

สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีการศึกษา 2563

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจ ประจำปี 2563 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 2563 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ลำปาง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ ประกอบไปด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจต่อหน่วยงานที่ให้บริการจำนวน 11 งาน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อหน่วยที่ให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 กองบริหารทรัพยากร ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 และ กองการศึกษาภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29

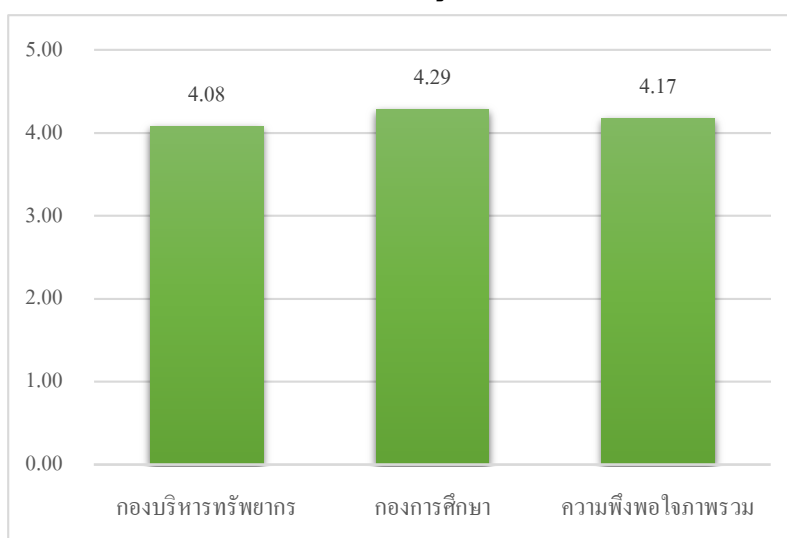
เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานกองบริหารทรัพยากร พบว่า งานบุคลากรมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 งานยุทธศาสตร์และแผนมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 งานคลังและพัสดุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 งานประชาสัมพันธ์มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 งานบริหารงานทั่วไปมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 และงานบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83

เมื่อพิจารณาตามหน่วยงานกองการศึกษา พบว่า งานวิชาการและงานทะเบียน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 งานประกันคุณภาพการศึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 งานกิจการนักศึกษา มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 งานวิจัยและบริการวิชาการ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 งานวิทยบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 โดยมีรายละเอียดแต่ละงานในตารางที่ 1

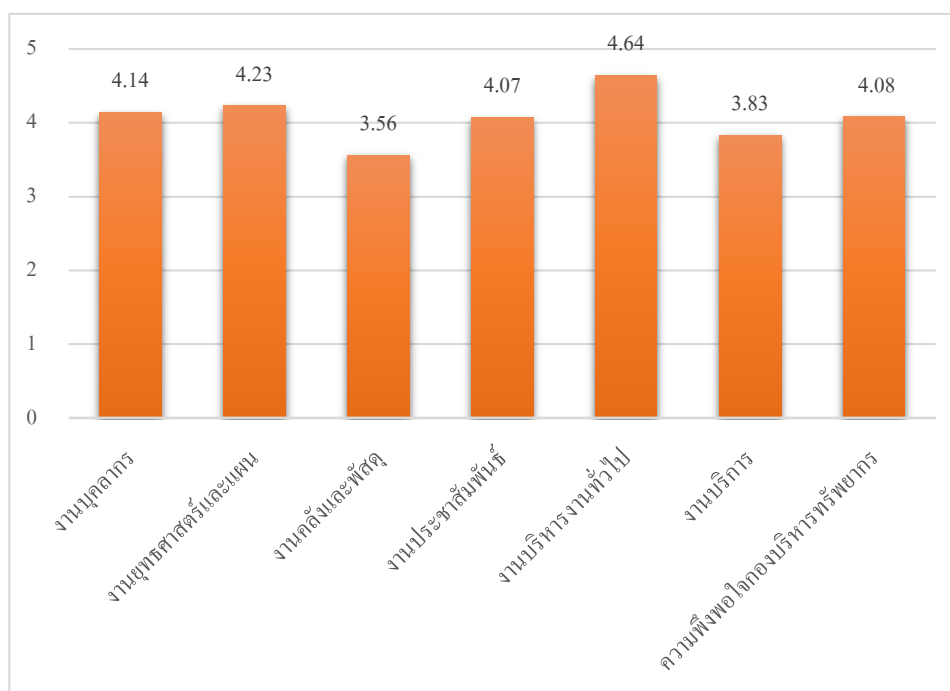
ตารางที่ 1 สรุปผลประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ปีการศึกษา 2563

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
กองบริหารทรัพยากร	4.08	มาก
งานบุคลากร	4.14	มาก
งานยุทธศาสตร์และแผน	4.23	มาก
งานคลังและพัสดุ	3.56	มาก
งานประชาสัมพันธ์	4.07	มาก
งานบริหารงานทั่วไป	4.64	มากที่สุด
งานบริการ	3.83	มาก
กองการศึกษา	4.29	มาก
งานวิชาการ	4.13	มาก
งานประกันคุณภาพการศึกษา	4.17	มาก
งานกิจการนักศึกษา	3.84	มาก
งานวิจัยและบริการวิชาการ	4.32	มาก
งานวิทย์บริการ	4.99	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.17	มาก

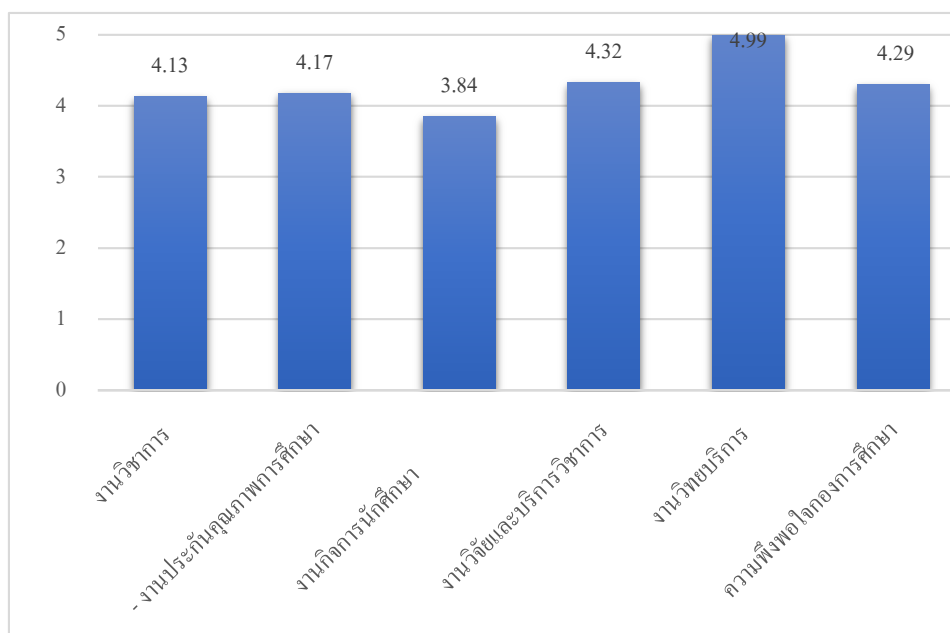
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ภาพรวม ปีการศึกษา 2563



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ กองบริหารทรัพยากร ปีการศึกษา 2563



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการกองการศึกษา ปีการศึกษา 2563

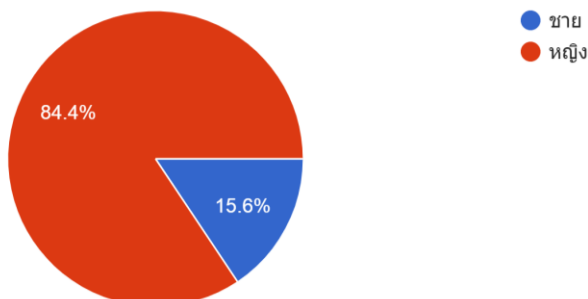


ผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ กองบริหารทรัพยากร

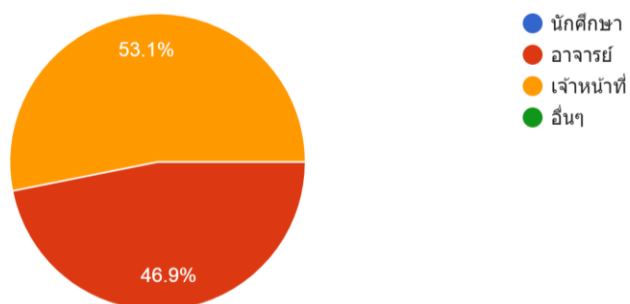
งานทรัพยากรมนุษย์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถาม 32 คน

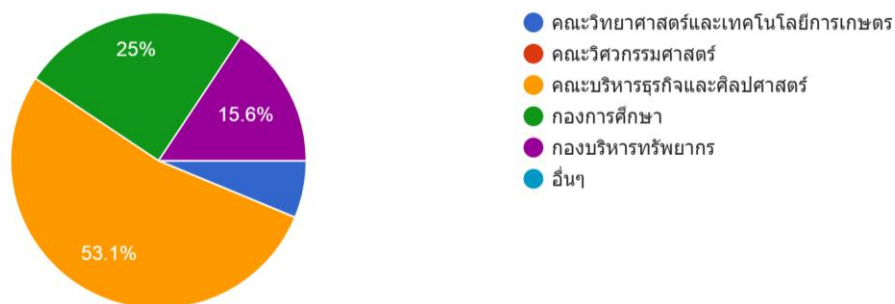
1. เพศ



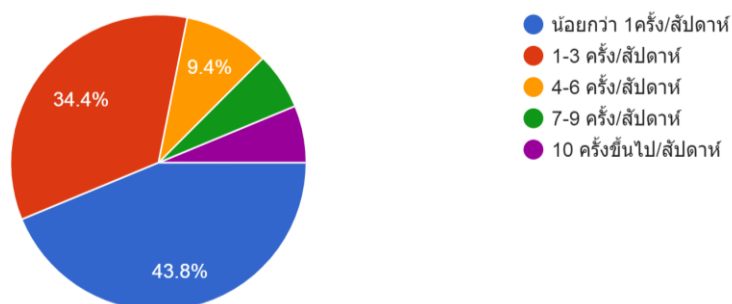
2. ตำแหน่ง/หน้าที่



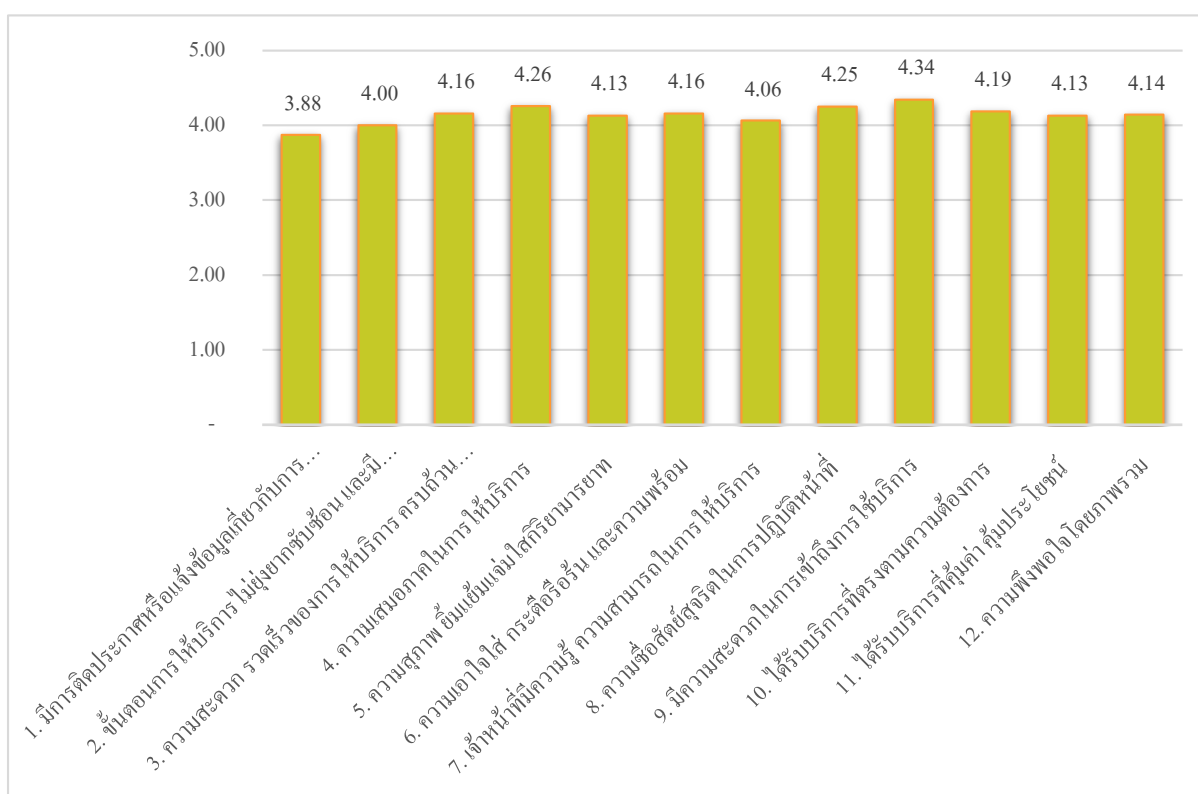
3. หน่วยงาน



4. ความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงาน



ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

-

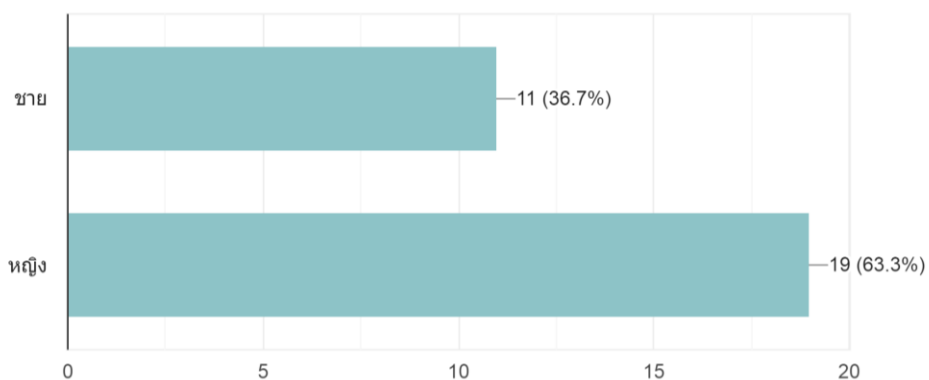
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

-

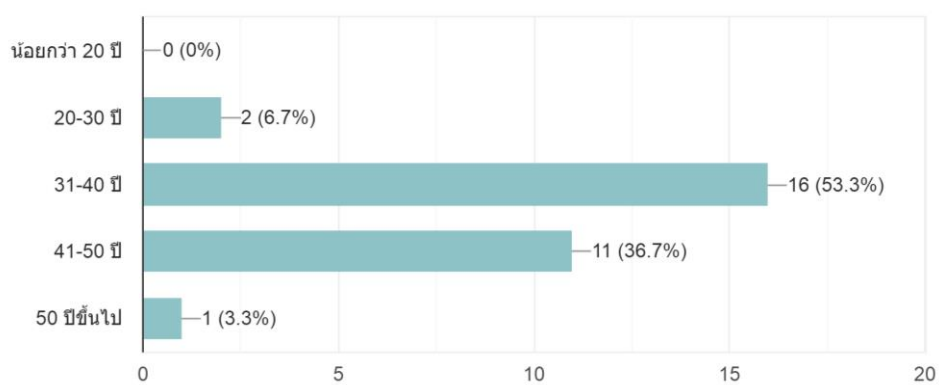
งานยุทธศาสตร์และแผน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 30 คน

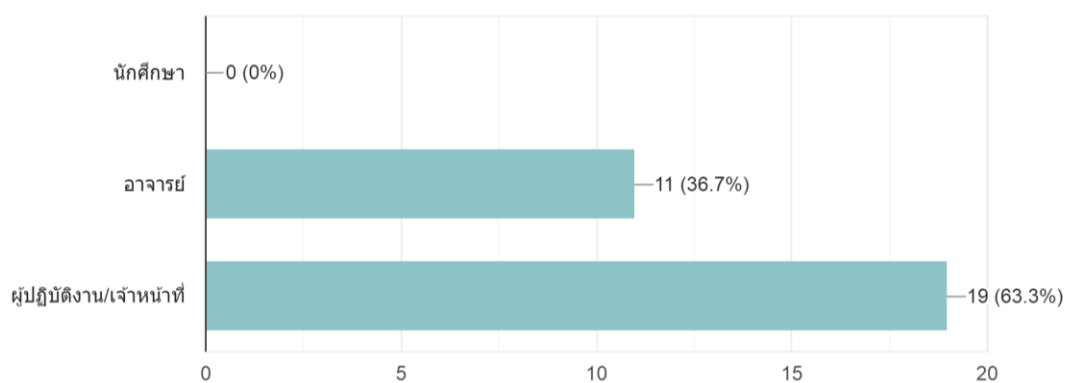
1. เพศ



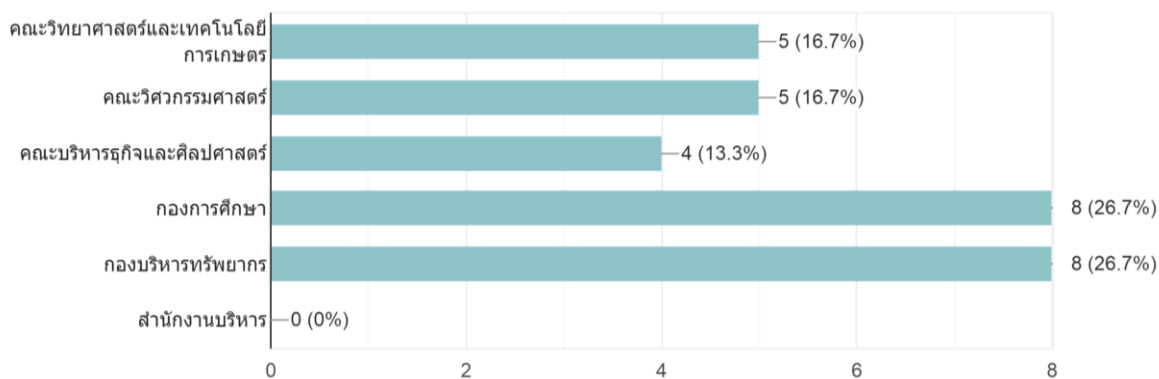
2. อายุ



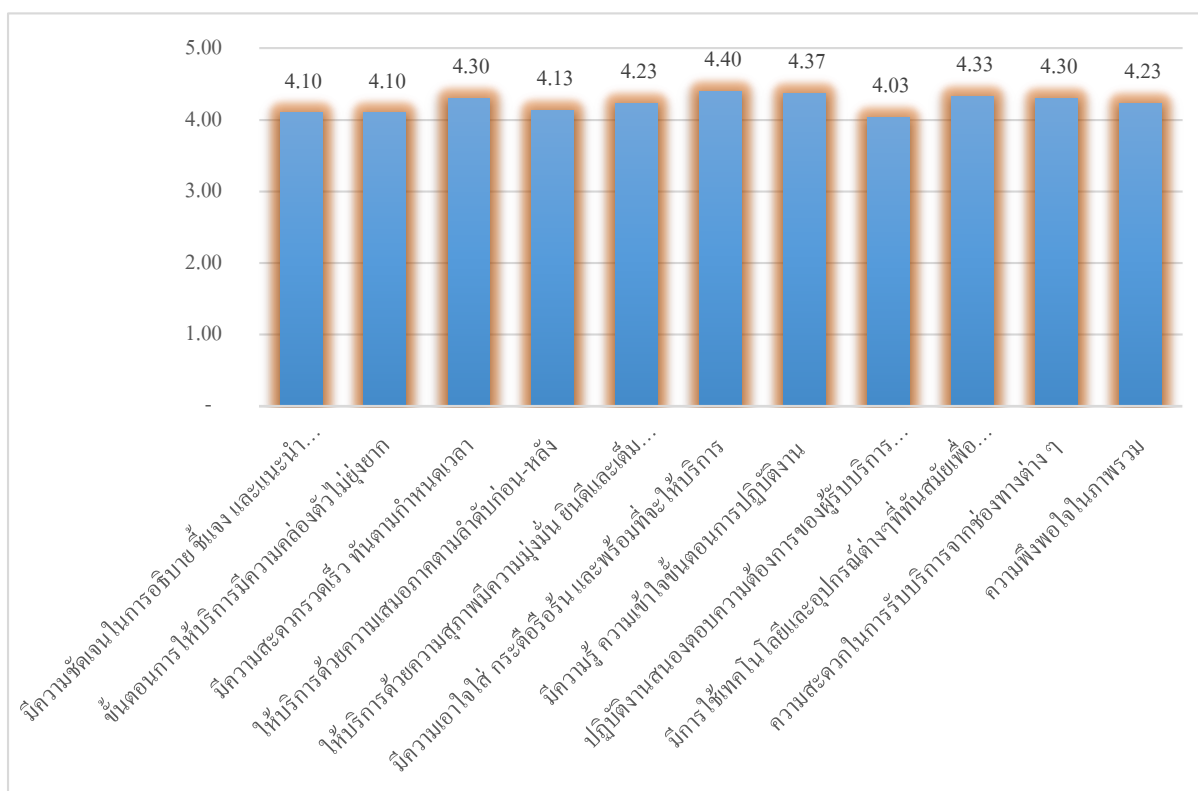
3. ตำแหน่ง/หน้าที่



4. หน่วยงาน



ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

-

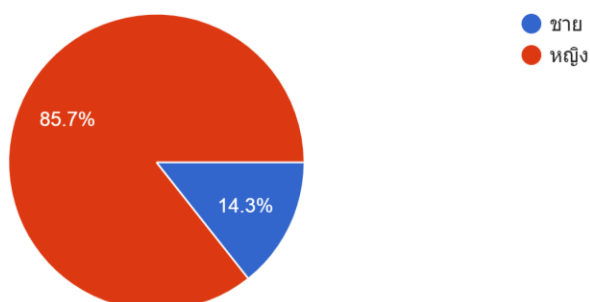
ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

-

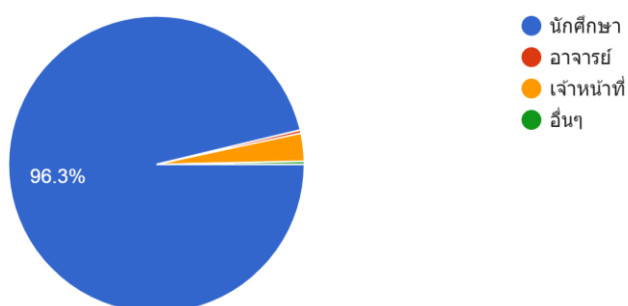
งานคลังและพัสดุ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 293 คน

1. เพศ



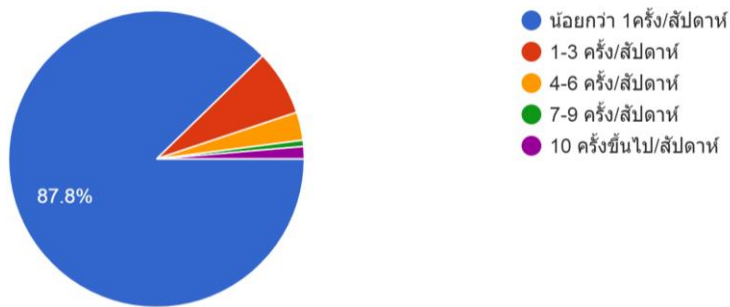
2. ตำแหน่ง/หน้าที่



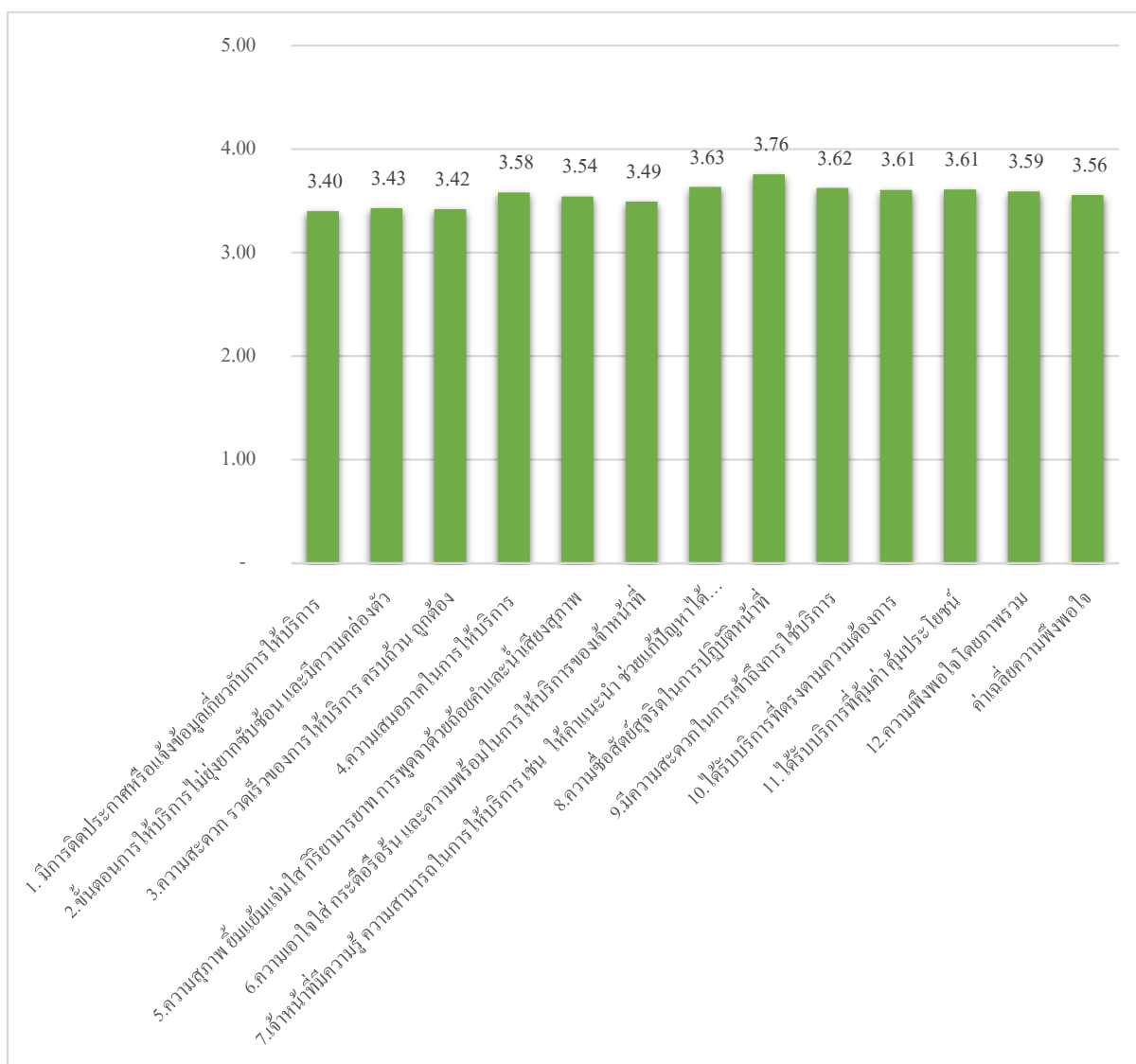
3. หน่วยงาน



4. ความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงาน



ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

- ทำงานล่าช้า
- พนักงานพูดไม่เพราะ

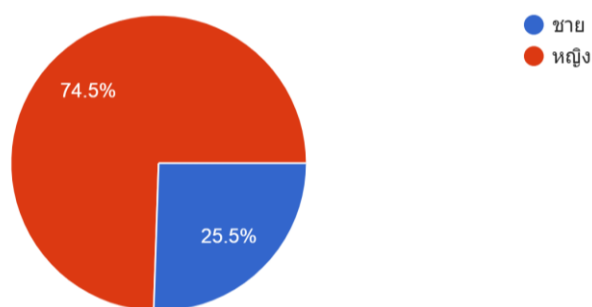
ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

- ควรทำงานให้รวดเร็วกว่านี้
- ควรบริการด้วยการยิ้มแย้ม

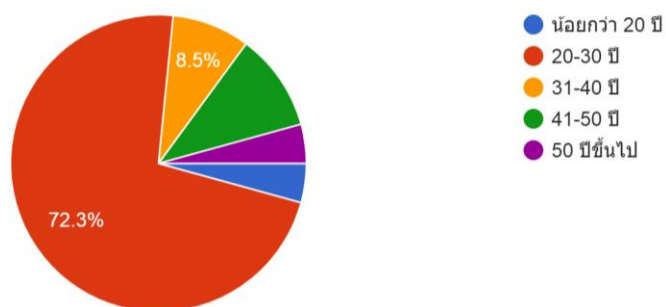
ฝ่ายประชาสัมพันธ์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 47 คน

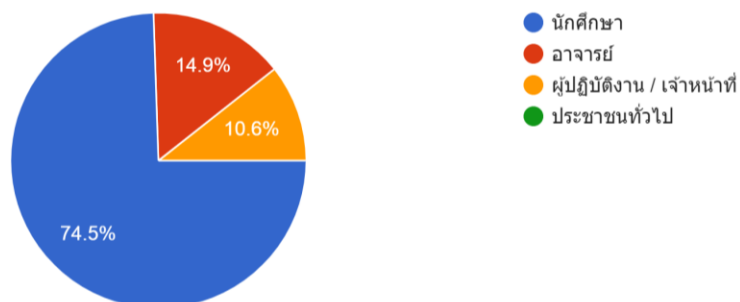
1. เพศ



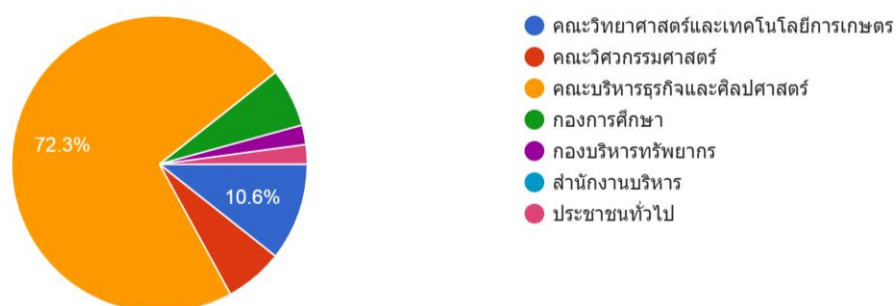
2. อายุ



3. ตำแหน่ง/หน้าที่

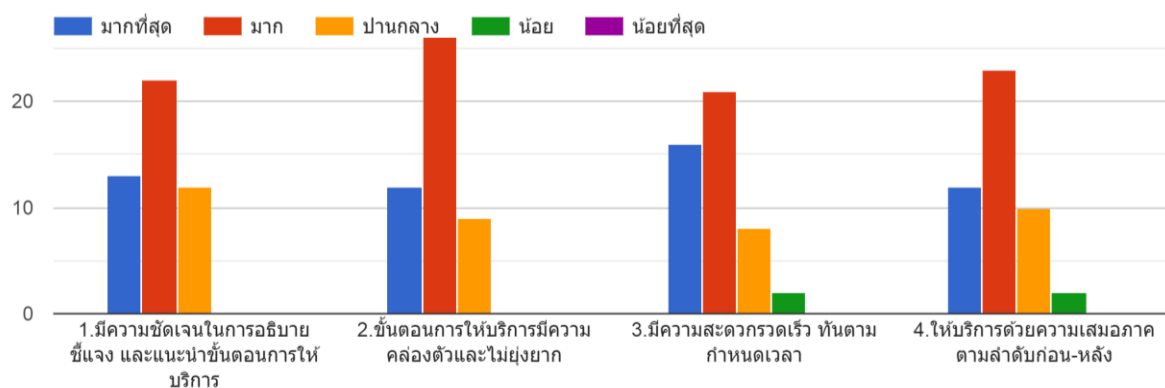


4. หน่วยงาน

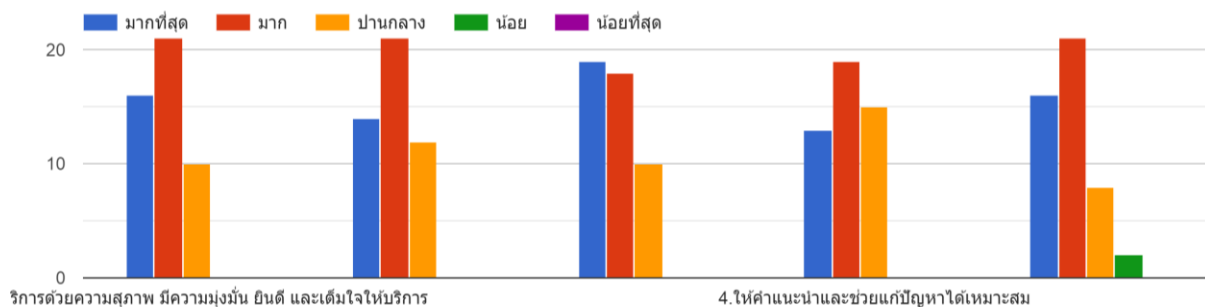


ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

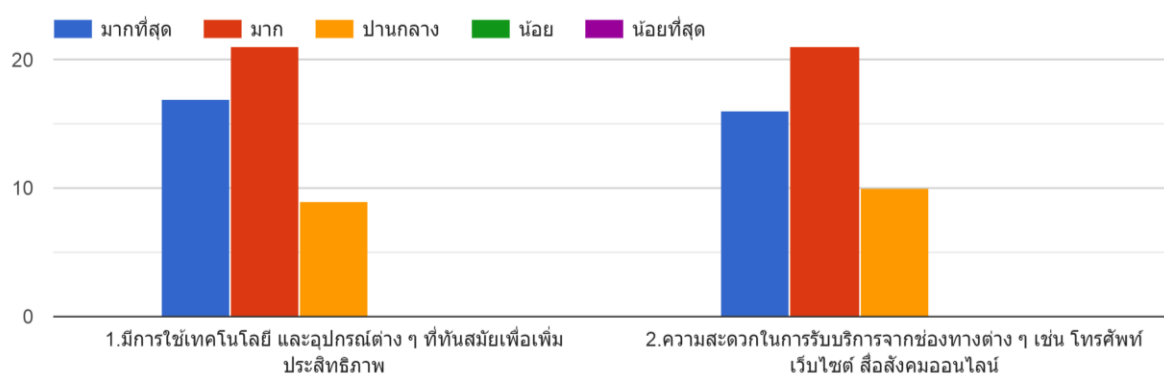
ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ



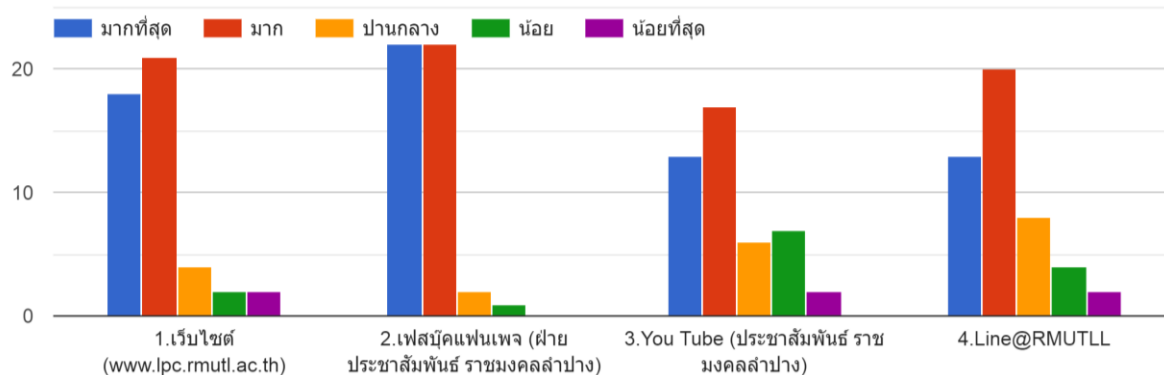
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



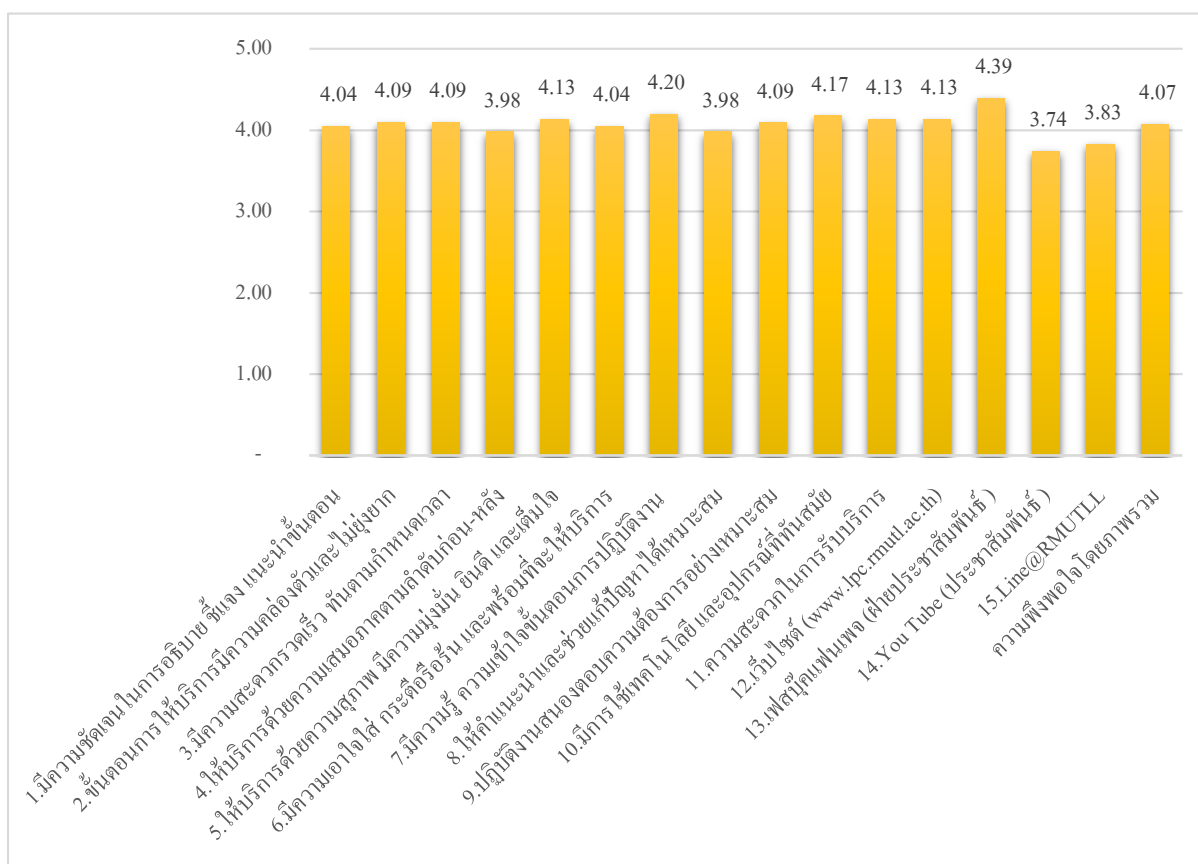
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ด้านช่องทางการเผยแพร่ข่าวสาร



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



สิ่งที่ไม่พึงพอใจ

-

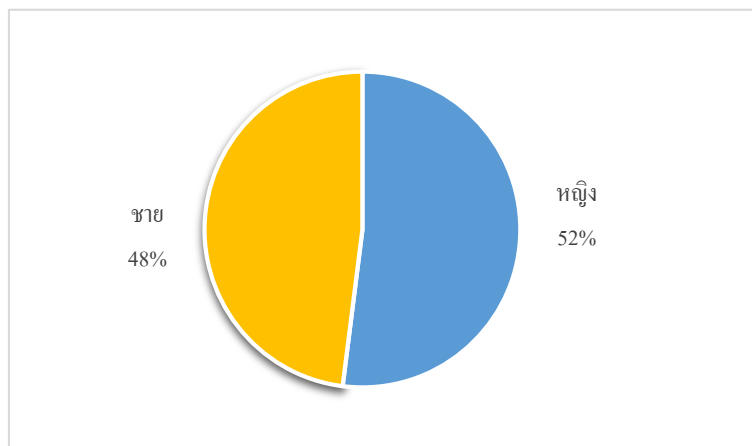
ข้อเสนอแนะ

-

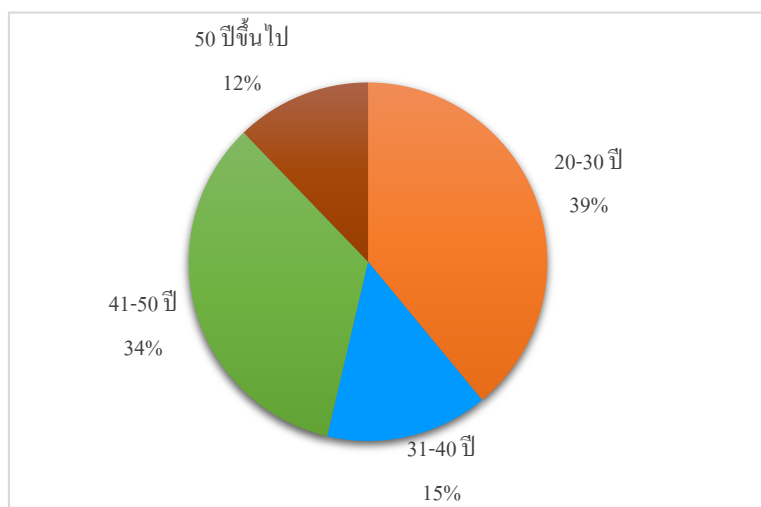
งานบริหารงานทั่วไป

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 50 คน

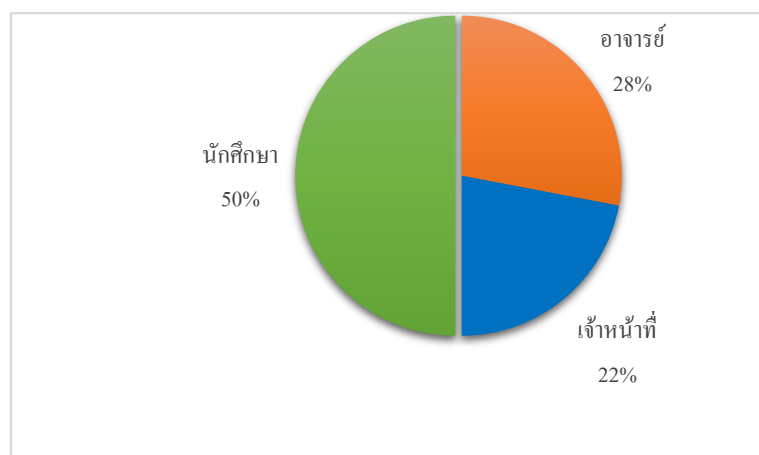
1. เพศ



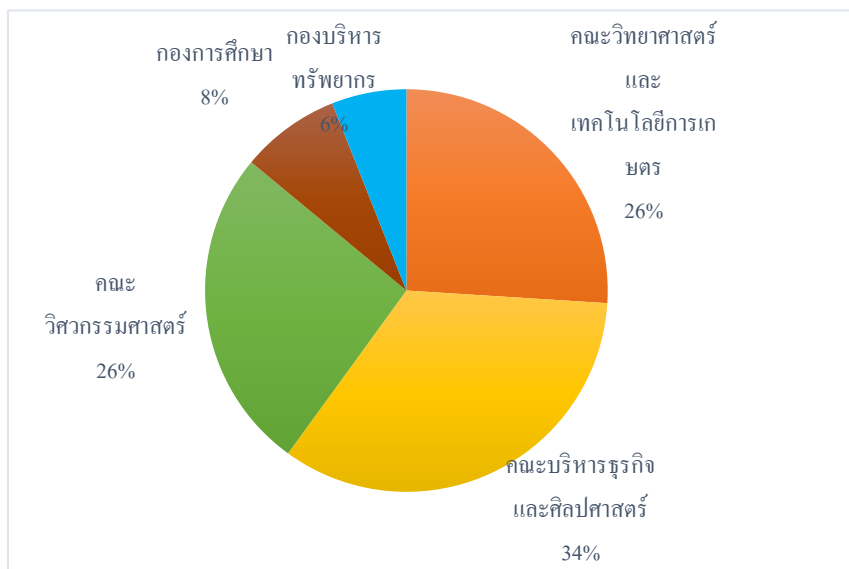
2. อายุ



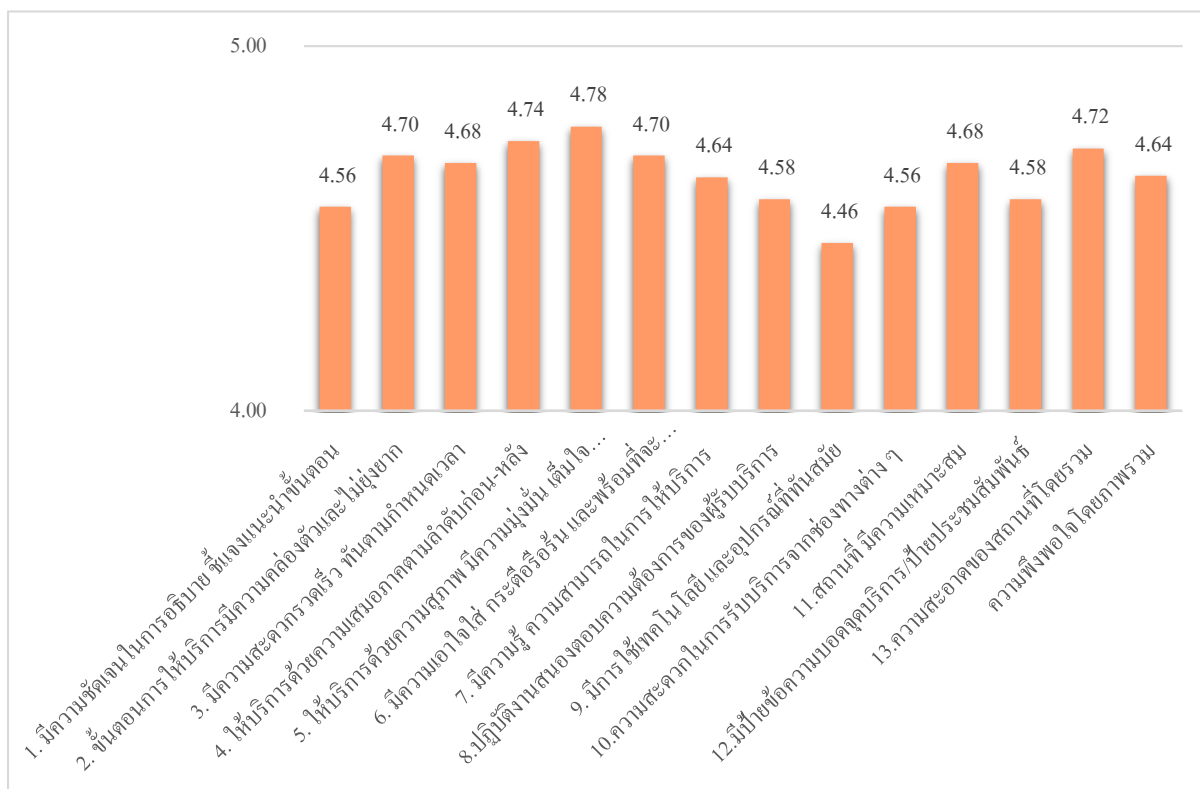
3. ตำแหน่ง/หน้าที่



4. หน่วยงาน



ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



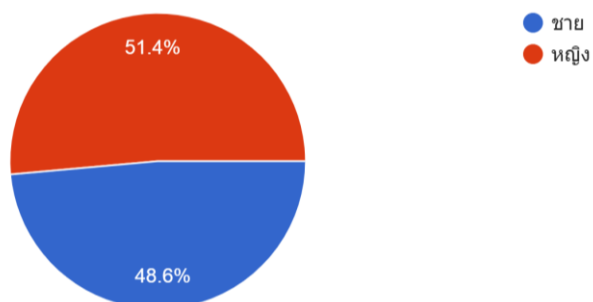
สิ่งที่ไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

-

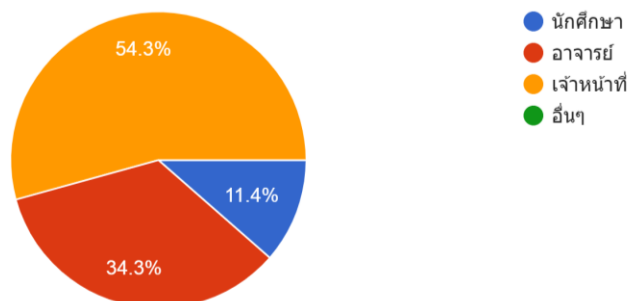
งานบริการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

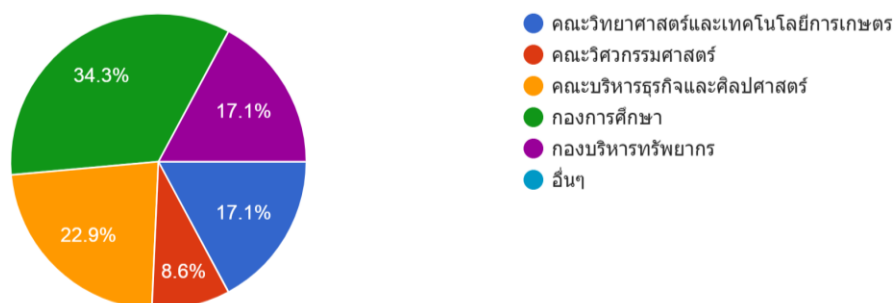
1. เพศ



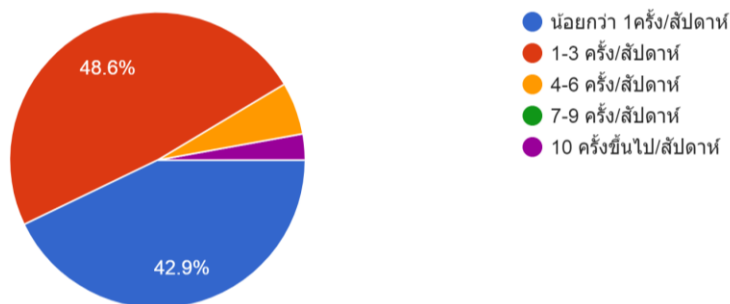
2. สถานภาพ



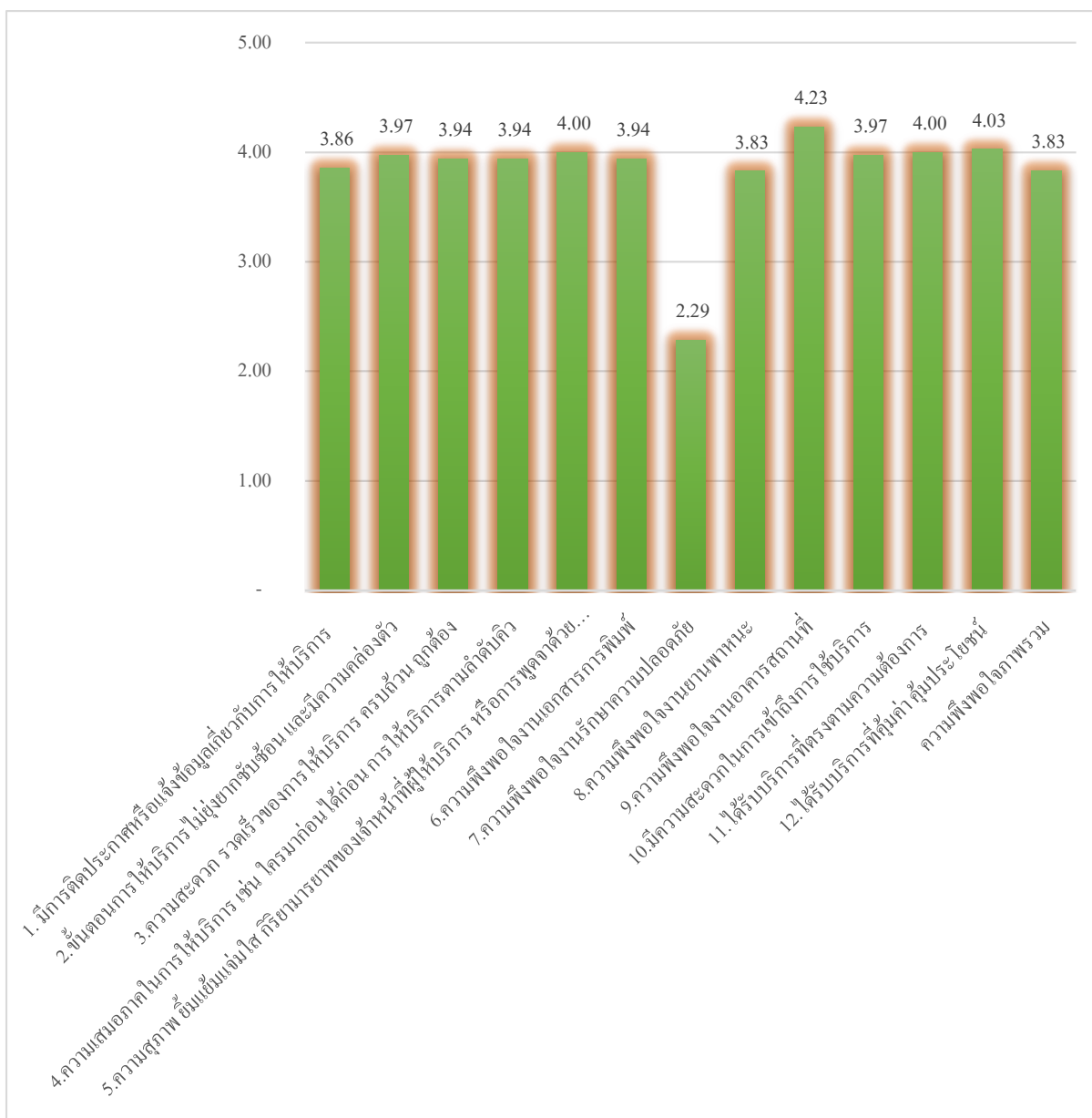
3. หน่วยงาน



4. ระดับความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงานฝ่ายบริการ



ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



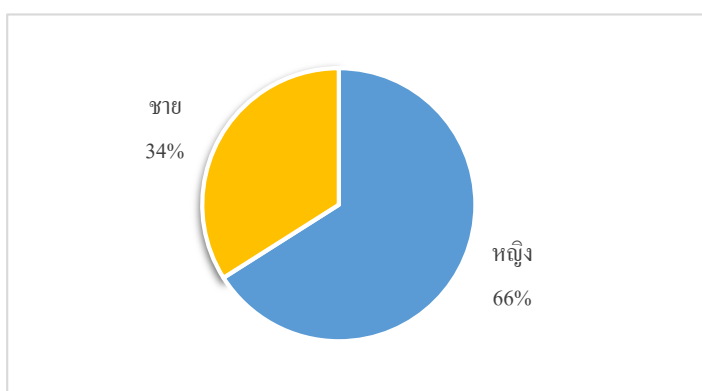
ผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ กองการศึกษา

งานวิชาการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

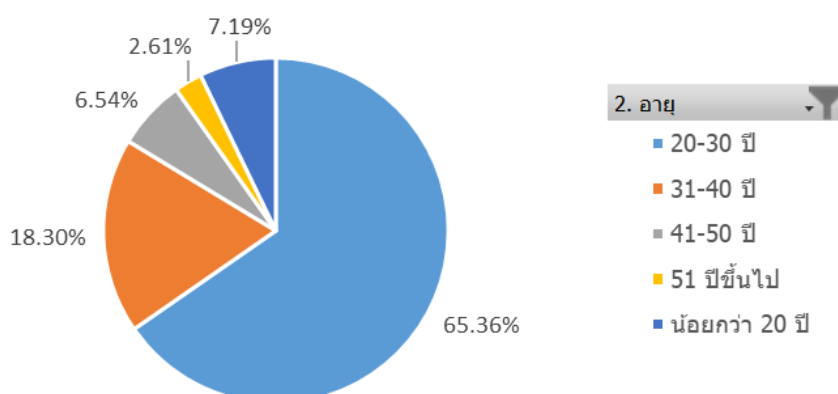
1.จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	52	33.99
หญิง	101	66.01
รวม	153	100.00



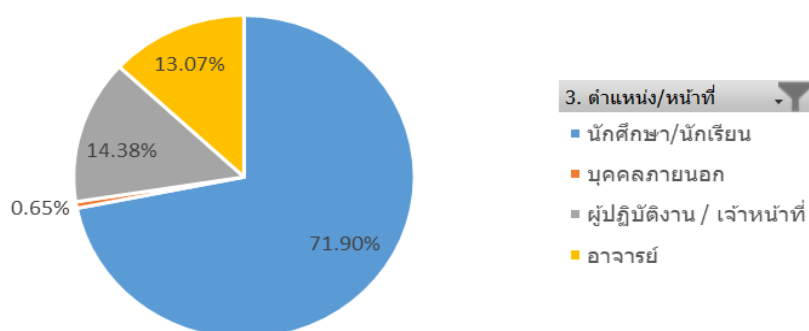
2. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 20 ปี	11	7.19
20-30 ปี	100	65.36
31-40 ปี	28	18.30
41-50 ปี	10	6.54
51 ปีขึ้นไป	4	2.61
รวม	153	100.00



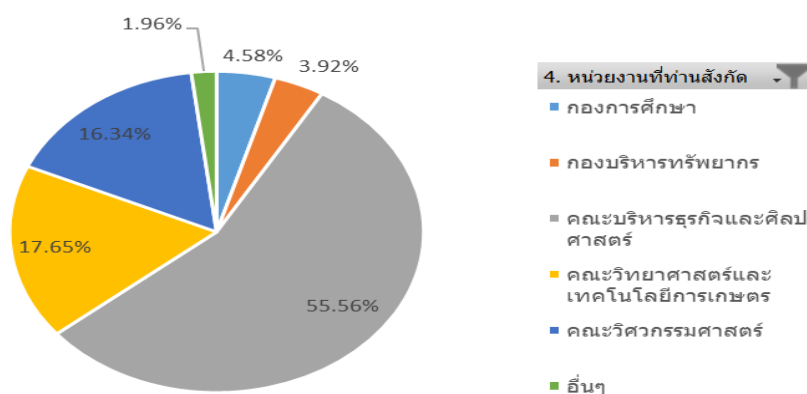
3. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามตำแหน่ง/หน้าที่

ตำแหน่ง/หน้าที่	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา/นักเรียน	110	71.90
บุคคลภายนอก	1	0.65
ผู้ปฏิบัติงาน / เจ้าหน้าที่	22	14.38
อาจารย์	20	13.07
รวม	153	100.00



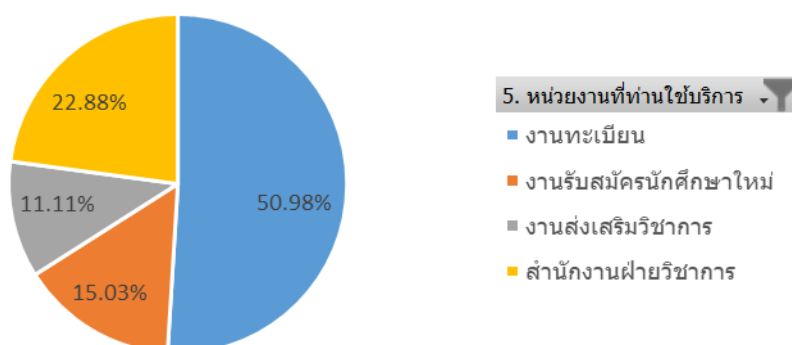
4. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด

หน่วยงานที่ท่านสังกัด	จำนวน	ร้อยละ
คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์	85	55.56
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	27	17.65
คณะวิศวกรรมศาสตร์	25	16.34
กองการศึกษา	7	4.58
กองบริหารทรัพยากร	6	3.92
อื่นๆ	3	1.96
รวม	153	100.00



5. จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามหน่วยงานที่ใช้บริการ

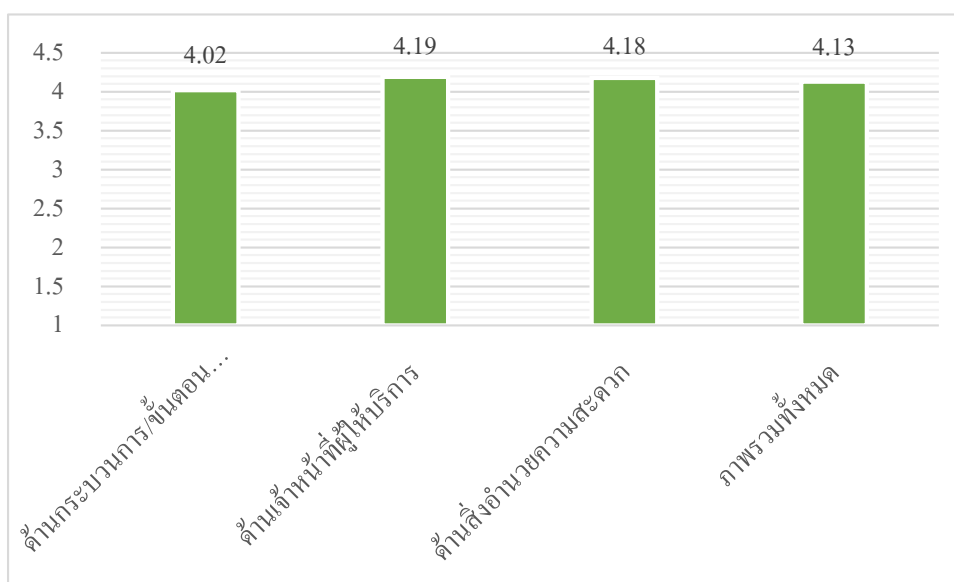
หน่วยงานที่ท่านใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
งานทะเบียน	78	50.98
งานรับสมัครนักศึกษาใหม่	23	15.03
งานส่งเสริมวิชาการ	17	11.11
สำนักงานฝ่ายวิชาการ	35	22.88
รวม	153	100.00



ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

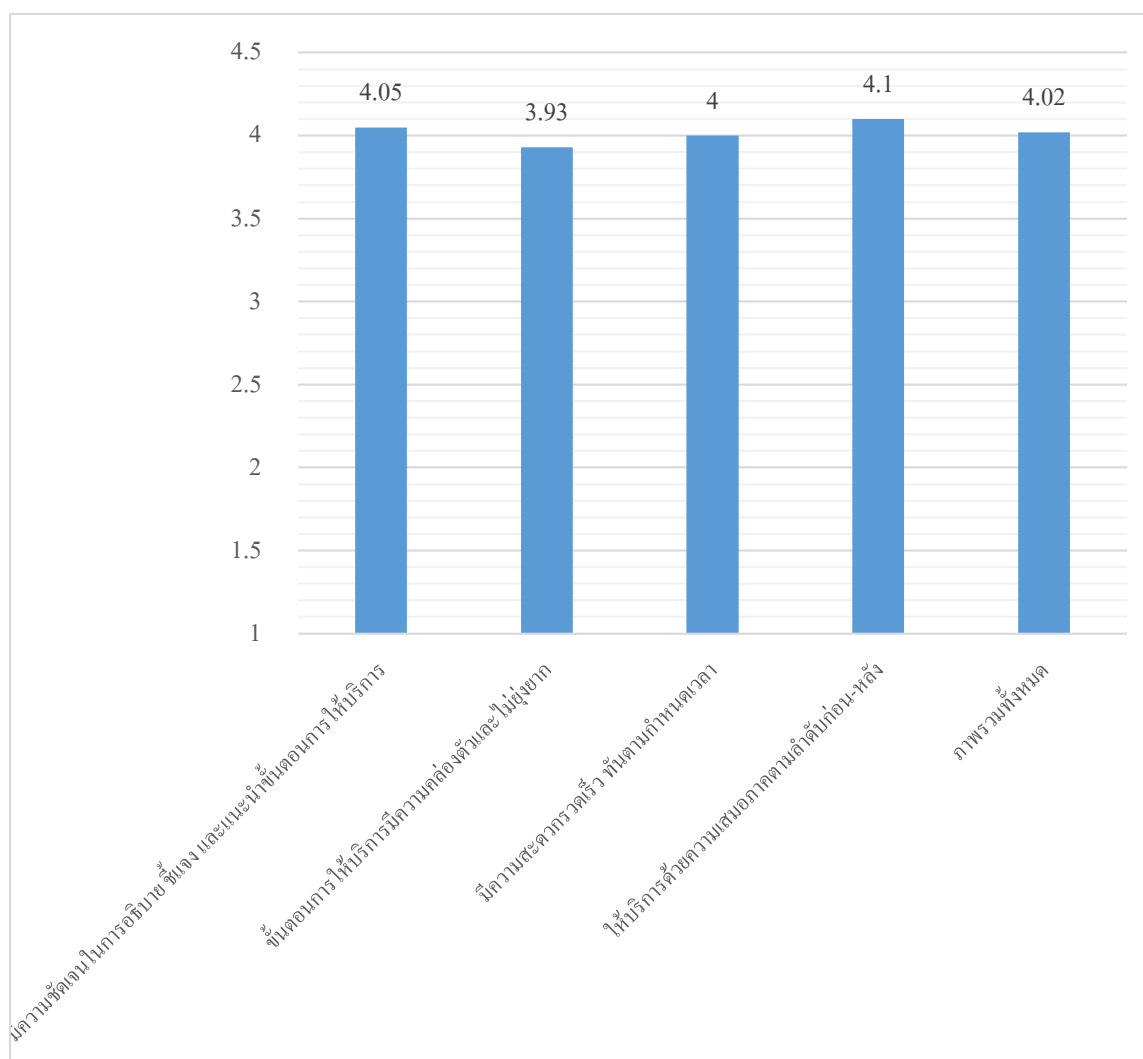
ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.02	0.598	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.19	0.685	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.18	0.700	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.13	0.661	มากที่สุด



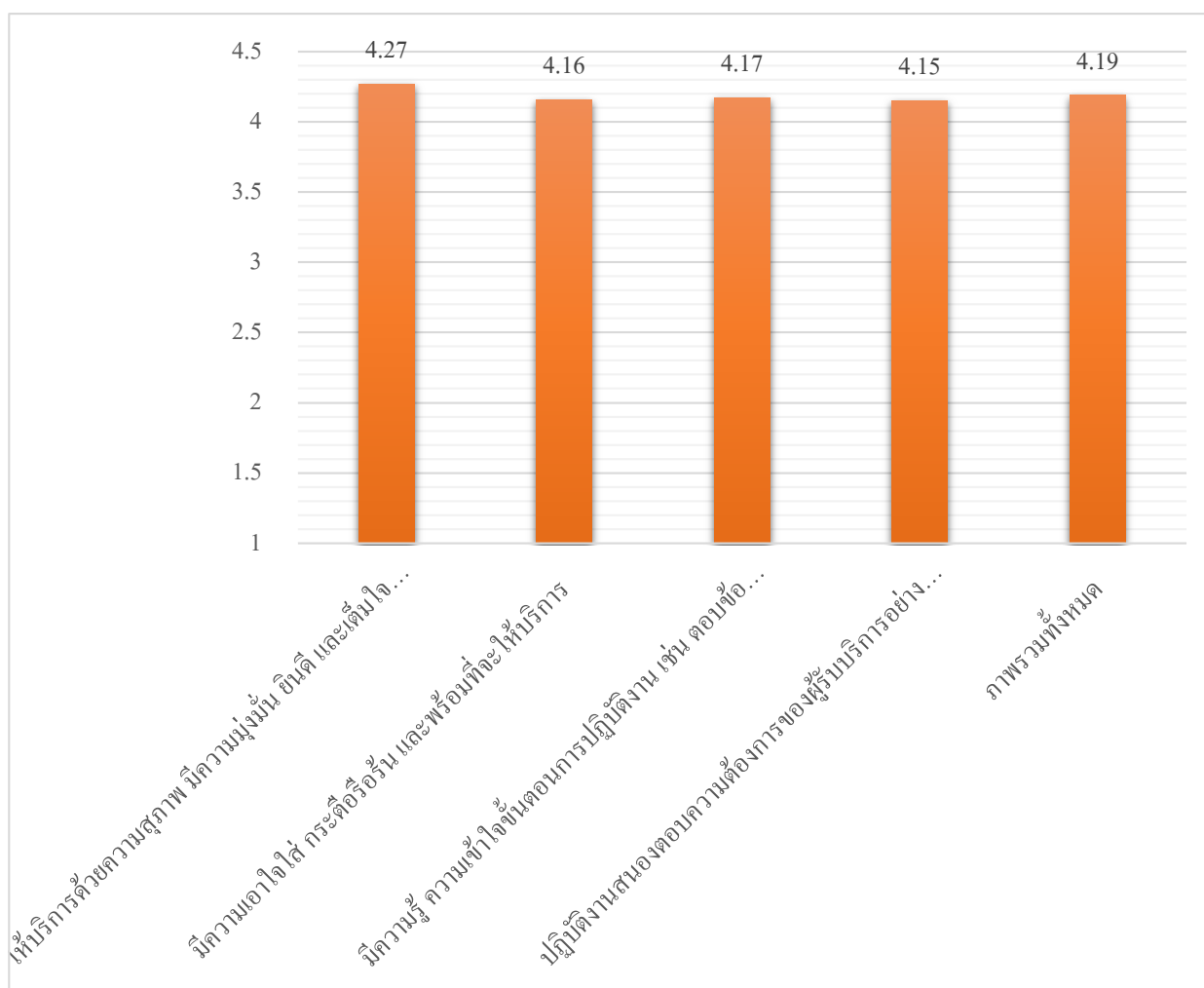
ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการให้บริการ	4.05	0.768	มากที่สุด
ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวและไม่ยุ่งยาก	3.93	0.723	มากที่สุด
มีความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	4.00	0.707	มากที่สุด
ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	4.10	0.626	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.02	0.598	มากที่สุด



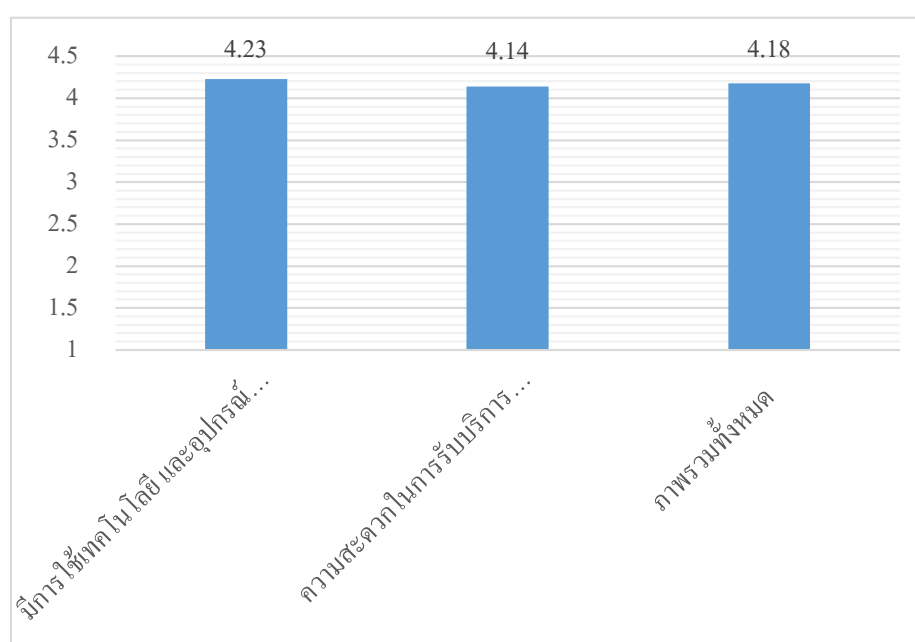
ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
ให้บริการด้วยความสุภาพ มีความมุ่งมั่น ยินดี และเต็มใจให้บริการ	4.27	0.786	มากที่สุด
มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมที่จะให้บริการ	4.16	0.798	มากที่สุด
มีความรู้ ความเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่น ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.17	0.742	มากที่สุด
ปฏิบัติงานสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการอย่างเหมาะสม	4.15	0.784	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.19	0.685	มากที่สุด

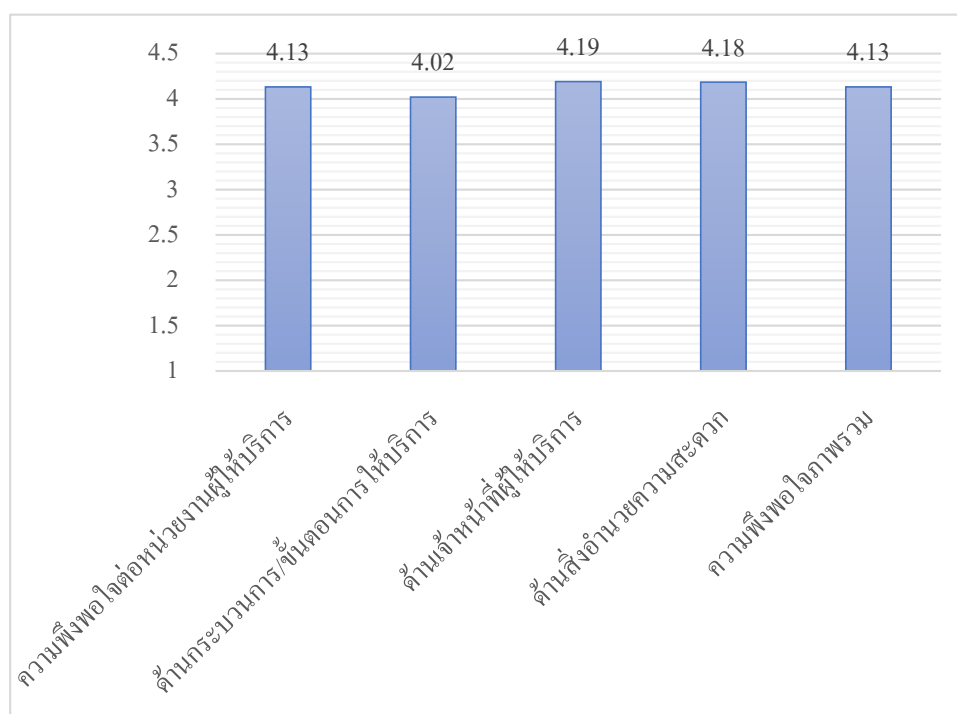


ความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ
มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	4.23	0.757	มากที่สุด
ความสะดวกในการรับบริการจากช่องทางต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์	4.14	0.787	มากที่สุด
ภาพรวมทั้งหมด	4.18	0.700	มากที่สุด



ความพึงพอใจในภาพรวม



ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

1. งานรับสมัครนักศึกษาใหม่

ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะการให้บริการงานรับสมัครนักศึกษาใหม่โดยมีรายละเอียดดังนี้

- ควรมีแผนการรับสมัครแต่ละรอบในภาพรวม และกำหนดการรับสมัครในแต่ละช่วงเวลา ให้ชัดเจน
- มีการประชาสัมพันธ์ผ่านเพจรับสมัครอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการติดตามข่าวสารที่สะดวกและรวดเร็ว
- เจ้าหน้าที่ควรยิ้มแย้มแจ่มใส
- ระบบลุ่มบ่อย

2. งานทะเบียน

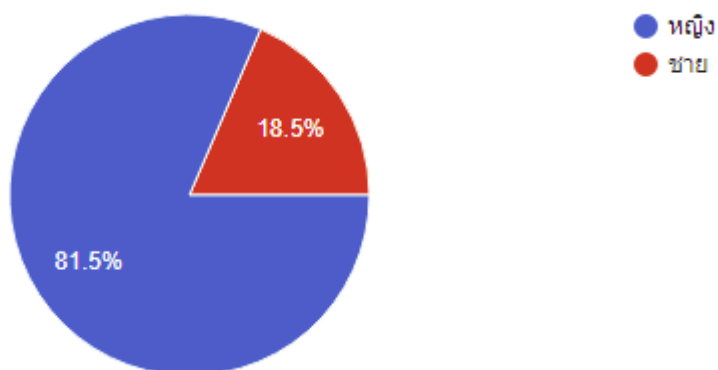
ผู้ตอบแบบสอบถามให้ข้อเสนอแนะการให้บริการงานทะเบียนโดยมีรายละเอียดดังนี้

- การลดขั้นตอนใบคำร้องทั่วไป
- ควรมีการเชื่อมข้อมูลกลางร่วมกันระหว่างงานรับสมัคร งานส่งเสริมวิชาการ งานทะเบียน เพื่อสะดวกในการติดต่อสอบถาม

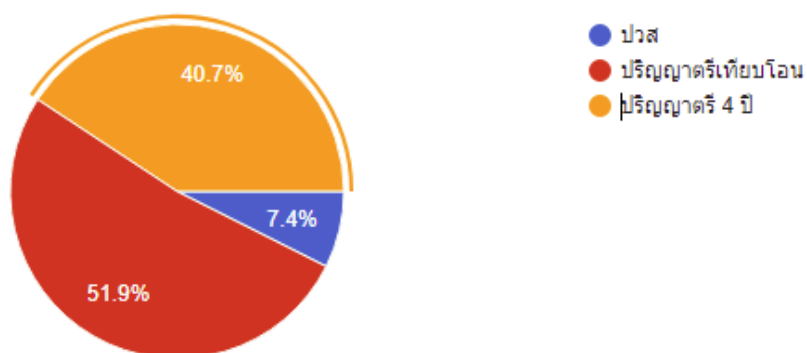
งานกิจการนักศึกษา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 27 คน

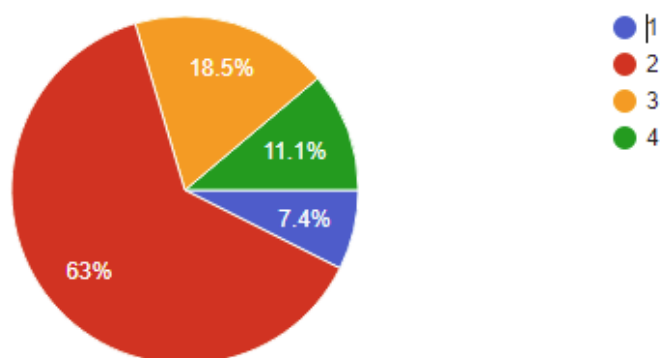
1. เพศ



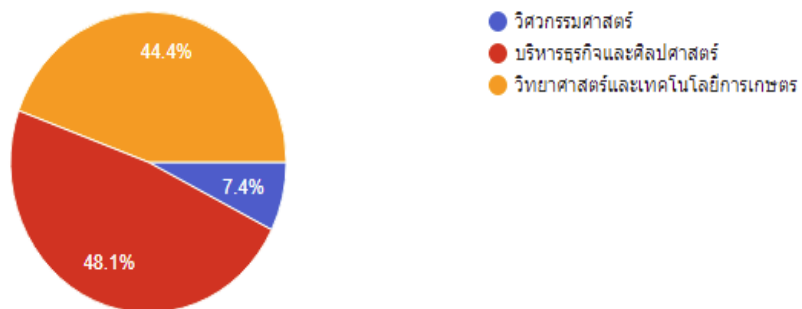
2. กำลังศึกษาอยู่ระดับ



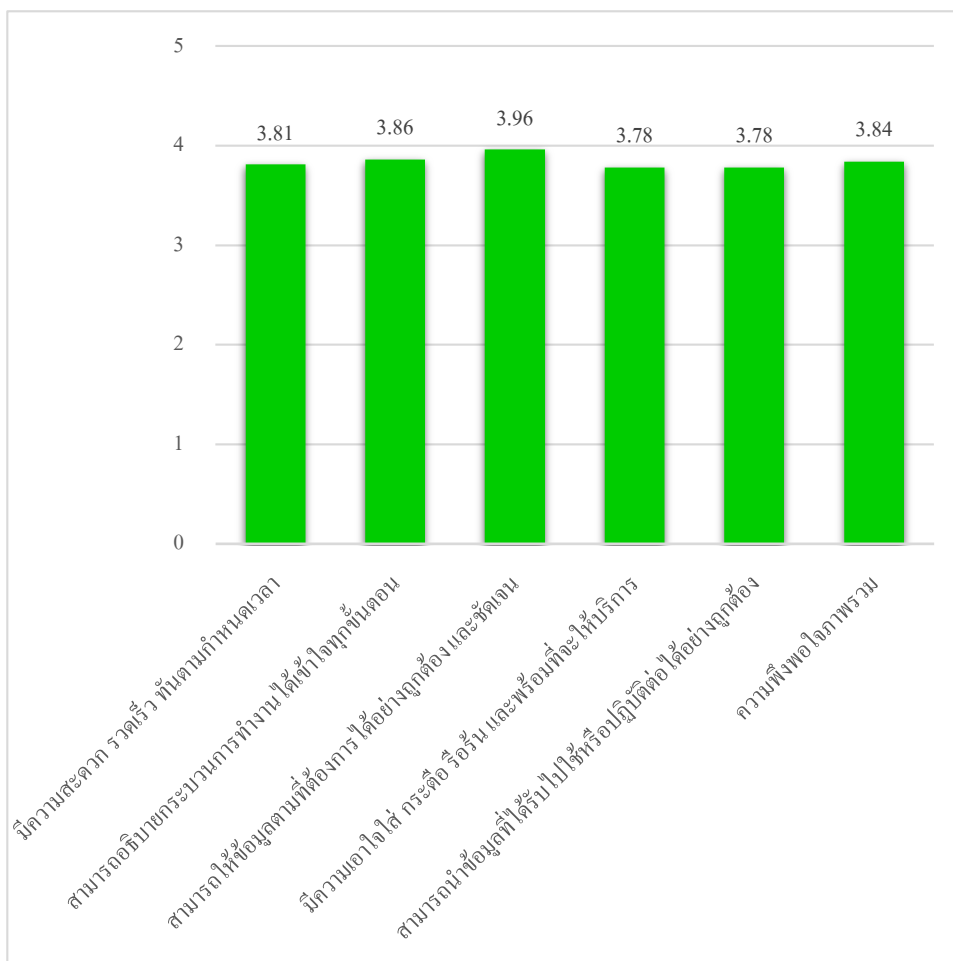
3. กำลังศึกษาในชั้นปี



4. คณะ



ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



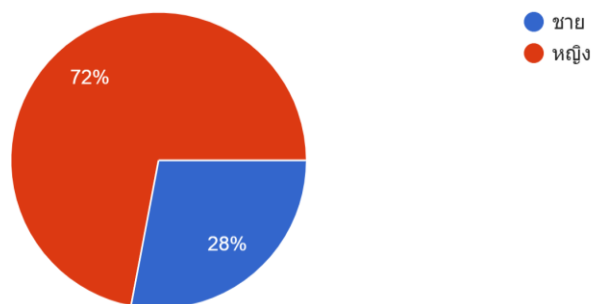
สิ่งที่ไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

-

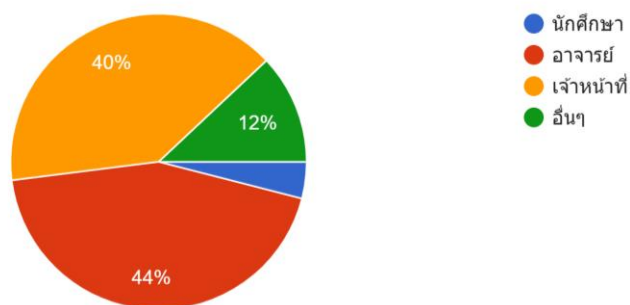
ฝ่ายวิจัยและบริการวิชาการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 25 คน

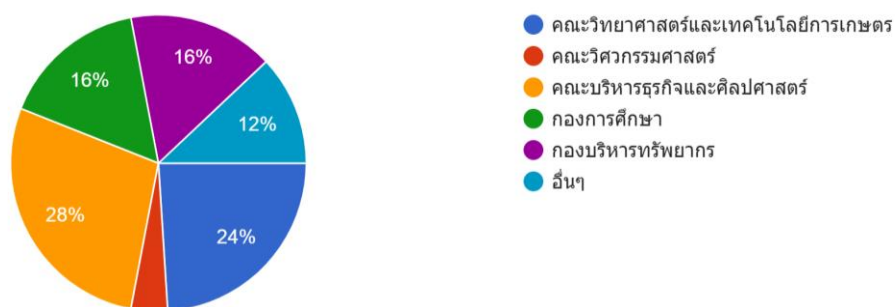
1. เพศ



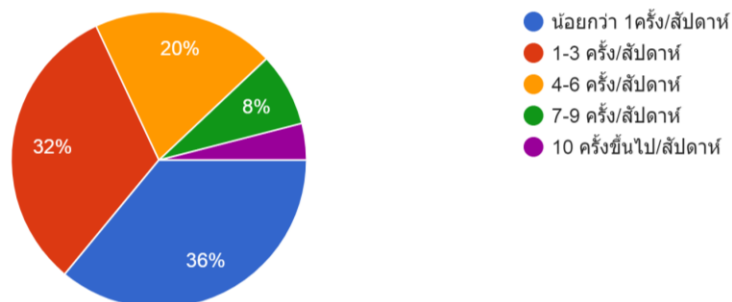
2. ตำแหน่ง/หน้าที่



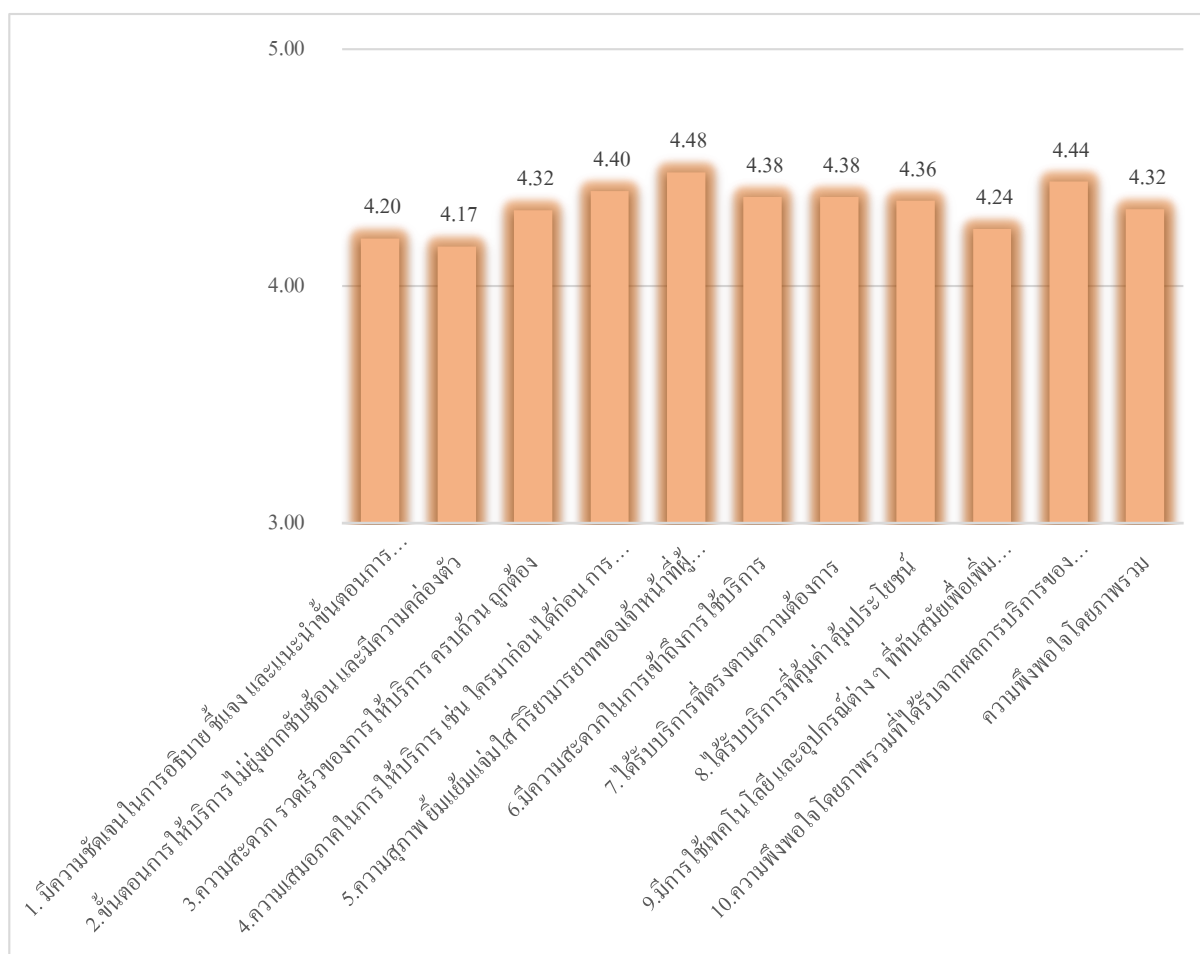
3. หน่วยงาน



4. ระดับความถี่ในการติดต่อกับหน่วยงาน



ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



สิ่งที่ไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

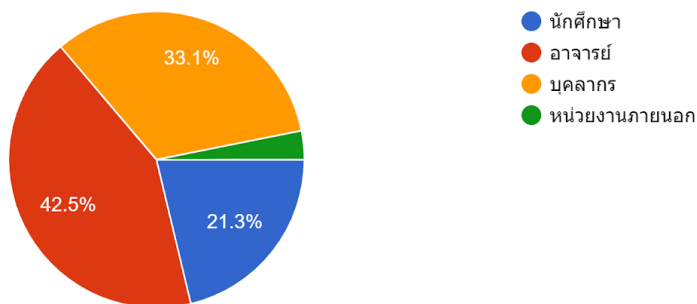
- ลดเอกสาร การสื่อสารทางเว็บเพจ ที่มีคลังความรู้ เข้าถึงง่าย เชื่อมโยงสถาบันวิจัยและพัฒนาของมหาวิทยาลัย หรือเครือข่าย (ลิงค์เพจ) ที่ง่ายและสะดวกมากขึ้น

งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

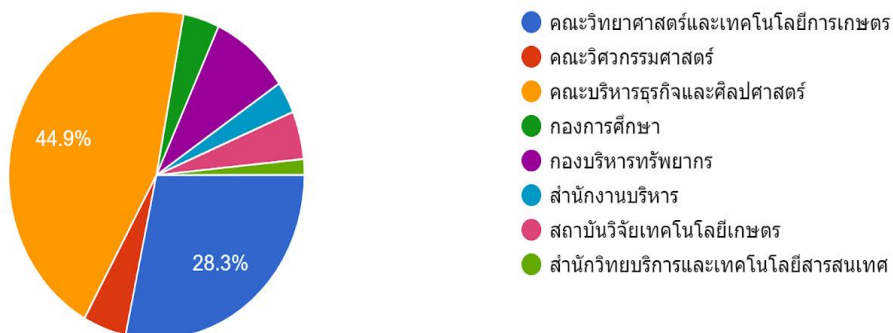
ผู้ตอบแบบสอบถามออนไลน์ <https://forms.gle/iCpfMG8DHbxtogio6> ทั้งหมดจำนวน 127 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

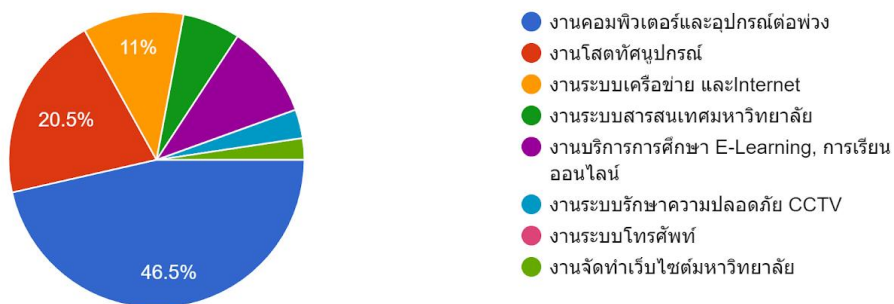
1. ตำแหน่ง/หน้าที่



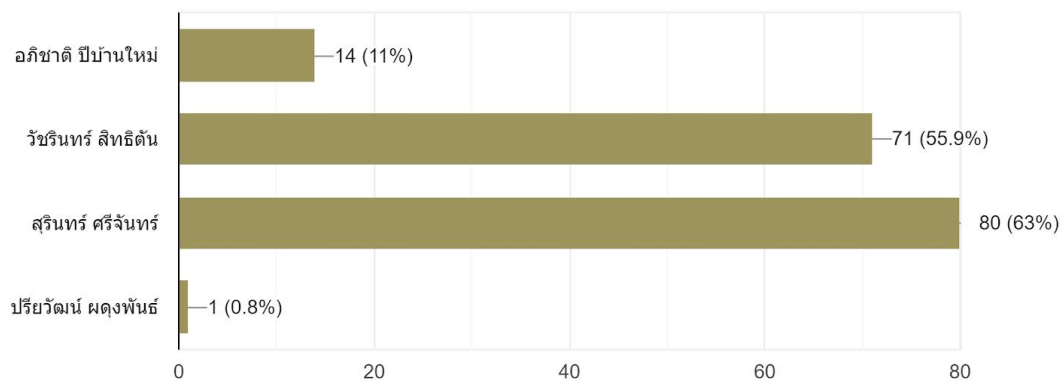
2. หน่วยงาน



3. งานที่ใช้บริการ

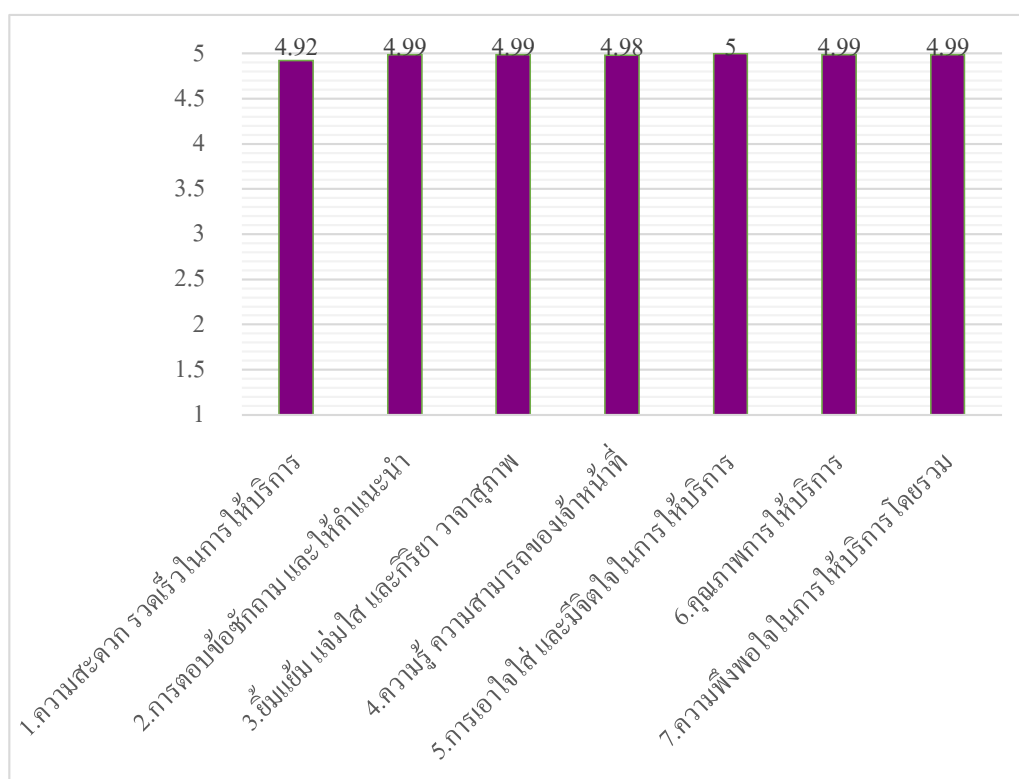


4. ผู้ให้บริการ



ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					ผลประเมิน	
	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่							
1.ความสะดวก รวดเร็วในการให้บริการและการติดต่อ/ประสานงาน	93.70	4.72	1.57	0.00	0.00	4.92	ดีมาก
2.การตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำ	99.21	0.79	0.00	0.00	0.00	4.99	ดีมาก
3.ยิ้มแย้ม แจ่มใส และกิริยา วาจาสุภาพ	99.21	0.79	0.00	0.00	0.00	4.99	ดีมาก
4.ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่	98.43	1.57	0.00	0.00	0.00	4.98	ดีมาก
5.การเอาใจใส่ และมีจิตใจในการให้บริการ (Service Mind)	100	0.00	0.00	0.00	0.00	5.00	ดีมาก
6.คุณภาพการให้บริการ	99.21	0.79	0.00	0.00	0.00	4.99	ดีมาก
7.ความพึงพอใจในการให้บริการ โดยรวม	99.21	0.79	0.00	0.00	0.00	4.99	ดีมาก

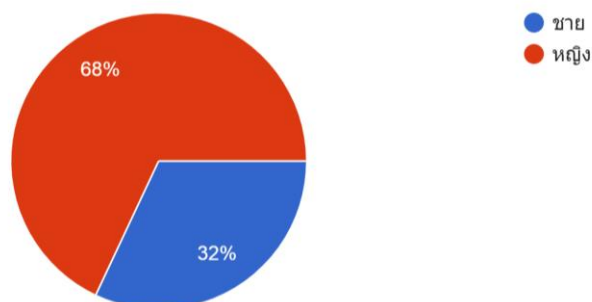


ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

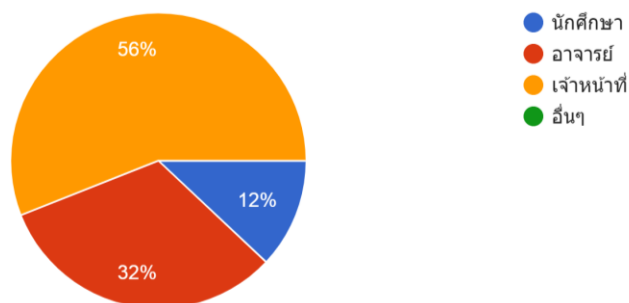
-

ผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ สำนักประกันคุณภาพการศึกษา
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 44 คน

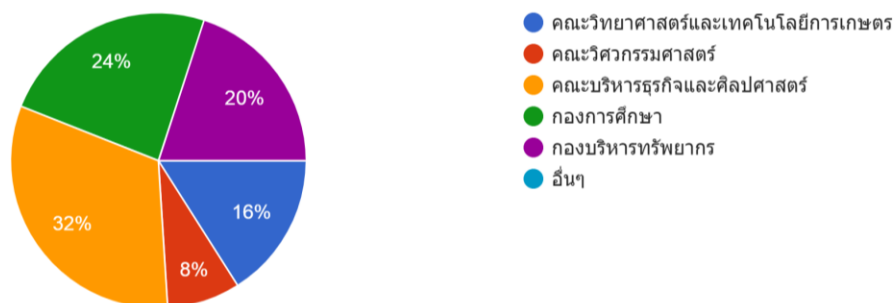
1. เพศ



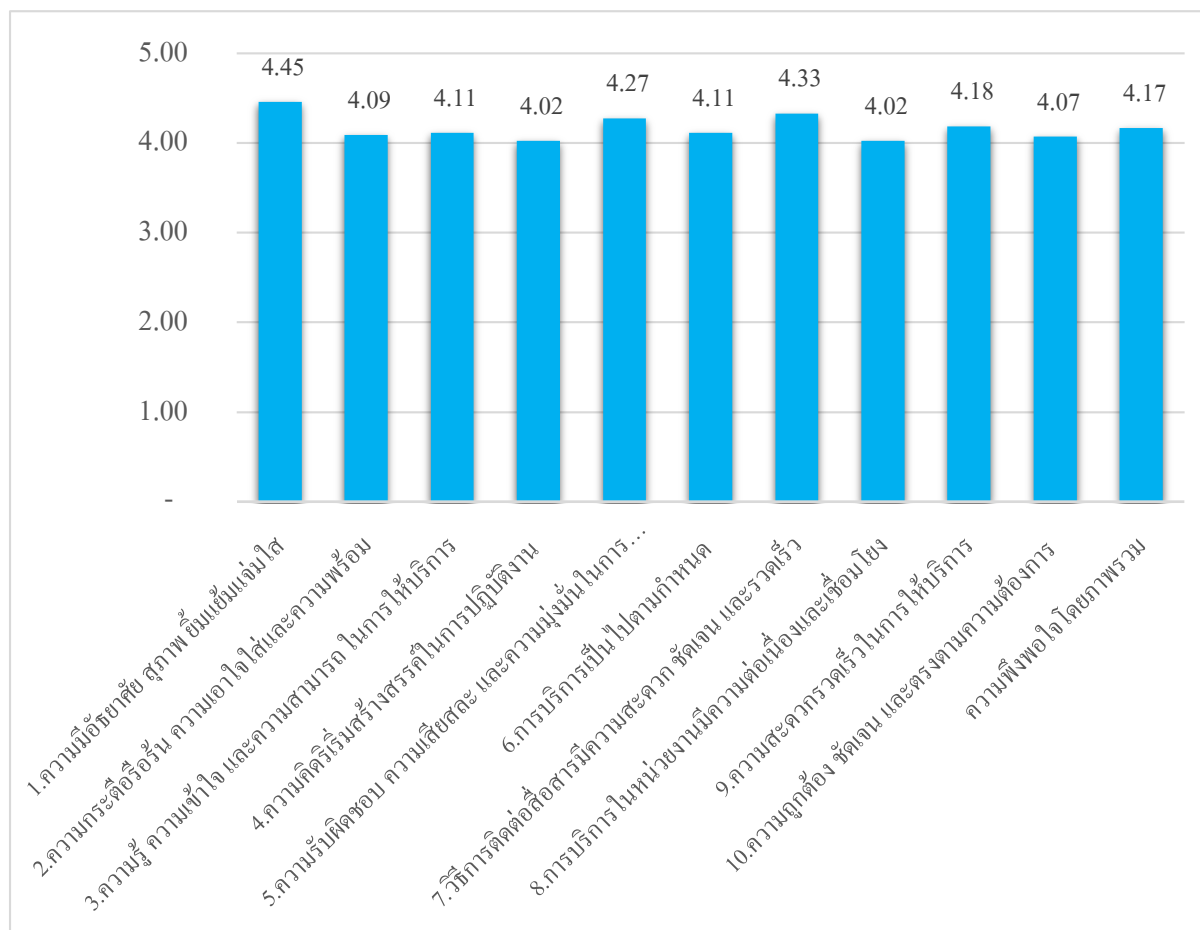
2. ตำแหน่ง/หน้าที่



3. หน่วยงาน



ตอนที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อหน่วยงานผู้ให้บริการ



สิ่งที่ไม่พึงพอใจและข้อเสนอแนะ

-