

รายงานสรุปแบบประเมินความสุขของบุคลากร และความพึงพอใจผู้รับบริการ สำนักงานคณบดี
คณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร ประจำปี 2563

คำชี้แจง

แบบประเมินนี้มีจุดมุ่งหมายในการค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความสุข และความพึงพอใจของบุคลากรในคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบประเมินตามความเป็นจริง เพื่อวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร จะได้นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้ไปใช้ในการพัฒนาองค์กรในวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร ต่อไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศ

ชาย	54	คน
หญิง	21	คน

1.2 สถานะ

ผู้บริหาร/ประธานหลักสูตร	15	คน
อาจารย์	43	คน
เจ้าหน้าที่	12	คน
อื่นๆ		
- นักศึกษา	4	คน
- ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย	1	คน
รวม	75	คน

ตอนที่ 2 คำถามประเมินความสุขของบุคลากร

คำจำกัดความ

ความสุข คือ สภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อารมณ์ สังคมและสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

คำชี้แจง

ในปี 2563 ที่ผ่านมา ท่านมีสภาพความสุขในระดับใดมากที่สุด โดยระดับความสุข มี 5 ระดับ คือ 5 มากที่สุด / 4 มาก / 3 ปานกลาง / 2 น้อย / 1 น้อยที่สุด

รายการ	ระดับคะแนน					เฉลี่ย
	5	4	3	2	1	
1. ท่านรู้สึกว่าคุณมีมีความสุข	9	26	18	2	0	4.09
2. ท่านรู้สึกภูมิใจในตัวเอง	33	33	8	1	0	4.31
3. ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน	39	31	5	0	0	4.45
4. ท่านรู้สึกประสบความสำเร็จและความก้าวหน้าในชีวิต	26	29	17	3	0	4.04
5. ท่านรู้สึกเป็นสุขในการช่วยเหลือผู้อื่นที่มีปัญหา	31	30	4	0	0	4.49
6. ท่านมีความสุขกับการริเริ่มงานใหม่ๆ และมุ่งมั่นที่จะทำให้สำเร็จ	36	30	9	0	0	4.36
7. ท่านมีเพื่อนหรือญาติพี่น้องคอยช่วยเหลือท่านในยามที่ท่านต้องการ	31	30	13	0	1	4.20
8. ท่านมีความมั่นใจว่าชุมชนที่ท่านอยู่อาศัยมีความปลอดภัย	28	41	5	1	0	4.28
9. ท่านมีโอกาสได้พักผ่อนคลายเครียด	22	30	14	8	1	3.85
คะแนนเฉลี่ยภาพรวม						4.23

ตอนที่ 3 คำถามความพึงพอใจการรับบริการสำนักงานคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร

คำชี้แจง

คำถามต่อไปนี้ขอสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตรว่าอยู่ในระดับใด โดยระดับความพึงพอใจมี 5 ระดับ คือ 5 มากที่สุด / 4 มาก / 3 ปานกลาง / 2 น้อย / 1 น้อยที่สุด

3.1 งานที่รับบริการ

รายการ	ระดับคะแนน					เฉลี่ย
	5	4	3	2	1	
1. งานสารบรรณ/ธุรการ	32	37	5	0	1	4.32
2. งานจัดการศึกษา	27	27	18	2	1	4.03
3. งานวิจัย	33	30	10	2	0	4.25
4. งานบริการวิชาการ	33	30	12	0	0	4.28
5. งานพัฒนานักศึกษา	29	19	17	0	2	4.08
6. งานประกันคุณภาพการศึกษา	37	30	7	1	0	4.37
7. งานจองห้อง/รถ	30	25	19	1	0	4.12
8. งานโสต/ห้องประชุม/คอมพิวเตอร์	30	32	11	2	0	4.20
คะแนนเฉลี่ยภาพรวม						4.21

3.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับคะแนน					เฉลี่ย
	5	4	3	2	1	
1. มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	27	30	15	3	0	4.08
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	26	30	16	3	0	4.05
3. มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	26	30	16	3	0	4.05
4. ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	26	34	11	3	1	4.08
คะแนนเฉลี่ยภาพรวม						4.07

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

รายการ	ระดับคะแนน					เฉลี่ย
	5	4	3	2	1	
1. ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นกันเอง	35	33	6	1	0	4.36
2. แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	36	37	2	0	0	4.45
3. มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้นและพร้อมที่จะให้บริการ	29	33	11	2	0	4.19
4. มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม	26	37	11	1	0	4.17
5. มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่หวังสิ่งตอบแทน	37	31	6	1	0	4.39
6. มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ	32	33	9	0	1	4.27
คะแนนเฉลี่ยภาพรวม						4.30

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

รายการ	ระดับคะแนน					เฉลี่ย
	5	4	3	2	1	
1. ความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย	35	36	4	0	0	4.29
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น อุปกรณ์เครื่องเขียน น้ำดื่ม เป็นต้น	44	23	7	1	0	4.24
3. มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	40	29	4	2	0	4.16
คะแนนเฉลี่ยภาพรวม						4.44

3.5 ด้านคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ระดับคะแนน					เฉลี่ย
	5	4	3	2	1	
1. ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	35	31	9	0	0	4.35
2. ได้รับการบริการที่คุ้มค่า	35	29	11	0	0	4.32
3. ผลการให้บริการในภาพรวม	30	33	12	0	0	4.24
คะแนนเฉลี่ยภาพรวม						4.27

สรุปประเด็นการประเมินภาพรวมความพึงพอใจการรับบริการสำนักงานคณะวิทยาศาสตร์เทคโนโลยีและการเกษตร

1. งานที่รับบริการ	มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	4.21	คะแนน
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	4.07	คะแนน
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	4.30	คะแนน
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	4.44	คะแนน
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ	4.30	คะแนน

สรุปคะแนนเฉลี่ยภาพรวม 4.26 คะแนน

เทียบเป็นค่าร้อยละ = $(4.26 \times 100)/5 = 85.26$

ตอนที่ 4 คำถามเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ

4.1 สิ่งที่ท่านประทับใจมากที่สุดในการบริการของคณะฯ

- พี่ๆน้องๆทุกท่านให้การช่วยเหลือประสานงานเป็นอย่างดี
- รอยยิ้ม
- เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจน
- เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจให้บริการ
- รับฟังปัญหาของนักศึกษา
- ความเป็นกันเอง
- ดูแลเอาใจใส่ทุกคนและเป็นกันเอง
- เจ้าหน้าที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี
- การแก้ปัญหาและการตอบคำถามของฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ
- ความกระตือรือร้น เอาใจใส่ ถามไถ่ เมื่อเดินเข้าคณะ

4.2 คณะฯ ควรปรับปรุงในเรื่องใดมากที่สุด (เรียงลำดับความสำคัญ)

- ระบบการให้บริการ แบบออนไลน์
- การให้บริการที่เท่าเทียมกันทั้งต่ออาจารย์และเจ้าหน้าที่ธุรการ
- ปรับปรุงอาคารคณะวิทยาศาสตร์ให้ดูน่าอยู่. ทาสีให้ดูใหม่ก็ได้ถ้าไม่ยากลสร้างอาคารใหม่ มีโต๊ะเก้าอี้ไว้ทำงานให้เยอะกว่านี้

- ผ่อนปรนพอแม่ทประเด็นปลีกย่อย ถ้าไม่น่าเกลียดเกินไป จะทำให้งานเสร็จเร็วขึ้น เช่น คำสั่งและบันทึก

- ห้องน้ำ
- การบริหาร
- ความเป็นระบบแบบแผนที่ชัดเจนในการทำงาน
- เจ้าหน้าที่ฝ่ายวิชาการเนื่องจากไม่สามารถตอบคำถามได้ตรงประเด็น
- ความรวดเร็ว ในการออกคำสั่งไปราชการ และการลงนามของผู้บริหาร
- การขอข้อมูลเดิมๆ ซ้ำๆ และระบบการจัดเก็บเอกสารที่เกิดการหายบ่อยครั้ง
- ความชัดเจนเกี่ยวกับงานเอกสาร ที่ส่งต่อมาจากส่วนกลาง เมื่อมาที่คณะ การสื่อสารไม่ตรงการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบป้องกันการสูญหายของเอกสารกับส่วน

4.3 ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์

- การให้บริการในภาพรวมค่อนข้างดี แต่อาจจะมีการปรับในเรื่องการพูดจาหรือตอบคำถามของเจ้าหน้าที่บางท่าน เพื่อพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น
- ควรมีเครื่องเขียน บริการที่โต๊ะกลางบ้าง จะดีมาก