

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ในปีการศึกษา 2561 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการผ่านช่องทางออนไลน์ โดยกลุ่มเป้าหมายเป็นผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจำนวนทั้งสิ้น 467 ตัวอย่าง

ประเด็นในการประเมินความพึงพอใจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีทั้งหมด 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่
3. ด้านจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ
4. ด้านจุดให้บริการมีความเหมาะสม

โดยมีเกณฑ์การแปลความหมายของค่าคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ย	ร้อยละตามเกณฑ์	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	84.20 – 100.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	68.20 – 84.19	มาก
2.61 – 3.40	52.20 – 52.19	ปานกลาง
1.81 – 2.60	36.20 – 52.19	น้อย
1.00 – 1.80	20.00 – 36.19	น้อยที่สุด

$$\text{สูตรการคำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลรวมของค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด}}$$

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน แบ่งผลสำรวจความพึงพอใจตามโครงสร้างของหน่วยงานออกเป็น 4 งาน ดังนี้

1. งานเลขานุการ

งานเลขานุการมีผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด 88 คน มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\frac{388.08}{88} = 4.41$ โดยความพึงพอใจดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด

2. งานหลักสูตรและแผนการเรียน

งานหลักสูตรและแผนการเรียนมีผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด 41 คน มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\frac{172.2}{41} = 4.20$ โดยความพึงพอใจดังกล่าวอยู่ในระดับมาก

3. งานทะเบียนและประมวลผล

งานทะเบียนและประมวลผลมีผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด 210 คน มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\frac{970.2}{210} = 4.62$ โดยความพึงพอใจดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด

4. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

งานเทคโนโลยีสารสนเทศมีผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการทั้งหมด 128 คน มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ $\frac{605.44}{128} = 4.73$ โดยความพึงพอใจดังกล่าวอยู่ในระดับมากที่สุด

จากผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในแต่ละงาน สามารถแสดงเชิงสถิติในรูปของแผนภูมิได้ดังนี้

