

**ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ แผนกบริหารบุคคลและนิติการ  
งานบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์  
ประจำปี พ.ศ.2566**

จากการสุ่มสำรวจแบบประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ แผนกบริหารบุคคลและ  
นิติการ งานบริหารทรัพยากร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์ ระหว่างวันที่  
1 มกราคม 2566 – 31 ธันวาคม 2566 มีข้อมูลทั่วไป ดังต่อไปนี้

**ตารางที่ 1.1 จำนวนร้อยละ จำแนกตามเพศ**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	78	39.39
หญิง	120	60.61
<b>รวม</b>	<b>198</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1.1 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.61  
รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.39

**ตารางที่ 1.2 จำนวนร้อยละ จำแนกตามสถานภาพ**

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- อาจารย์	55	27.78
- เจ้าหน้าที่	143	72.22
<b>รวม</b>	<b>198</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ของสถานภาพ เป็นเจ้าหน้าที่ จำนวน 143 คน คิดเป็น  
ร้อยละ 72.22 และรองลงมาเป็นอาจารย์ จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 27.78

**ตารางที่ 1.3** จำนวนร้อยละ งานที่ท่านใช้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
- งานสรรหาและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ของบุคลากร	0	0
- ขอมิบัติประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ	1	0.50
- ขอหนังสือรับรองการทำงาน	175	88.38
- ขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลในทะเบียนประวัติ	0	0
- สมัครงาน	0	0
- ลาศึกษาต่อและทุนการศึกษา	0	0
- ขอสำเนาคำสั่ง และสัญญาจ้าง	9	4.55
- ตรวจสอบข้อมูล แก้ไขข้อมูลประวัติ	0	0
- ตรวจสอบคำสั่ง และงานสืบสวน สอบสวนคดีความต่าง ๆ	0	0
- อื่น ๆ	13	6.57
<b>รวม</b>	<b>198</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 1.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่งานที่ใช้บริการ เป็นขอหนังสือรับรองการทำงาน จำนวน 175 คน คิดเป็นร้อยละ 88.38 รองลงมา คือ อื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 6.57 และขอสำเนาคำสั่ง และสัญญาจ้าง จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 4.55

**ตารางที่ 2.1** แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า S.D.	แปลความหมาย
<b>ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ</b>				
1.	การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.82	0.43	มากที่สุด
2.	ระยะเวลาให้บริการมีความรวดเร็ว วิธีปฏิบัติที่ชัดเจน	4.82	0.44	มากที่สุด
3.	มีแบบฟอร์มครอบคลุมความต้องการ	4.82	0.48	มากที่สุด
4.	มีสารสนเทศในเว็บไซต์ มีความถูกต้องครอบคลุม	4.80	0.49	มากที่สุด
5.	การให้ความช่วยเหลือและการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่	4.85	4.42	มากที่สุด
<b>รวมค่าเฉลี่ย</b>		<b>4.82</b>	<b>0.42</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกบริหารบุคคลและนิติการ พบว่าความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82

ตารางที่ 2.2 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า S.D.	แปลความหมาย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
1.	มีความสุข ยิ้มแย้มแจ่มใส พูดจาด้วยถ้อยคำ/ น้ำเสียงสุภาพ	4.84	0.44	มากที่สุด
2.	ให้คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย ความรอบรู้ในกฎ ระเบียบ ต่าง ๆ	4.83	0.44	มากที่สุด
3.	ให้บริการด้วยความเต็มใจ ไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.47	มากที่สุด
4.	บริการ มีความสะดวก รวดเร็ว	4.83	0.42	มากที่สุด
5.	คุณภาพการให้บริการโดยรวม ความประทับใจของผู้รับบริการ	4.84	0.44	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ย		<b>4.83</b>	<b>0.43</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกบริหารบุคคลและนิติการพบว่า ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.83

ตารางที่ 2.3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ลำดับที่	รายการประเมิน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ )	ค่า S.D.	แปลความหมาย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
1.	สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.84	0.41	มากที่สุด
2.	สถานที่ตั้งมีความสะดวกในการให้บริการ	4.83	0.45	มากที่สุด
3.	มีป้ายบอกจุดบริการ มีความเข้าใจง่าย	4.82	0.47	มากที่สุด
4.	มีสื่อประชาสัมพันธ์ คู่มือ และเอกสารให้ความรู้	4.81	0.49	มากที่สุด
5.	มีจุดบริการน้ำดื่ม และห้องน้ำสำหรับผู้รับบริการ	4.81	0.52	มากที่สุด
รวมค่าเฉลี่ย		<b>4.82</b>	<b>0.45</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางที่ 2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ แผนกบริหารบุคคลและนิติการพบว่า ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.82