



# บันทึกข้อความ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มก.ภษ.

รับ 3561

วันที่ 29 พ.ค. 2560

กต 1001ข

ส่วนงาน กองการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โทร. ๐-๒๙๔๒-๕๑๖๑-๓  
ที่ ศธ. ๐๕๑๓.๑๐๑๐๓/ ๑๑๕๒๕ วันที่ ๒๓ พฤษภาคม ๒๕๖๐  
เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองการเจ้าหน้าที่

เรียน คณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์ กำแพงแสน

ตามที่สำนักงานอธิการบดีได้มอบให้กองการเจ้าหน้าที่จัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐ (วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๙ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐) เพื่อรองรับการปฏิบัติงานตามยุทธศาสตร์ ๔ ในด้านการปรับปรุงการทำงานด้วยเทคโนโลยี โดยกองการเจ้าหน้าที่จะต้องทำการสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้รับบริการด้านการบริหารงานบุคคล เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นั้น

ในการนี้ เพื่อให้การดำเนินการบรรลุตามวัตถุประสงค์ กองการเจ้าหน้าที่ จึงขอความอนุเคราะห์ท่านในการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานของท่านตอบการสอบถามความพึงพอใจและความต้องการที่ให้ปรับปรุงได้ ตั้งแต่วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๐ ถึง วันที่ ๓๐ มิถุนายน ๒๕๖๐ โดยมีข้อมูลช่องทางการตอบแบบสอบถามตามแผ่นประชาสัมพันธ์ และการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจและความต้องการ (ตามรายละเอียดที่แนบมาพร้อมนี้)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางสุปราณี สิงห์โตทอง)  
ผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่

เรียน คณบดีมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำแพงแสน  
เพื่อโปรดพิจารณา

๑๑๗๒๖

เรียน คุณสุปราณี  
๑๑๗๒๖

๑๑.๕.๖๐



## แบบสอบถามความพึงพอใจ และความต้องการของผู้รับบริการ

กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความจริง)

- ชาย   
  หญิง   
  บุคลากรสายวิชาการ   
  บุคลากรสายสนับสนุนและช่วยวิชาการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อประเด็นความพึงพอใจ 4 ข้อ ดังนี้ (ทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความต้องการ)

### 1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการบริการ

คล่องตัว    เสมอภาค    รวดเร็ว    ทันเวลา

รายการที่ใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ
1. ทำบัตรประจำบุคคล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ขออนุญาตรับรองเงินเดือน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ขออนุญาตรับรองผ่านสิทธิประกอบการกู้เงิน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ขอบเบิกเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. งานลาศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ขออนุมัติเดินทางไปต่างประเทศ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. งานทุนการศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. รับสมัครงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ขอดำเนินทางวิชาการสายวิชาการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ขอดำเนินทางวิชาการสายสนับสนุน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. งานรับ-ส่ง หนังสือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

### 2 ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ต้อนรับด้วยรอยยิ้ม    สอบถามทุกคนทุกครั้งที่พบเห็น    รับสายโทรศัพท์เสียงเรียก ไม่เกิน 5 ครั้ง    ตอบข้อซักถามชัดเจน

รายการที่ใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ
1. ทำบัตรประจำบุคคล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. งานเครื่องราชอิสริยาภรณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ขออนุญาตรับรองเงินเดือน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ขออนุญาตรับรองผ่านสิทธิประกอบการกู้เงิน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ขอบเบิกเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. งานลาศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ขออนุมัติเดินทางไปต่างประเทศ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. งานทุนการศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. รับสมัครงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ขอดำเนินทางวิชาการสายวิชาการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ขอดำเนินทางวิชาการสายสนับสนุน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. งานรับ-ส่ง หนังสือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

\*\*\*หากท่านตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์แล้วไม่ต้องตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ขอขอบพระคุณ

# 3

## ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

จัดสถานที่สำหรับการพักผ่อนระหว่างรอรับบริการ สะอาด สวยงาม  
ให้ความรู้สึกเป็นกันเอง มีป้ายชี้แจง บอจุดบริการ หรือตำแหน่งงานชัดเจน

รายการที่ใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ
1. ทำบัตรประจำบุคคล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. งานเครื่องราขอสิริยาภรณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ขอนหนังสือรับรองเงินเดือน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ขอนหนังสือรับรองผ่านสิทธิประกอบการกู้เงิน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ขอเบิกเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. งานลาศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ขออนุมัติเดินทางไปต่างประเทศ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. งานทุนการศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. รับสมัครงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ขอตำแหน่งทางวิชาการสายวิชาการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ขอตำแหน่งทางวิชาการสายสนับสนุน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. งานรับ-ส่ง หนังสือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

# 4

## ด้านคุณภาพการให้บริการ

ให้บริการได้ตามคาดหวัง หรือ เกินความคาดหวัง  
โดยสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีขั้นตอนเพื่อประโยชน์สูงสุดตามสมควร

รายการที่ใช้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่เคยใช้บริการ
1. ทำบัตรประจำบุคคล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. งานเครื่องราขอสิริยาภรณ์	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. ขอนหนังสือรับรองเงินเดือน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. ขอนหนังสือรับรองผ่านสิทธิประกอบการกู้เงิน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. ขอเบิกเงินช่วยเหลือค่ารักษาพยาบาล	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. งานลาศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. ขออนุมัติเดินทางไปต่างประเทศ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
8. งานทุนการศึกษา	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
9. รับสมัครงาน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. ขอตำแหน่งทางวิชาการสายวิชาการ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. ขอตำแหน่งทางวิชาการสายสนับสนุน	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. งานรับ-ส่ง หนังสือ	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ตอนที่ 3 โปรดระบุความต้องการหรือข้อเสนอแนะอื่นที่ ต้องการให้ปรับปรุง.....

\*\*\*หากท่านตอบแบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์แล้วไม่ต้องตอบแบบสอบถามฉบับนี้ ขอขอบพระคุณ