

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงานหมวดการศึกษาทั่วไป (GE) 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 ของผู้รับบริการของกลุ่มงานหมวดการศึกษาทั่วไป (GE)

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 51 | 28.02 |
| หญิง | 131 | 71.98 |
| รวม | 182 | 100.00 |

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------|--------|
| ต่ำกว่า 26 ปี | 86 | 47.25 |
| อายุ 26-35 ปี | 29 | 15.93 |
| อายุ 36-45 ปี | 33 | 18.13 |
| อายุ 46-55 ปี | 27 | 14.84 |
| มากกว่า 55 ปี | 7 | 3.85 |
| รวม | 182 | 100.00 |

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามประเภท

| ประเภท | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| นักศึกษา | 101 | 55.49 |
| อาจารย์ | 64 | 35.16 |
| บุคลากรของมหาวิทยาลัย | 11 | 6.04 |
| บุคคลภายนอก | 6 | 3.30 |
| รวม | 182 | 100.00 |

ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------|-------|--------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 28 | 15.38 |
| ปริญญาตรี | 84 | 46.15 |
| ปริญญาโท | 42 | 23.08 |
| ปริญญาเอก | 28 | 15.38 |
| รวม | 182 | 100.00 |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของของกลุ่มงานหมวดการศึกษาทั่วไป (GE)

| ประเด็นความคิดเห็น | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | N | ค่าเฉลี่ย | std | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|-------------|-------------|------------------|
| การให้บริการด้วยความสุภาพ | 110 | 63 | 5 | 3 | 1 | 182 | 4.53 | 0.68 | มากที่สุด |
| การให้บริการด้วยความสะดวก | 111 | 58 | 9 | 2 | 2 | 182 | 4.51 | 0.74 | มาก |
| ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 119 | 53 | 4 | 4 | 2 | 182 | 4.55 | 0.74 | มากที่สุด |
| การอธิบายและตอบข้อคำถาม | 108 | 63 | 7 | 2 | 2 | 182 | 4.50 | 0.72 | มาก |
| ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม | 110 | 60 | 8 | 2 | 2 | 182 | 4.51 | 0.73 | มาก |
| รวม | 558 | 297 | 33 | 13 | 9 | 910 | 4.52 | 0.73 | มากที่สุด |

จากตารางระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มงานหมวดการศึกษาทั่วไป (GE) ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.52 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

- 1.การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.53 (ระดับมากที่สุด)
- 2.การให้บริการด้วยความสะดวก ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.51 (ระดับมาก)
- 3.ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.55 (ระดับมากที่สุด)
- 4.การอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.50 (ระดับมาก)
- 5.ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.51 (ระดับมาก)

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 1.ควรเป็นลักษณะบูรณาการ(วันสตอปเซอวิส)