

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงานหมวดการศึกษาทั่วไป (GE)

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)