

แบบสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันฯ (สถช.)

ประจำปีงบประมาณ 2563

สรุปผลแบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามบุคคลผู้รับบริการของสถาบันฯ (สถช.) (ปีงบประมาณ 2563) มีผลประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มประชากรผู้รับบริการ จำนวน 535 คน
2. ระยะเวลาดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ 2563
3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน แบบประเมินการความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปีงบประมาณ 2563
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบบความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปีงบประมาณ 2563 มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ (เพศ)
 - 1) ชาย จำนวน 348 คน
 - 2) หญิง จำนวน 187 คน
2. อายุผู้ตอบแบบประเมิน
 - 1) น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 249 คน
 - 2) 31- 36 ปี จำนวน 209 คน
 - 3) 37 - 40 ปี จำนวน 62 คน
 - 4) 41 ปีขึ้นไป จำนวน 15 คน
3. ผู้รับบริการ
 - 1) สายบริหาร จำนวน 4 คน
 - 2) สายสอน จำนวน 4 คน
 - 3) สายสนับสนุน จำนวน 39 คน
 - 4) นักศึกษา จำนวน 107 คน
 - 5) บุคคลภายนอก จำนวน 381 คน
 - 6) อื่นๆ... จำนวน 0 คน

4. สังกัด คณะ/สาขา กอง สำนัก สถาบัน ศูนย์

1) คณะกลุ่มเข้าฝึกอบรม / ขอคำปรึกษา จากสถาบันฯ	จำนวน	395	คน
2) คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มทร.ล้านนา	จำนวน	3	คน
3) คณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์ มทร.ล้านนา	จำนวน	4	คน
4) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มทร.ล้านนา	จำนวน	2	คน
5) คณะวิศวกรรมศาสตร์ มทร.ล้านนา	จำนวน	3	คน
6) วิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ มทร.ล้านนา	จำนวน	116	คน
7) สถาบันวิจัยและพัฒนา มทร.ล้านนา	จำนวน	5	คน
8) สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มทร.ล้านนา	จำนวน	7	คน
9) สถาบันวิจัยเทคโนโลยีการเกษตร มทร.ล้านนา	จำนวน	0	คน
10) อื่นๆ...	จำนวน	0	คน

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันฯ (สถช.)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
ด้านที่ 1 กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ	4.84	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน	4.9	มากที่สุด
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม	4.8	มากที่สุด
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม รวดเร็ว ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	4.9	มากที่สุด
1.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	4.75	มากที่สุด
1.5 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ	4.85	มากที่สุด
ด้านที่ 2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่	4.94	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม และเป็นกันเอง	5	มากที่สุด
2.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	5	มากที่สุด
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	4.9	มากที่สุด
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น	4.85	มากที่สุด
2.5 มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	4.9	มากที่สุด
2.6 ให้บริการด้วยความเสมอภาค	5	มากที่สุด

รายการ	ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	มากที่สุด
3.1 การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน website	5	มากที่สุด
3.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ติดต่อสะดวก	4.5	มากที่สุด
3.3 อุปกรณ์สำนักงานมีคุณภาพ ทันสมัย	4.9	มากที่สุด
3.4 ระบบการติดต่อสื่อสารมีความสะดวก	5	มากที่สุด
ด้านที่ 4 รูปแบบการสนับสนุนงานบริการวิชาการ	5	มากที่สุด
4.1 ช่องทางการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การสนับสนุนโครงการบริการวิชาการรับทราบอย่างทั่วถึง	5	มากที่สุด
4.2 รูปแบบการติดตามผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ ปีละ 1 ครั้ง	5	มากที่สุด
4.3 สถาบันให้การสนับสนุนโครงการบริการวิชาการมีความเหมาะสม	5	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	4.91	มากที่สุด

หมายเหตุ กำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาระดับความพึงพอใจได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21-5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41-4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61-3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81-2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อย

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00-1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ น้อยที่สุด