

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ
ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงานวิชาศึกษาทั่วไป GE ปีการศึกษา 2562

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทำการจัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน 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	28	29.2
1.2 หญิง	68	70.7
รวม	96	100.00

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 26 ปี	52	54.2
2.2 อายุ 26-35 ปี	9	9.4
2.3 อายุ 36-45 ปี	22	22.9
2.4 อายุ 46-55 ปี	13	13.5
2.5 มากกว่า 55 ปี	-	-
รวม	96	100.00

3. ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามประเภท

3. ประเภท		
นักศึกษา	61	63.5
อาจารย์	26	27.1
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	6	6.3
บุคคลภายนอก	3	3.1
รวม	96	100.00

4. ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	16.7
ปริญญาตรี	50	52.1
ปริญญาโท	21	21.9
ปริญญาเอก	9	9.4
รวม	96	100.00

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

3.1 การให้บริการด้วยความสุภาพ

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	1	1.0
น้อย	5	5.2
ปานกลาง	4	4.2
มาก	37	38.5
มากที่สุด	49	51.0
รวม	96	100.00

3.2 การให้บริการด้วยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	2	2.1
น้อย	4	4.2
ปานกลาง	7	7.3
มาก	36	37.5
มากที่สุด	47	49.0
รวม	96	100.00

3.3 ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	3	3.1
น้อย	3	3.1
ปานกลาง	5	5.2
มาก	32	33.3
มากที่สุด	53	55.2
รวม	96	100.00

3.4 การอธิบายและตอบข้อคำถาม

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	2	2.1
น้อย	3	3.1
ปานกลาง	8	8.3
มาก	38	39.6
มากที่สุด	45	46.9
รวม	96	100.00

3.5 ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	\bar{x}	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	2	2.1
น้อย	4	4.2
ปานกลาง	7	7.3
มาก	36	37.5
มากที่สุด	47	49.0
รวม	96	100.00

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงครั้งต่อไป

- 1.ดำเนินการเรื่อง ซ้ำเกินกว่ากำหนด ไม่ตรงตามนัด และยังไม่มีการตามเรื่องให้แต่อย่างใด
- 2.ยื่นรอนานไม่ออกมาบริการ พุดจาไม่ดี
- 3.ควรหาคนมาประจำหน้าเคาเตอร์
- 4.เปลี่ยนคนรับผิดชอบวิชาศึกษาทั่วไป อาจารย์และเจ้าหน้าที่พุดไม่สุภาพ เอาตัวรอดไปวัน ๆ
- 5.ผอ.ส่งเสริมไม่มีบทบาทอะไรเลย