

# รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงานตารางเรียน

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทำการจัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน ภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงให้บริการให้ ดียิ่งขึ้น

### วิธีดำเนินการ

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 3 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 ข้อมูลพื้นฐาน ของผู้รับบริการของกลุ่มงานตารางเรียน

#### ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	106	33.12
หญิง	214	66.88
รวม	320	100.00

#### ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	164	51.25
อายุ 26-35 ปี	40	12.50
อายุ 36-45 ปี	73	22.81
อายุ 46-55 ปี	36	11.25
มากกว่า 55 ปี	7	2.19
รวม	320	100.00

#### ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	180	56.25
อาจารย์	101	31.56
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	35	10.94
บุคคลภายนอก	4	1.25
รวม	320	100.00

#### ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	59	18.44
ปริญญาตรี	164	51.25
ปริญญาโท	61	19.06
ปริญญาเอก	36	11.25
รวม	320	100.00

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานตารางเรียน**

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	ค่าเฉลี่ย	std	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการด้วยความสุภาพ	228	75	15	0	2	320	4.65	0.63	มากที่สุด
การให้บริการด้วยความสะดวก	219	85	11	3	2	320	4.61	0.66	มากที่สุด
ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	224	83	10	1	2	320	4.64	0.62	มากที่สุด
การอธิบายและตอบข้อคำถาม	217	89	11	1	2	320	4.62	0.63	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	213	89	14	2	2	320	4.59	0.66	มากที่สุด
<b>รวม</b>	<b>1101</b>	<b>421</b>	<b>61</b>	<b>7</b>	<b>10</b>	<b>1600</b>	<b>4.62</b>	<b>0.64</b>	<b>มากที่สุด</b>

จากตารางระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มงานตารางเรียน ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.62 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

- 1.การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.65 (ระดับมากที่สุด)
- 2.การให้บริการด้วยความสะดวก ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.61 (ระดับมากที่สุด)
- 3.ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.64 (ระดับมากที่สุด)
- 4.การอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.62 (ระดับมากที่สุด)
- 5.ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.59 (ระดับมากที่สุด)

### ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

- 1.ที่นั่งรอ ขอความช่วยเหลือออนไลน์ และเบอร์โทรศัพท์เพื่อขอความช่วยเหลือแต่ละงาน
- 2.เจ้าหน้าที่บริการดีมากทุกคนเลยจ้า
- 3.ส่วนพักคอยห้องให้คำแนะนำควรมี
- 4.การโพสต์แจ้งข่าวสาร ให้ใช้ภาพกราฟฟิกแทนข้อความ