

## รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนปีการศึกษา 2562

#### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทำการจัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน ภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

#### วิธีดำเนินการ

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 4 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 หน่วยงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนที่ท่านมารับบริการ

- 1.งานรับสมัครนักศึกษา
- 2.งานแผนการเรียนและตารางสอน
- 3.งานมาตรฐานหลักสูตร
- 4.งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- 5.งานวิชาการศึกษาทั่วไป

## ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐาน ของผู้รับบริการ

### ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามเพศ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	188	34.4
1.2 หญิง	359	65.5
รวม	547	100.00

### ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 26 ปี	238	43.5
2.2 อายุ 26-35 ปี	79	14.4
2.3 อายุ 36-45 ปี	154	28.2
2.4 อายุ 46-55 ปี	66	12.1
2.5 มากกว่า 55 ปี	10	1.80
รวม	547	100.00

### 3. ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามประเภท

3. ประเภท		
นักศึกษา	295	53.9
อาจารย์	147	26.9
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	79	14.4
บุคคลภายนอก	26	4.8
รวม	547	100.00

### 4. ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	130	23.8
ปริญญาตรี	250	45.7
ปริญญาโท	90	16.5
ปริญญาเอก	77	14.1
รวม	547	100.00

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

#### 3.1 การให้บริการด้วยความสุภาพ

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	2	4
น้อย	8	1.5
ปานกลาง	29	5.3
มาก	183	33.5
มากที่สุด	325	59.4
รวม	547	100.00

#### 3.2 การให้บริการด้วยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	6	1.1
น้อย	10	1.8
ปานกลาง	48	8.8
มาก	183	33.5
มากที่สุด	300	54.8
รวม	547	100.00

#### 3.3 ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	7	1.3
น้อย	8	1.5
ปานกลาง	26	4.8
มาก	194	35.5
มากที่สุด	312	57
รวม	547	100.00

### 3.4 การอธิบายและตอบข้อคำถาม

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	6	1.1
น้อย	6	1.1
ปานกลาง	33	6.0
มาก	201	36.7
มากที่สุด	301	55.0
รวม	547	100.00

### 3.5 ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	5	.9
น้อย	11	2.0
ปานกลาง	38	6.9
มาก	190	34.7
มากที่สุด	303	55.4
รวม	547	100.00

#### ตอนที่ 4 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการ

##### สิ่งที่ควรปรับปรุง

- 1.การทำงานล่าช้ามากถึงมากที่สุดเช่นเรื่องสำเร็จการศึกษา วุฒิ การออกใบรับรอง
- 2.ควรมีเก้าอี้ในการให้บริการ
- 3.ควรส่งเกรดให้เร็วขึ้น
- 4.ควรอัปเดตตารางเรียนล่วงหน้าเพื่อให้ทันศ.มีความเตรียมพร้อมก่อนเปิดภาคเรียน
- 5.ความรวดเร็วในการตอบคำถาม
- 6.ดำเนินการเรื่องช้าเกินกว่ากำหนด ไม่ตรงตามนัด และยังไม่มีการตามเรื่องให้แต่อย่างใด
- 7.เดินเรื่องก็อยากนิดหน่อย เพิ่ม-ถอน
- 8.เปลี่ยนคนรับผิดชอบวิชาศึกษาทั่วไป อาจารย์และเจ้าหน้าที่พูดไม่สุภาพ เอาตัวรอดไปวันๆ
- 9.ไปจ่ายเงินไกลไปหน่อย
- 10.ทำงานช้า
- 11.ยื่นรอนานไม่ออกมาบริการ, พูดจาไม่ดี

##### ข้อเสนอแนะ

- 1.พี่ๆ ให้บริการอย่างเป็นมิตร และให้ข้อมูลที่ชัดเจนมาก ๆ ครับ
- 2.ควรจะนำผลการพิจารณาการปฏิบัติงานไปใช้ประกอบการพิจารณาขึ้นเงินเดือน
- 3.ควรให้ความสำคัญกับเด็กมากกว่านั้นจะคะ
- 4.ปรับปรุงให้ไม่ล่าช้าในการทำเอกสารสำคัญ ๆ
- 5.บริการให้ดียิ่งขึ้น
- 6.ขอความช่วยเหลือออนไลน์ และเบอร์โทรศัพท์เพื่อขอความช่วยเหลือแต่ละงาน
- 7.อยากให้การเงินอยู่ที่เดียวกัน
- 8.ควรมีประกาศอัปเดตหน้าเวปไซต์และหน้าเฟสบุค ในเรื่องที่สำคัญมากๆ เช่นการขึ้นทะเบียนบัณฑิต และขอรับวุฒิ
- 9.ขอให้รักษามาตรฐานการให้บริการแบบนี้ตลอดไป
- 10.หากคนมาให้บริการหน้าเคาเตอร์GE