

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงานรับสมัคร ปี พ.ศ.2563

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทำการจัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน ภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงให้บริการให้ ดียิ่งขึ้น

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 ของผู้รับบริการของกลุ่มงานรับสมัคร

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	73	38.22
หญิง	118	61.78
รวม	191	100.00

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	54	28.27
อายุ 26-35 ปี	70	36.65
อายุ 36-45 ปี	52	27.23
อายุ 46-55 ปี	13	6.81
มากกว่า 55 ปี	2	1.05
รวม	191	100.00

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	116	60.73
อาจารย์	19	9.95
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	19	9.95
บุคคลภายนอก	37	19.37
รวม	191	100.00

ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	123	64.40
ปริญญาตรี	39	20.42
ปริญญาโท	16	8.38
ปริญญาเอก	13	6.81
รวม	191	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานรับสมัคร

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	ค่าเฉลี่ย	std	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการด้วยความสุภาพ	146	44	1	0	0	191	4.76	0.44	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความสะดวก	133	54	4	0	0	191	4.68	0.51	มากที่สุด
ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	132	57	2	0	0	191	4.68	0.49	มากที่สุด
การอธิบายและตอบข้อคำถาม	133	55	3	0	0	191	4.68	0.50	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	140	48	3	0	0	191	4.72	0.48	มากที่สุด
รวม	684	258	13	0	0	955	4.70	0.48	มากที่สุด

จากตารางระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มงานรับสมัคร ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.70 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

- 1.การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.76 (ระดับมากที่สุด)
- 2.การให้บริการด้วยความสะดวก ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.68 (ระดับมากที่สุด)
- 3.ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.68 (ระดับมากที่สุด)
- 4.การอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.68 (ระดับมากที่สุด)
- 5.ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.72 (ระดับมากที่สุด)

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ