# รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

# ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงานตารางเรียนปีการศึกษา 2562

**วัตถุประสงค์ของการประเมิน**

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทำการจัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

**วิธีดำเนินการ**

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพใจต่อการบริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

**การแผลผลข้อมูล**

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 | 69 | 38.3 |
| 1.2 หญิง | 111 | 61.7 |
| **รวม** | **180** | **100.00** |

**ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ**

| | | |
|---|---|---|
| 2. อายุ | | |
| 2.1 ต่ำกว่า 26 ปี | 119 | 66.1 |
| 2.2 อายุ 26-35 ปี | 7 | 3.9 |
| 2.3 อายุ 36-45 ปี | 34 | 18.9 |
| 2.4 อายุ 46-55 ปี | 17 | 9.4 |
| 2.5 มากกว่า 55 ปี | 3 | 1.7 |
| **รวม** | **180** | **100.00** |

**3. ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามประเภท**

| | | |
|---|---|---|
| 3. ประเภท | | |
| นักศึกษา | 123 | 68.3 |
| อาจารย์ | 38 | 21.1 |
| บุคลากรของมหาวิทยาลัย | 16 | 8.9 |
| บุคคลภายนอก | 3 | 1.7 |
| **รวม** | **180** | **100.00** |

**4. ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา**

| | | |
|---|---|---|
| 4. ระดับการศึกษา | | |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 37 | 20.6 |
| ปริญญาตรี | 102 | 56.7 |
| ปริญญาโท | 24 | 13.3 |
| ปริญญาเอก | 17 | 9.4 |
| **รวม** | **180** | **100.00** |

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของงานสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

**3.1 การให้บริการด้วยความสุภาพ**

| ความพึงพอใจต่อการจัดงาน | $\overline{x}$ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|
| น้อยที่สุด | 1 | .6 |
| น้อย | 1 | .6 |
| ปานกลาง | 13 | 7.2 |
| มาก | 46 | 25.6 |
| มากที่สุด | 119 | 66.1 |
| **รวม** | **180** | **100.00** |

**3.2 การให้บริการด้วยความสะดวก**

| ความพึงพอใจต่อการจัดงาน | $\overline{x}$ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|
| น้อยที่สุด | 1 | .6 |
| น้อย | 2 | 1.1 |
| ปานกลาง | 11 | 6.1 |
| มาก | 45 | 25.0 |
| มากที่สุด | 121 | 67.2 |
| **รวม** | **180** | **100.00** |

**3.3 ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ**

| ความพึงพอใจต่อการจัดงาน | $\overline{x}$ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|
| น้อยที่สุด | 1 | .6 |
| น้อย | 2 | 1.1 |
| ปานกลาง | 11 | 6.1 |
| มาก | 45 | 25.0 |
| มากที่สุด | 121 | 67.2 |
| **รวม** | **180** | **100.00** |

**3.4 การอธิบายและตอบข้อคำถาม**

| ความพึงพอใจต่อการจัดงาน | $\overline{x}$ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|
| น้อยที่สุด | 1 | .6 |
| น้อย | 1 | .6 |
| ปานกลาง | 10 | 5.6 |
| มาก | 48 | 26.7 |
| มากที่สุด | 120 | 66.7 |
| **รวม** | **180** | **100.00** |

**3.5 ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม**

| ความพึงพอใจต่อการจัดงาน | $\overline{x}$ | ระดับความพึงพอใจ |
|---|---|---|
| น้อยที่สุด | 1 | .6 |
| น้อย | 3 | 1.7 |
| ปานกลาง | 9 | 5.0 |
| มาก | 48 | 26.7 |
| มากที่สุด | 119 | 66.1 |
| **รวม** | **180** | **100.00** |

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงครั้งต่อไป**

1.ควรอัพเดทตารางเรียนล่วงหน้า เพื่อให้นักศึกษามีความเตรียมพร้อมก่อนเปิดภาคการศึกษา

2.ทำงานช้า

3.ไม่มีที่นั่งรอ

4.เพิ่มถอนน่าจะมีเวลาเรียน หลาย ๆ เวลา