

## รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

### ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE) ปีการศึกษา 2564

#### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนทำการจัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน  
ภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

#### วิธีดำเนินการ

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

#### การแปลผลข้อมูล

การแปลความหมายของข้อมูล แปลผลจากค่าเฉลี่ยเลขคณิต 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

- .งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- .งานแผนการเรียนและตารางสอน
- .งานมาตรฐานหลักสูตร
- .งานรับสมัครนักศึกษา
- .งานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)
- .งานอำนวยการ

## ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐาน ของผู้รับบริการ

### ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้เข้าอบรม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1 ชาย	38	43.18
1.2 หญิง	50	56.82
<b>รวม</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

### ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 26 ปี	45	51.14
26 - 35 ปี	14	15.91
36 - 45 ปี	11	12.50
46 - 55 ปี	12	13.64
มากกว่า 55 ปี	6	6.82
<b>รวม</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

### ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามประเภท

<b>3. ประเภท</b>		
นักศึกษา	51	57.95
อาจารย์	35	39.77
บุคลากร	2	2.27
ผู้ปกครอง	0	0.00
<b>รวม</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

### ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้าอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	13	14.77
ปริญญาตรี	40	45.45
ปริญญาโท	19	21.59
ปริญญาเอก	16	18.18
<b>รวม</b>	<b>88</b>	<b>100</b>

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ระดับความพึงพอใจด้านเนื้อหา

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	ควรปรับปรุง (1)	N	ค่าเฉลี่ย $\bar{x}$	std	ระดับ ความพึงพอใจ
1. การให้บริการด้วยความสุภาพ	68	19	0	1	0	88	4.75	0.51	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความสะดวก	62	24	1	1	0	88	4.67	0.56	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	66	20	1	0	1	88	4.70	0.61	มากที่สุด
4. การอธิบายและตอบข้อคำถาม	67	19	1	0	1	88	4.72	0.60	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	70	17	0	0	1	88	4.76	0.56	มากที่สุด
รวม	333	99	3	2	3	440	4.72	0.57	มากที่สุด

จากตารางระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของงานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE) มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.72 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.75(ระดับมากที่สุด)
2. การให้บริการด้วยความสะดวก ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.67 (ระดับมากที่สุด)
3. การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.70 (ระดับมากที่สุด)
4. การให้บริการด้วยการอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.72 (ระดับมากที่สุด)
5. การให้บริการขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.76 (ระดับมากที่สุด)

#### ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

- 1.ชอบในการบริการและเอื้ออำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ผู้สอนดีมากค่ะ
- 2.งานการศึกษาทั่วไปมีการบริหารจัดการที่ดี มีความทันสมัย เหมาะกับสถานการณ์โควิด 2019
- 3.รัก GE มาก ๆ ชอบคุณที่อำนวยความสะดวกในทุก ๆ อย่างที่ผ่านมา
- 4.ขอให้ระลึกอยู่เสมอว่า การให้บริการคือ การทำบุญอย่างหนึ่ง เพราะเป็นส่วนหนึ่งของการให้ข้อมูล ให้ความรู้ ให้แนวทาง ที่เรียกว่า ธรรมทาน
- 5.ขอให้รักษามาตรฐานการบริการดุจญาติมิตรสหายเช่นนี้ตลอดไป