

**สรุปผลความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม**  
**ความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล ประจำปี 2564**

สำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล (สทบ.) ได้จัดทำแบบสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ เพื่อให้ทราบความคิดเห็นด้านการบริการ และสามารถนำข้อมูลมาช่วยการปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในการบริหารทรัพยากรบุคคลให้ดียิ่งขึ้น และได้มีการเวียนแจ้งแบบสอบถามฯ ไปยังกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรของมหาวิทยาลัย (กลุ่มบริหาร/กลุ่มวิชาการ/กลุ่มสนับสนุน) เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2565 ถึง วันที่ 22 มีนาคม 2565 จำนวน 2,707 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 10 มีนาคม 2565) โดยมีบุคลากรของมหาวิทยาลัยตอบแบบสอบถามกลับจำนวน 133 คน (คิดเป็นร้อยละ 4.91)

**ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

บุคลากรทั้งหมด (คน)	บุคลากรที่ตอบแบบสอบถาม (คน)	ร้อยละของจำนวน(คน)
2,707	133	4.91

**1.1 จำนวนประเภทบุคลากรที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท**

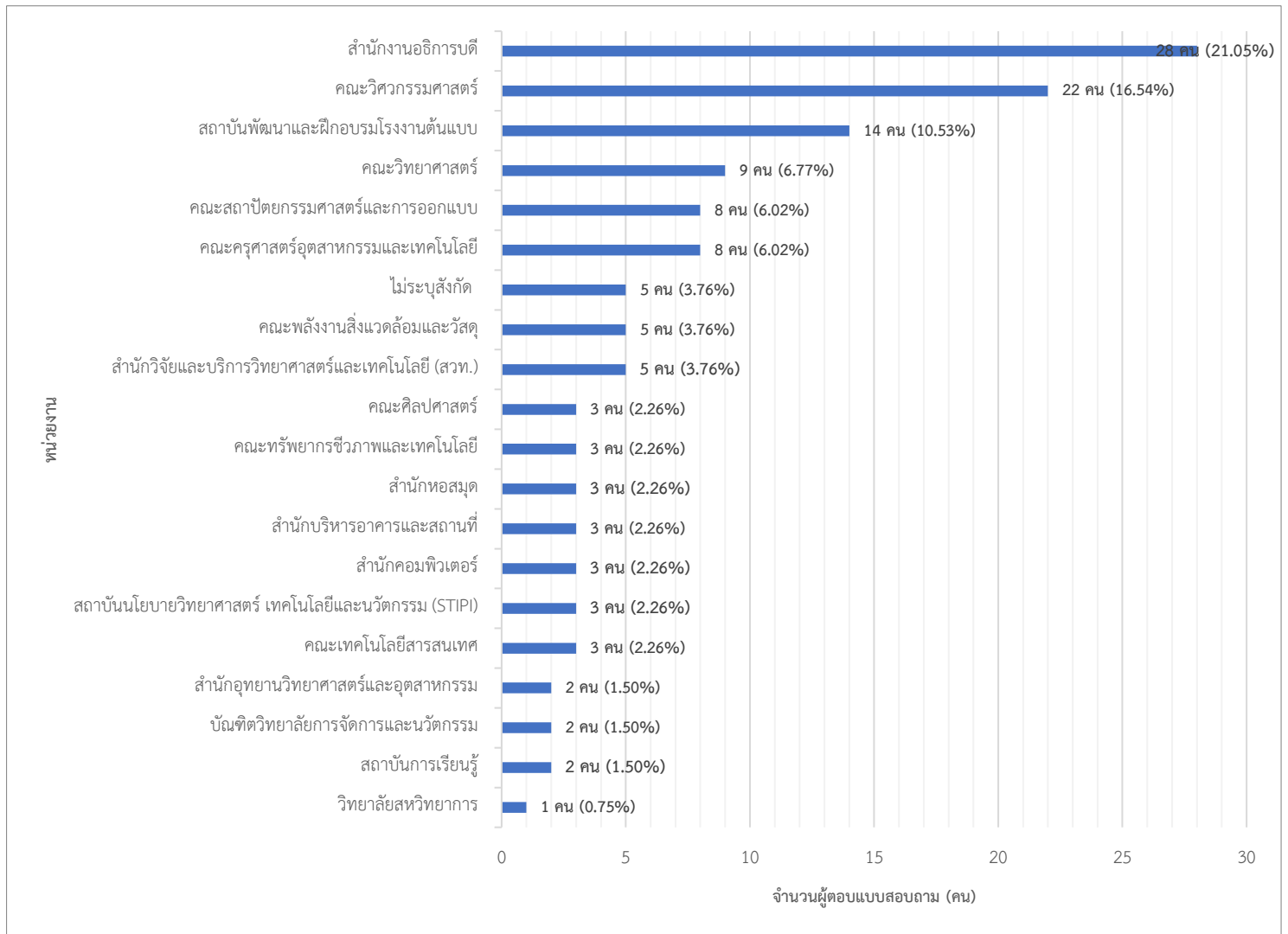
ประเภทบุคลากร	จำนวน(คน)	ร้อยละของจำนวน(คน)
ข้าราชการ	10	7.52
พนักงาน	99	74.44
ลูกจ้างประจำ	3	2.25
ลูกจ้างมหาวิทยาลัย	21	15.79
<b>รวม</b>	<b>133</b>	<b>100.00</b>

**1.2 จำนวนบุคลากรแยกตามสายงานที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท**

บุคลากรแยกตามสายงาน	จำนวน(คน)	ร้อยละของจำนวน(คน)
กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย	4	3.0

กลุ่มวิชาการ	40	30.1
กลุ่มสนับสนุน	89	66.9
<b>รวม</b>	<b>133</b>	<b>100.00</b>

### 1.3 จำนวนบุคลากรแยกตามหน่วยงานที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท



#### 1.4 จำนวนบุคลากรแยกตามช่วงอายุที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท

อายุตัว(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ ของจำนวน(คน)
20 – 30 ปี	12	9.02
31 – 40 ปี	37	27.82
41 – 50 ปี	52	39.10
51 – 60 ปี	32	24.06
รวม	133	100.00

#### 1.5 จำนวนบุคลากรแยกตามอายุงานที่ร่วมตอบแบบสอบถามแบ่งตามประเภท

อายุทำงาน(ปี)	จำนวน(คน)	ร้อยละ ของจำนวน(คน)
0 – 5 ปี	34	25.56
6 - 10 ปี	23	17.29
11 – 20 ปี	35	26.32
21 ปีขึ้นไป	41	30.83
รวม	133	100.00

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามความคิดเห็นในการให้บริการ

ภาพรวมของระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม อยู่ในระดับเห็นด้วย มีคะแนนเฉลี่ย 3.36 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)							SD	ระดับ
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย			
2.1 การสรรหาและคัดเลือกพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาการ	64	5	34	25	3	2	3.54	0.81	เห็นด้วย	
2.2 การสรรหาและคัดเลือกพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ	48	5	34	39	3	4	3.39	0.84	ค่อนข้างเห็นด้วย	
2.3 การประเมินทดลองงานและการต่อสัญญาจ้าง	31	5	47	32	15	3	3.35	0.89	ค่อนข้างเห็นด้วย	
2.4 การประเมินผลการปฏิบัติงาน	15	6	49	40	18	5	3.28	0.93	ค่อนข้างเห็นด้วย	
2.5 การเลื่อนเงินเดือน / การปรับค่าตอบแทน	20	4	33	50	20	6	3.08	0.90	ค่อนข้างเห็นด้วย	
2.6 การจ่ายค่าตอบแทน PBBS	68	2	20	30	9	4	3.11	0.90	ค่อนข้างเห็นด้วย	
2.7 กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	26	9	63	32	2	1	3.72	0.68	เห็นด้วย	
2.8 การเบิกประกันอุบัติเหตุ	58	8	46	19	2	0	3.80	0.65	เห็นด้วย	
2.9 สวัสดิการงานศพ	56	9	46	16	4	2	3.73	0.83	เห็นด้วย	
2.10 ระบบการลา A-Time	28	17	48	30	6	4	3.65	0.95	เห็นด้วย	
2.11 การให้บริการขอหนังสือรับรองการทำงาน/ บัตรประจำตัวบุคลากร	34	16	58	23	1	1	3.88	0.71	เห็นด้วย	
2.12 กิจกรรมสร้างเสริมความสุขในองค์กร (Happy Workplace) เช่น งานปีใหม่ เป็นต้น	27	12	45	29	15	5	3.42	1.02	เห็นด้วย	

ประเด็นความคิดเห็น	ไม่เคยใช้ บริการ	ระดับความคิดเห็น (จำนวนคน)							
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	SD	ระดับ
2.13 การเลื่อนระดับตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาการ	66	4	24	19	11	9	3.04	1.14	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.14 การเลื่อนระดับตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย กลุ่มวิชาชีพอื่น ๆ	48	3	26	27	19	10	2.92	1.07	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.15 การกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ/การกำหนด ระดับตำแหน่งและการแต่งตั้งพนักงานตำแหน่ง วิชาชีพอื่น ๆ และข้าราชการให้ดำรงตำแหน่งสูงขึ้น	59	2	23	23	19	7	2.92	1.02	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.16 การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งดำรงตำแหน่งบริหาร/ รักษาการตำแหน่งบริหาร	70	2	27	24	7	3	3.29	0.88	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.17 การเจรจาภาระงานและค่าตอบแทนผู้บริหาร	84	2	16	23	4	4	3.16	0.93	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.18 การสรรหาและคัดเลือกผู้บริหารระดับ บ	78	2	17	26	4	6	3.09	0.98	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.19 การประเมินต่อวาระผู้บริหารระดับ บ	83	2	18	21	3	6	3.14	1.02	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.20 การทำงานข้ามหน่วยงาน	56	1	27	33	12	4	3.12	0.87	ค่อนข้างเห็นด้วย
2.21 การให้บริการข้อมูลบุคลากรต่าง ๆ	23	11	41	41	12	5	3.37	0.96	ค่อนข้างเห็นด้วย
<b>รวม</b>	-	-	-	-	-	-	3.36	0.95	ค่อนข้างเห็นด้วย

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะความพึงพอใจการให้บริการของสำนักงานบริหารทรัพยากรบุคคล

#### 3.1 ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ประสานงานกลับอย่างรวดเร็ว และตรงเวลา
- การฉีดวัคซีนไข้หวัดใหญ่ประจำปี และวัคซีนโควิด19 เจ้าหน้าที่ของ สทบ. มีการจัดการ การสื่อสารกับบุคลากรดี บริการปรับปรุงดีขึ้นทุกปี
- การติดต่อสื่อสารค่อนข้างยากในสถานการณ์โควิด ต้องการให้เพิ่มช่องทางการให้บริการให้มีหลากหลาย

#### 3.2 ด้านระบบงาน

- ควรปรับปรุงระบบการทำงานให้สามารถเช็คตรวจสอบสถานะของเอกสาร เช่น การประเมินอยู่ขั้นตอนไหน
- ขอให้มีการปรับปรุงในกระบวนการมีบัตรประจำตัวบุคลากร บัตรประกันอุบัติเหตุ อีเมลมหาวิทยาลัย และอื่น ๆ สำหรับพนักงานใหม่ ให้มีความรวดเร็ว
- การเลื่อนระดับ ต้องการให้ยกเลิกทักษะภาษาอังกฤษ
- การเลื่อนระดับ สำหรับพนักงานสายอาชีพอื่น ไม่มีในระบบให้กรอกข้อมูล/ส่งเรื่องเข้าระบบโดยตรงเหมือนสายวิชาการ (My Portal)
- ขอให้มีการปรับอัตราเงินเดือนตามค่าครองชีพ และอัตราเงินเฟ้อทุก ๆ 5 ปี
- ควรปรับปรุงการประสานงานข้อมูลที่ส่งเข้าระบบ KIRIM ล่าช้า เช่น อนุมัติบัตรใช้เวลา 3 เดือน มีการแจ้งเตือน ประสานงานระหว่าง สทบพ. และหน่วยงานต้นสังกัด รวมถึงนักวิจัยผู้เขียน draft เป็นต้น
- ควรปรับปรุงการคัดเลือกผู้บริหารระดับคณะ และมีการติดตามผลงานของผู้บริหารให้เป็นไปตาม TOR
- ปรับกฎระเบียบให้มีความยืดหยุ่น เพื่อการจ้างที่มีรูปแบบที่หลากหลายมากขึ้น

#### 3.3 ด้านการบริหารจัดการ

- ควรเพิ่มการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้ประชาคม มจร. ทราบ
- ควรทบทวนด้านสวัสดิการและเส้นทางอาชีพของบุคลากรที่อยู่ระดับต้น และสังกัดภาควิชา
- ระเบียบ ข้อบังคับ รวมทั้งแบบฟอร์มต่าง ๆ ควรจะอยู่ที่เดียวกัน
- ข้อมูลบุคลากรควรจะมีเชื่อมโยง และหน่วยงานสามารถเข้าถึงข้อมูลเพื่อไปใช้งานต่อได้
- หากมีการเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ทำงานควรมีการแจ้งอย่างเป็นทางการ เช่น เว็บไซต์ สทบ.
- การรักษาบุคลากรที่มีความสามารถสูง การพัฒนาคนในองค์กรเป็นเรื่องสำคัญมาก ๆ อยากให้เน้นการพัฒนาตรงนี้ให้มากขึ้น
- มหาวิทยาลัยฯ ควรต่อประกันโควิดให้กับบุคลากร มจร.