

# รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงานมาตรฐานหลักสูตร

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ทำการจัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน ภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

### 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 ของผู้รับบริการของกลุ่มงานมาตรฐานหลักสูตร

#### ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	33	27.97
หญิง	85	72.03
รวม	118	100.00

#### ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 26 ปี	2	1.69
อายุ 26-35 ปี	20	16.95
อายุ 36-45 ปี	65	55.08
อายุ 46-55 ปี	30	25.42
มากกว่า 55 ปี	1	0.85
รวม	118	100.00

#### ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามประเภท

ประเภท	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	7	5.93
อาจารย์	83	70.34
บุคลากรของมหาวิทยาลัย	22	18.64
บุคคลภายนอก	6	5.08
รวม	118	100.00

#### ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	0	0
ปริญญาตรี	24	20.34
ปริญญาโท	45	38.14
ปริญญาเอก	49	41.53
รวม	118	100.00

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของกลุ่มงานมาตรฐานหลักสูตร**

ประเด็นความคิดเห็น	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	N	ค่าเฉลี่ย	std	ระดับความพึงพอใจ
การให้บริการด้วยความสุภาพ	45	73	0	0	0	118	4.38	0.49	มาก
การให้บริการด้วยความสะดวก	60	57	1	0	0	118	4.50	0.52	มาก
ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	53	65	0	0	0	118	4.45	0.50	มาก
การอธิบายและตอบข้อคำถาม	54	64	0	0	0	118	4.46	0.50	มาก
ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	55	63	0	0	0	118	4.47	0.50	มาก
<b>รวม</b>	<b>267</b>	<b>322</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>590</b>	<b>4.45</b>	<b>0.50</b>	<b>มาก</b>

จากตารางระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของกลุ่มงานมาตรฐานหลักสูตรค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.45 (ระดับมาก) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

- 1.การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.38 (ระดับมาก)
- 2.การให้บริการด้วยความสะดวก ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.50 (ระดับมาก)
- 3.ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.45 (ระดับมาก)
- 4.การอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.46 (ระดับมาก)
- 5.ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.47 (ระดับมาก)

**ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ**