

**ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ แผนกบริหารบุคคลและนิติการ  
งานบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์  
ประจำปีงบประมาณ 2566**

จากการสุ่มสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ แผนกบริหารบุคคลและนิติการ งานบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2565 – 28 กุมภาพันธ์ 2566 มีข้อมูลทั่วไป ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 1.1 จำนวนร้อยละ จำแนกตามเพศ**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	35	38.46
หญิง	56	61.54
<b>รวม</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 61.54 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 38.46

**ตารางที่ 1.2 จำนวนร้อยละ จำแนกตามสถานภาพ**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- อาจารย์	19	20.88
- เจ้าหน้าที่	72	79.12
<b>รวม</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของสถานภาพ เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 79.12 และรองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 20.88

**ตารางที่ 1.3** จำนวนร้อยละ งานที่ท่านใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- งานสรรหาและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของบุคลากร	0	0
- ขอมัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1	1.10
- ขอหนังสือรับรองการทำงาน	81	89.01
- ขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลในทะเบียนประวัติ	1	1.10
- สมัครงาน	0	0
- ลาศึกษาต่อและทุนการศึกษา	0	0
- ขอสำเนาคำสั่ง และสัญญาจ้าง	1	1.10
- ตรวจสอบข้อมูล แก้ไขข้อมูลประวัติ	0	0
- ตรวจสอบคำสั่ง และงานสืบสวน สอบสวนคดีความต่าง ๆ	0	0
- อื่น ๆ	7	7.69
<b>รวม</b>	<b>91</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่งานที่ใช้บริการ เป็นขอหนังสือรับรองการทำงาน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 89.01 รองลงมา คือ อื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และขอมัติบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10

**ตารางที่ 2.1** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า S.D.	แปลความหมาย
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.88	0.36	มากที่สุด
2.	ระยะเวลาให้บริการมีความรวดเร็ว วิธีปฏิบัติที่ชัดเจน	4.84	0.43	มากที่สุด
3.	มีแบบฟอร์มครอบคลุมความต้องการ	4.85	0.42	มากที่สุด
4.	มีสารสนเทศในเว็บไซต์ มีความถูกต้องครอบคลุม	4.80	0.50	มากที่สุด
5.	การให้ความช่วยเหลือและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.86	0.38	มากที่สุด
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.84</b>	<b>0.39</b>	<b>0.39</b>

จากตารางที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกบริหารบุคคลและนิติการพบว่า ความพึงพอใจการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับดีมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.88

ตารางที่ 2.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า S.D.	แปลความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1.	มีคุณภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยถ้อยคำ/ น้ำเสียงสุภาพ	4.84	0.45	มากที่สุด
2.	ให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย ความรอบรู้ในกฎ ระเบียบ ต่าง ๆ	4.86	0.38	มากที่สุด
3.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.48	มากที่สุด
4.	บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	4.84	0.45	มากที่สุด
5.	คุณภาพการให้บริการโดยรวม ความประทับใจของ ผู้รับบริการ	4.84	0.45	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ย		<b>4.84</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกบริหารบุคคลและนิติการพบว่า ความพึงพอใจการให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย ความรอบรู้ในกฎ ระเบียบต่าง ๆ อยู่ในระดับดีมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.86

ตารางที่ 2.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า S.D.	แปลความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1.	สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.86	0.38	มากที่สุด
2.	สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการให้บริการ	4.84	0.45	มากที่สุด
3.	มีป้ายบอกจุดบริการ มีความเข้าใจง่าย	4.82	0.46	มากที่สุด
4.	มีสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	4.82	0.48	มากที่สุด
5.	มีจุดบริการน้ำดื่ม และห้องน้ำสำหรับผู้รับบริการ	4.84	0.45	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ย		<b>4.84</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกบริหารบุคคลและนิติการพบว่า ความพึงพอใจ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย อยู่ในระดับดีมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.86