

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2565

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 | 633 | 46.99 |
| 1.2 หญิง | 714 | 53.01 |
| รวม | 1347 | 100 |

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

| | | |
|----------------|-------------|------------|
| 2. อายุ | | |
| ต่ำกว่า 26 ปี | 428 | 31.77 |
| 26 - 35 ปี | 232 | 17.22 |
| 36 - 45 ปี | 376 | 27.91 |
| 46 - 55 ปี | 208 | 15.44 |
| มากกว่า 55 ปี | 103 | 7.65 |
| รวม | 1347 | 100 |

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้าอบรม จำแนกตามประเภท

| | | |
|------------------|-------------|------------|
| 3. ประเภท | | |
| นักศึกษา | 549 | 40.76 |
| อาจารย์ | 318 | 23.61 |
| บุคลากร | 219 | 16.26 |
| ผู้ปกครอง | 261 | 19.38 |
| รวม | 1347 | 100 |

ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้าอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

| | | |
|-------------------------|-------------|------------|
| 4. ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 314 | 23.31 |
| ปริญญาตรี | 613 | 45.51 |
| ปริญญาโท | 304 | 22.57 |
| ปริญญาเอก | 116 | 8.61 |
| รวม | 1347 | 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 | 1108 | 214 | 23 | 1 | 1 | 1347 | 4.80 | 0.45 | มากที่สุด |
| 2. การให้บริการด้วยความสะอาด | 1016 | 298 | 29 | 3 | 1 | 1347 | 4.73 | 0.51 | มากที่สุด |
| 3. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ | 1043 | 280 | 20 | 3 | 1 | 1347 | 4.75 | 0.49 | มากที่สุด |
| 4. การอธิบายและตอบข้อคำถาม | 1040 | 283 | 20 | 3 | 1 | 1347 | 4.75 | 0.49 | มากที่สุด |
| 5. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม | 1038 | 288 | 17 | 3 | 1 | 1347 | 4.75 | 0.48 | มากที่สุด |
| รวม | 5245 | 1363 | 109 | 13 | 5 | 6735 | 4.76 | 0.49 | มากที่สุด |

จากตารางระดับความพึงพอใจผู้รับบริการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.76 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.80 (ระดับมากที่สุด)
2. การให้บริการด้วยความสะอาด ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.73 (ระดับมากที่สุด)
3. การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.75 (ระดับมากที่สุด)
4. การให้บริการด้วยการอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.75 (ระดับมากที่สุด)
5. การให้บริการขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.75 (ระดับมากที่สุด)

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

การให้ความสะดวกในการให้บริการ

ขั้นตอนการดำเนินงานควรทำให้ง่ายขึ้น และสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวก

สถานที่รับเอกสารแคบเกินไป

อยากให้ ปชส. ช่องทางการติดต่อแต่ละฝ่ายงาน เช่น งานทะเบียน งาน GE เบอร์โทร หรือไลน์ บนหน้าเว็บ