

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2564

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนทำการจัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน ภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการ

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

การแปรผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล แปรผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

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.งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- 2.งานแผนการเรียนและตารางสอน
- 3.งานมาตรฐานหลักสูตร
- 4.งานรับสมัครนักศึกษา
- 5.งานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)
- 6.งานอำนวยการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐาน ของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้เข้าอบรม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	371	43.49
1.2 หญิง	482	56.51
รวม	853	100

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	311	36.46
26 - 35 ปี	155	18.17
36 - 45 ปี	203	23.80
46 - 55 ปี	123	14.42
มากกว่า 55 ปี	61	7.15
รวม	853	100

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้าอบรม จำแนกตามประเภท

3. ประเภท		
นักศึกษา	389	45.60
อาจารย์	182	21.34
บุคลากร	138	16.18
ผู้ปกครอง	144	16.88
รวม	853	100

ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้าอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	242	28.37
ปริญญาตรี	373	43.73
ปริญญาโท	165	19.34
ปริญญาเอก	73	8.56
รวม	853	100

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ระดับความพึงพอใจด้านเนื้อหา

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)	N	ค่าเฉลี่ย \bar{x}	std	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้บริการด้วยความสุภาพ	686	143	22	1	1	853	4.77	0.50	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความสะอาด	618	204	27	3	1	853	4.68	0.56	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	634	196	19	3	1	853	4.71	0.53	มากที่สุด
4. การอธิบายและตอบข้อคำถาม	632	199	18	3	1	853	4.71	0.53	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	634	201	15	2	1	853	4.72	0.52	มากที่สุด
รวม	3204	943	101	12	5	4265	4.72	0.53	มากที่สุด

จากตารางระดับความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.72 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.77 (ระดับมากที่สุด)
2. การให้บริการด้วยความสะอาด ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.68 (ระดับมากที่สุด)
3. การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.71 (ระดับมากที่สุด)
4. การให้บริการด้วยการอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.71 (ระดับมากที่สุด)
5. การให้บริการขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.72 (ระดับมากที่สุด)

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

- 1.ระบบในการติดต่อ เช่น โทรศัพท์ ไม่ค่อยดี
- 2.ควรใช้เทคโนโลยีมาช่วยให้มากกว่านี้
- 3.ชอบในการบริการและเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ผู้สอนดีมากค่ะ
- 4.งานการศึกษาทั่วไปมีการบริหารจัดการที่ดี มีความทันสมัย เหมาะกับสถานการณ์โควิด 2019
- 5.รัก GE มาก ๆ ขอขอบคุณที่อำนวยความสะดวกในทุก ๆ อย่างที่ผ่านมา
- 6.ขอให้ระลึกอยู่เสมอว่า การให้บริการคือ การทำบุญอย่างหนึ่ง เพราะเป็นส่วนหนึ่งของการให้ข้อมูล ให้ความรู้ ให้แนวทาง ที่เรียกว่า ธรรมทาน
- 7.ขอให้รักษามาตรฐานการบริการดุจญาติมิตรสหายเช่นนี้ตลอดไป
- 8.อยากให้ ปชส. ช่องทางการติดต่อแต่ละฝ่ายงาน เช่น งานทะเบียน งาน GE เบอร์โทร หรือไลน์ บนหน้าเว็บ
- 9.จำนวนบุคลากรควรมีมากกว่าที่เป็นอยู่