

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร
มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์
ประจำปีการศึกษา 2563



คำนำ

แบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในมหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ เป็นส่วนหนึ่งในการค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความสุข ความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากรในสังกัด เพื่อนำผลการประเมินที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาระบบบริหารทรัพยากรบุคคล การเรียนรู้สร้างแรงจูงใจ ตลอดจนการสร้างความผูกพันในการทำงานต่อไป ซึ่งแบบประเมินที่ได้ผ่านการขั้ดครองในการประชุมเมื่อวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ และได้ผ่านความเห็นชอบจากอธิการบดี โดยได้ทำการแจกชุดเอกสารแบบสำรวจไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ในสังกัด มหาวิทยาลัยนราธิวาสราชนครินทร์ จำนวน ๑๒ หน่วยงาน ซึ่งมีจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ ๒๒๓ คน จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด ๑,๐๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๘๐ ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด

กองบริหารทรัพยากรบุคคล

รายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ประจำปี ๒๕๖๓

ตามแผนกลยุทธ์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏวราชนครินทร์ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๐-๒๕๖๔ (ฉบับทบทวน ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔) กำหนดให้กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานอธิการบดี ดำเนินโครงการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กร เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นปัจจัยในการจัดทำแผนเพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรที่มีต่อองค์กร นั้น

ในการนี้ กองบริหารทรัพยากรบุคคล ได้นำปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานมาใช้ในการออกแบบข้อคำถามเพื่อใช้ในการสำรวจ และได้ผ่านการขจัดกรองในที่ประชุมเมื่อวันที่ ๙ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ ๑. ความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน แบ่งคำถามเพื่อใช้ในการสำรวจ ออกเป็น ๗ ด้าน ได้แก่

- ๑.๑ ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ
- ๑.๒ ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
- ๑.๓ ด้านวัฒนธรรมองค์กร
- ๑.๔ ด้านภาวะผู้นำองค์กร
- ๑.๕ ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ
- ๑.๖ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ๑.๗ ด้านการพัฒนาบุคลากร/การสร้างความก้าวหน้าในสายงาน

ส่วนที่ ๒. ความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร แบ่งคำถามเพื่อใช้ในการสำรวจ ออกเป็น ๓ ด้าน ได้แก่

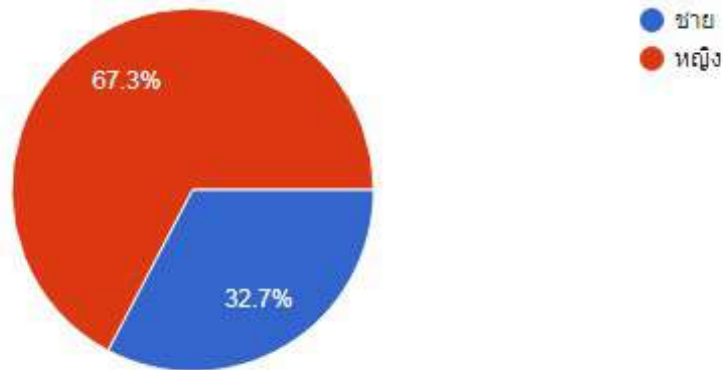
- ๒.๑ การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร
- ๒.๒ ความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร
- ๒.๓ การดำรงสมาธิภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

สถิติที่ใช้ในการแปรผล คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เป็นสถิติอธิบายข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ และใช้ค่าเฉลี่ยอธิบายระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและระดับความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร

๑. กราฟแสดงเพศของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจดังนี้

1.1 เพศ

คำตอบ 220 ข้อ

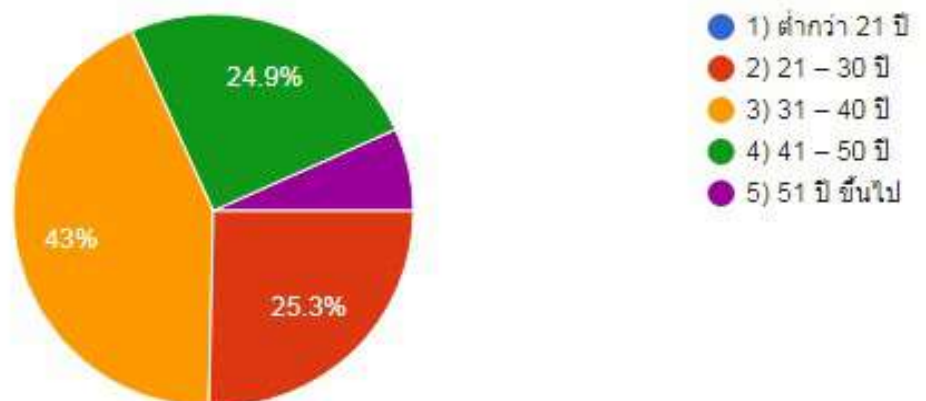


ผลการสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันต่อองค์กรประจำปี ๒๕๖๓ ในระหว่างวันที่ ๑๖ - ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจทั้งสิ้น ๒๒๐ คน จากจำนวนบุคลากรทั้งหมด ๑,๐๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๐ ของจำนวนบุคลากรทั้งหมด โดยในจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจดังกล่าว แบ่งเป็นบุคลากรเพศชาย ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๒.๗ หญิง ๑๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๗.๓

๒. กราฟแสดงอายุของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจดังนี้

1.2 อายุ

คำตอบ 221 ข้อ

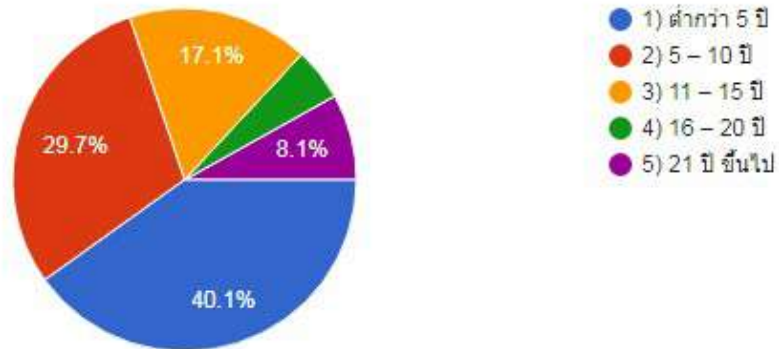


ช่วงอายุ ๒๑ - ๓๐ ปี ๕๓ คน,
๓๑ - ๔๐ ปี ๙๕ คน,
๔๑ - ๕๐ ปี ๕๔ คน,
และ ๕๑ ปีขึ้นไป ๑๕ คน,

๓. กราฟแสดงอายุราชการของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจดังนี้

1.3. อายุราชการ

คำตอบ 222 ข้อ

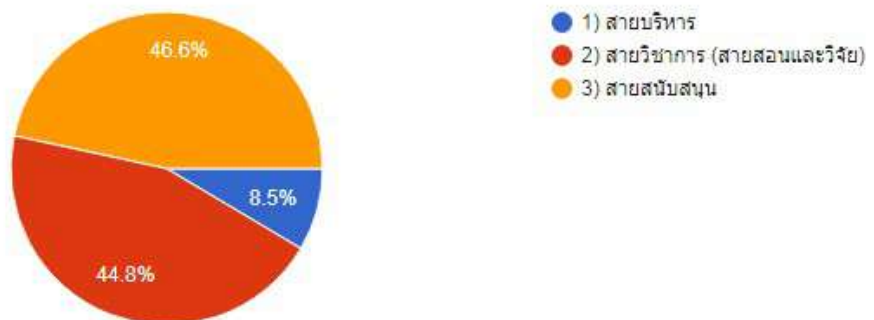


อายุราชการ ช่วงต่ำกว่า ๕ ปี ๘๖ คน
๕ - ๑๐ ปี ๖๖ คน
๑๑ - ๑๕ ปี ๓๘ คน
๑๖ - ๒๐ ปี ๑๑ คน
และ ๒๑ ปีขึ้นไป ๑๑ คน

๔. กราฟแสดงประเภทตำแหน่งของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจดังนี้

1.4. ประเภทตำแหน่ง

คำตอบ 223 ข้อ

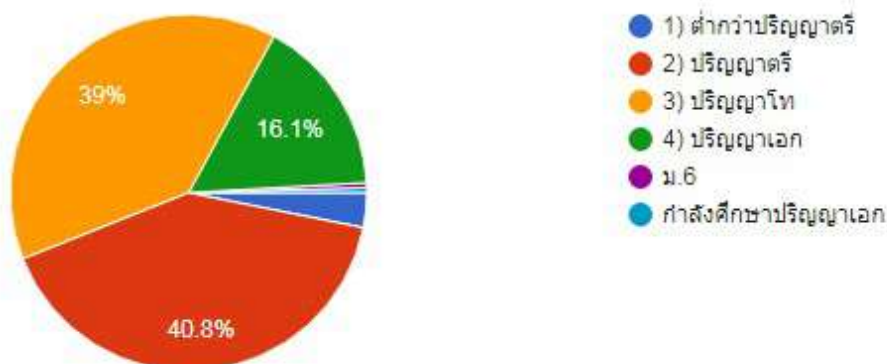


ประเภทตำแหน่งผู้บริหาร ๑๘ คน สายวิชาการ ๑๐๐ คน และสายสนับสนุน ๑๐๑ คน

๕. กราฟแสดงระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจดังนี้

1.5. ระดับการศึกษาสูงสุด

คำตอบ 223 ข้อ

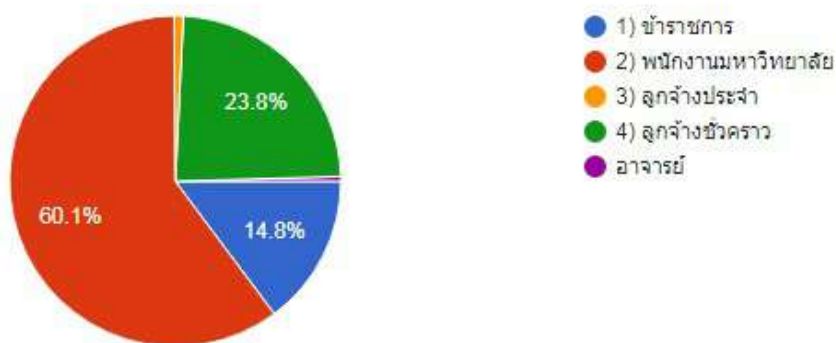


ระดับการศึกษาสูงสุด ต่ำกว่าปริญญาตรี ๘ คน ปริญญาตรี ๘๘ คน ปริญญาโท ๘๘ คน และปริญญาเอก ๓๕ คน

๖. กราฟแสดงบุคลากรประเภทที่ตอบแบบสำรวจดังนี้

1.6. บุคลากรประเภท

คำตอบ 223 ข้อ



และบุคลากรประเภทที่ตอบแบบสำรวจได้แก่ ข้าราชการ ๓๒ คน พนักงานมหาวิทยาลัย ๑๓๕ คน ลูกจ้างประจำ ๒ คน และลูกจ้างชั่วคราว ๕๐ คน ของผู้ตอบแบบสำรวจทั้งหมด ๒๒๓ คน

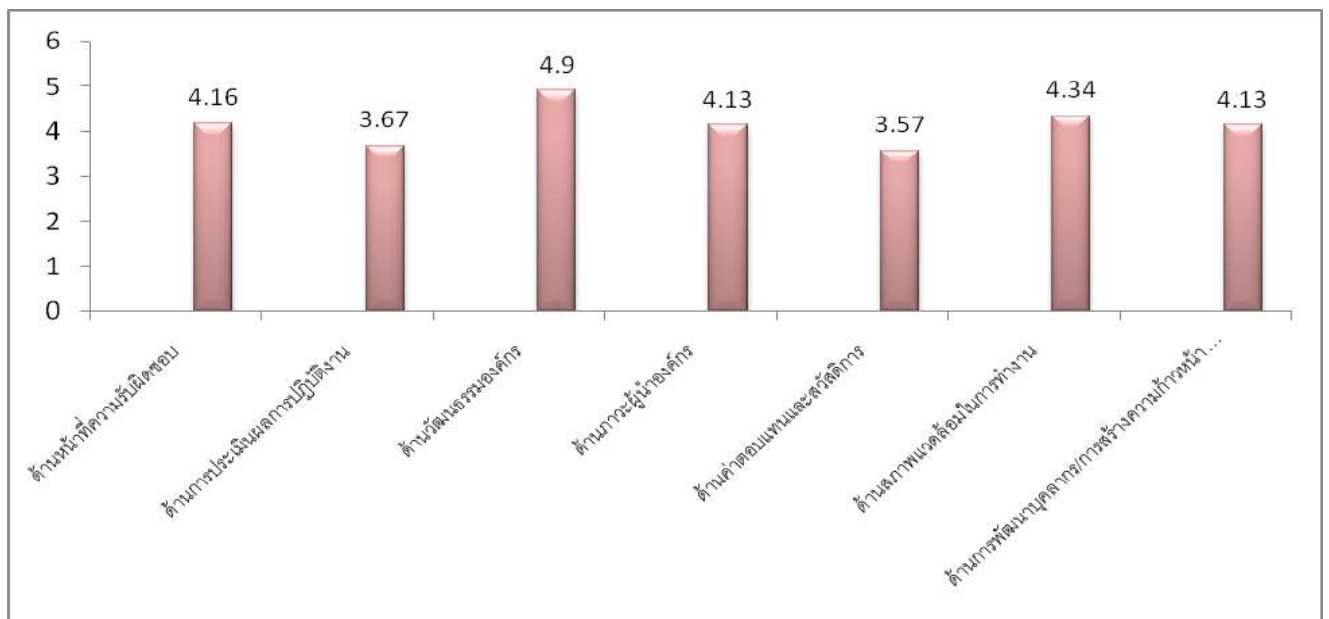
การวัดระดับความพึงพอใจและความผูกพัน สามารถวัดจากปัจจัยที่กำหนดขึ้นตามเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งระดับการให้คะแนน ดังนี้

ระดับ ๑	ระดับ ๒	ระดับ ๓	ระดับ ๔	ระดับ ๕
น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด

การแบ่งเกณฑ์ระดับความพึงพอใจตามระดับคะแนนความพึงพอใจ เพื่อวิเคราะห์แปรผลข้อมูล ดังนี้
 ระดับคะแนนเฉลี่ย ๐.๐๐ – ๑.๕๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๐.๐๐ – ๓๐.๐๐ หมายถึง น้อยที่สุด
 ระดับคะแนนเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๐๑ – ๕๐.๐๐ หมายถึง น้อย
 ระดับคะแนนเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๑ – ๗๐.๐๐ หมายถึง ปานกลาง
 ระดับคะแนนเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๗๐.๐๑ – ๙๐.๐๐ หมายถึง มาก
 ระดับคะแนนเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ คะแนน คิดเป็นร้อยละ ๙๐.๐๑ – ๑๐๐.๐๐ หมายถึง มากที่สุด
 (เกณฑ์การแปลงค่าระดับคะแนนจากค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละ ใช้สูตร คือ ร้อยละคะแนน = (คะแนนเฉลี่ย/คะแนนเต็ม) x ๑๐๐)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร

ความพึงพอใจของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน



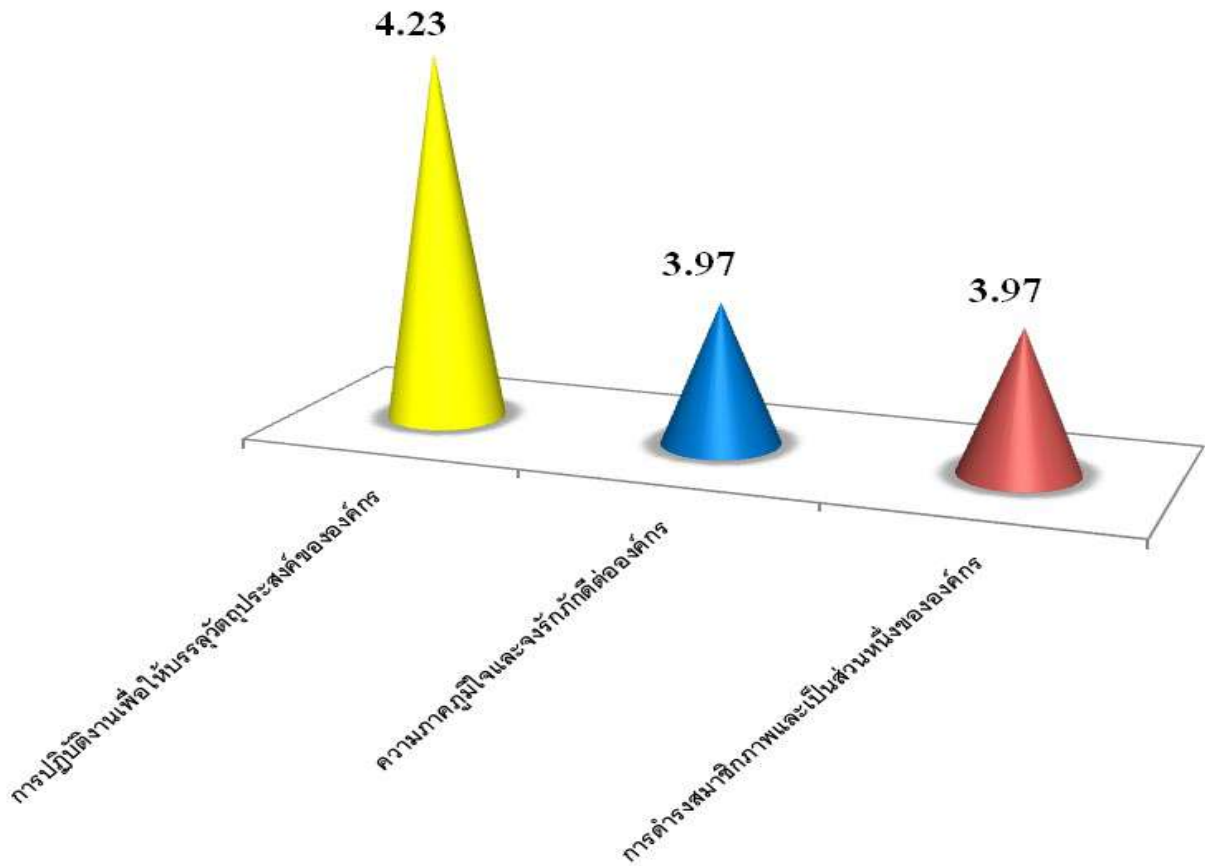
เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของบุคลากรในรายปัจจัยทั้ง ๗ ด้าน พบว่า ด้านวัฒนธรรมองค์กรได้รับคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย ๔.๙) รองลงมา คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (คะแนนเฉลี่ย ๔.๓๔) ปัจจัยด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๖) ปัจจัยด้านภาวะผู้นำของคณาจารย์ (คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๓) ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากร/การสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงาน (คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๓) ปัจจัยด้านด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน (คะแนนเฉลี่ย ๓.๖๗) และปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๗) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีค่าคะแนนน้อยที่สุด

เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของบุคลากรอยู่ในระดับพึงพอใจมาก (คะแนนเฉลี่ย ๔.๑๓)

แนวทางการกำหนดกิจกรรมเพื่อยกระดับความพึงพอใจของบุคลากรฯ ได้ศึกษาวิธีการ รูปแบบ และแนวทางการกำหนดกรอบแนวคิดเพื่อวางแผนกิจกรรม โดยมีการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น ๒ กลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการเพื่อยกระดับความพึงพอใจ และปัจจัยที่ต้องดำเนินการเพื่อรักษาระดับความพึงพอใจ ดังนี้

ปัจจัยเร่งด่วนที่ต้องดำเนินการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยที่ต้องดำเนินการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจ	ปัจจัยที่ต้องดำเนินการ เพื่อรักษาระดับความพึงพอใจ
- ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและ สวัสดิการ - ปัจจัยด้านด้านการประเมินผล การปฏิบัติงาน	- ปัจจัยด้านการพัฒนาบุคลากร/การ สร้างความก้าวหน้าในสายงาน - ปัจจัยด้านภาวะผู้นำองค์กร - ปัจจัยด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ	- ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการ ทำงาน - ปัจจัยด้านวัฒนธรรมองค์กร

ผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากรต่อองค์กร



จากผลการสำรวจความผูกพันของบุคลากร และการจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยพบว่า ปัจจัยด้านความภาคภูมิใจและจงรักภักดีต่อองค์กร และปัจจัยด้านการดำรงสมาชิกภาพและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรเป็นปัจจัยที่ต้องดำเนินการปรับปรุงแก้ไขอย่างเร่งด่วน ส่วนปัจจัยด้านการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรเป็นปัจจัยที่ต้องดำเนินการเพื่อช่วยยกระดับความผูกพันให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ หรือความคิดเห็นเพิ่มเติม

๑. อยากให้องค์กรมีระบบการประเมินที่สามารถประมาณค่าภาระงานต่างๆ นับออกมาเป็นจำนวน ชั่วโมงหรือเป็นคะแนนได้

๒. อยากให้สายสอนและวิจัยมีอิสระในการออกไปสร้างเครือข่ายภายนอกสถาบันได้สะดวกกว่านี้

๓. ระบบเวลามาปฏิบัติงานถือเป็นเรื่องที่ดี แต่อยากให้ให้มีช้อยกเว้นกับสายสอนและวิจัยเพราะหากนับชั่วโมงปฏิบัติงานจริงก็แทบจะทำงานอยู่ตลอดเวลา ถึงแม้จะไม่ได้นั่งทำงานอยู่ที่คณะก็ตาม เช่นการเตรียมสอน ทำข้อสอบ ตรวจสอบข้อสอบ หาข้อมูลทำงานวิจัย ซึ่งส่วนใหญ่ก็จะทำนอกเวลาราชการทั้งนั้น หรือ แม้แต่การทำวิจัยบางครั้งต้องทำแลบยาวข้ามคืน

๔. พนักงานมหาวิทยาลัย ค่าตอบแทนสูงมาก ควรให้มีการมอบหมายงานและความรับผิดชอบงาน ที่มากขึ้นตามลำดับด้วย

๕. รู้สึกยินดีและขอขอบคุณ มหาวิทยาลัยนราธิวาสที่ให้โอกาส ได้นำความรู้ที่เรียนมาสอนเด็กๆ จะทำหน้าที่ตรงนี้ให้ดีที่สุดค่ะ

๖. ภาวะผู้นำต้องสร้างบรรยากาศองค์กรที่มีความเข้าใจกันเป็นสำคัญ

๗. สำหรับลูกจ้างชั่วคราว ได้รับผลตอบแทนที่ต่ำมาก อีกทั้งยังตัดสวัสดิการต่างๆเอาไป เช่น วันลาป่วย ลาพักผ่อน อีกทั้งสภาพแวดล้อมของสังคมขององค์กร ลิดรอนสิทธิในการแสดงออกความเห็น การแบ่งชนชั้น ความเหลื่อมล้ำในองค์กร ในส่วนของการพิจารณาการบรรจุ มักมีวัฒนธรรมที่ไม่เสมอภาค อาทิ เช่น พิจารณาจากความดีความชอบส่วนตัวของผู้บังคับบัญชา หรือ อายุงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ ไม่ได้ส่งเสริมให้องค์กรมีบุคลากรที่ดี ที่มีความสามารถ บุคลากรส่วนใหญ่ก็ไม่สามารถยอมรับกับวัฒนธรรมขององค์กรได้ แต่ด้วยสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่ตกต่ำ ภาวะว่างงานสูง จึงเป็นตัวบีบบังคับให้เราต้องอยู่ในองค์กรที่ปิดเปี้ยว ซึ่งพิจารณาแล้ว วงจรทั้งหมดนี้เกิดขึ้นจากสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่ตกต่ำ การจ้างงานภายในจังหวัดที่น้อย ผู้หลักผู้ใหญ่มักคิดว่าการได้มาซึ่งตำแหน่งของลูกจ้าง คือหนี้บุญคุณในยุคเศรษฐกิจแบบนี้ จึงเป็นเหตุผลของการเหลื่อมล้ำ การแบ่งชนชั้น ของบุคลากรในองค์กร สุดท้ายนี้อยากฝากถึงผู้บริหาร หรือ ผู้บังคับบัญชาว่า หากอยากพัฒนาองค์กรให้ประสบความสำเร็จ บุคคลที่มีความสามารถจะนำพาองค์กรไปข้างหน้า ซึ่งปัจจัยใด ที่องค์กรจะได้มาซึ่งบุคลากรที่มีความสามารถ

๘. อยากให้เงินค่าตอบแทนจากรายวันเป็นรายเดือนให้เร็ว

๙. การปฏิบัติงานของพนักงานจะทำที่ไหนก็ได้ถ้าหากว่าเกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมไม่ควรยึดติดกับสถานที่หรือตำแหน่ง

ภาคผนวก