

# รายงานการประเมินผลความพึงพอใจ

## ความพึงพอใจของผู้รับบริการของกลุ่มงานอำนวยการ ปีการศึกษา 2565

### วัตถุประสงค์ของการประเมิน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนทำการจัดค่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของงาน ภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

### วิธีดำเนินการ

การสรุปผลการประเมินผู้รับบริการมี 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 หน่วยงานที่รับบริการ

ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อการบริการ

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

### การแปรผลข้อมูล

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

- 1.งานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา
- 2.งานแผนการเรียนและตารางสอน
- 3.งานมาตรฐานหลักสูตร
- 4.งานรับสมัครนักศึกษา
- 5.งานวิชาการศึกษาทั่วไป (GE)
- 6.งานอำนวยการ

## ตอนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐาน ของผู้รับบริการ

### ตารางที่ 1 ร้อยละของผู้เข้าอบรม จำแนกตามเพศ

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
1.1 ชาย	69	62.73
1.2 หญิง	41	37.27
<b>รวม</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

### ตารางที่ 2 ร้อยละของผู้เข้ารับบริการ จำแนกตามอายุ

<b>2. อายุ</b>		
ต่ำกว่า 26 ปี	8	7.27
26 - 35 ปี	29	26.36
36 - 45 ปี	46	41.82
46 - 55 ปี	23	20.91
มากกว่า 55 ปี	4	3.64
<b>รวม</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

### ตารางที่ 3 ร้อยละของผู้เข้าอบรม จำแนกตามประเภท

<b>3. ประเภท</b>		
นักศึกษา	37	33.64
อาจารย์	10	9.09
บุคลากร	29	26.36
ผู้ปกครอง	34	30.91
<b>รวม</b>	<b>110</b>	<b>100</b>

### ตารางที่ 4 ร้อยละของผู้เข้าอบรม จำแนกตามระดับการศึกษา

<b>4. ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	20	18.18
ปริญญาตรี	55	50.00
ปริญญาโท	33	30.00
ปริญญาเอก	2	1.82
<b>รวม</b>	<b>110</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	107	2	1	0	0	110	4.96	0.23	มากที่สุด
2. การให้บริการด้วยความสะอาด	105	4	1	0	0	110	4.95	0.26	มากที่สุด
3. ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ	107	1	2	0	0	110	4.95	0.28	มากที่สุด
4. การอธิบายและตอบข้อคำถาม	107	3	0	0	0	110	4.97	0.16	มากที่สุด
5. ขั้นตอนการให้บริการที่เหมาะสม	105	4	1	0	0	110	4.95	0.26	มากที่สุด
รวม	531	14	5	0	0	550	4.96	0.24	มากที่สุด

จากตารางระดับความพึงพอใจผู้รับบริการของ กลุ่มงานอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.96 (ระดับมากที่สุด) และจำแนกรายละเอียดได้ดังนี้

1. การให้บริการด้วยความสุภาพ ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.96 (ระดับมากที่สุด)
2. การให้บริการด้วยความสะอาด ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.95 (ระดับมากที่สุด)
3. การให้บริการด้วยความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.95 (ระดับมากที่สุด)
4. การให้บริการด้วยการอธิบายและตอบข้อคำถาม ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.97 (ระดับมากที่สุด)
5. การให้บริการขั้นตอนให้บริการที่เหมาะสม ค่าเฉลี่ย  $\bar{x}$  เท่ากับ 4.95 (ระดับมากที่สุด)

ตอนที่ 4 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น

ทำงานรวดเร็วดี พุดจาไพเราะ  
ยิ้มแย้มดี  
ตอบคำถามดี