

รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลการเรียน 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	134	39.18
1.2 หญิง	208	60.82
รวม	342	100

ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

2. อายุ		
ต่ำกว่า 26 ปี	136	39.77
26 - 35 ปี	52	15.20
36 - 45 ปี	93	27.19
46 - 55 ปี	34	9.94
มากกว่า 55 ปี	27	7.89
รวม	342	100

ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้าอบรม จำแนกตามประเภท

3. ประเภท		
นักศึกษา	178	52.05
อาจารย์	40	11.70
บุคลากร	76	22.22
ผู้ปกครอง	48	14.04
รวม	342	100

ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้าอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	109	31.87
ปริญญาตรี	172	50.29
ปริญญาโท	48	14.04
ปริญญาเอก	13	3.80
รวม	342	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	283	40	19	0	0	342	4.77	0.54	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความสะอาด	266	52	23	1	0	342	4.70	0.60	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	272	54	15	1	0	342	4.75	0.54	มากที่สุด
4. การอธิบายและตอบข้อคำถาม	271	53	17	1	0	342	4.74	0.56	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	270	59	13	0	0	342	4.75	0.51	มากที่สุด
รวม	1362	258	87	3	0	1710	4.74	0.55	มากที่สุด

จากตารางระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา มีค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.74 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.77 (ระดับมากที่สุด)
2. การให้บริการด้วยความสะอาด ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.70 (ระดับมากที่สุด)
3. การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.75 (ระดับมากที่สุด)
4. การให้บริการด้วยการอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.74 (ระดับมากที่สุด)
5. การให้บริการขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย \bar{x} เท่ากับ 4.75 (ระดับมากที่สุด)

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

สิ่งที่ควรปรับปรุง

การให้ความสะดวกในการให้บริการ

ขั้นตอนการดำเนินงานควรทำให้ง่ายขึ้น และสามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้สะดวก

สถานที่รับเอกสารแคบเกินไป

ข้อเสนอแนะ

อยากให้ ปชส. ช่องทางการติดต่อแต่ละฝ่ายงาน เช่น งานทะเบียน งาน GE เบอร์โทร หรือไลน์ บนหน้าเว็บ