

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทำการวัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน 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 ของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	358	35.10
หญิง	662	64.90
รวม	1,020	100.00

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	379	37.16
อายุ 26-35 ปี	201	19.71
อายุ 36-45 ปี	269	26.37
อายุ 46-55 ปี	134	13.14
มากกว่า 55 ปี	37	3.63
รวม	1,020	100.00

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	511	50.10
อาจารย์	295	28.92
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	135	13.24
บุคคลภายนอก	79	7.75
รวม	1,020	100.00

ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	248	24.31
ปริญญาตรี	440	43.14
ปริญญาโท	197	19.31
ปริญญาเอก	135	13.24
รวม	1,020	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	ค่าเฉลี่ย	Std	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการด้วยคุณภาพ	642	327	40	5	6	1020	4.56	0.65	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความสะดวก	593	348	64	5	40	1020	4.38	0.92	มาก
ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	613	348	43	7	9	1020	4.52	0.69	มากที่สุด
การอธิบายและตอบข้อคำถาม	600	356	48	7	9	1020	4.50	0.70	มาก
ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	580	358	67	6	9	1020	4.46	0.72	มาก
รวม	3028	1737	262	30	73	5130	4.49	0.74	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.49 (ระดับมาก) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

- 1.การให้บริการด้วยคุณภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.56 (ระดับมากที่สุด)
- 2.การให้บริการด้วยความสะดวก ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.38 (ระดับมาก)
- 3.ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.52 (ระดับมากที่สุด)
- 4.การอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.50 (ระดับมาก)
- 5.ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.46 (ระดับมาก)

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 1.ควรเป็นลักษณะบูรณาการ(วันสตอปเซอวิส)
- 2.เจ้าหน้าที่บริการดีมากทุกคนเลยจ้า
- 3.การโพสต์แจ้งข่าวสาร ให้ใช้ภาพกราฟฟิกแทนข้อความที่อาจจะเข้าใจยาก อ่านข้อความเยอะนศ.อาจจะไม่เข้าใจ
- 4.ควรจัดหาเจ้าหน้าที่มาให้บริการเวลาพักเที่ยงเนื่องจากนักศึกษาส่วนใหญ่มีเวลาว่างแค่เวลา 11:30 -12:30 น
- 5.เวลาตอบคำถามควรชี้แจงรายละเอียดให้เข้าใจ