

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล ปี พ.ศ.2562 วัตถุประสงค์ของการประเมิน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทำการจัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน ภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการ

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต	ความหมาย
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน ของผู้รับบริการของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	35	33.98
หญิง	68	66.02
รวม	103	100.00

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	39	37.86
อายุ 26-35 ปี	15	14.56
อายุ 36-45 ปี	32	31.07
อายุ 46-55 ปี	11	10.68
มากกว่า 55 ปี	6	5.83
รวม	103	100.00

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	52	50.49
อาจารย์	7	6.80
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	31	30.10
บุคคลภายนอก	13	12.62
รวม	103	100.00

ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	19.42
ปริญญาตรี	72	69.90
ปริญญาโท	7	6.80
ปริญญาเอก	4	3.88
รวม	103	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	ค่าเฉลี่ย	std	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการด้วยความสุภาพ	65	23	11	3	1	103	4.44	0.87	มาก
การให้บริการด้วยความสะดวก	44	28	24	5	2	103	4.04	1.01	มาก
ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	59	31	8	3	2	103	4.38	0.89	มาก
การอธิบายและตอบข้อคำถาม	53	34	13	2	2	103	4.30	0.89	มาก
ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	46	34	18	1	1	103	4.17	0.91	มาก
รวม	267	150	73	17	8	515	4.26	0.96	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.26 (ระดับมาก) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

- 1.การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.44 (ระดับมาก)
- 2.การให้บริการด้วยความสะดวก ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.04 (ระดับมาก)
- 3.ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.38 (ระดับมาก)
- 4.การอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.17 (ระดับมาก)
- 5.ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.26 (ระดับมาก)

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 1.ควรจัดหาเจ้าหน้าที่มาให้บริการเวลาพักเที่ยงเนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่มีเวลาว่างแค่เวลา 11:30 -12:30 น

2.คำพูด บริการไม่ดีเลย

3.เวลาตอบคำถามควรชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจ