

สรุปผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม
ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2567

สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล (สทบ.) ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นด้านการบริการ และสามารถนำข้อมูลมาช่วยการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ดียิ่งขึ้น และได้มีการเวียนแจ้งแบบสอบถามฯ ไปยังกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัย (กลุ่มบริหาร/กลุ่มวิชาการ/กลุ่มสนับสนุน) เมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2568 ถึง วันที่ 20 มีนาคม 2568 จำนวน 2,604 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 20 มีนาคม 2568) โดยมีบุคลากรของมหาวิทยาลัยตอบแบบสอบถามกลับจำนวน 121 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.64)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลากรทั้งหมด (คน)	บุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม (คน)	ร้อยละของจำนวน(คน)
2,604	121	4.64

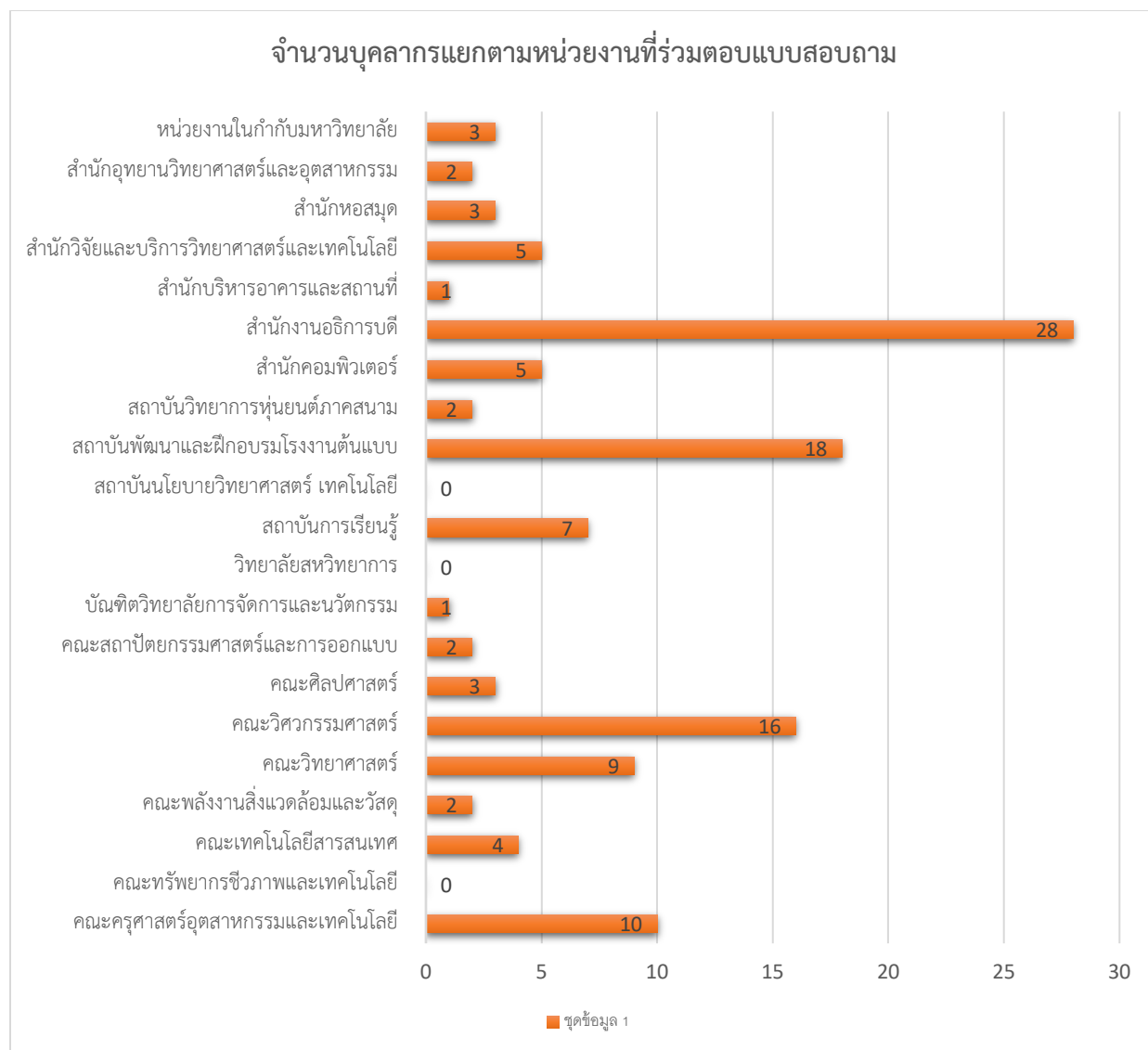
1.1 จำนวนประเภทบุคลากรที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท

ประเภทบุคลากร	จำนวน(คน)	ร้อยละของจำนวน(คน)
ข้าราชการ	3	2.48
พนักงาน	84	69.42
ลูกจ้างประจำ	5	4.13
ลูกจ้างมหาวิทยาลัย	27	22.31
บุคลากรหน่วยงานในกำกับ	1	0.83
อื่นๆ	1	0.83
รวม	121	100.00

1.2 จำนวนบุคลากรแยกตามสายงานที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท

บุคลากรแยกตามสายงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละ ของจำนวน(คน)
กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย	3	2.48
กลุ่มวิชาการ	24	19.83
กลุ่มสนับสนุน	94	77.69
รวม	121	100.00

1.3 จำนวนบุคลากรแยกตามหน่วยงานที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท



1.4 จำนวนบุคลากรแยกตามช่วงอายุที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท

อายุตัว(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ ของจำนวน(คน)
20 – 30 ปี	29	23.97
31 – 40 ปี	26	21.49
41 – 50 ปี	37	30.58
51 – 60 ปี	25	20.66
60 ปีขึ้นไป	4	3.30
รวม	121	100.00

1.5 จำนวนบุคลากรแยกตามอายุงานที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท

อายุทำงาน(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ ของจำนวน(คน)
0 – 5 ปี	42	34.71
6 – 10 ปี	19	15.70
11 – 20 ปี	32	26.45
21 ปีขึ้นไป	28	23.14
รวม	121	100.00

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นในการให้บริการ

ภาพรวมของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.74 โดยเกณฑ์ในการใช้วัดระดับความคิดเห็น พิจารณาจากค่าเฉลี่ยของคะแนนที่ตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการกำหนดความกว้างของอันตภาคชั้น จากค่าที่ได้สามารถนำมาสรุปช่วงของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความคิดเห็น
4.20-5.00	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
3.40-4.19	เห็นด้วย
2.60-3.39	ค่อนข้างเห็นด้วย
1.80-2.59	ค่อนข้างไม่เห็นด้วย
1.00-1.79	ไม่เห็นด้วย

ความพึงพอใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นในภาพรวม

ประเด็นความคิดเห็น	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
2.1 การสรรหาและคัดเลือกพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาการ	59	10	31	16	4	1	3.73	0.86	เห็นด้วย
2.2 การสรรหาและคัดเลือกพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ	33	13	39	27	6	3	3.60	0.94	เห็นด้วย
2.3 การประเมินทดลองงานและการต่อสัญญาจ้าง	20	15	43	32	7	4	3.57	0.96	เห็นด้วย
2.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน	8	14	44	40	9	6	3.45	0.99	เห็นด้วย
2.5 การเลื่อนเงินเดือน / การปรับค่าตอบแทน	12	13	34	37	14	11	3.22	1.13	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.6 การจ่ายค่าตอบแทน PBBS	56	6	23	29	3	4	3.37	0.94	เห็นด้วย
2.7 การเลื่อนระดับตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาการ	63	10	20	19	3	6	3.43	1.15	เห็นด้วย
2.8 การเลื่อนระดับตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ	34	15	26	27	11	8	3.33	1.17	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.9 การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ/การกำหนด ระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งพนักงานตำแหน่ง วิชาชีพอื่น ๆ และข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น	51	6	21	27	8	8	3.13	1.09	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.10 การทำงานข้ามหน่วยงาน	47	10	24	22	11	7	3.26	1.15	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.11 การสรรหาและคัดเลือกผู้บริหารระดับ บ	59	9	23	21	4	5	3.44	1.07	เห็นด้วย
2.12 การประเมินต่อวาระผู้บริหารระดับ บ	57	7	23	23	5	6	3.31	1.07	ค่อนข้างเห็นด้วย

ประเด็นความคิดเห็น	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
2.13 การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งดำรงตำแหน่งบริหาร/ รักษาการตำแหน่งบริหาร	52	12	26	21	6	4	3.52	1.06	เห็นด้วย
2.14 การเจรจาภาระงานและค่าตอบแทนผู้บริหาร	65	6	18	21	6	5	3.25	1.07	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.15 การให้บริการขอหนังสือรับรองการทำงาน/บัตร ประจำตัวบุคลากร	13	26	59	18	4	1	3.97	0.80	เห็นด้วย
2.16 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	9	24	60	22	3	3	3.88	0.86	เห็นด้วย
2.17 สวัสดิการเลือกได้	26	17	49	23	3	3	3.78	0.88	เห็นด้วย
2.18 ประกันอุบัติเหตุ	21	25	49	22	3	1	3.94	0.82	เห็นด้วย
2.19 ระบบการลา (ระบบ AHRIS)	4	26	51	33	1	6	3.77	0.97	เห็นด้วย
2.20 สวัสดิการงานศพ	42	22	38	18	1	0	4.03	0.75	เห็นด้วย
2.21 การให้บริการข้อมูลบุคลากรต่าง ๆ	6	22	54	25	7	7	3.67	1.04	เห็นด้วย
รวม	-	-	-	-	-	-	3.58	1.02	เห็นด้วย

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล

3.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

- บุคลากร
 - HR ควรปรับปรุงการสร้างความสัมพันธ์อันดีเพื่อบุคลากร
 - ควรเพิ่มเรื่องการจิตบริการ
 - ความรวดเร็วในการดำเนินการ เป็นสิ่งแรกและสำคัญที่บุคลากรต้องการที่สุด
 - ดียอยู่แล้วทำต่อไปครับ
 - ส่วนตัวผม โทไปสอบถามทางหน่วยงานบ่อย เจ้าหน้าที่น่ารักให้คำตอบและตอบข้อคำถามชัดเจนทุกประเด็น ขอให้รักษาข้อนี้ไว้นะครับ
- ข้อมูล
 - อยากให้เพิ่มสวัสดิการเลือกได้ จาก 10,000 บาท เป็น 20,000 บาท ค่าทำฟัน อยากให้ปรับเป็น 5,000 บาท/ปี สวัสดิการงานศพคนในครอบครัวอยากให้ปรับมากกว่านี้เนื่องจากสถานะค่าครองชีพสูงเกินการควบคุมปัจจัย
 - ขอให้ปรับปรุงสวัสดิการเพิ่มขึ้น
 - อยากให้เพิ่มวงเงินของสวัสดิการทางเลือกค่ะ
 - อยากให้ลูกจ้างได้สวัสดิการทางเลือกบ้าง
- งานบริหารงานทรัพยากรบุคคล
 - สทบ. ควรทำช่องทางที่ให้บุคลากรสามารถหาข้อมูล เช่น สวัสดิการด้านต่าง ๆ เงื่อนไขกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและสิทธิประโยชน์ ระเบียบการเลื่อนขั้น ฯลฯ ที่สะดวกในการเข้าถึง มีเนื้อหาครบถ้วน มีช่องทางให้สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมแบบไม่ระบุตัวผู้ถาม (หากไม่ประสงค์) หรืออาจจะทำเป็นลักษณะ chatbot ก็ได้หากไม่มีบุคลากรเพียงพอ และมีการประชาสัมพันธ์และ/หรือใส่ทางดังกล่าวใน My Portal
 - น่าจะลองเทรน AI ในส่วนของข้อมูลที่บุคลากรควรรู้ที่ไม่ใช่ข้อมูลปกปิด เพื่อเป็นตัวช่วยให้บุคลากรใหม่สอบถามได้อย่างรวดเร็ว

3.2 ด้านระบบงาน

- ระบบ AHRIS
 - ระบบการเบิกสวัสดิการทำมาแล้วเพิ่มการทำงานให้เกิดความซ้ำซ้อนมากกว่าช่วยให้ทำงานเร็วขึ้น ไม่ได้ช่วยให้การเบิกเกิดความคล่องตัว เนื่องจากต้องทำในระบบและส่งเอกสารตัวจริงทำให้ล่าช้าและทำงานซ้ำซ้อนมาก ควรทำผ่านระบบแล้วไม่ต้องส่งเอกสาร รวมทั้งต้องผ่านผู้อนุมัติ และระยะเวลา อาจจะใช้เวลามากกว่าเดิมอีก

- การประเมินผล / การเลื่อนระดับ
 - ควรปรับปรุงระบบ MyEva ลดขั้นตอนการประเมินผลเพื่อจะได้เอาเวลาไปทำงานที่เกิดประโยชน์แท้จริงกับนักศึกษา
 - ในการเลื่อนระดับ คุณอร่าม ให้คำแนะนำ/ปรึกษา ดีมาก ต้องขอขอบคุณไว้ ณ ที่นี้ด้วยค่ะ
 - กรณีการเลื่อนระดับพนักงานควรจะมีนโยบายให้เลื่อนได้ตามความสามารถและศักยภาพของพนักงาน ปัจจุบันหน่วยงานใช้ระยะเวลาการทำงานเป็นเกณฑ์ในการเลื่อนระดับ ซึ่งด้วยภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ และผลการปฏิบัติงานนั้นสูงกว่าตำแหน่งอย่างมาก รู้สึกไม่ยุติธรรมกับพนักงานเท่าที่ควรซึ่งอาจจะขึ้นอยู่กับหน่วยงานต้นสังกัดนั้น ๆ ด้วย ไม่ได้อยากได้เงินเดือนสูงมากขนาดนั้นค่ะ แต่ระดับ จ.1 ทำงาน 5 ปี ได้รับมอบหมายให้ทำงานแผนภาพใหญ่และสามารถดำเนินการได้ เวลาทำเอกสารเลื่อนระดับก็ยังคงแก้ไขเอกสารให้ตรงตามกรอบ จ กำหนด
- กิจกรรม
 - ควรเข้าถึงบุคลากรหรือมีช่องทางให้คนรู้จักคน HRM มากกว่านี้ รวมไปถึงกิจกรรมที่เป็นความรับผิดชอบของ สทบ. เช่น กิจกรรม Engagement ต่าง ๆ ก็ควรจะดำเนินการด้วย
 - ควรจัดฝึกอบรมที่เข้าถึง เข้าใจ ใช้ทำงานได้จริง

3.3 ด้านการบริหารจัดการ

- งานของ สทบ.
 - ควรเปิดอัตราบรรจุให้ครอบคลุมทุกหน่วยงาน
 - ควรให้พนักงานที่ได้บรรจุแล้ว สามารถย้ายหน่วยงานได้ตามสมัครใจ ตามความสามารถ ขั้นตอนการสมัคร อาจจะลดการขอใบรับรองจากผู้บังคับบัญชาเพราะอาจจะทำให้เกิดความไม่สบายใจระหว่างลูกจ้างและนายจ้าง และควรลดระบบ ลูกรัก คนเก่าคนแก่ เปิดรับสมัครภายใน แต่จริง ๆ รับเอาคนข้างในบรรจุเข้า
 - ควรมีการตั้งกรอบอัตราเพื่อเตรียมพร้อมการบรรจุลูกจ้างมหาวิทยาลัยเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเพื่อสร้างความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน
 - ช่วงการดำเนินการต่อสัญญาของพนักงานควรยังให้พนักงานยังได้สิทธิ์ในการเข้าถึงเรื่องยืมหนังสือ หรือตรวจสุขภาพได้
- ระเบียบ / ข้อบังคับ / แบบฟอร์ม
 - ควรปรับโครงสร้างหน่วยงาน ระเบียบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานะการทำงาน บุคคล และวิธีการบริหารในปัจจุบัน ควรเปลี่ยนมุมมองวิธีการบริหารบุคคลแบบราชการเป็นการบริหารบุคคลในองค์กรรูปแบบอื่น ๆ การเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ณ ตอนนี้ ช้ากว่าที่ควรจะเป็นอย่างมาก ควรปรับปรุงโดยด่วน

- ผลตอบแทน

- ขอให้ สทบ. พิจารณาปรับฐานเงินเดือนให้พนักงาน/ลูกจ้างของมหาวิทยาลัยเนื่องจากไม่ได้ปรับนานแล้ว ทั้ง ๆ ที่เงินเฟ้อและค่าครองชีพสูงขึ้น
- ขอให้พิจารณาความจำเป็นของการมีอยู่ของบางหน่วยงาน หรือบางวิทยาเขต โดยพิจารณาจุดคุ้มทุนหรือทำกำไร
- การเลื่อนระดับของพนักงานระดับวิชาการควรจะสอดคล้องกับการขอตำแหน่งวิชาการได้ อัตโนมัติ ไม่ใช่พิจารณาซ้ำซ้อนเต็มไปหมด
- ควรปรับข้อกำหนดในการประเมินขึ้นเงินเดือนชุดใหม่การเน้นให้คะแนนการหารายได้มากกว่าการสอน ทำให้ผู้สอนบางคนไม่ให้ความสำคัญและไม่ให้เวลากับผู้เรียน

- ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- แบบสอบถามมีการใส่หมายเลขข้อย่อยมา อาจทำให้สับสน เช่น ช่วงอายุ และอายุงาน ขอบคุณค่ะ