

## สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการใช้บริการ ปีการศึกษา 2562

### มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ลำปาง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ลำปาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปี 2562 โดยสรุปข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการหาค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย (Rating Scale) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	แปลความหมาย
4.51 – 5.00	มีระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
3.51 – 4.50	มีระดับความพึงพอใจ มาก
2.51 – 3.50	มีระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
1.51 – 2.50	มีระดับความพึงพอใจ น้อย
1.00 – 1.50	มีระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

#### บทสรุป

ในปีการศึกษา 2562 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ลำปาง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบไปด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการจำนวน 15 งาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 กองบริหารทรัพยากรภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และกองการศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 งานสำนักงานบริหาร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 งานประกันคุณภาพการศึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานกองบริหารทรัพยากร พบว่า งานทรัพยากรมนุษย์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 งานยุทธศาสตร์และแผนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 งานคลังและพัสดุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 งานประชาสัมพันธ์ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 งานบริหารงานทั่วไปมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 งานรักษาความปลอดภัยมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และงานยานพาหนะมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

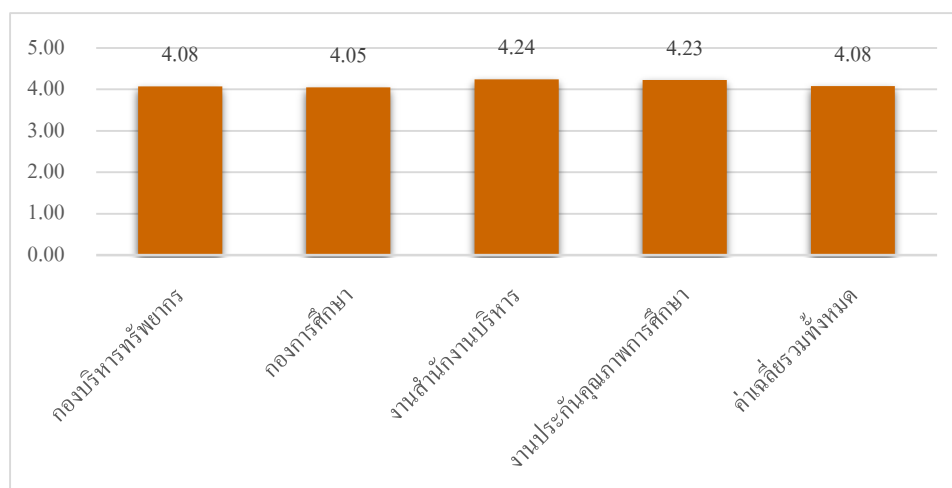
เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานกองการศึกษา พบว่า งานสำนักงานกองการศึกษามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 งานวิชาการและงานทะเบียน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 งานกิจการนักศึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 (แยกเป็น 3 งาน ได้แก่ งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การบริการห้องออกกำลังกายมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59) งานวิจัยและบริการวิชาการ

มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 งานวิทยบริการ (ห้องสมุด) มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 งานเทคโนโลยีสารสนเทศ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.37 โดยมีรายละเอียดแต่ละงานในตารางที่ 1

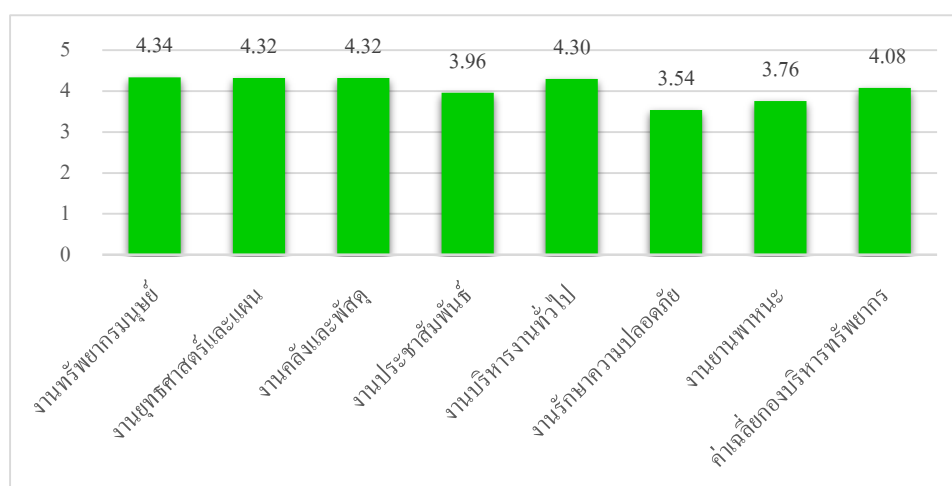
ตารางที่ 1 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีการศึกษา 2562

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>กองบริหารทรัพยากร</b>	<b>4.08</b>	<b>มาก</b>
งานทรัพยากรมนุษย์	4.34	มาก
งานยุทธศาสตร์และแผน	4.32	มาก
งานคลังและพัสดุ	4.32	มาก
งานประชาสัมพันธ์	3.96	มาก
งานบริหารงานทั่วไป	4.30	มาก
งานรักษาความปลอดภัย	3.54	มาก
งานยานพาหนะ	3.76	มาก
<b>กองการศึกษา</b>	<b>4.05</b>	<b>มาก</b>
งานสำนักงานกองการศึกษา	4.27	มาก
งานวิชาการและงานทะเบียน	4.13	มาก
งานกิจการนักศึกษา	3.72	มาก
- งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	3.76	มาก
- งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ	3.81	มาก
- การบริการห้องออกกำลังกาย	3.59	มาก
งานวิจัยและบริการวิชาการ	4.36	มาก
งานวิทยบริการ (ห้องสมุด)	4.42	มาก
งานเทคโนโลยีสารสนเทศ	4.37	มาก
งานสำนักงานบริหาร	4.24	มาก
งานประกันคุณภาพการศึกษา	4.23	มาก
<b>ภาพรวมทั้งหมด</b>	<b>4.08</b>	<b>มาก</b>

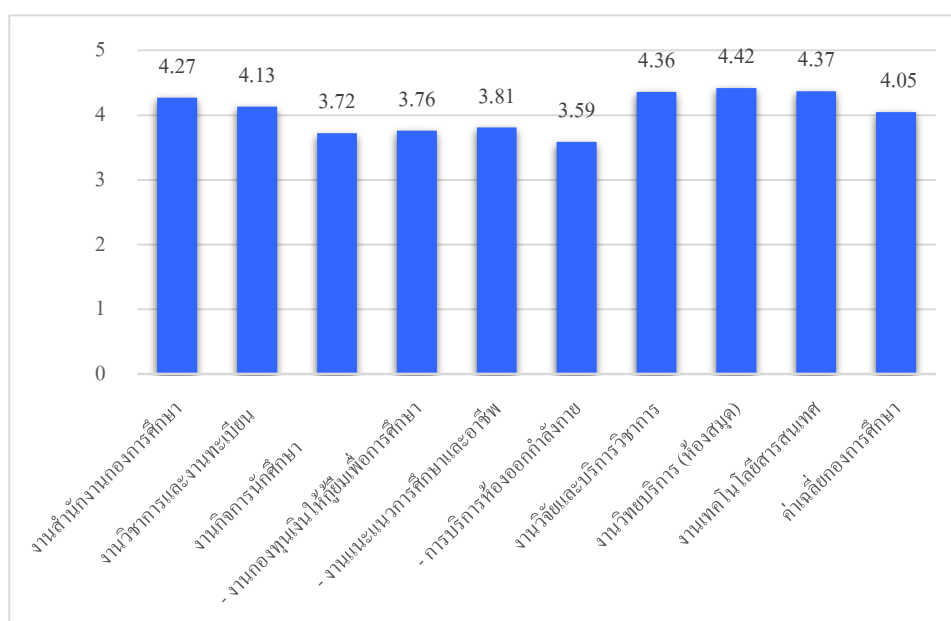
### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ภาพรวม ปีการศึกษา 2562



### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ กองบริหารทรัพยากร ปีการศึกษา 2562



### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการกองการศึกษา ปีการศึกษา 2562

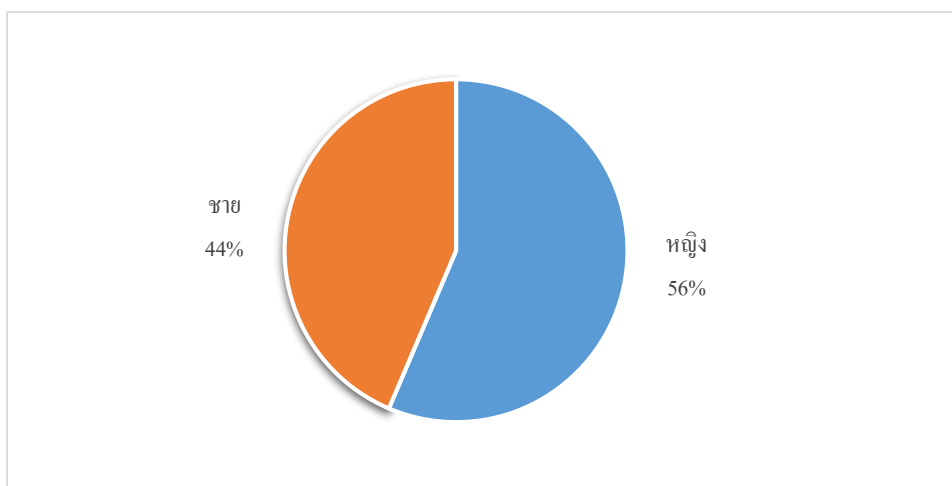


## ผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ กองการศึกษา

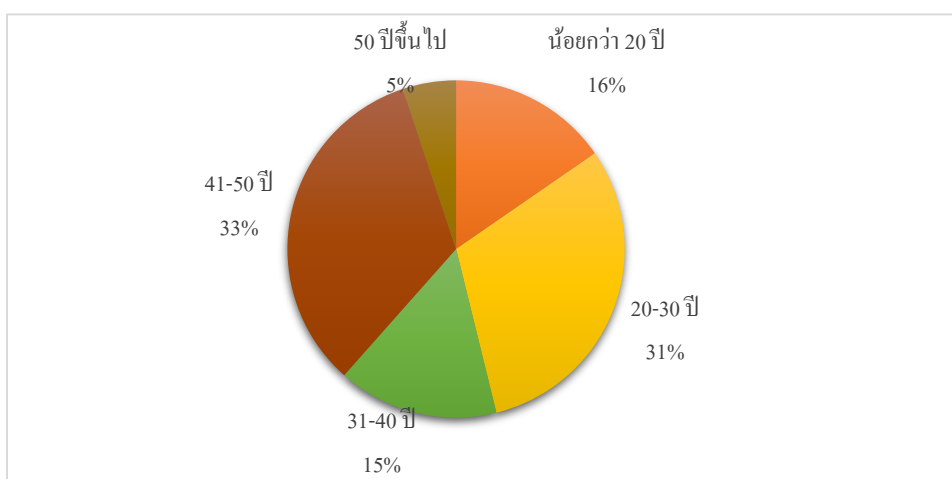
งานสำนักงานกองการศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

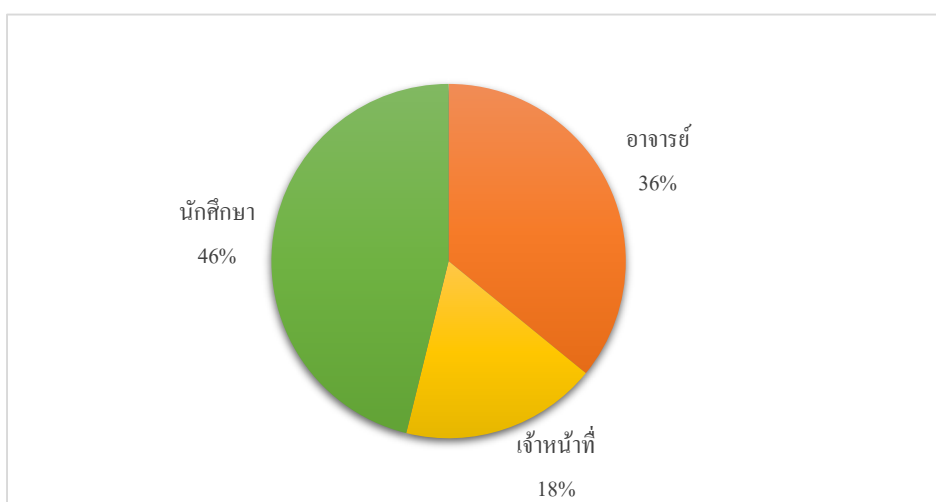
### 1. เพศ



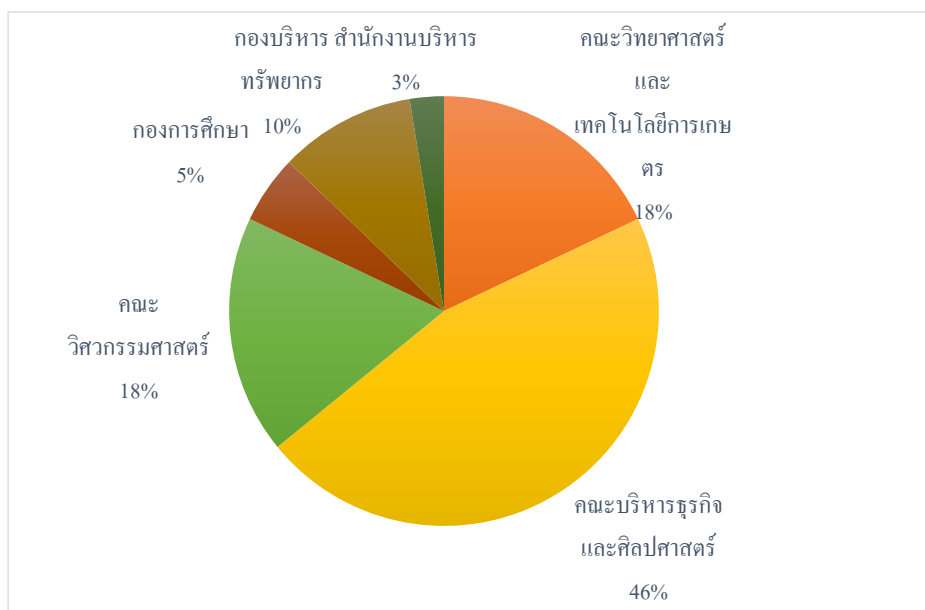
### 2. อายุ



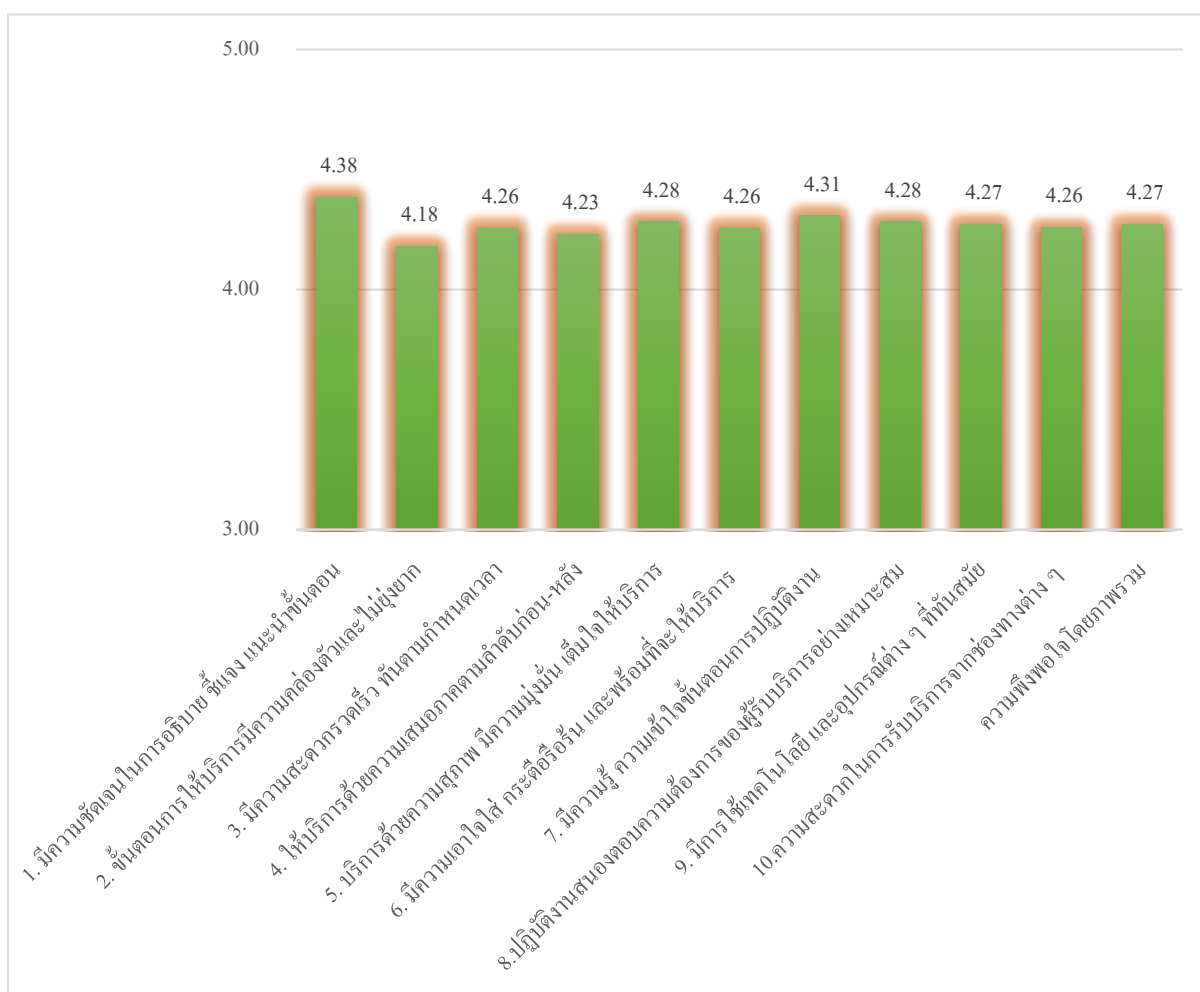
### 3. ตำแหน่ง/หน้าที่



#### 4. หน่วยงาน



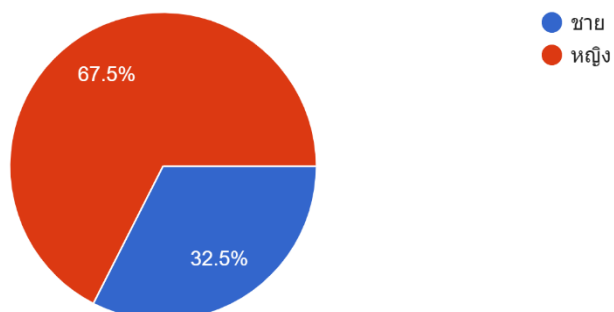
#### ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



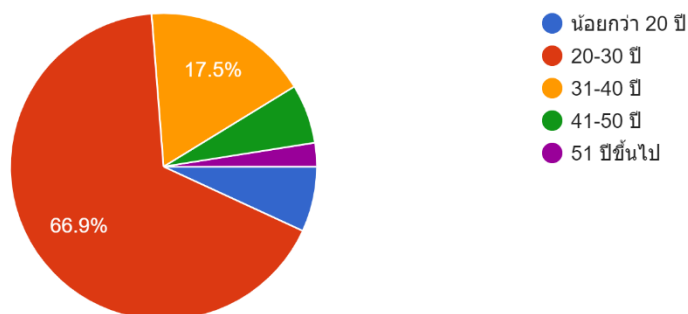
## งานวิชาการและงานทะเบียน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 160 คน

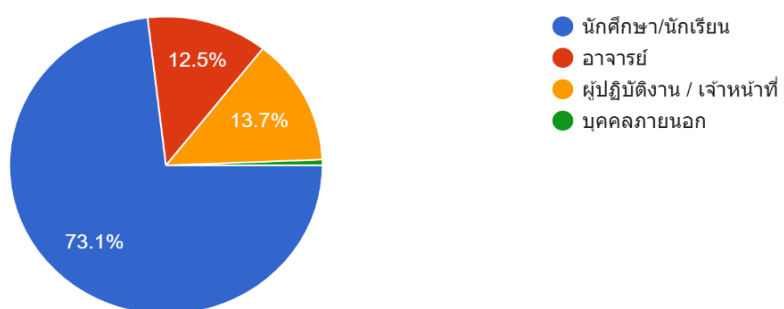
## 1. เพศ



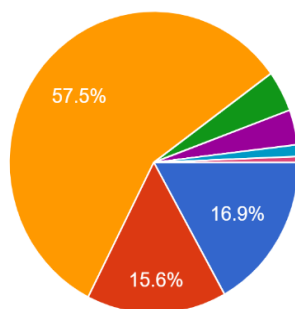
## 2. อายุ



## 3. ตำแหน่ง/หน้าที่

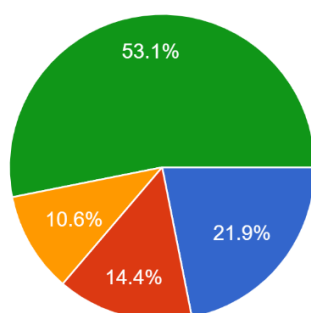


#### 4. หน่วยงาน



- คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
- คณะวิศวกรรมศาสตร์
- คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
- กองการศึกษา
- กองบริหารทรัพยากร
- สำนักงานบริหาร
- บุคคลภายนอก

#### 5. หน่วยงานที่ใช้บริการ

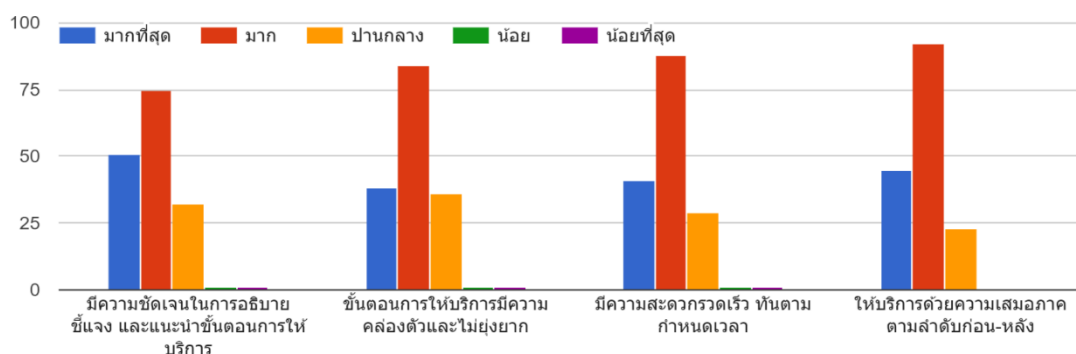


- สำนักงานฝ่ายวิชาการ
- งานรับสมัครนักศึกษาใหม่
- งานส่งเสริมวิชาการ
- งานทะเบียน

#### ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

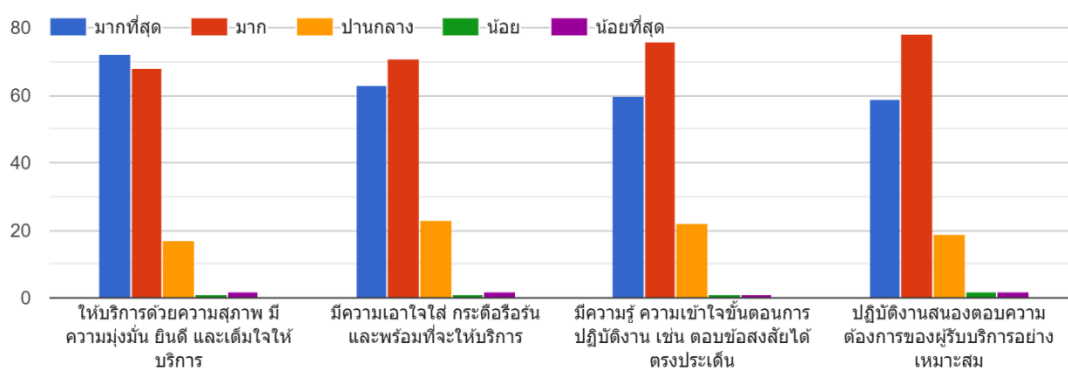
ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.06	0.62	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.22	0.69	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.21	0.70	มาก
<b>ภาพรวมทั้งหมด</b>	<b>4.17</b>	<b>0.59</b>	<b>มาก</b>

#### ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.09	0.77	มาก
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	3.98	0.74	มาก
มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.04	0.72	มาก
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.14	0.64	มาก
<b>ภาพรวมทั้งหมด</b>	<b>4.06</b>	<b>0.62</b>	<b>มาก</b>

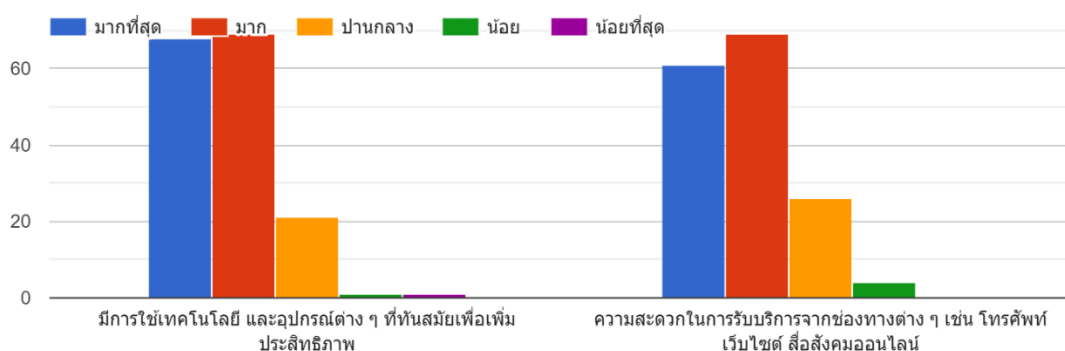
#### ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	4.29	0.78	มาก
มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.20	0.80	มาก
มีความรู้ ความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.21	0.75	มาก
ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.19	0.79	มาก
<b>ภาพรวมทั้งหมด</b>	<b>4.22</b>	<b>0.69</b>	<b>มาก</b>



### ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	4.26	0.76	มาก
ความสะดวกในการรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์	4.17	0.79	มาก
<b>ภาพรวมทั้งหมด</b>	<b>4.21</b>	<b>0.70</b>	<b>มาก</b>

### สิ่งที่ไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

#### 1. งานรับสมัครนักศึกษาใหม่

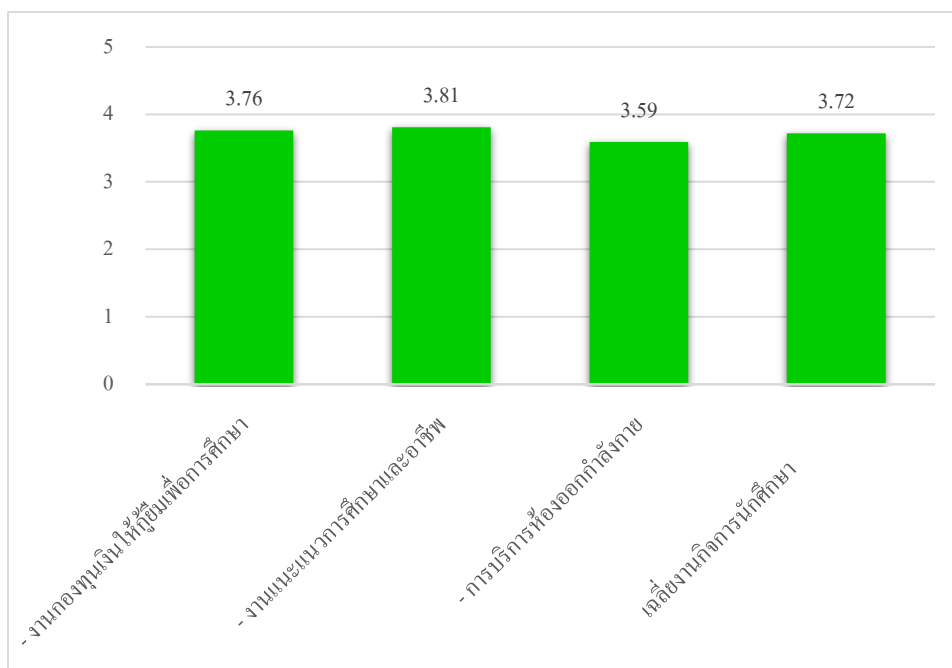
- ควรมีแผนการรับสมัครแต่ละรอบในภาพรวม และกำหนดการรับสมัครในแต่ละช่วงเวลา ให้ชัดเจน
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเพจรับสมัครอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการติดตามข่าวสารที่สะดวกและรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส
- ระบบไม่เสถียร

#### 2. งานทะเบียน

- การลดขั้นตอนใบคำร้องทั่วไป
- ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลกลางร่วมกันระหว่างงานรับสมัคร งานส่งเสริมวิชาการ งานทะเบียน เพื่อสะดวกในการติดต่อสอบถาม

## งานกิจการนักศึกษา

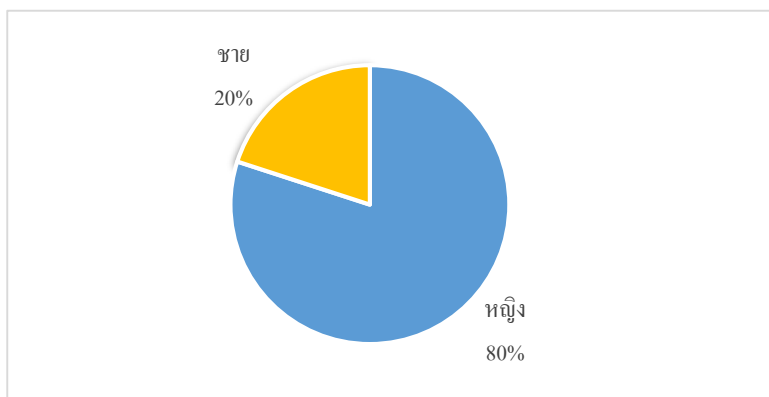
### สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



## กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1. เพศ



#### 2. กำลังศึกษาอยู่ระดับ

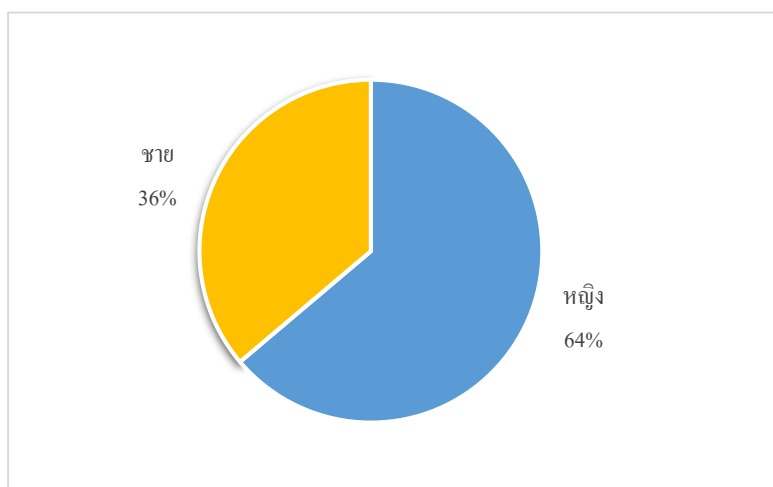




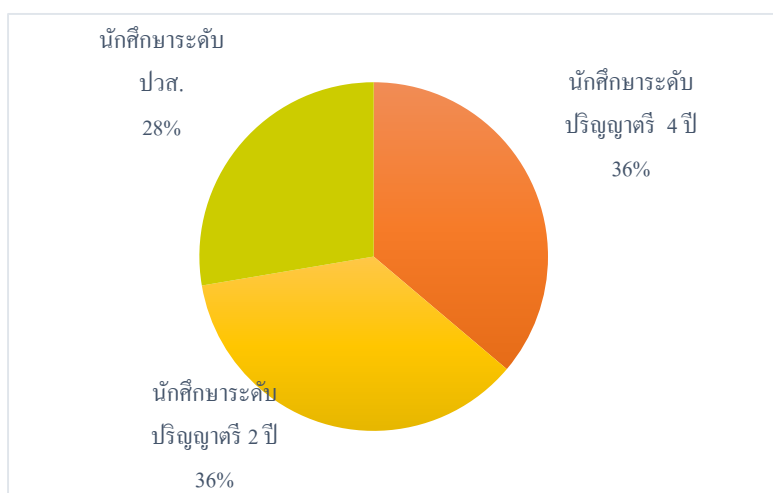
## งานแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

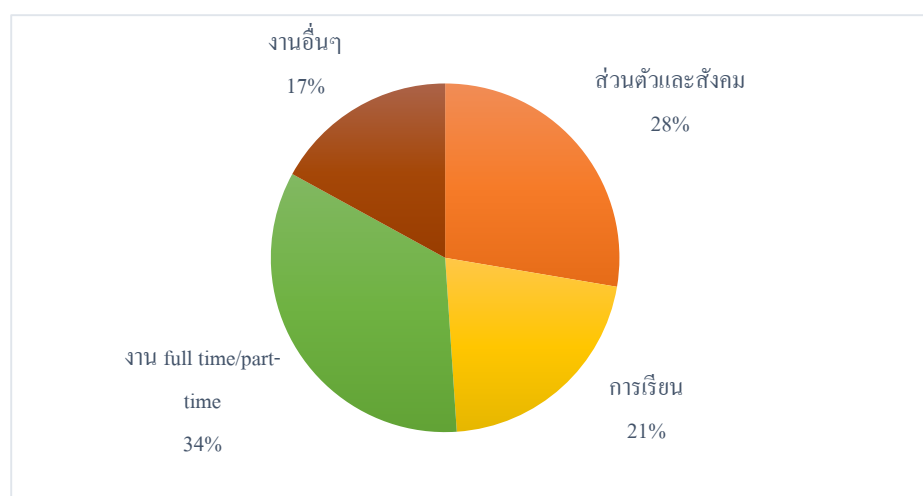
#### 1. เพศ



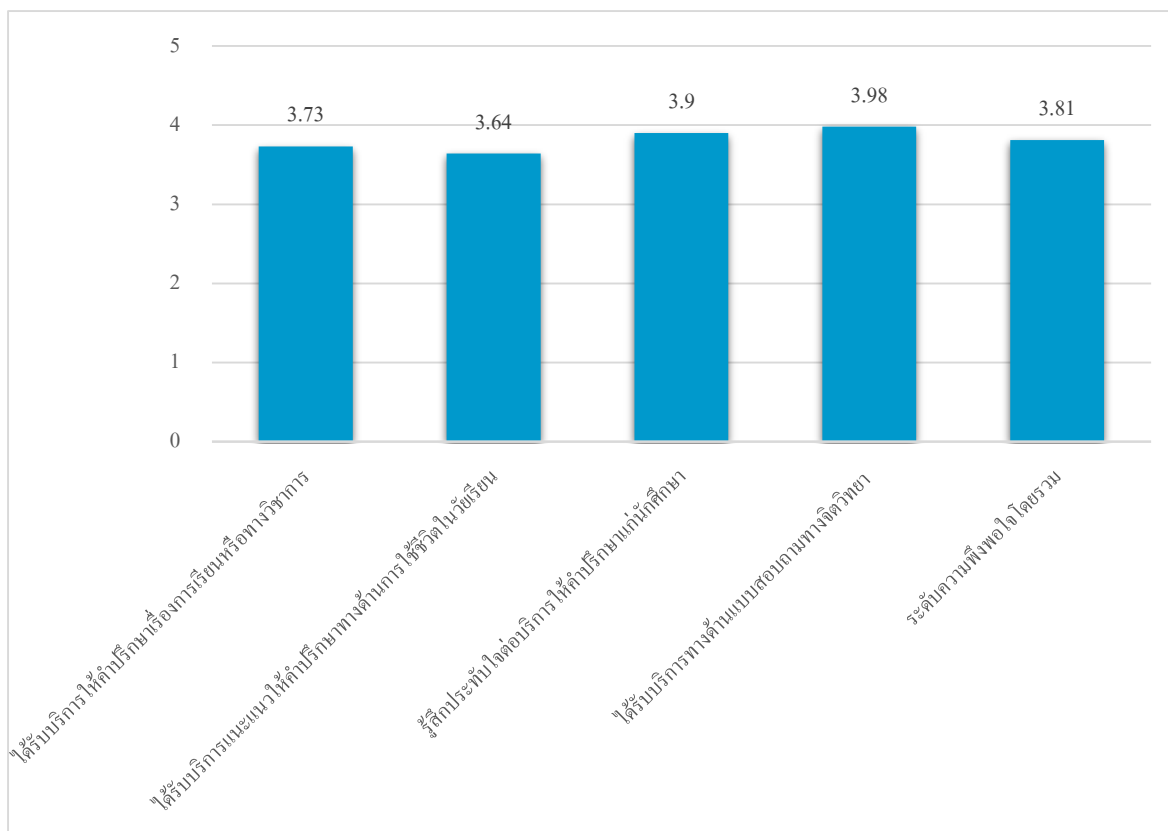
#### 2. กำลังศึกษาอยู่ระดับ



#### 3. ได้รับบริการแนะแนว



## ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



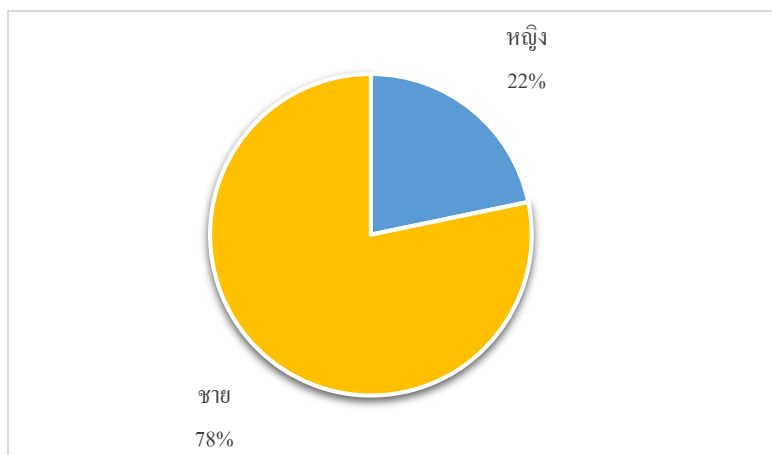
### สิ่งที่ไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

1. อยากให้แนะนำสถานที่ไปฝึกงาน
2. ควรมีกิจกรรมที่ทำร่วมกันให้มากกว่านี้

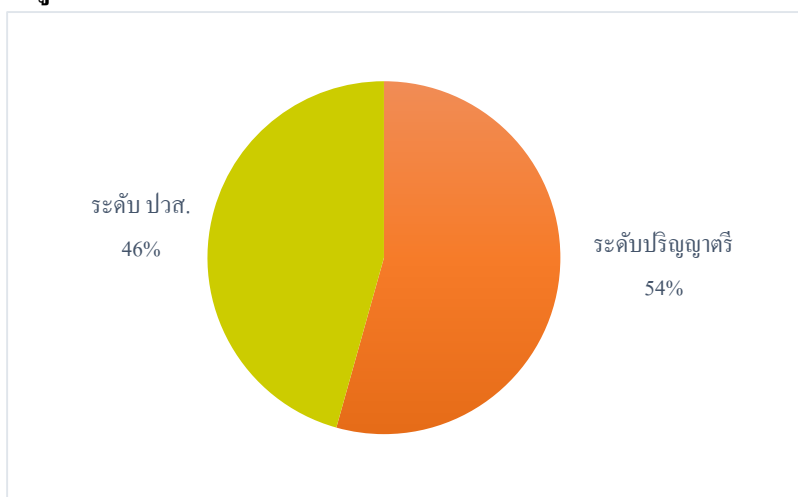
## การบริการห้องออกกำลังกาย

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

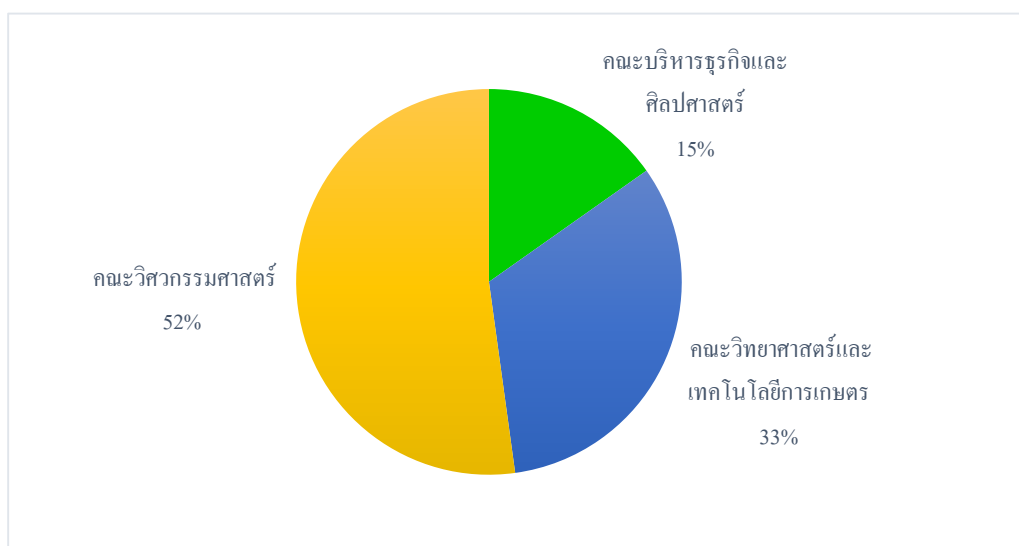
#### 1. เพศ



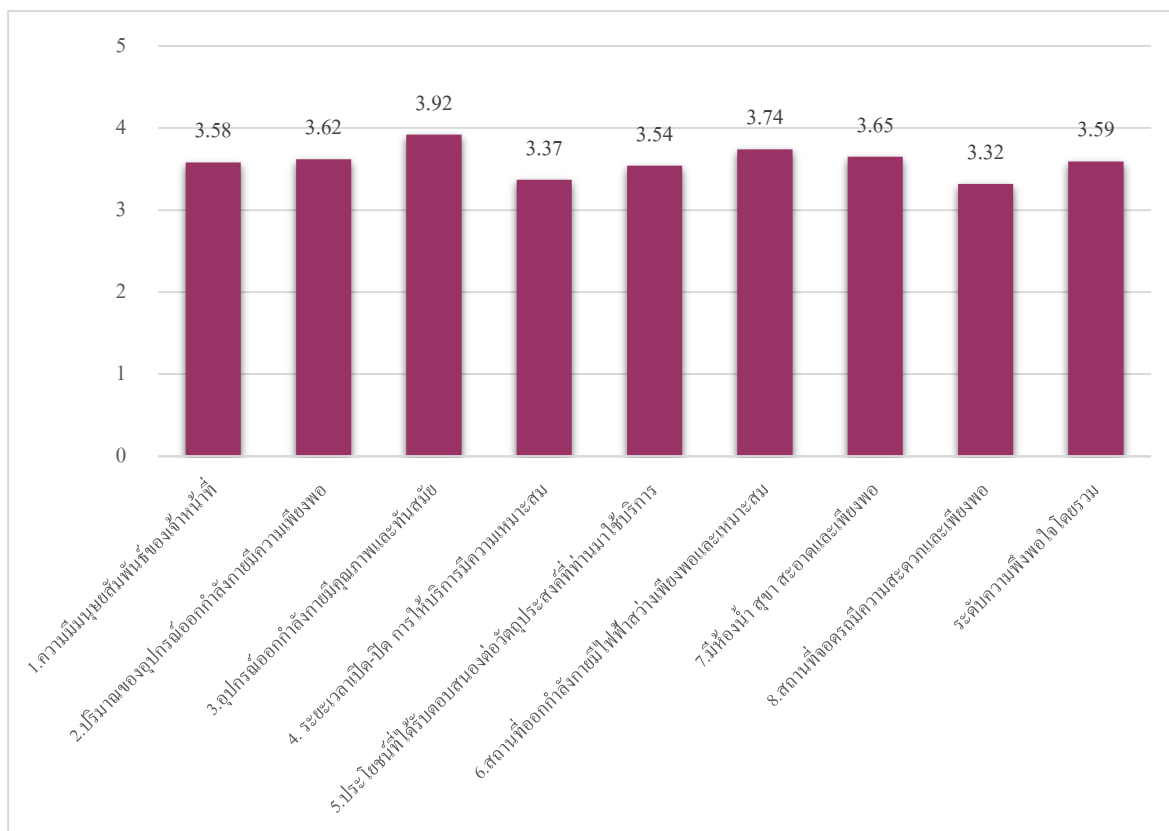
#### 2. กำลังศึกษาอยู่ระดับ



#### 3. สังกัดคณะ



## ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



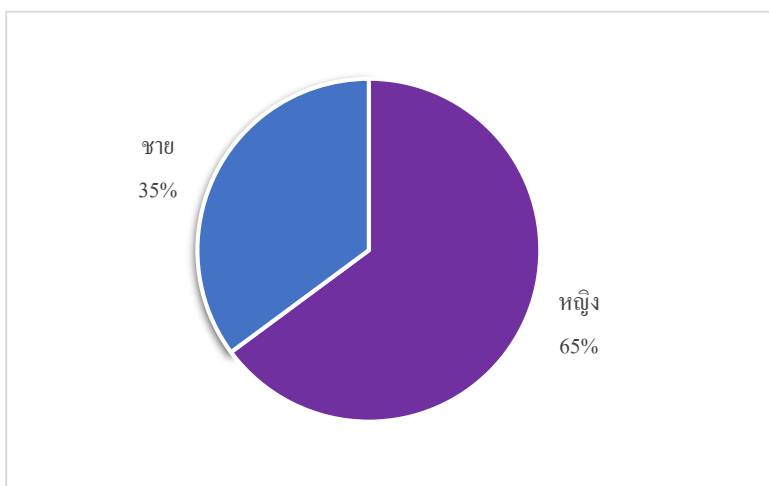
### สิ่งที่ไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

1. อุปกรณ์ชำรุด
2. ไม่มีผู้เชี่ยวชาญให้ความรู้ด้านการออกกำลังกายอย่างถูกต้อง
3. ไม่มีที่เก็บอุปกรณ์ก่อนเข้าห้องออกกำลังกาย

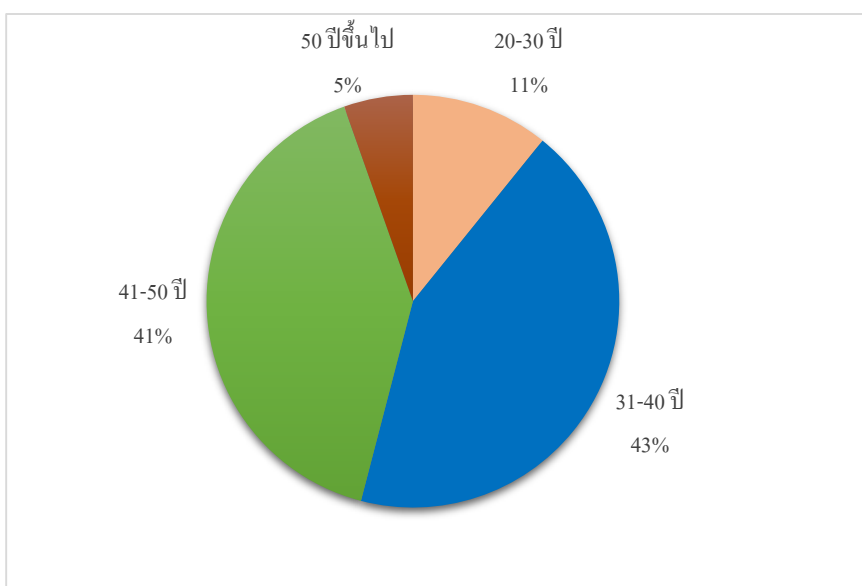
## ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

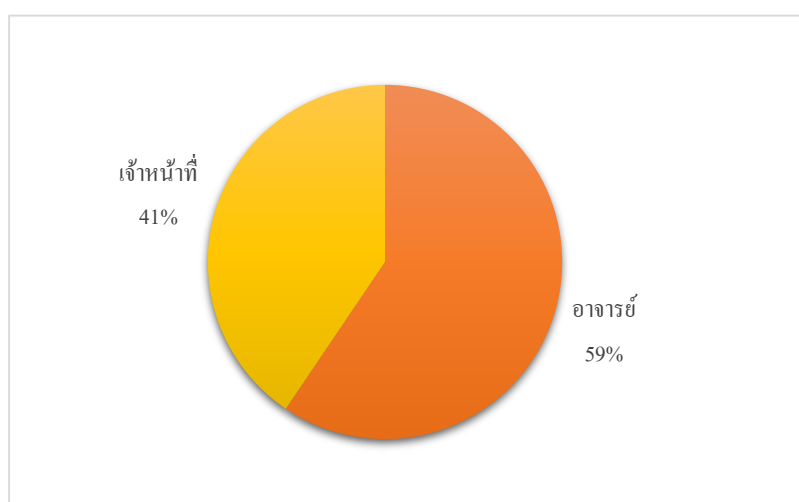
## 1. เพศ



## 2. อายุ

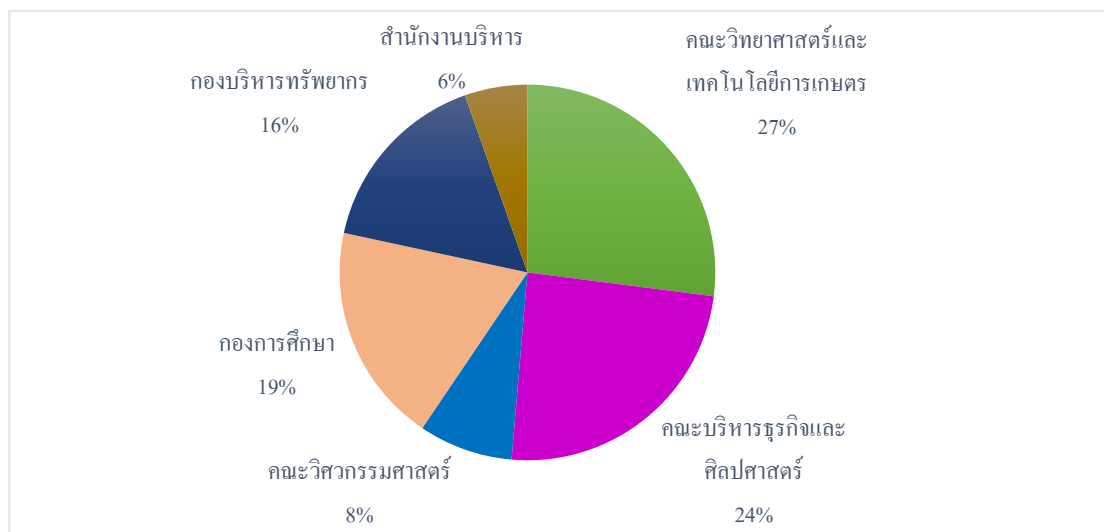


## 3. ตำแหน่ง/หน้าที่

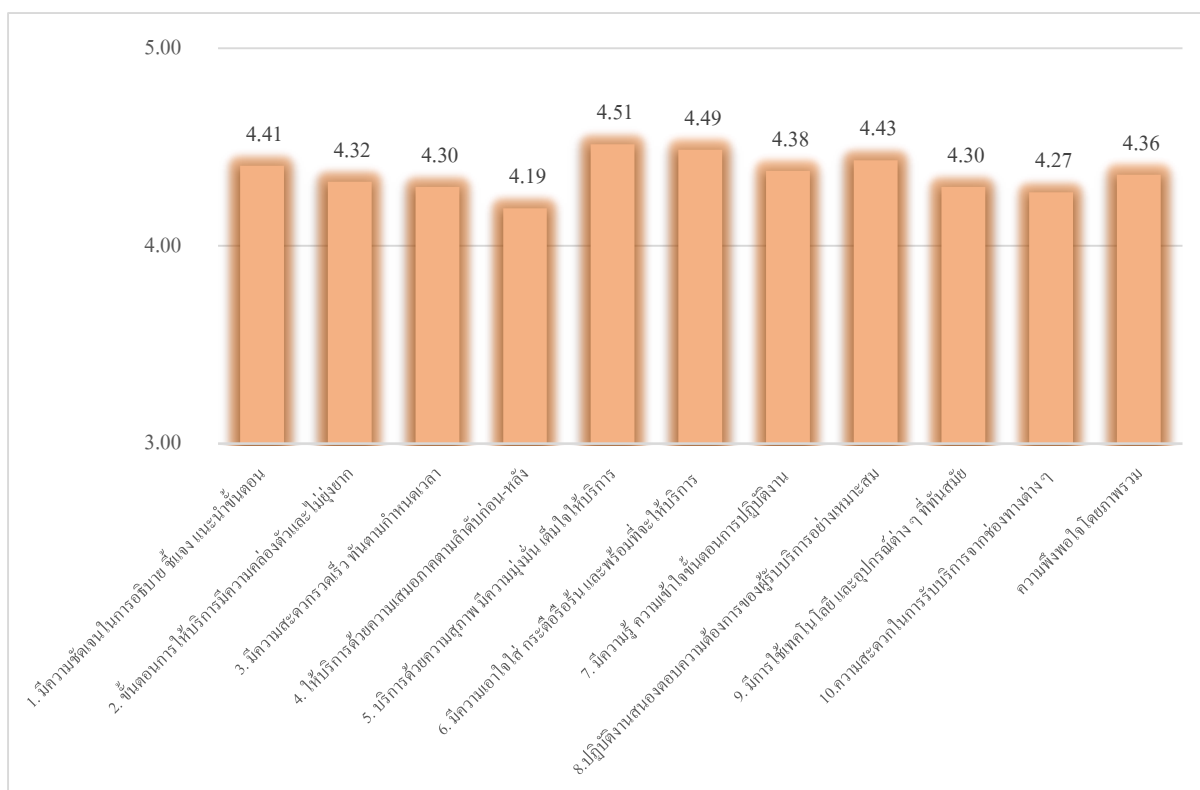




#### 4. หน่วยงาน



#### ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



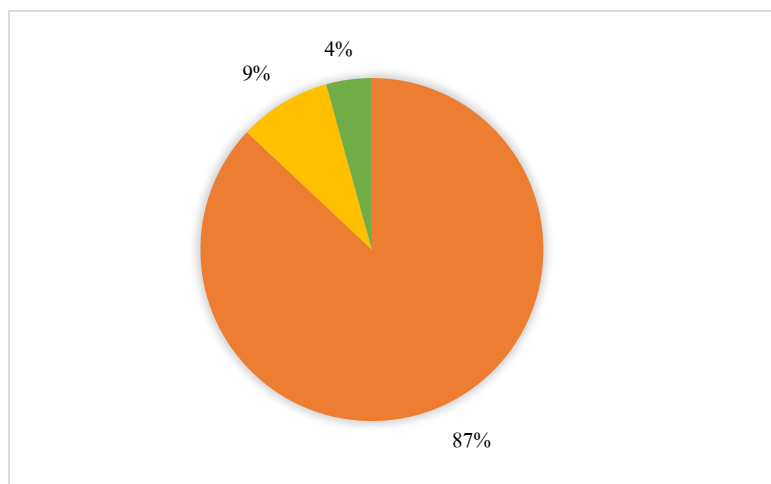
#### สิ่งที่ไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

- ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการต้องทำงานออกพื้นที่เชิงรุกให้มากขึ้น แต่ ณ ปัจจุบันฝ่ายวิจัยไม่มีงบประมาณในการดำเนินงานของฝ่าย เลยทำงานเชิงรุกได้น้อย
- อยากให้ฝ่ายวิจัยมีช่องทางการประชาสัมพันธ์งานวิจัยที่เข้าถึงมากขึ้น
- ได้รับการบริการอย่างดียิ่ง

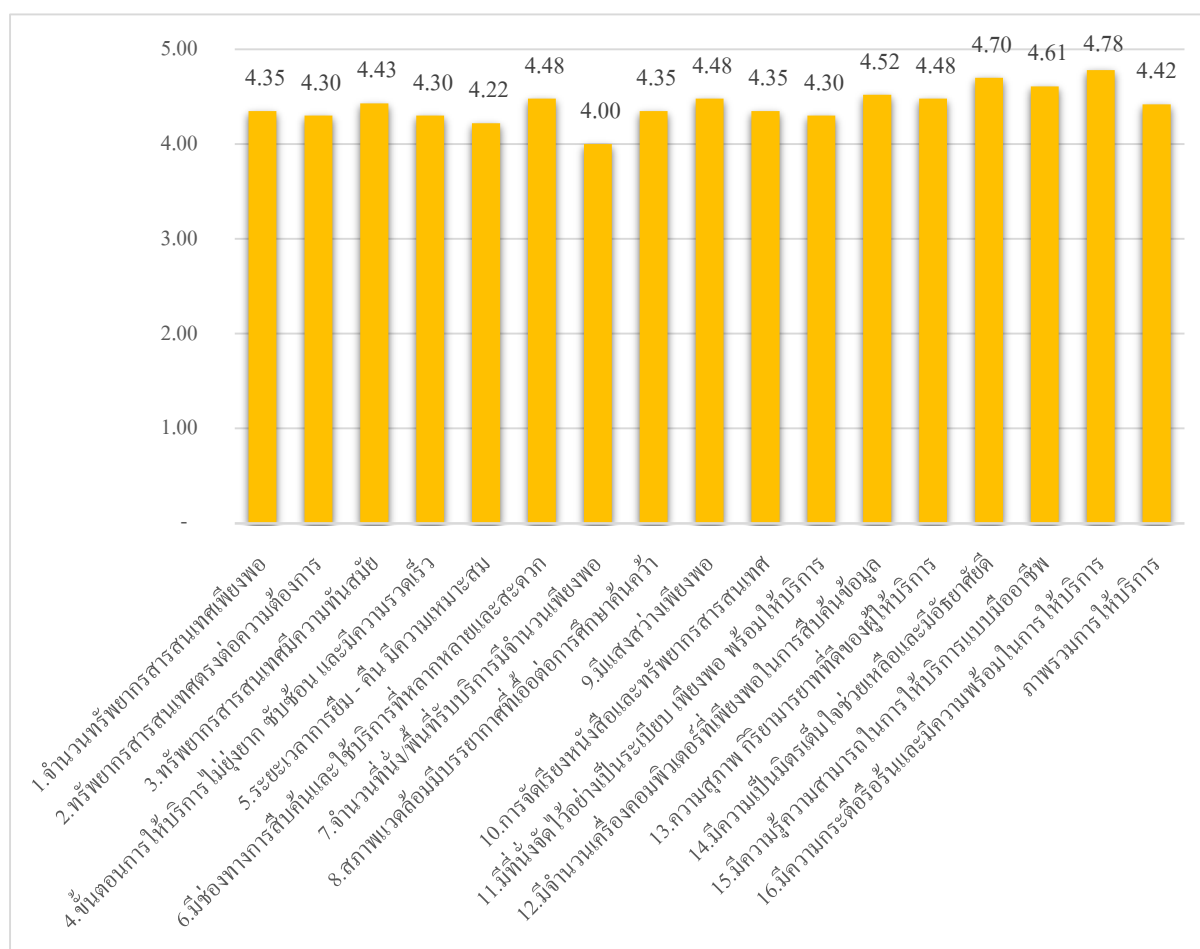
## ศูนย์วิทยบริการ (ห้องสมุด)

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1. เพศ



### ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



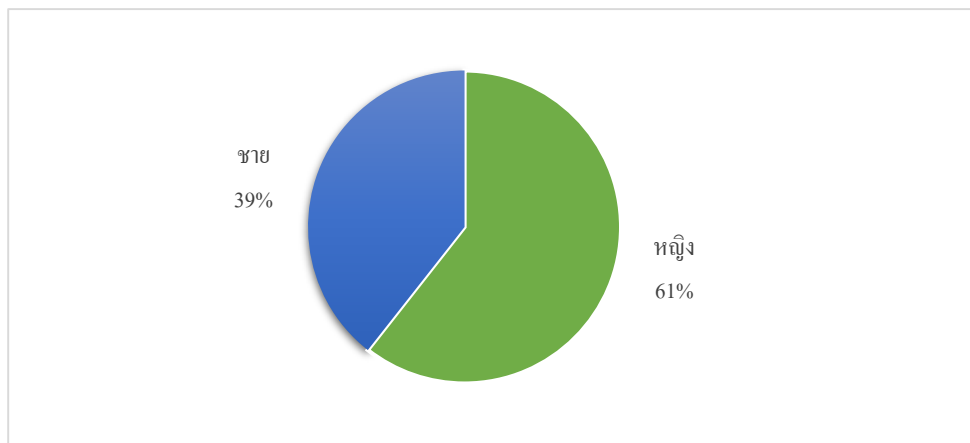
## งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ประจำปีการศึกษา 2562

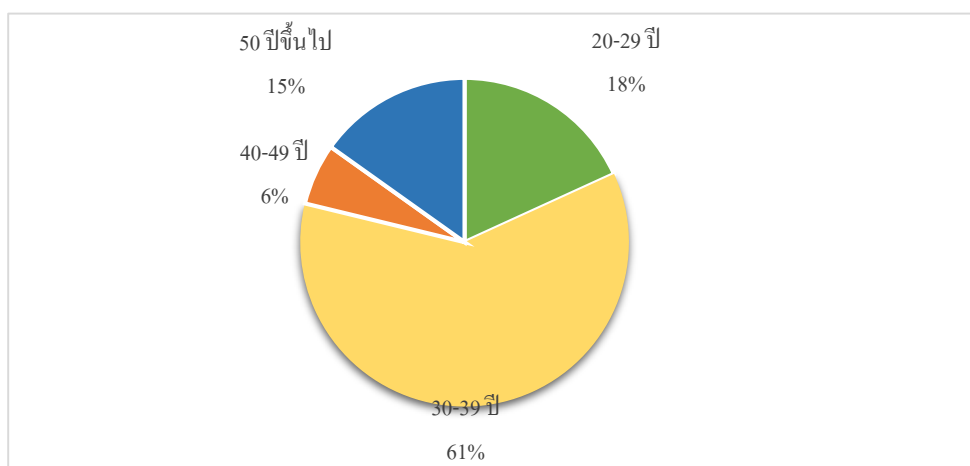
ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ <https://forms.gle/Xw8GcW9PYKaWjpF27> ทั้งหมดจำนวน 33 คน

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

#### 1. เพศ



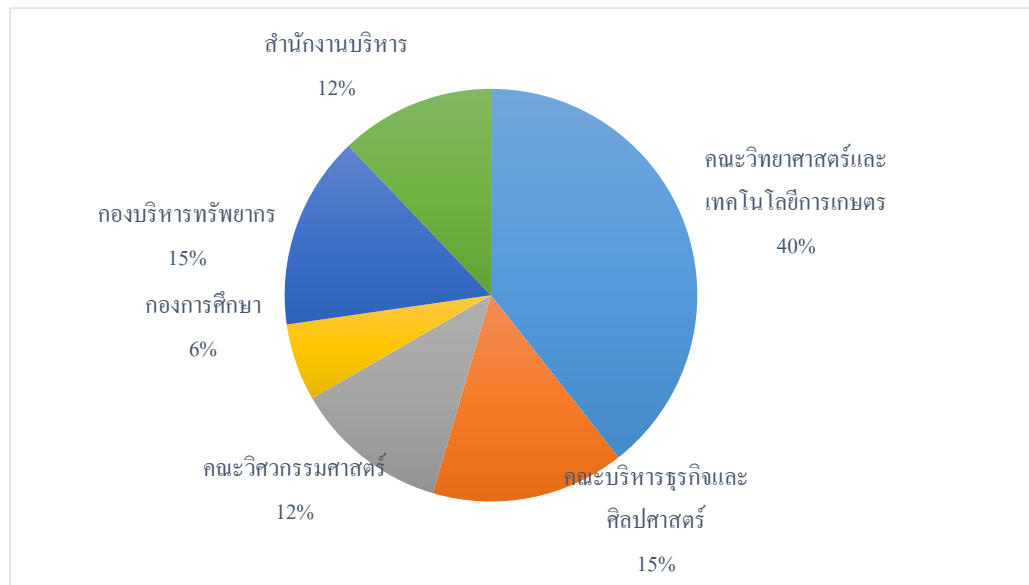
#### 2. อายุ



#### 3. ตำแหน่ง/หน้าที่

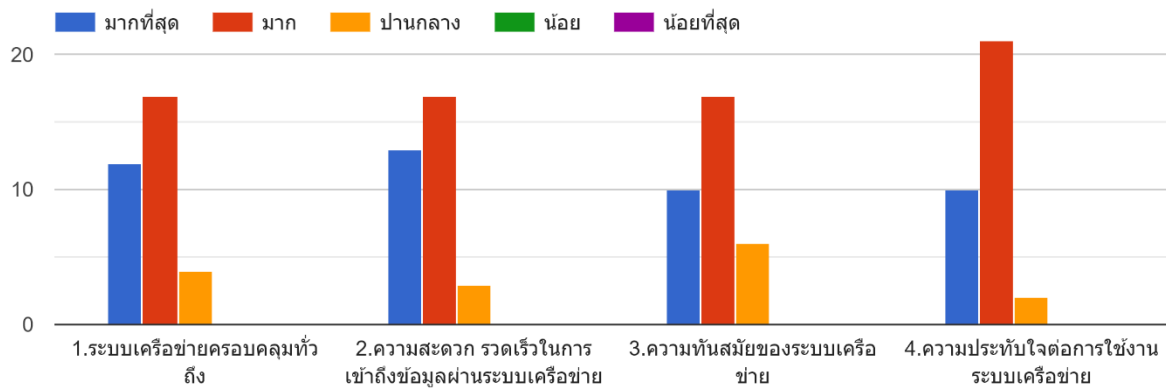


#### 4. หน่วยงาน

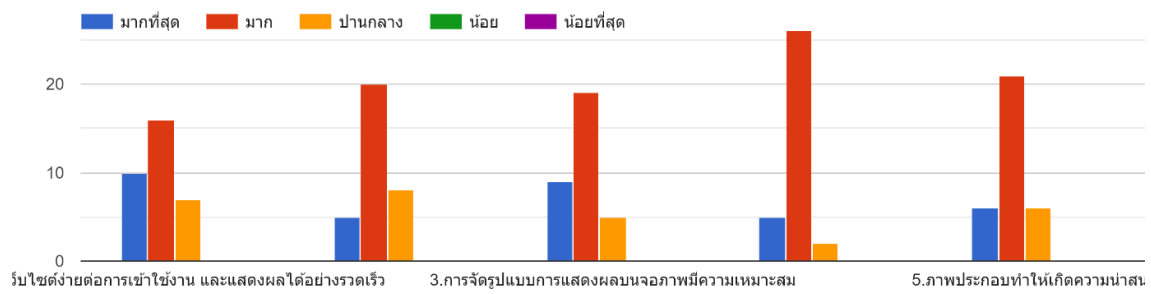


#### ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

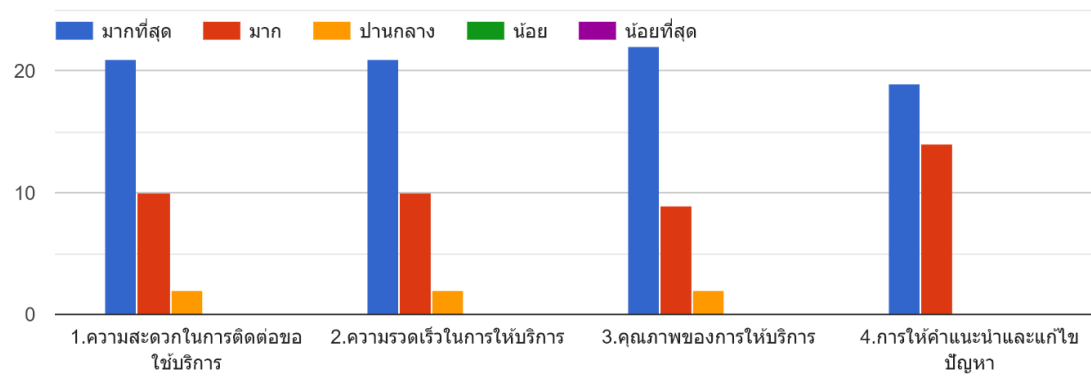
##### ด้านระบบเครือข่าย (Network – LAN & WiFi)



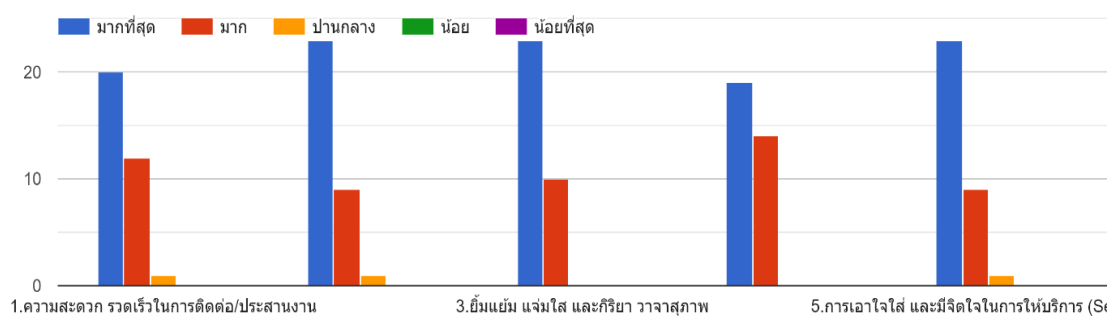
## เว็บไซต์มหาวิทยาลัย (lpc.rmutl.ac.th)



## ด้านการให้บริการซ่อมบำรุง (Repair and Service)



## ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่



## สรุปผลประเมินและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ผลประเมิน	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
<b>ด้านระบบเครือข่าย (Network -- LAN &amp; WiFi)</b>							
1.ระบบเครือข่ายครอบคลุมทั่วถึง	36.36	51.52	12.12	0.00	0.00	4.24	มาก
2.ความสะดวก รวดเร็วในการเข้าถึงข้อมูลผ่านระบบเครือข่าย	39.39	51.52	9.09	0.00	0.00	4.30	มาก
3.ความทันสมัยของระบบเครือข่าย	30.30	51.52	18.18	0.00	0.00	4.12	มาก
4.ความประทับใจต่อการใช้งานระบบเครือข่าย	30.30	63.64	6.06	0.00	0.00	4.24	มาก
<b>เว็บไซต์มหาวิทยาลัย (lpc.rmutl.ac.th)</b>							
1.เว็บไซต์ง่ายต่อการเข้าใช้งาน และแสดงผลได้อย่างรวดเร็ว	30.30	48.48	21.21	0.00	0.00	4.09	มาก
2.เนื้อหาเว็บไซต์ Update เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ มีประโยชน์ และสืบค้นข้อมูลได้เป็นอย่างดี	15.15	60.61	24.24	0.00	0.00	3.91	มาก
3.การจัดรูปแบบการแสดงผลบนจอภาพมีความเหมาะสม	27.27	57.58	15.15	0.00	0.00	4.12	มาก
4.ตัวอักษรมีความเหมาะสม (ขนาด, สี, ชนิด, ลักษณะ)	15.15	78.79	6.06	0.00	0.00	4.09	มาก
5.ภาพประกอบทำให้เกิดความน่าสนใจ	18.18	63.64	18.18	0.00	0.00	4.00	มาก
<b>ด้านการให้บริการซ่อมบำรุง (Repair and Service)</b>							
1.ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	63.64	30.30	6.06	0.00	0.00	4.58	มากที่สุด
2.ความรวดเร็วในการให้บริการ	63.64	30.30	6.06	0.00	0.00	4.58	มากที่สุด
3.คุณภาพของการให้บริการ	66.67	27.27	6.06	0.00	0.00	4.61	มากที่สุด
4.การให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหา	57.58	42.42	0.00	0.00	0.00	4.58	มากที่สุด
<b>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>							
1.ความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ	60.61	36.36	3.03	0.00	0.00	4.58	มากที่สุด
2.การตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำ	69.70	27.27	3.03	0.00	0.00	4.67	มากที่สุด
3.ยิ้มแย้ม แจ่มใส และกิริยา วาจาสุภาพ	69.70	30.30	0.00	0.00	0.00	4.70	มากที่สุด
4.ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่	57.58	42.42	0.00	0.00	0.00	4.58	มากที่สุด
5.การเอาใจใส่ และมีจิตใจในการให้บริการ	69.70	27.27	3.03	0.00	0.00	4.67	มากที่สุด
ภาพรวมการให้บริการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ						4.37	มาก

## สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

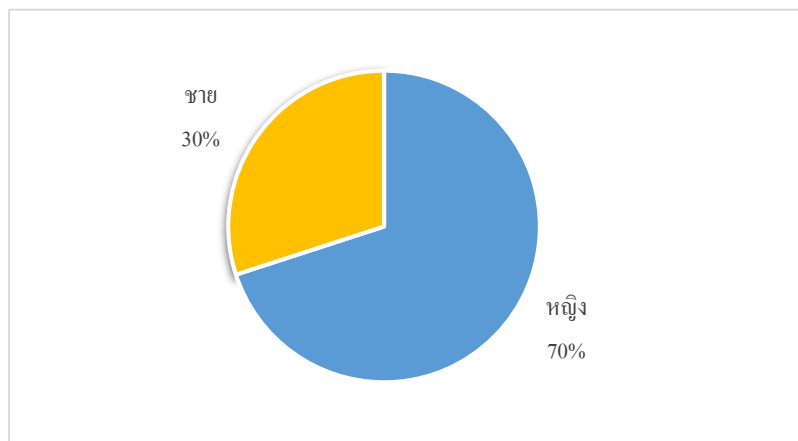
1. อินเทอร์เน็ตหลุดบ่อย

## ข้อเสนอแนะ

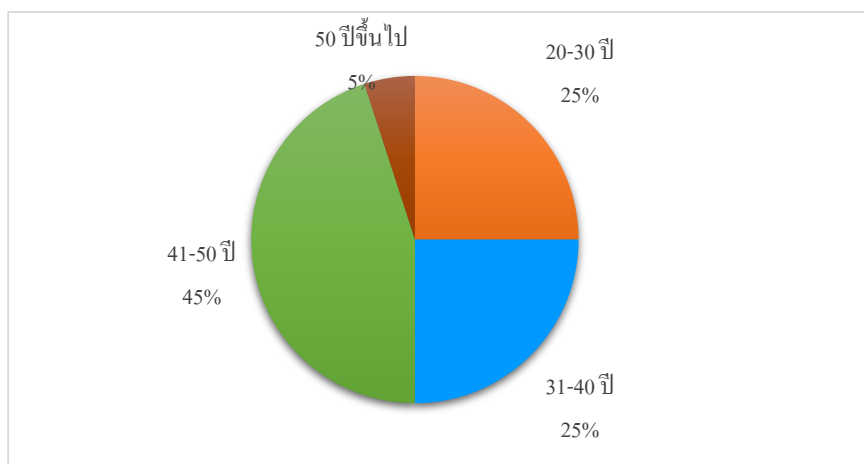
1. ควรมีสัญญาที่สเถียรและครอบคลุมทั่วมหาวิทยาลัย
2. บุคลากรมีการบริการเชิงรุก และมีจิตใจในการบริการทุกคน ขอชื่นชมเป็นอย่างยิ่ง

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ สำนักงานบริหาร  
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

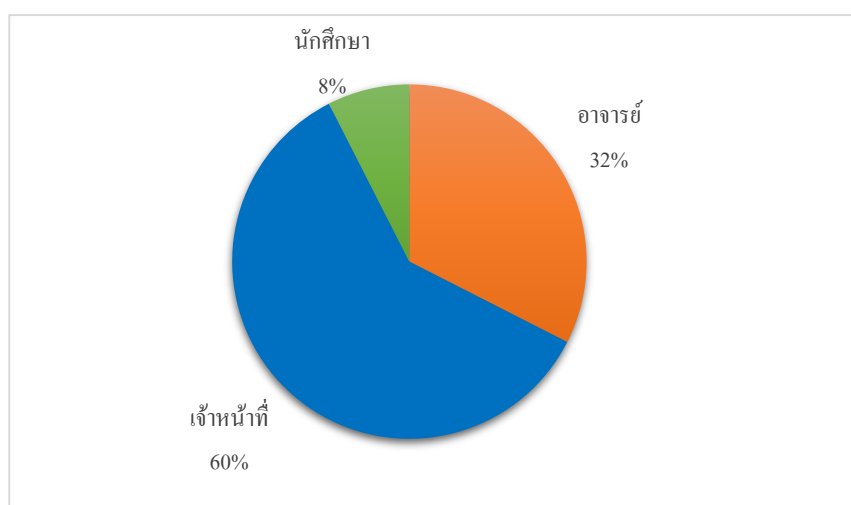
1. เพศ



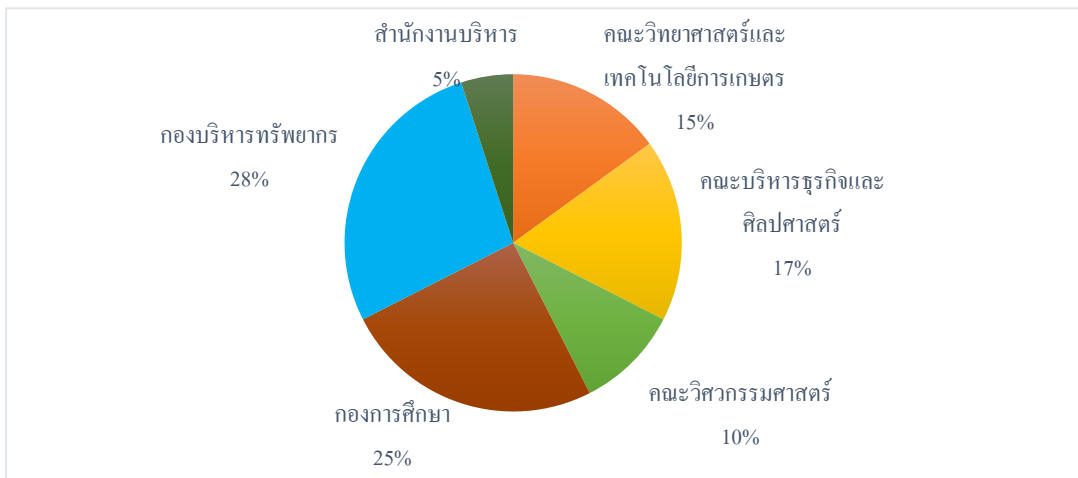
2. อายุ



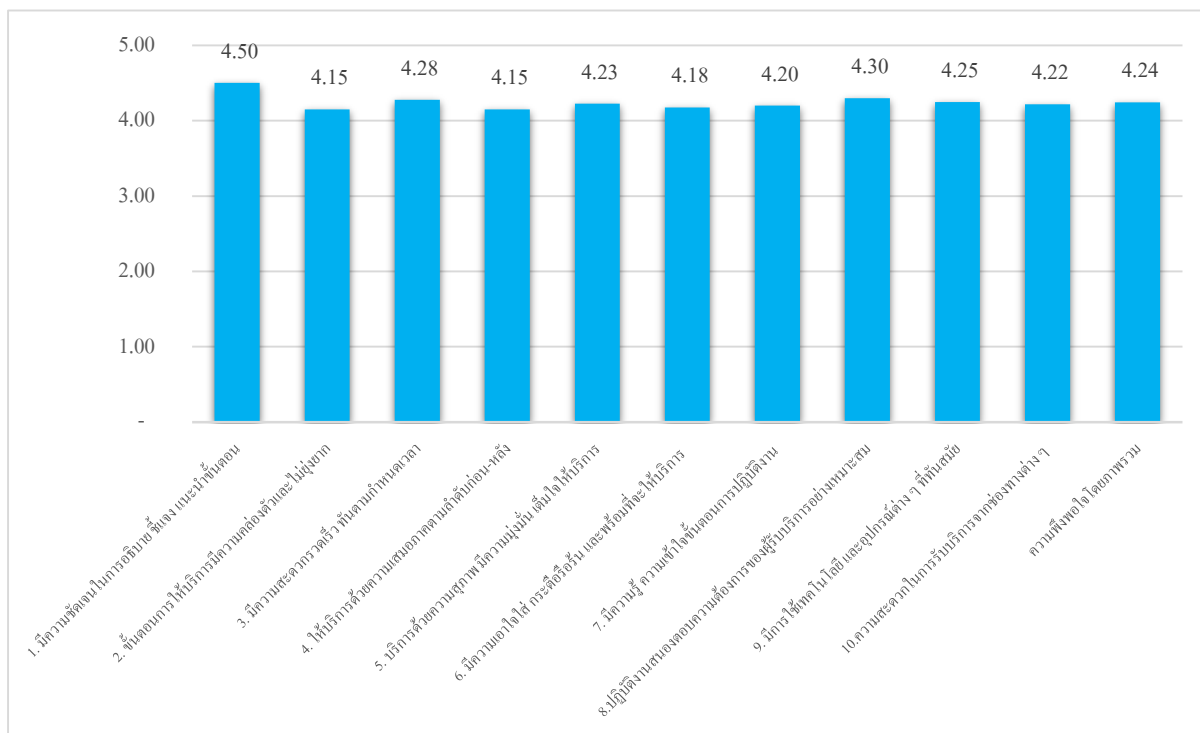
3. ตำแหน่ง/หน้าที่



#### 4. หน่วยงาน



#### ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



#### สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

1. การให้บริการบางกรณีอาจไม่เสร็จทันตามกำหนดเวลาที่ผู้เข้ารับบริการต้องการเนื่องจากอาจเกิดจากการเดินเอกสารที่เป็นการย้อนหลัง

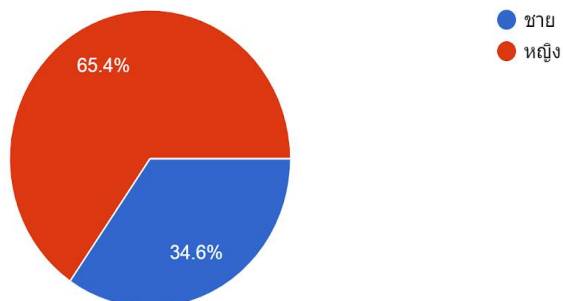
#### ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการติดตามขั้นตอนการเดินเอกสาร เพื่อเป็นแนวทางให้แก่ผู้รับบริการ
2. ควรศึกษาข้อมูลของความเป็นปัจจุบันของระบบงานที่ทำ/ใช้งาน เพื่อให้สามารถใช้งานได้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

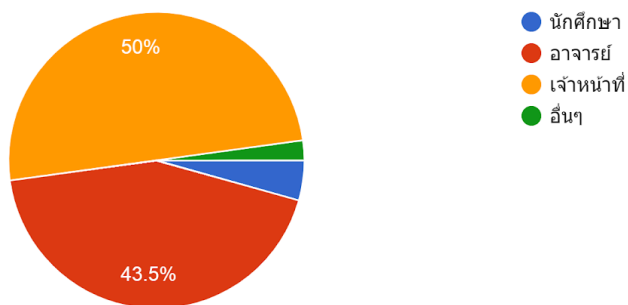


ผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ สำนักประกันคุณภาพการศึกษา  
 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

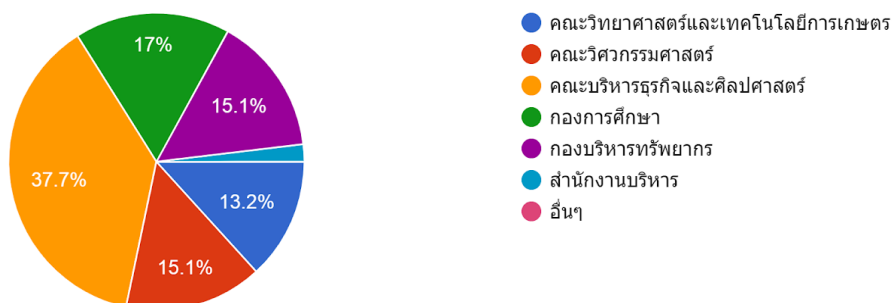
1. เพศ



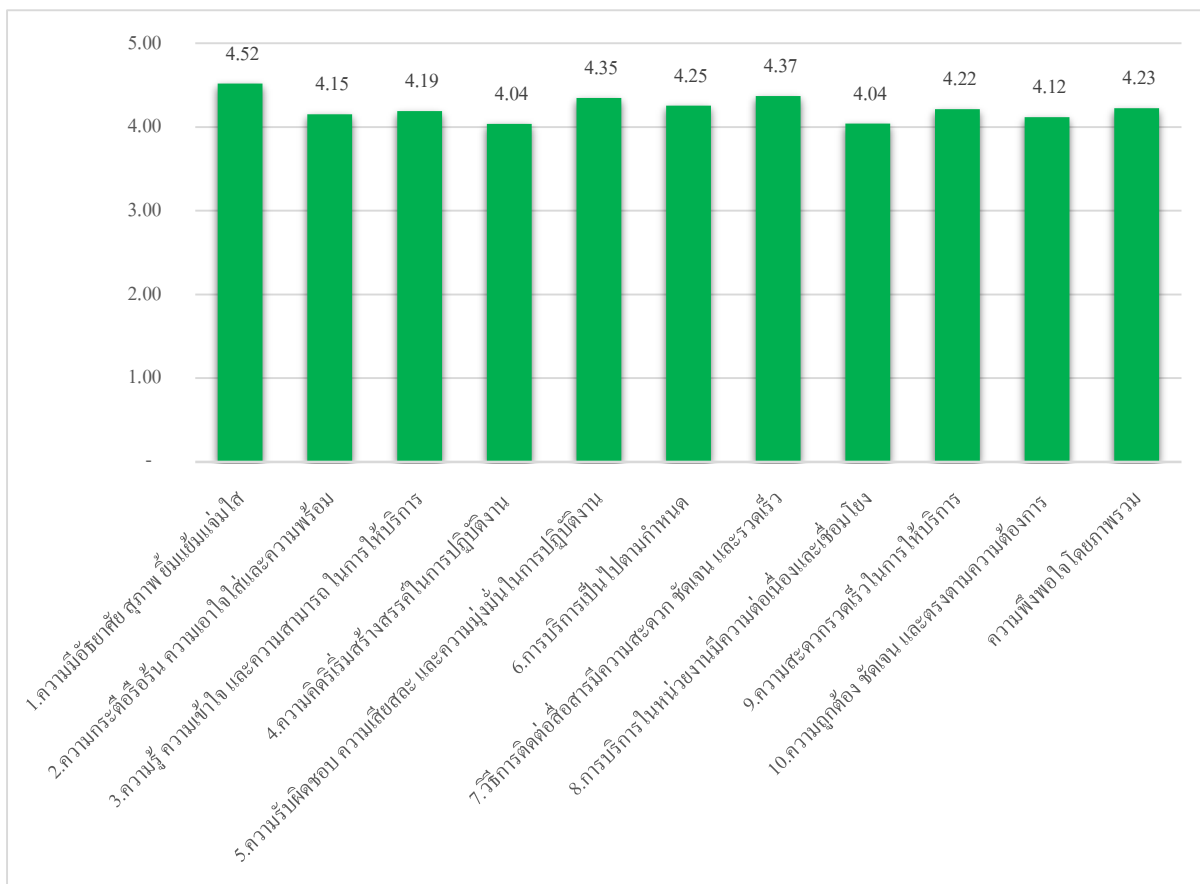
2. ตำแหน่ง/หน้าที่



3. หน่วยงาน



ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



สิ่งที่ไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

- ควรนำระบบไอที มาใช้ให้มากขึ้น