

**รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ**  
**ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงานรับสมัคร ปีการศึกษา 2562**

**วัตถุประสงค์ของการประเมิน**

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทำการจัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน ภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

**วิธีดำเนินการ**

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

**การแปลผลข้อมูล**

การแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

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.งานรับสมัครนักศึกษา
- 2.งานแผนการเรียนและตารางสอน
- 3.งานมาตรฐานหลักสูตร
- 4.งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- 5.งานวิชาการศึกษาทั่วไป

## ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐาน ของผู้รับบริการ

### ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามเพศ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	35	41.2
1.2 หญิง	50	58.8
รวม	85	100.00

### ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 26 ปี	28	32.9
2.2 อายุ 26-35 ปี	31	36.5
2.3 อายุ 36-45 ปี	23	27.1
2.4 อายุ 46-55 ปี	2	2.4
2.5 มากกว่า 55 ปี	1	1.2
รวม	85	100.00

### 3. ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามประเภท

3. ประเภท		
นักศึกษา	59	69.4
อาจารย์	14	16.5
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	8	9.4
บุคคลภายนอก	4	4.7
รวม	85	100.00

### 4. ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	57	67.1
ปริญญาตรี	13	15.3
ปริญญาโท	8	9.4
ปริญญาเอก	7	8.2
รวม	85	100.00

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

#### 3.1 การให้บริการด้วยคุณภาพ

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	-	-
น้อย	-	-
ปานกลาง	1	1.2
มาก	23	27.1
มากที่สุด	61	71.8
รวม	85	100.00

#### 3.2 การให้บริการด้วยความสะดวก

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	1	1.2
น้อย	-	-
ปานกลาง	3	3.5
มาก	29	34.1
มากที่สุด	52	61.2
รวม	85	100.00

#### 3.3 ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	1	1.2
น้อย	-	-
ปานกลาง	2	2.4
มาก	32	37.6
มากที่สุด	50	58.8
รวม	85	100.00

### 3.4 การอธิบายและตอบข้อคำถาม

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	1	1.2
น้อย	-	-
ปานกลาง	3	3.5
มาก	29	34.1
มากที่สุด	52	61.2
รวม	85	100.00

### 3.5 ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม

ความพึงพอใจต่อการจัดงาน	$\bar{x}$	ระดับความพึงพอใจ
น้อยที่สุด	1	1.2
น้อย	-	-
ปานกลาง	4	4.7
มาก	24	28.2
มากที่สุด	56	65.9
รวม	85	100.00

#### ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงครั้งต่อไป

- 1.การทำงานล่าช้ามากถึงมากที่สุดเช่นเรื่องสำเร็จการศึกษา วุฒิ การออกใบรับรอง
- 2.ควรมีเก้าอี้ในการให้บริการ
- 3.ควรส่งเกรดให้เร็วขึ้น