

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการเรียน 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	99	38.22
1.2 หญิง	160	61.78
รวม	259	100

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	117	45.17
26 - 35 ปี	40	15.44
36 - 45 ปี	60	23.17
46 - 55 ปี	25	9.65
มากกว่า 55 ปี	17	6.56
รวม	259	100

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้าอบรม จำแนกตามประเภท

3. ประเภท		
นักศึกษา	150	57.92
อาจารย์	28	10.81
บุคลากร	49	18.92
ผู้ปกครอง	32	12.36
รวม	259	100

ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้าอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	91	35.14
ปริญญาตรี	119	45.95
ปริญญาโท	37	14.29
ปริญญาเอก	12	4.63
รวม	259	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	213	27	19	0	0	259	4.75	0.58	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความสะอาด	205	30	23	1	0	259	4.69	0.64	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	204	39	15	1	0	259	4.72	0.58	มากที่สุด
4. การอธิบายและตอบข้อคำถาม	206	35	17	1	0	259	4.72	0.60	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	205	41	13	0	0	259	4.74	0.54	มากที่สุด
รวม	1033	172	87	3	0	1295	4.73	0.59	มากที่สุด

จกตารางระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.73 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.75 (ระดับมากที่สุด)
2. การให้บริการด้วยความสะอาด ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.69 (ระดับมากที่สุด)
3. การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.72 (ระดับมากที่สุด)
4. การให้บริการด้วยการอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.72 (ระดับมากที่สุด)
5. การให้บริการขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.74 (ระดับมากที่สุด)

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

1. การให้ความสะดวกในการให้บริการไม่มี

2. อยากให้ ปชส. ช่องทางการติดต่อแต่ละฝ่ายงาน เช่น งานทะเบียน งาน GE เบอร์โทร หรือไลน์ บนหน้าเว็บ