บทที่ 2

วิธีดำเนินการประเมิน

การประเมินผลการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ มีขั้นตอนการประเมินดังนี้

1. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ ได้แก่ อาจารย์ ข้าราชการ พนักงานของคณะ ลูกจ้างชั่วคราวตำแหน่งเสมือนข้าราชการ ที่สังกัดใน 5 ภาควิชาและสำนักงานเลขานุการคณะที่ปฏิบัติงานอยู่จริงในขณะที่ทำการประเมิน (พฤษภาคม 2546) จำนวน 110 คน นักศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ ชั้นปีที่ 3. จำนวน 115 คน ชั้นปีที่ 4 จำนวน 112 คน ชั้นปีที่ 5 จำนวน 103 คน รวม 330 คน บุคลากรภายในมหาวิทยาลัยจากคณะพยาบาลศาสตร์ที่ได้รับบริการจากงานอาคารสถานที่ จำนวน 10 คน ดังรายละเอียดในตาราง ที่ 1. และใช้ประชากรทั้งหมดเป็นผู้ทำการประเมิน

ตาราง 1 จำนวนประชากร

กลุ่ม	จำนวน
บุคลากรภาควิชาเภสัชกรรมคลินิก	12
บุคลากรภาควิชาเภสัชเคมี	16
บุคลากรภาควิชาเทคโนโลยีเภสัชกรรม	22
บุคลากรภาควิชาเภสัชเวทและเภสัชพฤกษศาสตร์	17
บุคลากรภาควิชาบริหารเภสัชกิจ	8
บุคลากรสำนักงานเลขานุการคณะฯ	26
บุคลากรฝ่ายเทคโนโลยีและบริการวิชาการ	9
รวม	110

ตาราง 1 (ต่อ)

กลุ่ม	จำนวน
นักศึกษาชั้นปีที่ 3	115
นักศึกษาชั้นปีที่ 4	112
นักศึกษาชั้นปีที่ 5	103
รวม	330
ผู้รับบริการภายนอก (บุคลากรภายนอกคณะฯ)	
คณะพยาบาลศาสตร์	10
รวม	10

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการจากงานต่างๆ ของสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ซึ่งมีขั้นตอนการสร้างดังนี้

1. สร้างคำถามให้ตรงกับเนื้องานของแต่ละหน่วยงานเฉพาะส่วนที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการภายใน (อาจารย์ ข้าราชการ ลูกจ้าง) และผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา บุคลากรนอกคณะเภสัชศาสตร์)

2. ทบทวนคำถามกับผู้ปฏิบัติงานจริงในแต่ละหน่วยงานเพื่อตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้อง

3. จัดกลุ่มคำถามให้ตรงกับผู้ประเมินที่เป็นผู้รับบริการภายในซึ่งผู้ประเมินแต่ละคนอาจจะได้รับการบริการจากแต่ละหน่วยงานไม่ครบถ้วนทุกกิจกรรม

4. จัดกลุ่มคำถามให้ตรงกับผู้รับบริการภายนอก คือ กลุ่มนักศึกษา

5. จัดกลุ่มคำถามให้ตรงกับผู้รับบริการภายนอก คือ บุคลากรคณะพยาบาลศาสตร์

ลักษณะแบบสอบถาม

1. เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการของผู้รับบริการภายในจากสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ รวม 6 หน่วยงานดังนี้ หน่วยสารบรรณ 14 ข้อ หน่วยการเจ้าหน้าที่ 13 ข้อ อาคารสถานที่ (หมวดยานพาหนะ 10 ข้อ หมวดสนาม 8 ข้อ หมวดอาคาร 8 ข้อ หมวดยามรักษาการณ์ 8 ข้อ หมวดซ่อมบำรุง 8 ข้อ) งานนโยบายและแผน 13 ข้อ หน่วยพัสดุ 13 ข้อ และหน่วยคลัง 12 ข้อ

2. เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการภายนอก (นักศึกษา) ที่ได้รับบริการจากหน่วยงานของสำนักงานเลขานุการคณะฯ รวม 5 หน่วยงาน ดังนี้ หน่วยสารบรรณ 2 ข้อ อาคารสถานที่ (หมวดยานพาหนะ 10 ข้อ หมวดสนาม 6 ข้อ หมวดอาคารฯ 5 ข้อ หมวดยามรักษาการณ์ 6 ข้อ)

3. เป็นแบบสอบถามความพึงพอในของผู้รับบริการภายนอก (บุคลากรคณะพยาบาล) ในการรับบริการจากหน่วยอาคารสถานที่เฉพาะยานพาหนะ 10 ข้อ

แบบสอบถามทั้ง 3 แบบให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของหน่วยงานในสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ว่ามีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใด โดยมีคำตอบให้เลือก 6 คำตอบคือ ไม่เคยรับบริการ ดีเยี่ยม ดี ปานกลาง ต้องปรับปรุง และต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง

ตัวอย่างแบบสอบถาม

ข้อความ	ไม่เคยรับบริการ	ดีเยี่ยม	ดี	ปานกลาง	ต้องปรับปรุง	ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง
ยานพาหนะ						
1. มีขั้นตอนการขอใช้บริการยานพาหนะที่สะดวกรวดเร็ว	0	5	4	3	2	1
2. มีความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยในขณะใช้บริการยานพาหนะ	0	5	4	3	2	1
3. ยานพาหนะที่ให้บริการอยู่ในสภาพพร้อมใช้ทุกระบบ	0	5	4	3	2	1
4. ท่านรู้สึกประทับใจในการให้บริการของพนักงานขับรถ	0	5	4	3	2	1

เกณฑ์การให้คะแนน

ในการกำหนดค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกแต่ละข้อ ใช้วิธีกำหนดตามน้ำหนักสมมติ กำหนดให้แต่ละตัวเลือกมีน้ำหนักเป็น 5, 4, 3, 2, และ 1 ดังนี้

5 คะแนน สำหรับตอบ ดีเยี่ยม
4 คะแนน สำหรับตอบ ดี
3 คะแนน สำหรับตอบ ปานกลาง
2 คะแนน สำหรับตอบ ต้องปรับปรุง
1 คะแนน สำหรับตอบ ต้องปรับปรุงอย่างยิ่ง

การแปลผล

ในการแปลผลคิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละข้อคำถามและแยกเสนอผลเป็น 3 กลุ่มของผู้รับบริการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

โดยการประสานงานขอความร่วมมือจากข้าราชการทุกภาควิชาและทุกหน่วยงานในการแจกและเก็บคืนจากผู้รับบริการภายใน ส่วนผู้รับบริการภายนอกกลุ่มนักศึกษาประสานงานขอความร่วมมือจากอาจารย์และข้าราชการ ผู้รับบริการภายนอกกลุ่มบุคลากรภายนอกคณะฯ ประสานงานโดยตรงกับหน่วยงานนั้น ๆ ในการแจกและเก็บคืน

การจัดกระทำกับข้อมูล

มีขั้นตอนดังนี้

1. เลือกแบบสอบถามที่มีคำตอบสมบูรณ์
2. นำแบบสอบถามมาแยกกลุ่มตามหน่วยงานที่ให้บริการ
3. ตรวจนับคะแนนจากทุกแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้คิดเป็นร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามให้แต่ละความคิดเห็นในแต่ละข้อคำถาม