

รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท

จากการสำรวจความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทำสวน พนักงานดูแลเครื่องปรับอากาศ และการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร บุคลากรสถาบันฯ จำนวน 70 คน มีผู้ตอบกลับ 63 คน คิดเป็น ร้อยละ 90 และประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทำสวน ช่างดูแลเครื่องปรับอากาศ และการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร โดยได้กำหนดเกณฑ์การแบ่งช่วงคะแนนเฉลี่ย มี 5 ระดับ ดังนี้

| | |
|-----------------------|----------------------------------|
| ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 | หมายถึง ระดับพึงพอใจมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 | หมายถึง ระดับพึงพอใจค่อนข้างมาก |
| ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 | หมายถึง ระดับพึงพอใจปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 | หมายถึง ระดับพึงพอใจค่อนข้างน้อย |
| ค่าเฉลี่ย 1 – 1.80 | หมายถึง ระดับพึงพอใจน้อยที่สุด |

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ประเมินความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทด้านต่างๆ
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป (N = 63)

| | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------------------------------------|------------|--------|
| สายงาน | | |
| ○ ผู้บริหารสถาบันฯ | 4 | 6.35 |
| ○ สายวิชาการ (อาจารย์) | 5 | 7.94 |
| ○ สายสนับสนุน | 54 | 85.71 |
| สังกัด | | |
| ○ ผู้บริหารสถาบันฯ | 4 | 6.35 |
| ○ กลุ่มสาขาวิชาพัฒนาสุขภาพ | 5 | 7.94 |
| ○ งานบริหารงานทั่วไป | 16 | 25.39 |
| ○ งานคลังและพัสดุ | 5 | 7.94 |
| ○ งานยุทธศาสตร์และพัฒนาคุณภาพ | 12 | 19.04 |
| ○ งานสื่อสารองค์กร | 5 | 7.94 |
| ○ สำนักงานการศึกษาและบริการวิชาการ | 6 | 9.52 |
| ○ งานส่งเสริมการวิจัย | 5 | 7.94 |
| ○ AUN-HPN / MUGH | 5 | 7.94 |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อพนักงานทำสวน (N = 63)

| ลำดับ | คำถาม | ร้อยละและจำนวนระดับความคิดเห็น | | | | | | |
|-------|--|--------------------------------|-----------------------------|---------------------|------------------------------|------------------------|----------------------------------|----------------------|
| | | มากที่สุด (ร้อยละ) | ค่อนข้าง มาก (ร้อยละ) | ปานกลาง (ร้อยละ) | ค่อนข้าง น้อย (ร้อยละ) | น้อยที่สุด (ร้อยละ) | คะแนน เฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับความ พึงพอใจ |
| 1. | การทำความสะอาด บริเวณโดยรอบสถาบัน พัฒนาสุขภาพอาเซียน | 22 (34.92) | 37 (58.73) | 3 (4.76) | 0 (0.00) | 1 (1.59) | 4.25 | มากที่สุด |
| 2. | การกวาดใบไม้ร่วง | 26 (41.27) | 32 (50.79) | 3 (4.76) | 2 (3.17) | 0 (0.00) | 4.30 | มากที่สุด |
| 3. | การแต่งกายตาม แบบฟอร์มของคนสวน | 18 (28.57) | 33 (52.38) | 10 (15.87) | 1 (1.59) | 1 (1.59) | 4.05 | ค่อนข้าง มาก |
| 4. | มีความเอาใจใส่ในการ ปฏิบัติงาน | 27 (42.86) | 33 (52.38) | 3 (4.76) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.38 | มากที่สุด |
| 5. | ให้บริการด้วยความ รวดเร็ว ตรงต่อเวลา | 25 (39.68) | 33 (52.38) | 4 (6.35) | 1 (1.59) | 0 (0.00) | 4.30 | มากที่สุด |
| 6. | คุณภาพของการ ปฏิบัติงาน | 23 (36.51) | 36 (57.14) | 3 (4.76) | 1 (1.59) | 0 (0.00) | 4.29 | มากที่สุด |
| 7. | ความกระตือรือร้น / ความพร้อมในการ ปฏิบัติงาน | 26 (26) | 34 (53.97) | 2 (3.17) | 1 (1.59) | 0 (0.00) | 4.35 | มากที่สุด |
| 8. | ระดับความพึงพอใจใน การปฏิบัติหน้าที่โดย ภาพรวม | 28 (44.44) | 31 (49.21) | 4 (6.35) | 0 (0.00) | 0 (0.00) | 4.38 | มากที่สุด |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อพนักงานดูแลเครื่องปรับอากาศ (N = 62)

| ลำดับ | คำถาม | ร้อยละและจำนวนระดับความคิดเห็น | | | | | | |
|-------|--|--------------------------------|-----------------------------|---------------------|------------------------------|------------------------|----------------------------------|----------------------|
| | | มากที่สุด (ร้อยละ) | ค่อนข้าง มาก (ร้อยละ) | ปานกลาง (ร้อยละ) | ค่อนข้าง น้อย (ร้อยละ) | น้อยที่สุด (ร้อยละ) | คะแนน เฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับความ พึงพอใจ |
| 1. | การตรงต่อเวลาที่ได้รับ แจ้งในการให้บริการ | 16 (25.80) | 26 (41.94) | 17 (27.42) | 3 (4.84) | 0 (0.00) | 3.89 | ค่อนข้าง มาก |
| 2. | มนุษยสัมพันธ์ กิริยา มารยาท | 19 (30.64) | 32 (51.61) | 9 (14.52) | 2 (3.23) | 0 (0.00) | 4.10 | ค่อนข้าง มาก |
| 3. | มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจ ในการปฏิบัติงาน | 21 (33.87) | 29 (46.77) | 10 (16.13) | 2 (3.23) | 0 (0.00) | 4.11 | ค่อนข้าง มาก |
| 4. | ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการ ให้บริการ | 22 (35.48) | 29 (46.77) | 9 (14.52) | 2 (3.23) | 0 (0.00) | 4.15 | ค่อนข้าง มาก |
| 5. | ความสะอาดและความ เป็นระเบียบเรียบร้อย ภายหลังการบำรุงรักษา | 19 (30.64) | 26 (41.94) | 15 (24.20) | 1 (1.61) | 1 (1.61) | 3.98 | ค่อนข้าง มาก |
| 6. | คุณภาพและกิริยา มารยาทในการให้บริการ | 22 (35.48) | 28 (45.16) | 10 (16.13) | 2 (3.23) | 0 (0.00) | 4.13 | ค่อนข้าง มาก |

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการเช่าเครื่องถ่ายเอกสาร (N = 60)

| ลำดับ | คำถาม | ร้อยละและจำนวนระดับความคิดเห็น | | | | | | |
|-------|---|--------------------------------|-----------------------------|---------------------|------------------------------|------------------------|----------------------------------|----------------------|
| | | มากที่สุด (ร้อยละ) | ค่อนข้าง มาก (ร้อยละ) | ปานกลาง (ร้อยละ) | ค่อนข้าง น้อย (ร้อยละ) | น้อยที่สุด (ร้อยละ) | คะแนน เฉลี่ย (\bar{X}) | ระดับความ พึงพอใจ |
| 1. | สะดวกต่อการใช้งาน (บริการตนเอง) | 17 (28.33) | 31 (51.67) | 10 (16.67) | 0 (0.00) | 2 (3.33) | 4.02 | ค่อนข้าง มาก |
| 2. | ให้บริการซ่อมแซม ด้วย ความรวดเร็ว (กรณีเครื่อง มีปัญหา) | 14 (23.33) | 31 (51.67) | 12 (20.00) | 0 (0.00) | 3 (5.00) | 3.88 | ค่อนข้าง มาก |
| 3. | ค้ำค่ากับงบประมาณ (แผ่นละ 37 ส.ต.) | 20 (33.33) | 26 (43.34) | 11 (18.33) | 0 (0.00) | 3 (5.00) | 4.00 | ค่อนข้าง มาก |
| 4. | ประหยัดเวลา (ไม่ต้อง เดินทางไปรับบริการ ภายนอกสถาบันฯ) | 23 (38.34) | 27 (45.00) | 8 (13.33) | 0 (0.00) | 2 (3.33) | 4.15 | ค่อนข้าง มาก |
| 5. | คุณภาพของเครื่องถ่าย เอกสาร | 21 (35.00) | 30 (50.00) | 7 (11.67) | 0 (0.00) | 2 (3.33) | 4.13 | ค่อนข้าง มาก |
| 6. | ความพร้อมของเครื่องมือ และอุปกรณ์ในการ ให้บริการ | 22 (36.67) | 28 (46.67) | 8 (13.33) | 0 (0.00) | 2 (3.33) | 4.13 | ค่อนข้าง มาก |

ข้อเสนอแนะ เพื่อปรับปรุง

- กระดาษขอบติดบ่อยๆ ค่ะ
- ไม่ค่อยได้ใช้เครื่องของสถาบันค่ะ จะพยายามใช้งบในสำนักงาน AUN-HPN ก่อน
- ไม่เคยรับบริการจ๊ะ
- ขอบคุณผู้ปฏิบัติงานทุกท่านค่ะ