

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๑

วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๐ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๑

กลุ่มงานภายในกองบริหารงานบุคคล

กลุ่มงาน	จำนวน	ร้อยละ
บริหารงานทั่วไป	๑๓	๒๒
กำหนดตำแหน่ง	๑๗	๒๘.๘
สรรหา บรรจุ ฯ	๑๑	๑๘.๖
วินัยและนิติการ	๑๔	๒๓.๗
อัตรากำลัง	๔	๖.๘
รวม	๕๙	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๑ : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่มงาน

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๙ คน ส่วนใหญ่ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานกำหนดตำแหน่งทางวิชาการ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘ รองลงมาเป็นผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มงานวินัยและนิติการ คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๗

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๓	๕๕.๙
หญิง	๒๖	๔๔.๑
รวม	๕๙	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๒ : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของเพศ

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๙ คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๙ และเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๑

ประเภทผู้รับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
อาจารย์	๓๕	๕๙.๓
เจ้าหน้าที่	๑๗	๒๘.๘
ข้าราชการบำนาญ	๗	๑๑.๙
รวม	๕๙	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๓ : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของประเภทผู้รับบริการ

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๙ คน ส่วนใหญ่เป็นอาจารย์ คิดเป็นร้อยละ ๕๙.๓ รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๘

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
คณะ	๓๙	๖๑.๑
ศูนย์/สำนัก/สถาบัน	๑๕	๒๕.๔
อื่นๆ	๕	๘.๕
รวม	๕๙	๑๐๐

ตารางที่ ๑.๔ : แสดงจำนวนและค่าร้อยละของหน่วยงาน

จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ๕๙ คน ส่วนใหญ่อยู่หน่วยงาน คณะ คิดเป็นร้อยละ ๖๑.๑ รองลงมาเป็นศูนย์/สำนัก/สถาบัน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๔

ตอนที่ ๒ การประเมินความพึงพอใจ

หัวข้อการประเมิน	N	\bar{X}	SD.	ระดับความพึงพอใจ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
๑. มีความรวดเร็ว กระจื่อรื้อรัน ตอบคำถามได้	๕๙	๔.๕๘	.๖๔๙	ดีมาก
๒. มนุษย์สัมพันธ์ดี บริการด้วยความเป็นมิตร	๕๙	๔.๖๓	.๕๕๔	ดีมาก
ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก				
๑. สภาพแวดล้อม บรรยากาศ และที่รับรอง สำหรับผู้รับบริการ	๕๙	๔.๕๖	.๖๗๖	ดีมาก
๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย	๕๙	๔.๕๖	.๖๗๖	ดีมาก
ด้านขั้นตอน / กระบวนการให้บริการ				
๑. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๕๙	๔.๕๖	.๖๗๖	ดีมาก
๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	๕๙	๔.๕๖	.๗๐๒	ดีมาก
ค่าเฉลี่ย	๕๙	๔.๕๘	.๖๕๖	ดีมาก

แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย ค่า SD. และระดับความพึงพอใจ

- ค่าเฉลี่ย ๔.๕๐ - ๕.๐๐ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด หรือ ดีมาก
- ค่าเฉลี่ย ๓.๕๐ - ๔.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ มาก หรือ ดี
- ค่าเฉลี่ย ๒.๕๐ - ๓.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง หรือ พอใช้
- ค่าเฉลี่ย ๑.๕๐ - ๒.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อย หรือ ต่ำกว่ามาตรฐาน
- ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๔๙ กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด หรือ ต้องปรับปรุง

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

หัวข้อที่ ๑. มีความรวดเร็ว กระจื่อรื้อรัน ตอบคำถามได้ คือ $\bar{x} = ๔.๕๘$ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ $SD = .๖๔๙$

หัวข้อที่ ๒. มนุษย์สัมพันธ์ดี บริการด้วยความเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ย คือ $\bar{x} = ๔.๖๓$ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ $SD = .๕๕๔$

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

หัวข้อที่ ๑. สภาพแวดล้อม บรรยากาศ และที่รับรอง สำหรับผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย คือ $\bar{x} = ๔.๕๖$ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ $SD = .๖๗๖$

หัวข้อที่ ๒. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย คือ $\bar{x} = ๔.๕๖$ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ $SD = .๖๗๖$

จากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านขั้นตอน / กระบวนการให้บริการ

หัวข้อที่ ๑. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย คือ $\bar{x} = ๔.๕๖$ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ $SD = .๖๗๖$

หัวข้อที่ ๒. ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย คือ $\bar{x} = ๔.๕๖$ และมีค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน คือ $SD = .๗๐๒$

อย่างไรก็ตามผู้ตอบแบบสอบถามโดยรวม มีความพึงพอใจระดับดี คือ $\bar{x} = ๔.๖๘$

ประมวลผลโดย

กองบริหารงานบุคคล สำนักงานอธิการบดี

๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑