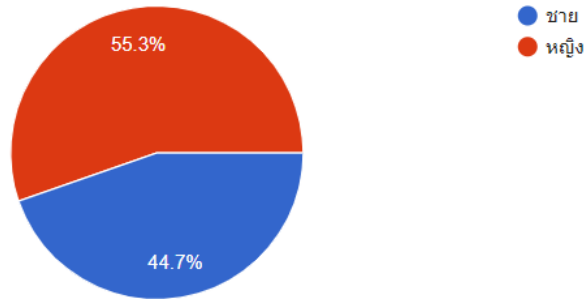


สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของกองประชาสัมพันธ์ มทร.ล้านนา
ครั้งที่ 1/2564 (1 ตุลาคม 2563 – 30 มีนาคม 2564)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศ

คำตอบ 150 ข้อ

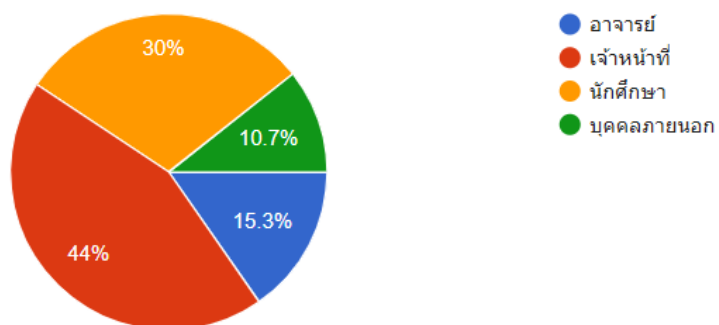


ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 150 คน แบ่งเป็นดังนี้

- เพศชาย 67 คน
- เพศหญิง 83 คน

1.2 สถานภาพ

คำตอบ 150 ข้อ



สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 150 คนแบ่งเป็นดังนี้

- อาจารย์ 23 คน
- เจ้าหน้าที่ 66 คน
- นักศึกษา 45 คน
- บุคคลภายนอก 16 คน

1.3 โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เคยได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ล้านนา "WWW.RMUTL.AC.TH"	69.3
2	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชมงคลล้านนา"	68
3	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information)	44.7
4	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	38.7
5	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา"	39.3
6	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา FM97.25Mhz.	32.7
7	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงานมหาวิทยาลัย มทร.ล้านนา"	26
8	"Twitter "RMUTL"	4.7
9	เสียงตามสาย	44.7

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ด้านที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- การปฏิบัติงานมีระบบ เป็นขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 37
- สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 44
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 40
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49

ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 55
- ให้บริการด้วยเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54
- บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบผลงาน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63
- การตอบคำถามและให้คำปรึกษาที่ชัดเจนตรงประเด็น มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58
- ให้การบริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59

- มีความรับผิดชอบและมีมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53
- สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้ที่มาติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59

ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก

- สำนักงานกองประชาสัมพันธ์สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33
- สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51
- อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38
- มีระบบสารสนเทศ และ/หรือ ระบบสื่อสารที่ทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด และระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 41

ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ

- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 49
- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56
- การติดต่อประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ได้รับทราบ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50
- ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็วในการรับส่งเอกสาร มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52
- มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56
- การให้บริการในภาพรวมของ กองประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม ยินดีรับข้อมูลข่าวสารจากกองประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ล้านนา "WWW.RMUTL.AC.TH"	74.7
2	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชมงคลล้านนา"	76
3	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information)	44.7
4	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	40.7
5	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา"	52.7
6	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา FM97.25 Mhz.	39.3
7	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงาน มหาวิทยาลัย มทร.ล้านนา"	28.7
8	"Twitter "RMUTL"	6.7
9	ประกาศเสียงตามสาย	46

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- การนำเสนอข่าวรวดเร็วดี พนักงานอภัยาศัยดี พุดจาไพเราะ
- โดยรวมดีใช้ได้
- พนักงานมีความพระตือรือร้น เอาใจใส่งานที่รับผิดชอบ และแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว มนุษย์สัมพันธ์ดีเลิศ
- รักษามาตรฐานไว้และเพิ่มความเข้มข้นขึ้นไปอีก
- มีความขยันในหน้าที่การงาน
- โทรศัพท์เบอร์ 053921444 เสียบ่อยมาก โทรไม่ค่อยติด
- เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี
- การนำเสนอข้อมูลข่าวสาร ของ facebook Fanpage และ Facebook ของ กองประสมพันธ์ ไม่สัมพันธ์ ควรนำเสนอผ่าน Fanpage อย่างเดียวเพื่อการเข้าถึงของกลุ่มเป้าหมาย