

## แบบสรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันฯ (สถช.)

ประจำปีงบประมาณ 2564

สรุปผลแบบสอบถามฉบับนี้ใช้สอบถามบุคคลผู้รับบริการของสถาบันฯ (สถช.) (ปีงบประมาณ 2564) มีผลประเมิน ดังนี้

1. กลุ่มประชากรผู้รับบริการ จำนวน 44 คน
2. ระยะเวลาดำเนินการ ประจำปีงบประมาณ 2564
3. เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน แบบประเมินการความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปีงบประมาณ 2564
4. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบบความพึงพอใจต่อการให้บริการ สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประจำปีงบประมาณ 2564 มีผลการประเมินดังต่อไปนี้

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ข้อมูลทั่วไปผู้ขอรับบริการ (เพศ)
  - 1) ชาย จำนวน 11 คน
  - 2) หญิง จำนวน 33 คน
2. อายุผู้ตอบแบบประเมิน
  - 1) น้อยกว่า 30 ปี จำนวน 3 คน
  - 2) 31- 36 ปี จำนวน 12 คน
  - 3) 37 - 40 ปี จำนวน 8 คน
  - 4) 41 ปีขึ้นไป จำนวน 21 คน
3. ผู้รับบริการ
  - 1) สายบริหาร จำนวน 1 คน
  - 2) สายสอน จำนวน 30 คน
  - 3) สายสนับสนุน จำนวน 8 คน
  - 4) นักศึกษา จำนวน - คน
  - 5) บุคคลภายนอก จำนวน 5 คน
  - 6) อื่นๆ... จำนวน - คน

#### 4. สังกัด คณะ/สาขา กอง สำนัก สถาบัน ศูนย์

1) บุคคลภายใน จำนวน 39 คน

- |   |             |
|---|-------------|
| (1) คณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์ มทร.ล้านนา       | จำนวน 33 คน |
| (2) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร มทร.ล้านนา | จำนวน 1 คน  |
| (3) ศูนย์วัฒนธรรมศึกษา                            | จำนวน 1 คน  |
| (4) สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน มทร.ล้านนา     | จำนวน 1 คน  |
| (5) สถาบันวิจัยและพัฒนา มทร.ล้านนา                | จำนวน 2 คน  |
| (6) สำนักงานตรวจสอบภายใน มทร.ล้านนา               | จำนวน 1 คน  |

2) บุคคลภายนอก จำนวน 5 คน

- |   |            |
|---|------------|
| (1) หมู่บ้านโป่งกุ่ม ตำบลป่าเมี่ยง อำเภอต๋อยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่                       | จำนวน 1 คน |
| (2) หมู่ 4 ตำบลดอนเปา อำเภอแม่วาง จังหวัดเชียงใหม่  | จำนวน 1 คน |
| (3) กลุ่มวิสาหกิจชุมชนหน่อไม้ฝรั่งและผักตามฤดูกาล<br>หมู่ 2 ต.สันทราย อ.สารภี จ.เชียงใหม่ | จำนวน 1 คน |
| (4) กลุ่มบ้านตาลกลาง ต.บ้านตาล อ.ฮอด จ.เชียงใหม่  | จำนวน 1 คน |
| (5) ลงพื้นที่พบผู้ประกอบการ กลุ่มแปรรูปอาหารชาววัง ต.นาโปลด์ อ.วังเจ้า จ.ตาก              | จำนวน 1 คน |

#### ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสถาบันฯ (สถช.)

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
	5	4	3	2	1		
<b>ด้านที่ 1 กระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ</b>							
1.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความ คล่องตัว ไม่ซับซ้อน	22.7	52.3	22.7	2.3	0	3.95	มาก
1.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความ เหมาะสม	22.7	56.8	18.2	2.3	0	4.00	มาก
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมี ความเหมาะสม รวดเร็ว ทันตาม ระยะเวลาที่กำหนด	25.0	50.0	25.0	0	0	4.00	มาก
1.4 ขั้นตอนการปฏิบัติงานไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อนและมีความคล่องตัว	25.0	50.0	22.7	2.3	0	3.98	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
	5	4	3	2	1		
1.5 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจงและแนะนำขั้นตอนในการ ให้บริการ	25.0	47.7	25.0	2.3	0	3.95	มาก
<b>ด้านที่ 2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>							
2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อน น้อม และเป็นกันเอง	27.3	56.8	15.9	0	0	4.11	มาก
2.2 มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	27.3	54.5	15.9	2.3	0	4.07	มาก
2.3 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของ ผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	29.5	59.1	11.4	0	0	4.18	มาก
2.4 ให้คำอธิบายและตอบข้อสงสัย ได้ตรงประเด็น	29.5	50.0	20.5	0	0	4.09	มาก
2.5 มีความชัดเจนในการให้ คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	29.5	52.3	18.2	0	0	4.11	มาก
2.6 ให้บริการด้วยความเสมอภาค	27.3	54.5	18.2	0.	0	4.09	มาก
<b>ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก</b>							
3.1 การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน website	29.5	52.3	15.9	2.3	0	4.09	มาก
3.2 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาด ติดต่อสะดวก	22.7	54.5	20.5	2.3	0	3.98	มาก
3.3 อุปกรณ์สำนักงานมีคุณภาพ ทันสมัย	25.0	45.5	27.3	2.3	0	3.93	มาก
3.4 ระบบการติดต่อสื่อสารมีความ สะดวก	18.2	54.5	25.0	2.3	0	3.89	มาก
<b>ด้านที่ 4 รูปแบบการสนับสนุนงานบริการวิชาการ</b>							
4.1 ช่องทางการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การสนับสนุน โครงการบริการวิชาการรับทราบ อย่างทั่วถึง	25.0	56.8	13.6	4.5	0	4.02	มาก

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	เกณฑ์
	5	4	3	2	1		
4.2 รูปแบบการติดตามผลการดำเนินงานโครงการบริการวิชาการ ปีละ 1 ครั้ง	25.0	54.5	15.9	4.5	0	4.00	มาก
4.3 สถาบันให้การสนับสนุนโครงการบริการวิชาการมีความเหมาะสม	22.7	59.8	15.9	4.5	0	3.98	มาก
5. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการในภาพรวม	29.5	54.5	13.6	2.3	0	4.11	มาก

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

### ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

#### 1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอน การให้บริการ

(1) ประสานงานลำบาก สำนักงานอยู่ที่วิทยาลัยดอยสะเก็ด

(2) มีการดำเนินงานตามกระบวนการเป็นไปตามขั้นตอน

(3) โอเค

#### 2) ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

(1) บริการด้วยความเป็นกันเอง

(2) สามารถติดต่องานได้ทางมือถือ เพื่อจะได้เพิ่มช่องทางการบริการงานให้สะดวกยิ่งขึ้น

(3) โอเค

#### 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

(1) โอเค

#### 4) รูปแบบการสนับสนุนงานบริการวิชาการ

(1) โอเค