

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
คณะทรัพยากรธรรมชาติ ปีการศึกษา 2559

ตามที่สำนักงานเลขานุการ คณะทรัพยากรธรรมชาติ มีวิสัยทัศน์ คือ “บริการประทับใจ ใช้ทรัพยากรให้เพิ่มค่า พัฒนาอย่างยั่งยืน” และมีเป้าประสงค์ คือ “สนับสนุนพันธกิจเพื่อบรรลุเป้าประสงค์ของคณะทรัพยากรธรรมชาติ ให้ประทับใจผู้ใช้บริการ ใช้ทรัพยากรให้เพิ่มค่า และพัฒนาอย่างยั่งยืน” นั้น คณะฯ ได้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะทรัพยากรธรรมชาติ ผ่านระบบออนไลน์ทุกปี โดยในปีการศึกษา 2559 (1 สิงหาคม 2559 – 31 กรกฎาคม 2560) สำนักงานเลขานุการคณะฯ รับการประเมินมี 10 หน่วยงาน 4 งาน มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 18 คน ผลการประเมินในภาพรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจคะแนน 4.13 ระดับมาก โดยมีหัวข้อประเมิน 6 หัวข้อ คือ 1. ให้บริการด้วยความถูกต้อง 2. ให้บริหารด้วยความรวดเร็ว 3. ให้บริการด้วยความชำนาญ 4. มีความชัดเจนในกระบวนการและระบบการทำงาน 5. มีความเหมาะสมในการบริการ และ 6. มีการพัฒนางานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามหัวข้อประเมินหน่วยงานที่มีผลประเมินความพึงพอใจระดับมากที่สุด (คะแนน 4.51-5.00) คือ งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ หัวข้อให้บริการด้วยความชำนาญคะแนน 4.60 และหน่วยคลัง หัวข้อให้บริการด้วยความถูกต้องคะแนน 4.56 หน่วยงานที่มีผลการประเมินความพึงพอใจระดับปานกลาง (คะแนน 2.51-3.50) คือ หน่วยสารบรรณ หัวข้อมีการพัฒนางานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คะแนน 3.36 และมีข้อเสนอแนะในการพัฒนาตามรายละเอียดเอกสารแนบ

จึงนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ เพื่อพิจารณา และขอความร่วมมือให้หน่วยงานในสำนักงานเลขานุการคณะฯ รายงานแนวทางการพัฒนาตามข้อเสนอแนะการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ คณะทรัพยากรธรรมชาติ ปีการศึกษา 2559

งานประกันคุณภาพ

รองคณบดีฝ่ายบริหารและวางแผน นำเสนอ

**สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการ
คณะทรัพยากรธรรมชาติ ปีการศึกษา 2559**

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

หัวข้อ		จำนวน
1. สถานภาพ	ผู้บริหาร	4
	บุคลากร สาย ก และพนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ(ไม่เป็นผู้บริหาร)	4
	บุคลากรสาย ข และสาย ค และพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน	8
	ลูกจ้างประจำ	-
	พนักงานเงินรายได้	2
	ไม่ต้องการระบุ	-
	รวม	18

เกณฑ์ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจ	
ช่วงคะแนน	ความหมาย
4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย
1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการสำนักงานเลขานุการ คณะทรัพยากรธรรมชาติ ปีการศึกษา 2559

ข้อเสนอแนะของหน่วยงาน

1. หน่วยสารบรรณ

จุดเด่น

-

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการศึกษาระบบ e-document ใหม่ เพื่อจะได้เป็นที่ปรึกษาให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ ในกรณีมีปัญหา (1)
2. ควรดูแลและปรับปรุงการให้บริการเรื่องการถ่ายเอกสาร สแกนเอกสาร โดยจัดหาร้านที่สามารถให้บริการอย่างมีคุณภาพที่ดีขึ้น (2)
3. ควรมีการพัฒนากระบวนการออกเลขหนังสือภายใน มอ 500 ,มอ 501 เพื่อให้หน่วยงานสามารถออกเลขหนังสือได้เองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ลดเวลา และมีความคล่องตัวของแต่ละหน่วยงาน (2)
4. ควรดำเนินการเป็นเจ้าภาพในงานส่วนกลางของคณะฯ (1)
5. ควรวิเคราะห์และทำความเข้าใจเรื่องและตีความของเรื่องให้ถูกต้องมากกว่านี้ เพื่อลดความผิดพลาดในการจัดส่งไปยังหน่วยงานผู้รับผิดชอบ (2)

2. หน่วยการเจ้าหน้าที่

จุดเด่น

1. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ มีการติดตามงานดี และช่วยเหลืองานต่างๆ ได้ดี (1)

ข้อเสนอแนะ

1. ดูแลเว็บไซต์ที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ (1)
2. ควรมีผลงานพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (1)

3. หน่วยอาคารสถานที่ฯ

จุดเด่น

1. บุคลากรส่วนใหญ่มีมนุษยสัมพันธ์ และมีการบริการที่รวดเร็ว มีจิตบริการ (2)
2. มีผลงานพัฒนางานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (1)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบัน (1)
2. จำนวนรถไม่พอในการบริการด้านการเรียนการสอน เช่น การพานักศึกษาไปศึกษานอกสถานที่ ซึ่งปัจจุบันนักศึกษาในแต่วิชามากกว่า 50 คน (1)
3. ควรจัดให้ความรู้ และฝึกทักษะด้านความปลอดภัยแก่บุคลากร และนักศึกษา (1)

4. หน่วยคลัง

จุดเด่น

1. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ มีการบริการที่รวดเร็ว และช่วยเหลืองานต่างๆ ได้ดี (2)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการพัฒนาการออกไปเสิร์ฟรับเงินระบบอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความรวดเร็ว ถูกต้อง เพิ่มประสิทธิภาพ และทำให้สามารถทราบข้อมูลในแต่ละวัน ทั้งยังสามารถเชื่อมโยงไปยังรายงานการเงินอื่นๆ ได้ (1)

5. หน่วยพัสดุ

จุดเด่น

-

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดห้องเก็บวัสดุที่เป็นระเบียบเรียบร้อยอย่างสม่ำเสมอ (1)
2. ควรมีผลงานพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง (1)

6. หน่วยทะเบียน ป. ตรี

จุดเด่น

1. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ และมีการติดตามงานดี (1)
2. มีผลงานพัฒนางานคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (1)

ข้อเสนอแนะ

1. ดูแลเว็บไซต์ที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ (1)
2. การจัดส่งเอกสารควรส่งในระบบ e-document ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการลดกระดาษและค่าใช้จ่ายของคณะฯ (2)

7. หน่วยทะเบียน ป. บัณฑิต

จุดเด่น

1. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ (1)

ข้อเสนอแนะ

1. ดูแลเว็บไซต์ที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ (1)
2. ควรมีผลงานพัฒนางานเพื่อลดขั้นตอนในการทำงาน (1)

8. หน่วยกิจการนักศึกษา

จุดเด่น

1. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ ช่วยเหลืองานต่างๆ ได้ดี (2)

ข้อเสนอแนะ

1. ปรับปรุงเว็บไซต์ให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ เพื่อจะได้เป็นการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วย (2)
2. การตรวจสอบข้อมูลต่างๆ ให้ครบถ้วนก่อนจัดส่ง เพื่อความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล (1)
3. . ควรส่งเอกสารในระบบ e-document ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการลดกระดาษและค่าใช้จ่ายของคณะฯ (2)
4. บุคลากรในหน่วยควรมีการทำงานแทนกันได้ระดับหนึ่งในกรณีที่ไม่มีอยู่ (1)
5. ควรมีการสรุปผลและประเมินการดำเนินงานในรอบปีของหน่วยงาน เพื่อการปรับปรุงงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ (1)
6. ควรนำการแก้ปัญหาจากหน้างานมาใช้ในการพัฒนาระบบการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (1)

9. งานนโยบายและแผน

จุดเด่น

1. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ ช่วยเหลืองานต่างๆ ได้ดี (1)

ข้อเสนอแนะ

-

10. งานประกันคุณภาพ

จุดเด่น

1. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ การติดตามงานดี และช่วยเหลืองานต่างๆ ได้ดี (2)

ข้อเสนอแนะ

1. ดูแลเว็บไซต์ที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ (1)

11. หน่วยวิจัย

จุดเด่น

1. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ และช่วยเหลืองานต่างๆ ได้ดี (2)

ข้อเสนอแนะ

1. ดูแลเว็บไซต์ที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ (1)
2. ควรมีการสรุปผลและประเมินการดำเนินงานในรอบปีของหน่วยงาน เพื่อการปรับปรุงงาน (1)

12. หน่วยวิเทศสัมพันธ์

จุดเด่น

1. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ (1)

ข้อเสนอแนะ

1. ดูแลเว็บไซต์ที่เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ (1)
2. ควรมีการประชาสัมพันธ์และการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในกรณีที่มีกิจกรรมเพื่อเผยแพร่กิจกรรมคณะฯ ในเชิงรุก (1)

13. งานเทคโนโลยีและสารสนเทศ

จุดเด่น

1. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ และมีการบริการที่รวดเร็ว (2)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรดูแลเว็บไซต์ในภาพรวมของคณะฯและภาควิชาหน่วยงาน ให้เป็นปัจจุบัน (1)
2. ควรมีการทำงานในเชิงรุก และมีการวางแผนรองรับการเปลี่ยนแปลงเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในอนาคต (1)

14. งานประชาสัมพันธ์

จุดเด่น

1. บุคลากรมีมนุษยสัมพันธ์ ช่วยเหลืองานต่างๆ ได้ดี (1)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรเน้นการประชาสัมพันธ์งานการเรียนการสอน/งานบริการวิชาการที่เด่นของคณะฯ มากยิ่งขึ้น และประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อมิให้เกิดความซ้ำซ้อนกัน (1)