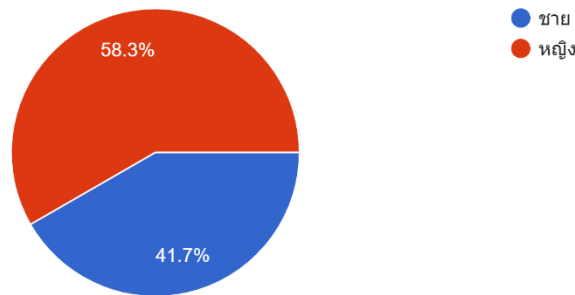


สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของกองประชาสัมพันธ์ มทร.ล้านนา
ครั้งที่ 1/2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 เมษายน 2565)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

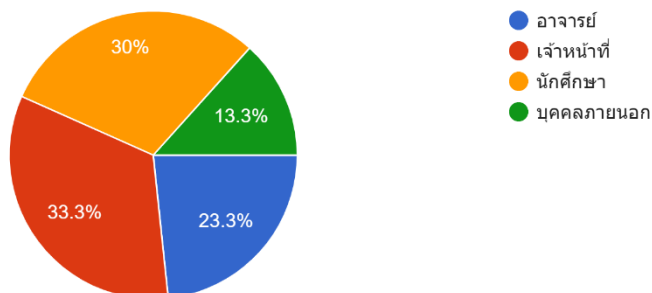
1.1 เพศ
คำตอบ 120 ข้อ



ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 120 คน แบ่งเป็นดังนี้

- เพศชาย 50 คน
- เพศหญิง 70 คน

1.2 สถานภาพ
คำตอบ 120 ข้อ



สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 120 คนแบ่งเป็นดังนี้

- อาจารย์ 28 คน
- เจ้าหน้าที่ 40 คน
- นักศึกษา 36 คน
- บุคคลภายนอก 16 คน

1.3 โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เคยได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ล้านนา "WWW.RMUTL.AC.TH"	81.7
2	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชมงคลล้านนา"	62.5
3	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information)	62.5
4	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	77.5
5	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา"	51.7
6	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา FM 97.25 Mhz.	43.3
7	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงานมหาวิทยาลัย มทร.ล้านนา"	18.3
8	"Twitter "RMUTL"	20
9	ประกาศเสียงตามสาย	54.2

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ด้านที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- การปฏิบัติงานมีระบบ เป็นขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62
- สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 63
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66

ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68
- ให้บริการด้วยเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68
- บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบผลงาน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68
- การตอบคำถามและให้คำปรึกษาที่ชัดเจนตรงประเด็น มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70
- ให้การบริการด้วยความสุภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70

- มีความรับผิดชอบและมีมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 71
- สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้ที่มาติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69

ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก

- สำนักงานกองประชาสัมพันธ์สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 62
- สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59
- อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57
- มีระบบสารสนเทศ และ/หรือ ระบบสื่อสารที่ทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับ มากและระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 61

ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ

- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70
- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66
- การติดต่อประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ได้รับทราบ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66
- ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็วในการรับส่งเอกสาร มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 65
- มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 67
- การให้บริการในภาพรวมของ กองประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม ยินดีรับข้อมูลข่าวสารจากกองประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ล้านนา "WWW.RMUTL.AC.TH"	90.8
2	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชมงคลล้านนา"	85.8
3	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information)	75.8
4	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	80
5	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา"	62.5
6	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา FM97.25 Mhz.	71.7
7	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงานมหาวิทยาลัย มทร.ล้านนา"	35.8
8	"Twitter "RMUTL"	37.5
9	ประกาศเสียงตามสาย	70

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ดี
- การประกาศเสียงตามสาย ควรปรับปรุงบางอาคารไม่ได้ยินเสียงประกาศ
- โดยรวมดีมาก
- อยากให้ใช้เมลมหาวิทยาลัยฯ เป็นช่องทางการสื่อสาร เพราะอาจารย์ เจ้าหน้าที่ทุกคนมีเมลมหาวิทยาลัยฯ ของตัวเองทุกคน
- ประทับใจเจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็ว