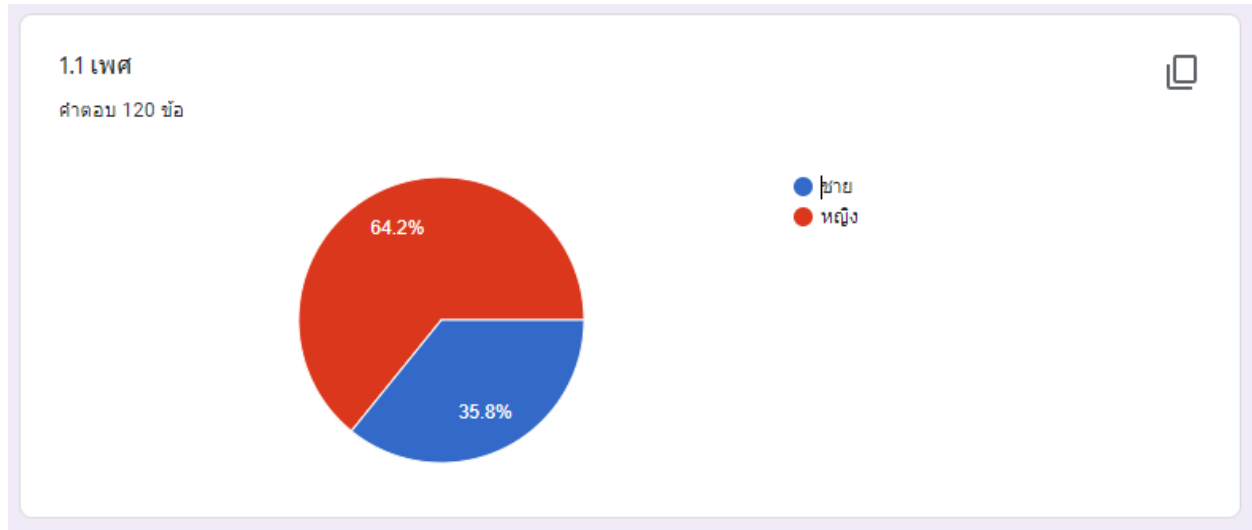


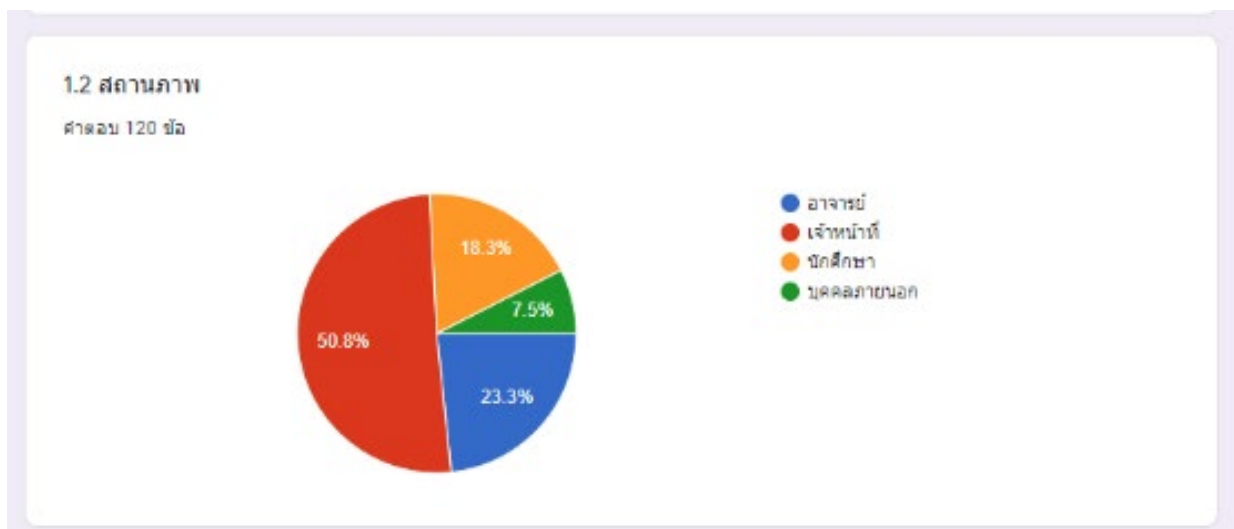
สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของกองประชาสัมพันธ์ มทร.ล้านนา
ครั้งที่ 2/2564 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2564)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน



ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 120 คน แบ่งเป็นดังนี้

- เพศชาย 43 คน
- เพศหญิง 77 คน



สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 120 คนแบ่งเป็นดังนี้

- อาจารย์ 28 คน
- เจ้าหน้าที่ 61 คน
- นักศึกษา 22 คน
- บุคคลภายนอก 9 คน

1.3 โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เคยได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ล้านนา "WWW.RMUTL.AC.TH"	73.3
2	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชมงคลล้านนา"	57.5
3	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information)	20.8
4	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	25
5	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา"	28.3
6	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา FM 97.25 Mhz.	12.5
7	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงานมหาวิทยาลัย มทร.ล้านนา"	21.7
8	"Twitter "RMUTL"	1.7
9	ประกาศเสียงตามสาย	24.2

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ด้านที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- การปฏิบัติงานมีระบบ เป็นขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 69
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 69
- สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 66
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 70
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 64

ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 69
- ให้บริการด้วยเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 68
- บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบผลงาน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 72
- การตอบคำถามและให้คำปรึกษาที่ชัดเจนตรงประเด็น มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 73
- ให้การบริการด้วยความสุภาพ อธิยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจในระดับ มาก ที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61

- มีความรับผิดชอบและมีมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 66
- สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้ที่มาติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 66

ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก

- สำนักงานกองประชาสัมพันธ์สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 63
- สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 65
- อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 67
- มีระบบสารสนเทศ และ/หรือ ระบบสื่อสารที่ทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับ มากและระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 70

ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ

- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 75
- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 75
- การติดต่อประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 66
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ได้รับทราบ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 72
- ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็วในการรับส่งเอกสาร มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 71
- มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 74
- การให้บริการในภาพรวมของ กองประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 74

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม ยินดีรับข้อมูลข่าวสารจากกองประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ล้านนา "WWW.RMUTL.AC.TH"	80
2	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชมงคลล้านนา"	68.3
3	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information)	23.3
4	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	31.7
5	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา"	35
6	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา FM97.25 Mhz.	23.3
7	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงานมหาวิทยาลัย มทร.ล้านนา"	28.3
8	"Twitter "RMUTL"	4.2
9	ประกาศเสียงตามสาย	30

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ควรทำงานให้เร็วกว่านี้
- ชื่นชมข่าวสารรวดเร็ว ติดต่อสะดวก
- ดีมาก
- นำเสนอข่าวสารรวดเร็วฉับไว ไม่เลือกปฏิบัติ
- พนักงานยิ้มแย้มเต็มใจให้บริการและปฏิบัติได้อย่างรวดเร็ว
- เชื่อมข่าวที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานต่างๆ ด้วยจะยิ่งดีขึ้น