

สรุปผลการประเมิน

ความพึงพอใจผู้รับบริการกลุ่มงาน แผนการเรียน/ตารางสอน/ตารางสอบ

วัตถุประสงค์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทำการจัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน ภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

วิธีดำเนินการ

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการ มี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X}) โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (\bar{X})	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 ของผู้รับบริการ

ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	24	34.78
หญิง	45	65.22
รวม	69	100.00

ตารางที่ 2 ร้อยละอายุ ของผู้ให้บริการ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	18	26.09
26 - 35 ปี	12	17.39
36 - 45 ปี	21	30.43
46 - 55 ปี	14	20.29
มากกว่า 55 ปี	4	5.80
รวม	69	100.00

ตารางที่ 3 ร้อยละประเภท ของผู้ให้บริการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	21	30.43
อาจารย์	34	49.28
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	13	18.84
ผู้ปกครอง	1	1.45
รวม	69	100.00

ตารางที่ 4 ร้อยละของระดับการศึกษา ของผู้ให้บริการ

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	32	46.38
ปริญญาโท	20	28.99
ปริญญาเอก	17	26.64
รวม	69	100.00

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการจัดกิจกรรมครั้งนี้

ตารางที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจด้านเนื้อหา/หลักสูตร

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	S.D	ระดับความพึงพอใจ
1.การให้บริการบริการด้วยความสุภาพ	4.36	0.70	มาก
2.การให้บริการด้วยความสะดวก	4.38	0.66	มาก
3.ความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.35	0.61	มาก
4.การอธิบายและตอบข้อคำถาม	4.29	0.68	มาก
5.ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	4.22	0.63	มาก
รวม	4.34	0.66	มาก

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ขอข้อมูลอะไรก็ได้ โดยไม่มีข้ออ้าง ใด ๆ มีจิตบริการอย่างมาก
- ควรมีเจ้าหน้าที่ ที่มีจิตบริการที่ดี ให้มากขึ้น
- เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว มีน้ำใจ พุดจาสุภาพ
- ควรมีระยะเวลาในการจัดการจัดตารางสอนที่นานกว่านี้
- ให้บริการดี
- บริการดีเยี่ยม
- ควรมีแอปพลิเคชันแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของแผนการเรียนและตารางสอน
- บางครั้งวิชา GE จัดซ้ำทำให้มีผลต่อการจัดตารางของวิชาเอก

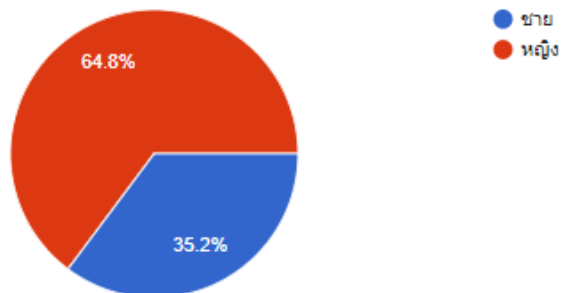
แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการของงานแผน

ตอบแบบสอบถาม 71 แบบสอบถาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

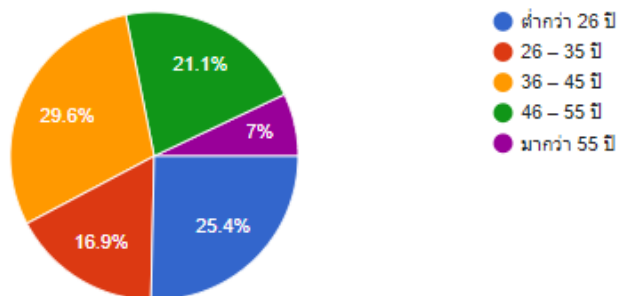
เพศ

คำตอบ 71 ข้อ



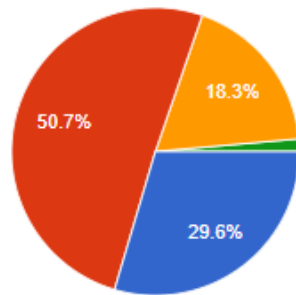
อายุ

คำตอบ 71 ข้อ



ประเภท

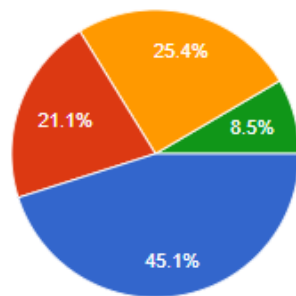
คำตอบ 71 ข้อ



- นักศึกษา
- อาจารย์
- บุคลากรของมหาวิทยาลัย
- ผู้ปกครอง

ระดับการศึกษา

คำตอบ 71 ข้อ

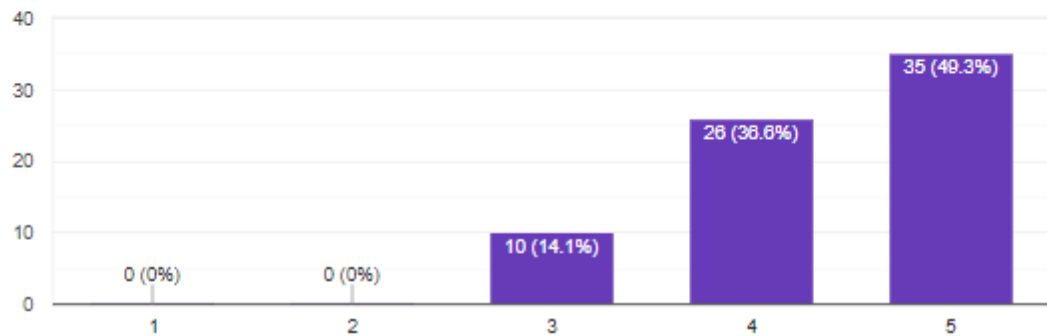


- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก
- ปริญญาตรีโท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานแผนการเรียนและตารางสอน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

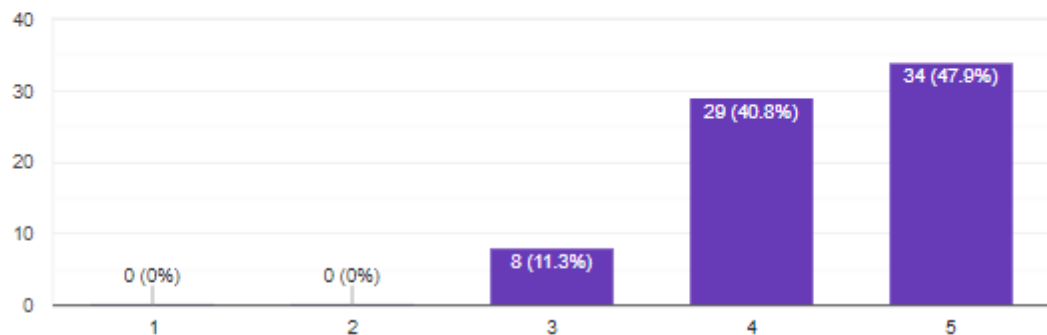
1. การให้บริการด้วยความสุภาพ

คำตอบ 71 ข้อ



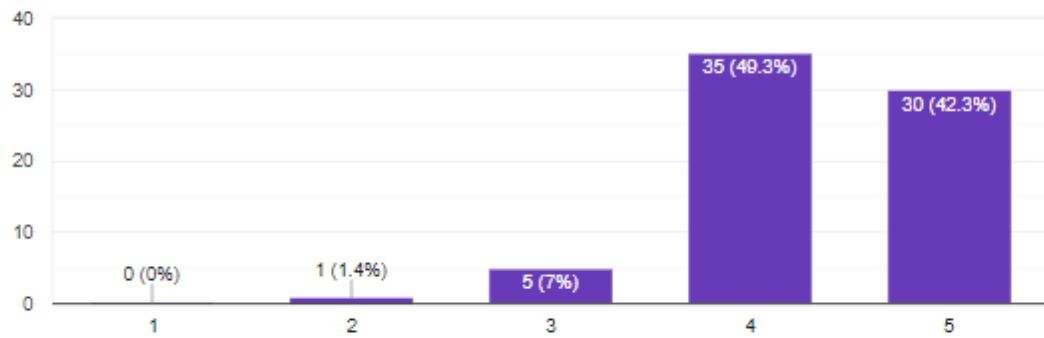
2. การให้บริการด้วยความสะดวก

คำตอบ 71 ข้อ



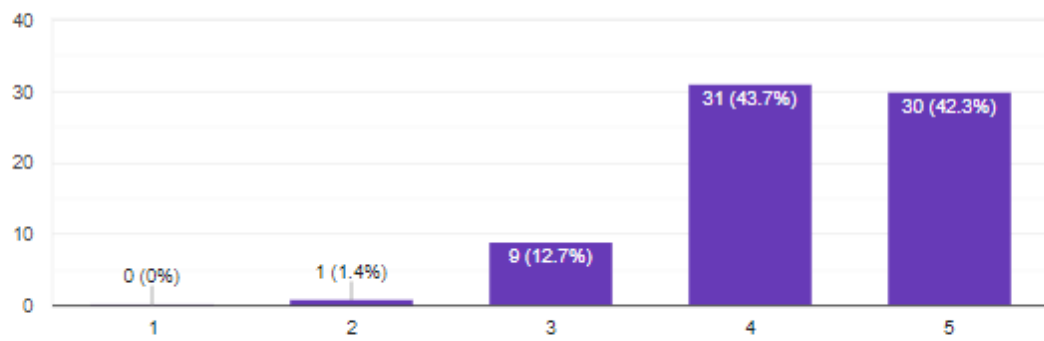
3.ความกระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ

คำตอบ 71 ข้อ



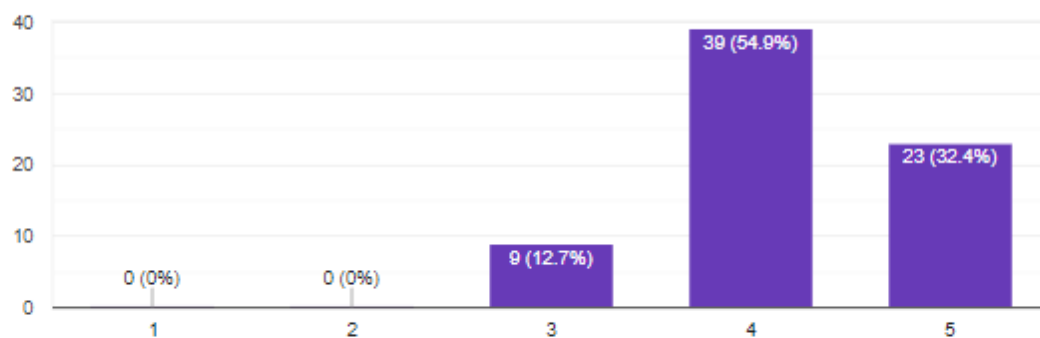
4.การอธิบายและตอบข้อคำถาม

คำตอบ 71 ข้อ



5. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม

คำตอบ 71 ข้อ



ส่วนที่ 3 เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงการให้บริการ

สิ่งที่ควรปรับปรุง

คำตอบ 11 ข้อ

ไม่มี
-
บางครั้งวิชาGE จัดเข้าทำให้มีผลต่อการจัดตารางของวิชาเอก
ควรทำด้วยจิตบริการ คำพูด กริยา สีน่าที่แสดงออกต่อผู้รับบริการ
--

ข้อเสนอแนะ

คำตอบ 10 ข้อ

-
เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมาก ขอข้อมูลอะไรก็ได้ โดยไม่มีข้ออ้างใด ๆ มีจิตบริการอย่างมาก
ควร มีเจ้าหน้าที่ ที่มีจิตบริการที่ดี ให้มากขึ้น
เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว มีน้ำใจ พุดจาสุภาพ
ควรมีระยะเวลาในการจัดตารางสอนที่นานกว่านี้
ให้บริการดี
บริการดีเยี่ยม
ควรมีแอปพลิเคชันแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้บริการของแผนการเรียนและตารางสอนฯ
--