



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นและความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงาน
และการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงใคร่ขอความกรุณาบุคลากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยทุกท่านให้ข้อมูลในแบบสอบถามนี้ ซึ่งจะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ขอบพระคุณทุกท่านมา ณ โอกาสนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง หน้าตัวเลือกที่ท่านต้องการ

1. เพศ

- 1.ชาย 2.หญิง

2. อายุ

1. 18-20 ปี 2. 21-30 ปี 3. 31-40 ปี
 4. 41-50 ปี 5. 51-60 ปี 6. 61 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. ปริญญาโท 4. ปริญญาเอก

4. ระดับตำแหน่ง

1. ระดับผู้บริหาร 2. ระดับปฏิบัติการ

5. ประสบการณ์การทำงาน

1. 1-5 ปี 2. 6-10 ปี
 3. 11-15 ปี 4. 16-20 ปี
 5. 21-25 ปี 6. 26 ปี ขึ้นไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

198

6. สังกัดหน่วยงาน

- 1. สำนักงานมหาวิทยาลัย
- 2. คณะ/สถาบัน
- 3. วิทยาลัย
- 4. สถาบันวิจัย
- 5. ศูนย์วิชาการ
- 6. หน่วยงานที่เรียกชื่ออื่น

7. ประเภทสายงานของบุคลากร

- 1. บุคลากรสายวิชาการ
- 2. บุคลากรสายปฏิบัติการ

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
หลักนิติธรรม					
1. สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ มีการกำหนดกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อย่างชัดเจน เป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน					
2. มีการประชาสัมพันธ์ ชี้แจงให้บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาท และหน้าที่ของตนตามกฎระเบียบและข้อบังคับของสำนักบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ให้รับทราบ					
3. ผู้บริหารปฏิบัติตนกับบุคลากรด้วยความสุภาพอ่อนโยนและมีมนุษย์ สัมพันธ์ที่ดี มีความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่มีอคติ					
4. บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะ อุตสาหะ และตรงต่อเวลา					
5. จัดให้มีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้มีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน ตรงกับความเป็นจริง พร้อมเปิดเผยแก่บุคคลทั่วไป					
6. บุคลากรมีส่วนร่วมในการศึกษาและพิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการ ดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานของสำนัก บริหารทรัพยากรมนุษย์					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

199

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
หลักนิติธรรม (ต่อ)					
7. มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน มีนโยบาย วิสัยทัศน์ระบบ วัตถุประสงค์ และภารกิจที่ชัดเจน					
8. มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นคุณภาพและผลของงานเป็น สำคัญ					
หลักคุณธรรม					
1. การบริหารงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นไปด้วยความ ซื่อสัตย์ สุจริต ตรงไปตรงมา					
2. ผู้บริหารปฏิบัติตนกับบุคลากรด้วยความสุภาพอ่อน โยนและมีมนุษย สัมพันธ์ที่ดี มีความเสมอภาคและเป็นธรรมโดยไม่มีอคติ					
3. บุคลากรวางตนต่อบุคคลทั่วไปอย่างเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ สุภาพ อ่อน โยน และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีด้วยความเสมอภาคยุติธรรม					
4. บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ด้วยความวิริยะ อุตสาหะ และตรงต่อเวลา					
5. บุคลากรมีความเป็นประชาธิปไตยในการบริหารงาน					
6. บุคลากรทำงานด้วยความเสียสละ และอุทิศตนเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ของหน่วยงานที่กำหนดไว้					
7. บุคลากรทำงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีผลประโยชน์ด้านการเงินที่ ขัดแย้งกับการปฏิบัติหน้าที่					
8. ปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึง ผลประโยชน์ส่วนรวม					
ความโปร่งใส					
1. การบริหารงานต่าง ๆ ของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นไปอย่าง เปิดเผยและโปร่งใส					
2. จัดให้มีการปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศให้มีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน ตรงกับความเป็นจริง พร้อมเปิดเผยแก่บุคคลทั่วไป					
3. บุคลากรหลีกเลี่ยงการกระทำใด ๆ ที่ทุจริตต่อหน้าที่เพื่อหา ผลประโยชน์ส่วนตัว					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

200

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
ความโปร่งใส (ต่อ)					
4. บุคลากรให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงานในสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์					
5. มีการสนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
6. บุคลากรใหม่ ๆ ที่เข้ามาปฏิบัติงานมีความรู้ความสามารถสูง					
7. มีบุคลากรใหม่ ๆ เข้ามาทำงานด้วยการใช้เส้นสายน้อยลง					
8. มีการกระจายข้อมูลข่าวสารขององค์การอย่างเปิดเผยให้แก่บุคลากรได้รับทราบอย่างทั่วถึง					
หลักการมีส่วนร่วม					
1. บุคลากรร่วมมือกันจัดระบบข้อมูลข่าวสารสนเทศของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน					
2. สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย					
3. บุคลากรมีส่วนร่วมในการศึกษาและพิจารณาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการปฏิบัติงานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์					
4. เปิดโอกาสให้มีการตั้งคณะทำงานสรุปผลการประเมินและกำหนดแนวทางการปรับปรุงพัฒนางานของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์					
5. มีการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับรู้ในผลสำเร็จของการบริหารงานในสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์					
6. รับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง และปรับปรุงการทำงานเมื่อได้รับข้อเสนอแนะ					
7. บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในระดับนโยบาย และแสดงความคิดเห็นของตนเองได้อย่างอิสระ					
8. มีการใช้กระบวนการตัดสินใจโดยใช้เสียงส่วนใหญ่					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2011

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
หลักความรับผิดชอบ					
1. สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความมุ่งมั่นในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จโดยไม่ละทิ้งงาน					
2. มีการมอบหมายให้ผู้ได้บังคับบัญชาวางแผนการดำเนินงานสรุปและประเมินผล					
3. มีการกำหนดโครงสร้างการบริหารงาน มีนโยบาย วิสัยทัศน์ระบุวัตถุประสงค์ และภารกิจที่ชัดเจน					
4. บุคลากรตระหนักถึงความรับผิดชอบและเห็นคุณค่าในการใช้ทรัพยากร					
5. สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์มีการดำเนินการแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่อง จากผลการตรวจสอบอย่างจริงจัง					
6. มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน และมีการวางแผนสำรองในกรณีเกิดปัญหาความขัดแย้ง					
7. บุคลากรตระหนักในความรับผิดชอบในหน้าที่ของตนและหน้าที่ต่อสังคม รวมทั้งพร้อมรับการตรวจสอบ					
8. บุคลากรแต่ละคนจะได้รับการปฏิบัติต่อตนในทางบวกเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ (ไม่มีการเลือกปฏิบัติ) เช่น การพุดให้กำลังใจ ยกย่องชมเชย มีใจมีแต่รางวัลตอบแทนในรูปของวัตถุหรือตัวเงินเท่านั้น					
หลักความคุ้มค่า					
1. มีการสร้างความตระหนักให้กับบุคคลด้วยความเสียสละและอุทิศตนในการปฏิบัติงานให้กับสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์					
2. มีการควบคุมกำกับให้บุคลากรได้ปฏิบัติงานเต็มความรู้ เต็มความสามารถ และเต็มเวลา					
3. มีการดำเนินงานตามแผนงาน โครงการตามลำดับความสำคัญ โดยเน้นให้เกิดประโยชน์สูงสุด					
4. มีการรณรงค์ให้บุคลากรมีการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

2021

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
หลักความคุ้มค่า (ต่อ)					
5. มีการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นคุณภาพและผลของงานเป็นสำคัญ					
6. การทำงานของบุคลากรส่วนใหญ่ทำงานเต็ม 7 ชั่วโมง และพัก 1 ชั่วโมง					
7. อัตรากำลังของบุคลากรมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน					
8. บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และมีความชำนาญในงานที่รับผิดชอบ					
การจัดการความรู้					
1. มีการจัดฝึกอบรมเพื่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมด้านความรู้ ทักษะ เจตคติความประพฤติ คุณธรรม และจริยธรรม					
2. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ซึ่งกันและกันภายในหน่วยงาน					
3. องค์กรมีการออกแบบวิธีการแบ่งปันความรู้และส่งเสริม การเรียนรู้ทั่วทั้งองค์กร เช่น ระบบการหมุนเวียนงาน และระบบการเรียนรู้ในขณะปฏิบัติงาน เป็นต้น					
4. มีกระบวนการที่เป็นระบบในการแปลงแนวคิดสู่การปฏิบัติ พร้อมกับมีการบันทึกผลเป็นลายลักษณ์อักษรและมีการถ่ายทอดความรู้					
5. มีนโยบายส่งเสริมการศึกษาในสาขาที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน					
6. จัดให้มีวิทยากร หรือ ผู้เชี่ยวชาญในตำแหน่งงานต่างๆ เข้ามาแนะนำวิธีปฏิบัติงาน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงานสูงสุด					
7. จัดให้มีการประเมินความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน เพื่อสามารถนำมากำหนดแนวทางในการพัฒนาความรู้ต่อไป					
8. สนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรมสัมมนา ทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำความรู้ที่ได้มาวางแผนและปรับปรุงกระบวนการในการปฏิบัติงาน ให้มีความทันสมัยและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

203

ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของ สำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
การบริหารความเสี่ยง					
1. จัดให้มีการฝึกอบรม เผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ความรับผิดชอบของแต่ละบุคคล และเพื่อส่งเสริมให้เกิดการปฏิบัติที่เหมาะสม					
2. การบรรจุบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถไม่ตรงกับสายงาน ทำให้ประสิทธิภาพการทำงานลดลง					
3. จัดให้มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยง เพื่อทำหน้าที่ช่วยเหลือในการดำเนินการ สนับสนุนการนำการบริหารความเสี่ยง มาปฏิบัติและการพัฒนาความสามารถในการบริหารความเสี่ยงของบุคลากร					
4. มีกระบวนการในการบ่งชี้ วิเคราะห์ จัดการ ติดตาม และรายงานความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอและปฏิบัติทั่วทั้งองค์กร					
5. สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงาน เช่น รูปแบบการบริหารสั่งการ การมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างองค์กร ระเบียบข้อบังคับภายใน					
6. สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงาน เช่น กฎหมาย การเมือง วัฒนธรรม ที่อาจส่งผลต่อการปฏิบัติงาน					
7. จัดให้มีแผนสำรอง สำหรับป้องกันปัญหาและความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น					
8. จัดให้มีการประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นของแต่ละหน่วยงาน เพื่อกำหนดแนวทางในการบริหารจัดการความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้นในอนาคต					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

204

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
ส่วนบริหารงานบุคคล					
1. มีการกำหนดระยะเวลาในการสรรหา คัดเลือก บรรจุ แต่งตั้ง อย่างชัดเจน					
2. มีการจัดทำกรอบอัตราค่าจ้าง การจ้าง ประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบ					
3. การจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์แก่บุคลากรมีความเหมาะสม					
4. การเลื่อนระดับ เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือน					
5. การจัดระบบและการจัดทำทะเบียนประวัติ					
6. จัดทำหนังสือสัญญาว่าจ้างงานอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร					
7. จัดให้มีงานเลี้ยง งานสังสรรค์ หรืองานรื่นเริงแล้วแต่กรณี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน					
8. จัดการประเมินระบบงานหรือรายละเอียดของงานเทียบกับจำนวนคนในหน่วยงานว่าเหมาะสมหรือไม่					
ส่วนบริหารจัดการกลาง					
1. มีการเก็บรักษา ค้นหา อ้างอิง และสืบค้นเอกสารอย่างมีระบบ					
2. การสรรหาผู้บริหารทุกตำแหน่งของมหาวิทยาลัยมีความโปร่งใส					
3. การจัดส่งหนังสือเอกสารและงานไปรษณีย์มหาวิทยาลัยมีความรวดเร็ว					
4. วางแผนฝึกอบรม พัฒนาบุคลากร การติดตามและประเมินผลการฝึกอบรม และพัฒนาบุคลากร					
5. มีการออกกระเบียบ ประกาศ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึงและครอบคลุมทุกหน่วยงาน					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

205

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักบริหารทรัพยากรมนุษย์	ระดับปฏิบัติงาน				
	5	4	3	2	1
ส่วนบริหารงานบุคคล (ต่อ)					
6. การจัดการเกี่ยวกับนิติกรรม จัดทำสัญญาต่าง ๆ การวินัยและการอุทธรณ์ งานด้านกฎหมายทั้งทางแพ่งและอาญาของมหาวิทยาลัย อย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร					
7. มีการประชาสัมพันธ์กฎระเบียบข้อบังคับต่างๆ ก่อนการประกาศใช้ และหลังการประกาศใช้อย่างเป็นทางการ ทัวถึงทุกหน่วยงาน					
8. การบริหารงานของส่วนบริหารจัดการกลาง เป็นไปอย่างมีระบบ และไม่เลือกปฏิบัติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง					
หน่วยกิจกรรมธุรการ					
1. การกำหนดรูปแบบรายการหรือคุณลักษณะ ของวัสดุ ครุภัณฑ์ อย่างชัดเจน					
2. มีการควบคุมดูแล การเบิกจ่ายพัสดุ					
3. การจัดทำรายงานทางการเงินอย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้					
4. มีการจัดทำบันทึกการลาของบุคลากรอย่างเป็นระบบ					
5. มีการให้บริการด้านยานพาหนะ					
6. มีประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กรได้อย่างถูกต้อง					
7. มีการประเมินงานการปฏิบัติงานในการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อวางแผนเกี่ยวกับการติดต่อประสานงานของแต่ละหน่วยงานในอนาคต					
8. การบริหารงานของหน่วยกิจกรรมธุรการ เป็นไปอย่างมีระบบ และไม่เลือกปฏิบัติต่อฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา 206

ส่วนที่ 4 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

4.1 การแสดงความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

4.2 ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณ ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

มนชวันพัฒน์ เผือกทิม