

ผลการสำรวจความพึงพอใจ

ของส่วนราชการต่อการดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล ของจังหวัดเชียงใหม่



สรุปรายงานโดย

กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่

โทรศัพท์/โทรสาร 0 5311 2705

e-mail : chiangmai.hrm@gmail.com

ผลการสำรวจความพึงพอใจ ของส่วนราชการต่อการดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดเชียงใหม่

ผลการสำรวจความพึงพอใจของส่วนราชการต่อการดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ซึ่งได้ทำการประเมินจากแบบสำรวจความพึงพอใจ โดยได้แจกแบบสำรวจให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารงานบุคคลของส่วนราชการในจังหวัดเชียงใหม่ ๓๓ หน่วยงาน จำนวน ๕๕ ชุด เพื่อให้ความเห็นในประเด็นการดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคล โดยกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ทำการสำรวจตามแบบสำรวจ ๔ ด้าน ทั้งนี้ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนจำนวน ๔๖ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๖๔ ของจำนวนแบบสำรวจทั้งหมด

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

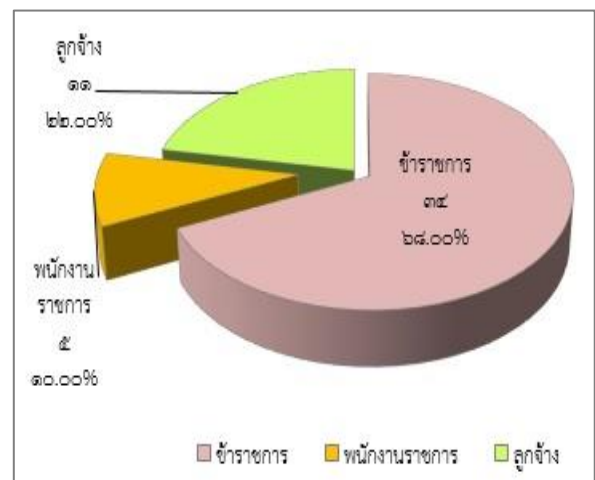
ระดับ ๕ (๔.๒๑ – ๕.๐๐)	หมายถึง	พอใจมากที่สุด
ระดับ ๔ (๓.๔๑ – ๔.๒๐)	หมายถึง	พอใจมาก
ระดับ ๓ (๒.๖๑ – ๓.๔๐)	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ระดับ ๒ (๑.๘๑ – ๒.๖๐)	หมายถึง	พอใจน้อย
ระดับ ๑ (๑.๐๐ – ๑.๘๐)	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของส่วนราชการต่อการดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ปรากฏดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ

ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน ๔๖ คน เป็นเพศชาย จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๔ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด และเป็นเพศหญิง จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๙๖ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๓๙ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด พนักงานราชการ จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๔ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด และลูกจ้าง จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๕๒ ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ดังแสดงในแผนภูมิต่อไปนี้

แผนภูมิที่ ๑ ผู้ตอบแบบสำรวจ จำแนกตามประเภทผู้รับบริการ



๒. ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของส่วนราชการต่อการดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดเชียงใหม่ ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๒ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด จำแนกด้านต่าง ๆ ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ ๑ ระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ

รายการ/การให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	ร้อยละ
๑. ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
๑.๑ ชัดเจนเข้าใจง่าย	๔.๐๙	มาก	๘๑.๗๔
๑.๒ สะดวกรวดเร็ว	๓.๗๒	มาก	๗๔.๓๕
๑.๓ ติดตามเรื่องง่าย	๔.๐๙	มาก	๘๑.๗๔
๑.๔ ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน	๓.๘๓	มาก	๗๖.๕๒
รวมเฉลี่ย	๓.๙๓	มาก	๗๘.๕๙
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ	๔.๓๐	มากที่สุด	๘๖.๐๙
๒.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจและพร้อมให้บริการ	๔.๒๖	มากที่สุด	๘๕.๒๒
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	๔.๒๐	มาก	๘๓.๙๑
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมในการให้บริการ	๔.๒๐	มาก	๘๓.๙๑
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๒๐	มาก	๘๓.๙๑
รวมเฉลี่ย	๔.๒๓	มากที่สุด	๘๔.๖๑
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก			
๓.๑ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง	๓.๘๐	มาก	๗๖.๐๙
๓.๒ มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ	๓.๙๖	มาก	๗๙.๑๓
๓.๓ สถานที่บริการสะดวกสะอาดเรียบร้อย	๔.๐๒	มาก	๘๐.๔๓
๓.๔ อุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารมีคุณภาพ	๔.๐๔	มาก	๘๐.๘๗
รวมเฉลี่ย	๓.๙๖	มาก	๗๙.๑๓
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ			
๔.๑ ได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๑๕	มาก	๘๓.๐๔
๔.๒ ได้รับการประสานงานและบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง	๔.๒๒	มากที่สุด	๗๔.๓๕
๔.๓ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	๔.๑๗	มาก	๘๓.๔๘
รวมเฉลี่ย	๔.๑๘	มาก	๘๐.๒๙
รวมเฉลี่ย ๔ ด้าน	๔.๐๗	มาก	๘๐.๙๒

จากผลการสำรวจในตารางข้างต้น แสดงผลการประเมินในภาพรวมและจำแนกเป็นรายด้าน โดยมีระดับความพึงพอใจ ดังต่อไปนี้

๒.๑ ความพึงพอใจ ในภาพรวมทั้ง ๔ ด้าน มีค่าเฉลี่ย ๔.๐๗ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๙๒ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด

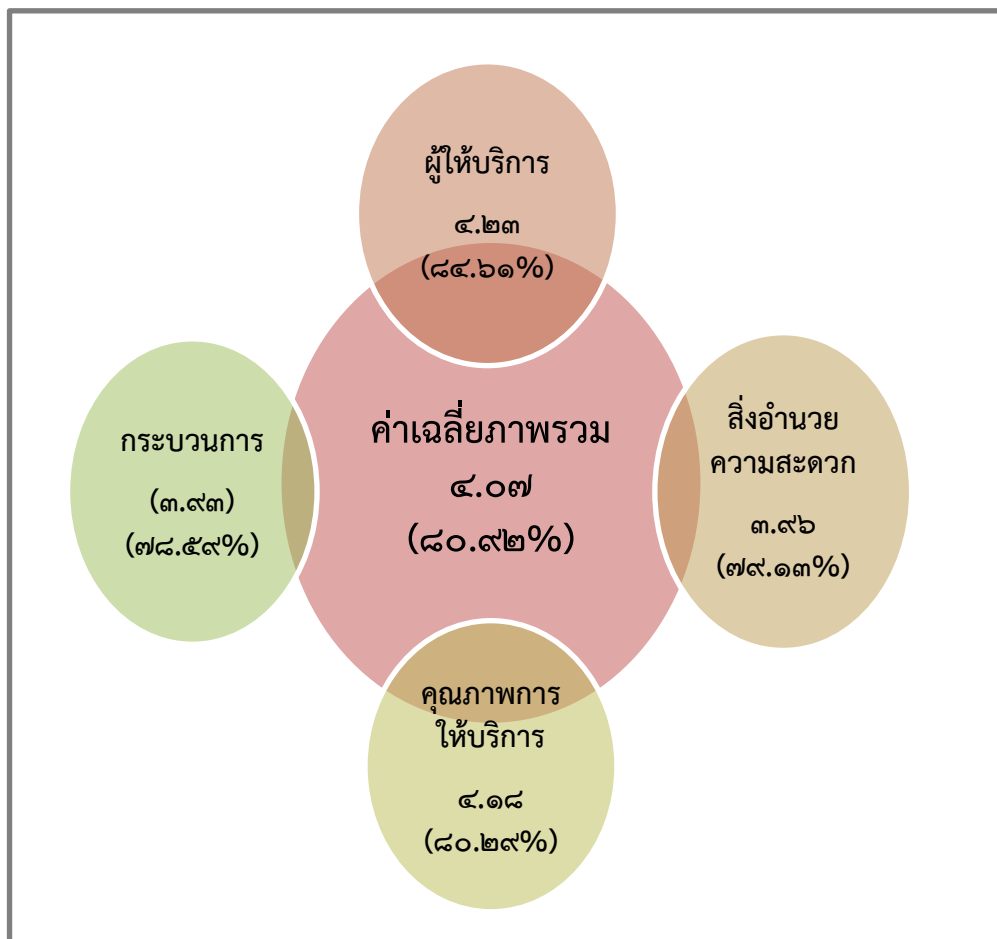
๑) ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๓.๙๓ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๕๙ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด

๒) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๒๓ ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๑ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด

๓) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ค่าเฉลี่ย ๓.๙๖ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๗๙.๑๓ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด

๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ ได้ค่าเฉลี่ย ๔.๑๘ ระดับความพึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๒๙ ของผู้ให้ความเห็นทั้งหมด

แผนภาพที่ ๑ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจในการให้บริการด้านต่าง ๆ



สำหรับผลการสำรวจความพึงพอใจประเด็นย่อย จากข้อคำถามในการสำรวจทั้งหมด ๑๖ ประเด็น ปรากฏว่า

๑) ประเด็นที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้วย ความสุภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐ นับเป็นกำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มงาน บริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ในการให้บริการที่ดีต่อไป

๒) ประเด็นที่ความพึงพอใจอยู่ในระดับต่ำสุด คือ ด้านสะดวกรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๓.๗๒ จะเป็นข้อมูลสำหรับการพัฒนาช่องทางการให้บริการต่อไป

แผนภาพที่ ๒ ผลการสำรวจความพึงพอใจประเด็นย่อย



๒.๒ ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง ปรากฏดังนี้

๑) ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

(๑) แนะนำเสนอใช้เวลานาน ซึ่งทำให้ราชการได้รับความเสียหาย

- ๒) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ -ไม่มี-
- ๓) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก -ไม่มี-
- ๔) ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ -ไม่มี-

๓. ข้อเสนอแนะอื่นๆ/ ความคาดหวังต่อการให้บริการ มีดังนี้

๑) ขั้นตอนตรวจสอบเอกสาร นานไปหน่อย แต่พอเข้าใจได้ว่าต้องตรวจหลายหน่วยงาน แต่ถ้าเรียงลำดับส่งก่อนตรวจก่อนตามลำดับ จะดีมาก ส่วนเรื่องอื่นๆ งานบุคคลให้บริการดีมาก ประทับใจ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่รับเรื่องและให้คำปรึกษา

- ๒) อยากให้มีคนช่วยดูแลของหน่วยงานเพิ่ม เพื่อความรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์
- ๓) ควรปรับปรุงขั้นตอนการตรวจเพิ่มและเสนอเพิ่มห้องผู้ว่าฯ ให้เร็วขึ้น

ผนวก

แบบสำรวจความพึงพอใจ

ของส่วนราชการต่อการดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

คำชี้แจง

๑. แบบสำรวจนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของส่วนราชการในจังหวัดเชียงใหม่ต่อการดำเนินงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลของจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำผลสำรวจไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานและการบริการที่มีคุณภาพต่อไป

๒. ส่วนราชการ หมายถึง ส่วนราชการส่วนภูมิภาคในจังหวัดเชียงใหม่ จำนวน ๓๓ หน่วยงาน

๓. เจ้าหน้าที่ของส่วนราชการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ประสานงานต้นนตอของส่วนราชการ ที่ได้ติดต่อประสานการทำงานกับกลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่ ในการเสนอเรื่องต่อผู้ว่าราชการจังหวัดฯ ทั้งนี้ ไม่รวมถึงขั้นตอนการพิจารณาในส่วนของผู้ว่าราชการจังหวัดฯ

๔. แบบสอบถามนี้มี ๓ ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

กรุณาตอบแบบสำรวจ โดยใส่เครื่องหมาย ลงในช่อง ตามความเป็นจริง

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ ปี

๓. ระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย ปริญญาตรี
 ปริญญาโท อื่นๆ

๔. ประเภทผู้รับบริการ ข้าราชการ พนักงานราชการ ลูกจ้าง

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจการให้บริการด้านต่าง ๆ

ท่านมีความพอใจต่อการให้บริการด้านต่างๆ เหล่านี้อย่างไรบ้าง โปรดทำเครื่องหมาย ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดย

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 ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับสภาพงาน					

-๒-

การให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	๕	๔	๓	๒	๑
๒. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
๒.๑ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
๒.๒ เจ้าหน้าที่เต็มใจและพร้อมให้บริการ					
๒.๓ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
๒.๔ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมในการให้บริการ					
๒.๕ เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
๓. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก					
๓.๑ มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายช่องทาง					
๓.๒ มีความสะดวกในการเข้าถึงการให้บริการ					
๓.๓ สถานที่บริการสะดวกสะอาดเรียบร้อย					
๓.๔ อุปกรณ์เครื่องมือการสื่อสารมีคุณภาพ					
๔. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ					
๔.๑ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ					
๔.๒ ได้รับการประสานงานและบริการที่ครบถ้วนถูกต้อง					
๔.๓ มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					

ตอนที่ ๓ ความไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง

คำชี้แจง ๑. โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างตามความรู้สึกของท่านต่อการให้บริการ

๒. คำตอบที่ได้รับจะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการบริการให้ดียิ่งขึ้น

๓.๑ ความไม่พึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

๓.๒ ความไม่พึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง/ความคาดหวัง.....

๓.๓ ความไม่พึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

๓.๔ ความไม่พึงพอใจด้านคุณภาพของการให้บริการ.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง.....

➤ ข้อเสนออื่นๆ /ความคาดหวังต่อการให้บริการ

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างยิ่ง
กลุ่มงานบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานจังหวัดเชียงใหม่