รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจ
การให้บริการต่อการดำเนินงาน
ด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล
ของจังหวัดสระแก้ว
ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕



จัดทำโดย
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดสระแก้ว
โทรศัพท์ ๐ ๓๗๔๒ ๕๑๒๖ มท. ๓๒๔๒๕-๖
e-mail: hrsk0017.5@gmail.com

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ต่อการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดสระแก้ว

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการต่อการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ โดยได้จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ประสานงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของส่วนราชการในจังหวัดสระแก้ว จำนวน ๓๓ หน่วยงาน จำนวน ๑๓๒ ชุด เพื่อให้ความเห็นในประเด็นการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล และจัดทำการสำรวจโดยกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดสระแก้ว จากการสำรวจความพึงพอใจ ๓ ด้าน สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจฯ ดังนี้

๑. ได้รับแบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการต่อการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลฯ จำนวน ๑๓๒ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐ ของจำนวนแบบสำรวจทั้งหมด

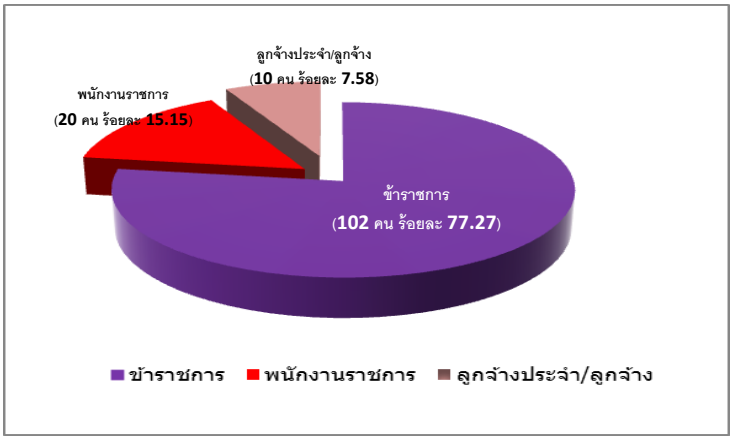
๒. การคำนวณค่าสถิติ เพื่อประมวลผลการสำรวจความพึงพอใจฯ โดยการหาค่าเฉลี่ย และร้อยละ สำหรับค่าเฉลี่ย จากแบบสำรวจที่กำหนดระดับความคิดเห็นลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ๕ ระดับ และกำหนดแปลความหมายค่าคะแนนเป็น ๕ ระดับ ดังนี้

ระดับ ๕ (๔.๐๑-๕.๐๐)	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ระดับ ๔ (๓.๐๑-๔.๐๐)	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ ๓ (๒.๐๑-๓.๐๐)	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ ๒ (๑.๐๑-๒.๐๐)	หมายถึง	พอใจน้อย
ระดับ ๑ (๐.๐๑-๑.๐๐)	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

๓. **ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการต่อการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดสระแก้ว ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ปรากฏดังนี้**

๓.๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ

ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจ จำนวน ๑๓๒ คน เป็นเพศหญิง จำนวน ๖๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๔๘ และเพศชาย จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๕๒ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด และผู้ให้ความเห็นทั้งหมดส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน ๑๐๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๒๗ พนักงานราชการ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๑๕ และลูกจ้างประจำ/ลูกจ้าง จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๕๘ ดังแสดงในแผนภูมินี้



๓.๒ ระดับความพึงพอใจการให้บริการด้านต่างๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการต่อการดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดสระแก้ว ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ ในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๐ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด จำแนกได้ดังตารางต่อไปนี้

การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ ชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๐๐
๑.๒ สะดวกรวดเร็ว	๓.๕๐	มาก	๗๐.๐๐
๑.๓ ติดตามเรื่องง่าย	๔.๔๐	มากที่สุด	๘๘.๐๐
๑.๔ ระยะเวลาให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๓.๘๐	มาก	๗๖.๐๐
รวมเฉลี่ย	๔.๐๕	มากที่สุด	๘๑.๐๐
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๕.๐๐	มากที่สุด	๑๐๐
๒.๒ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ	๔.๘๐	มากที่สุด	๙๖.๐๐
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๐๐
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมในการให้บริการ	๔.๐๐	มากที่สุด	๘๐.๐๐
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๕.๐๐	มากที่สุด	๑๐๐
รวมเฉลี่ย	๔.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๐๐
๓. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ			
๓.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	๔.๐๐	มาก	๘๐.๐๐
๓.๒ ได้รับการประสานงานและบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง	๔.๕๐	มากที่สุด	๙๐.๐๐
๓.๓ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง	๔.๐๐	มาก	๘๐.๐๐
๓.๔ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๐๐	มากที่สุด	๘๐.๐๐
รวมเฉลี่ย	๔.๑๓	มากที่สุด	๘๒.๕๐
รวมเฉลี่ย ๓ ด้าน	**๔.๒๓**	**มากที่สุด**	**๘๔.๕๐**

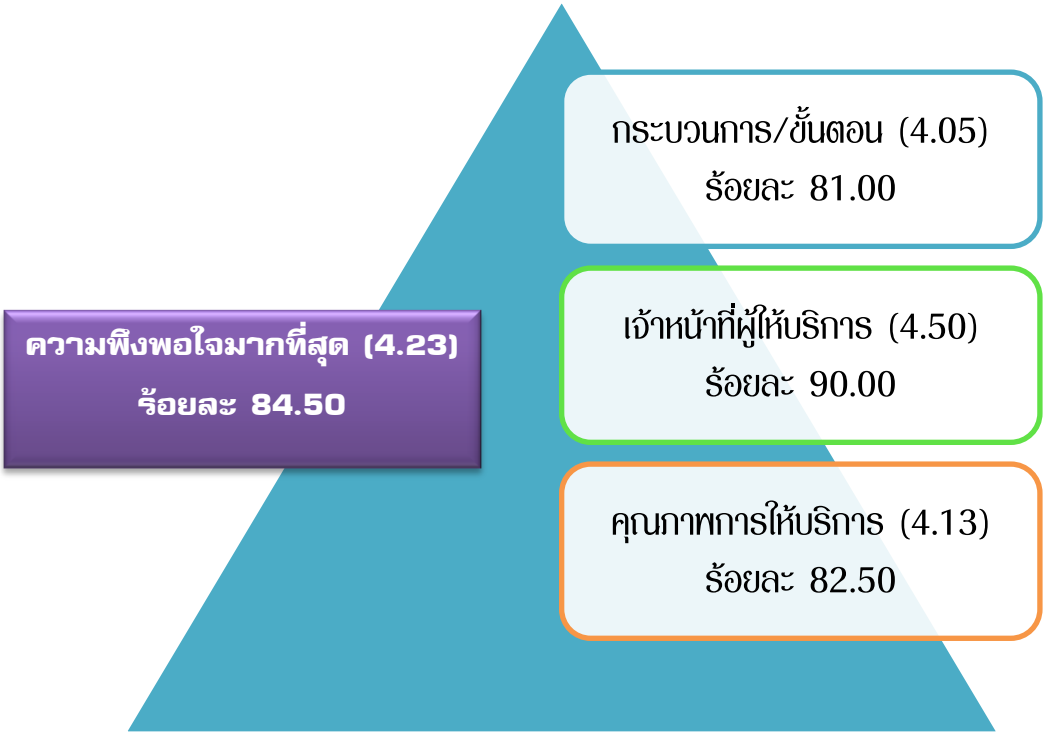
จากผลการสำรวจในตารางข้างต้น แสดงผลการประเมินในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยมีระดับความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ **ความพึงพอใจการให้บริการ** ในภาพรวมทั้ง ๓ ด้าน มีค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๕๐ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด ซึ่งมีผลการประเมินฯ ต่ำกว่าปีที่ผ่านร้อยละ ๓.๑๗

๑)ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๐๕ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๐๐ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด

๒)ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๐ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด

๓)ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๑๓ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด



สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจในประเด็นย่อย จากข้อคำถามในการสำรวจทั้งหมด ๑๓ ประเด็น ปรากฏว่า

๑) ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงที่สุด คือ **ด้านความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๕.๐๐** และรองลงมาคือ **เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๐** ซึ่งเป็นที่ภาคภูมิใจแก่ผู้ปฏิบัติงานของกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดสระแก้ว ในการที่จะพัฒนา ปรับปรุง และรักษามาตรฐานการให้บริการด้านบริหารทรัพยากรบุคคล และการให้บริการในด้านอื่นๆ ต่อไป

๒) ประเด็นที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำสุด คือ ด้านสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๕๐ ซึ่งเป็นด้านที่ระดับความพึงพอใจต่ำในทุกๆ ปี และในปีนี้ก็ต่ำกว่าปีที่ผ่าน จึงได้มีการพัฒนาช่องทางการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ และเผยแพร่การให้บริการด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลผ่าน Google form, website, e-mail, line เพิ่มขึ้น เพื่อทำให้การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความสะดวกรวดเร็ว และตรวจสอบได้ง่ายขึ้น

๓.๒.๒ **ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง** สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจได้ดังนี้

๑) ความไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

- ควรมีคู่มือการปฏิบัติงาน หรือแบบฟอร์มที่เกี่ยวข้องกับงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลเผยแพร่บนเว็บไซต์จังหวัด ที่สามารถสืบค้นง่าย
- การเสนอแฟ้มใช้เวลานาน ในบางเรื่อง ทำให้เกิดความล่าช้า
- ควรมีระบบการติดตามการเสนอแฟ้ม

๒) ความไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

-ไม่มี-

๓) ความไม่พึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ

-ไม่มี-

๓.๓ ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ

๑) ข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดสระแก้วให้บริการดีมาก

๒) พัฒนาช่องทางการให้บริการมีความทันสมัย และสะดวกต่อผู้ใช้งาน

๓)

๔) ได้นำระบบราชการ ๔.๐ มาใช้ในการให้บริการในเรื่องแบบฟอร์มต่างๆ อาทิเช่น Google form, QR Code ฯลฯ

****



ภาคผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ต่อการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดสระแก้ว

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ต่อการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดสระแก้ว

****

คำชี้แจง

๑. แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของส่วนราชการในจังหวัดต่อการดำเนินงานด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดสระแก้ว เพื่อนำผลการสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการให้บริการที่มีคุณภาพยิ่งขึ้น

๒. ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการประจำจังหวัดสระแก้ว จำนวน ๓๓ หน่วยงาน

๓. เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานและผู้ประสานงานด้านการบริหารงานบุคคลที่มาติดต่อประสานงานกับกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดสระแก้ว ในการเสนองานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด รองผู้ว่าราชการจังหวัด และหัวหน้าสำนักงานจังหวัด ทั้งนี้ ไม่รวมถึงขั้นตอนการพิจารณาในส่วนของผู้ว่าราชการจังหวัด

๔. แบบสำรวจนี้มี ๓ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

๑) เพศ ○ ชาย ○ หญิง

๒) อายุ ○ ๒๐-๓๕ ปี ○ ๓๖-๔๕ ปี ○ ๔๖-๕๕ ปี ○ ๕๕ ปี ขึ้นไป

๓) ระดับการศึกษา ○ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า
○ ปริญญาตรี ○ ปริญญาโท ○ อื่นๆ

๔) ประเภทผู้รับบริการ ○ ข้าราชการ ○ พนักงานราชการ ○ ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้าง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ ของกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดสระแก้วในระดับใด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

๕=พอใจมากที่สุด ๔=พอใจมาก ๓=พอใจปานกลาง ๒=พอใจน้อย ๑=พอใจน้อยที่สุด

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑.๑ ชัดเจนเข้าใจง่าย					
๑.๒ สะดวกรวดเร็ว					
๑.๓ ติดตามเรื่องง่าย					
๑.๔ ระยะเวลาให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					

/การให้บริการ...

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒.๒ เจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการด้วยความเต็มใจ					
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมในการให้บริการ					
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
๓.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ					
๓.๒ ได้รับการประสานงานและบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง					
๓.๓ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง					
๓.๔ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

คำชี้แจง -โปรดทำเครื่องหมาย ✓ลงในช่องว่างตามความรู้สึกของท่านต่อการให้บริการ
-คำตอบที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

๓.๑ ความไม่พึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ☐ ไม่มี ☐ มี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

๓.๒ ความไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ☐ ไม่มี ☐ มี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

๓.๓ ความไม่พึงพอใจ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ☐ ไม่มี ☐ มี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

๓.๔ ความไม่พึงพอใจ ด้านคุณภาพการให้บริการ ☐ ไม่มี ☐ มี

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ความคาดหวังต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสำรวจฯ
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดสระแก้ว