

รายงาน ผลความพึงพอใจ ต่อการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567



รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
ประจำปีงบประมาณ 2567

การสำรวจความพึงพอใจในด้านการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ประจำปีงบประมาณ 2567 มีผู้ตอบแบบประเมินจำนวน 176 คน โดยสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 แสดงร้อยละของเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	ร้อยละ
ชาย	35.80
หญิง	63.64
ไม่ระบุ	0.57

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 63.64 รองลงมา เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.80 และไม่ระบุ คิดเป็นร้อยละ 0.57 ตามลำดับ

1.2 สถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 แสดงร้อยละของสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานะ	ร้อยละ
นักศึกษา	6.82
อาจารย์	49.43
เจ้าหน้าที่	41.48
ผู้ปกครอง	0.57
ศิษย์เก่า	0.57
ผู้สมัครเข้าศึกษาต่อ	1.14
อื่น ๆ	-

จากตารางที่ 2 พบว่า สถานะของผู้ที่ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อาจารย์ คิดเป็นร้อยละ 49.43 รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ คิดเป็นร้อยละ 41.48

ตอนที่ 2 เรื่องที่ติดต่อ

ตารางที่ 3 แสดงร้อยละของเรื่องที่มีผู้ประเมินมารับบริการ

เรื่องที่ติดต่อ	ร้อยละ
ขอเอกสารและใบรับรองต่าง ๆ	3.35
งบประมาณและพัสดุ	1.91
งานธุรการ/หนังสือเข้า-ออก	0.96
งานบัณฑิตศึกษา/วารสารวิชาการ	2.39
งานบัตร์นักศึกษา	0.96
งานประชาสัมพันธ์และสื่อส่งเสริมความรู้จากสำนักฯ	1.91
งานประมวผล/กรอกเกรด	0.96
งานแผนการศึกษา	4.78
งานหลักสูตร	23.44
ตารางเรียน/ตารางสอบ	12.44
ติดต่อประสานงาน/สอบถามข้อมูล/ขอข้อมูล	11.48
แนะนำเรื่องการใช้งานระบบบริการการศึกษา/ติดตั้งระบบ	6.70
ผลการศึกษา/ติดตามเกรด	6.22
ยื่นเรื่องสำเร็จการศึกษา	3.35
ลงทะเบียน/เพิ่ม-ถอนรายวิชา/รักษาสภาพนักศึกษา	6.70
วิชาพื้นฐาน	2.87
สมัครเรียน/รับสมัครนักศึกษา	8.13
อื่น ๆ : -บริการตรวจสอบ -รายงานผลติดตาม ตรวจสอบ -ไม่ระบุ	1.44

จากตารางที่ 3 พบว่า เรื่องที่มีผู้ประเมินมาติดต่อมากที่สุดคือ งานหลักสูตร คิดเป็นร้อยละ 23.44 รองลงมาคือ ตารางเรียน/ตารางสอบ คิดเป็นร้อยละ 12.44

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

เกณฑ์แปลความหมายค่าเฉลี่ยจากแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มากที่สุด
3.51 – 4.50	มาก
2.51 – 3.50	ปานกลาง
1.51 – 2.50	น้อย
1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

ปีงบประมาณ 2567 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เฉลี่ยรวม 4.85 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.40 อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ประเด็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
การปฏิบัติงานหรือให้บริการของเจ้าหน้าที่เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลา	4.82	0.42	มากที่สุด
การให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติด้วยความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.84	0.41	มากที่สุด
บริการด้วยความสุภาพ เรียบร้อยและเป็นกันเอง	4.86	0.39	มากที่สุด
เอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ	4.85	0.41	มากที่สุด
รับฟังปัญหาและข้อซักถามอย่างเต็มที่	4.86	0.40	มากที่สุด
เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ	4.85	0.40	มากที่สุด
ข้อสัต์ยสุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ไม่มีการเรียกรับสินบนเพื่อแลกกับการให้บริการ	4.87	0.39	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.85	0.40	มากที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

- ขอให้ทางสำนักส่งเสริมฯ ทำ timeline แจ้งกาติดตามหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง เช่น checklist เอกสาร ตัวอย่างเอกสาร หรือ สามารถเรียกดูในระบบได้อย่างเป็นขั้นตอนค่ะ
- ควรรับเรื่องต่างๆ ไว้บ้าง ไม่ใช่อะไรก็โยนให้แต่ละคณะ ทั้ง ๆ ที่เรื่องสามารถจบได้ที่ส่งเสริม
- คุณเอีให้บริการดีมากค่ะให้คำแนะนำดีเป็นกันเองมากค่ะช่วยเหลืองานด้านหลักสูตรมาโดยตลอดขอบคุณมากๆค่ะ
- ติดตามเอกสารและให้ความช่วยเหลือในเรื่องรายวิชาที่นักศึกษา ต้องลงทะเบียนย้อนหลังได้อย่างดีเยี่ยม
- บริการด้วยดี มีน้ำใจ ให้บริการทันที ไม่รีรอ
- บริการดีเยี่ยมและคอยแจ้งข่าวสารเกี่ยวข้องกับหลักสูตร ให้มีภาคติดตามตลอดครับ
- บริการประทับใจ
- เรื่องบางเรื่องควรรับแล้วจบที่ส่งเสริม ซึ่งสามารถทำได้ แต่ชอบทำให้เรื่องง่ายเป็นเรื่องยาก จะต้องส่งไปให้คณะทำ
- สุดยอดมาก
- ให้คำแนะนำดี ตรงประเด็นที่ถาม สามารถสื่อสารให้คู่สนทนาเข้าใจได้ดี
- ให้คำแนะนำเป็นอย่างดี ขอขอบคุณในการทุ่มเทนะครับ
- ให้คำแนะนำและอำนวยความสะดวกเรื่องหลักสูตรได้ดีมากค่ะ
- ให้คำปรึกษาที่ดี และช่วยแก้ไขทุกปัญหา อธิบายดีสุดๆ
- ให้บริการเป็นกันเอง และเอาใจใส่ต่อผลสัมฤทธิ์ของงาน อย่างดียิ่ง
- อยากให้ระบบการสอบพื้นฐาน มีแบบฟอร์มที่เข้าถึงง่ายกว่านี้