

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล

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 ของผู้รับบริการของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	95	45.45
หญิง	114	54.55
รวม	209	100.00

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	73	34.93
อายุ 26-35 ปี	42	20.10
อายุ 36-45 ปี	46	22.01
อายุ 46-55 ปี	28	13.40
มากกว่า 55 ปี	20	9.57
รวม	209	100.00

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	107	51.20
อาจารย์	28	13.40
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	48	22.97
บุคคลภายนอก	26	12.44
รวม	209	100.00

ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	38	18.18
ปริญญาตรี	129	61.72
ปริญญาโท	33	15.79
ปริญญาเอก	9	4.31
รวม	209	100.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผล

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	ค่าเฉลี่ย	std	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการด้วยความสุภาพ	113	72	19	2	3	209	4.39	0.81	มาก
การให้บริการด้วยความสะดวก	70	94	39	0	6	209	4.06	0.88	มาก
ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	85	90	27	2	5	209	4.19	0.87	มาก
การอธิบายและตอบข้อคำถาม	88	85	27	4	5	209	4.18	0.90	มาก
ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	62	98	42	2	5	209	4.00	0.87	มาก
รวม	418	439	154	10	24	1045	4.16	0.86	มาก

จากตารางระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.16 (ระดับมาก) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

- 1.การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.39 (ระดับมาก)
- 2.การให้บริการด้วยความสะดวก ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.06 (ระดับมาก)
- 3.ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.19 (ระดับมาก)
- 4.การอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.18 (ระดับมาก)
- 5.ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.00 (ระดับมาก)

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

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