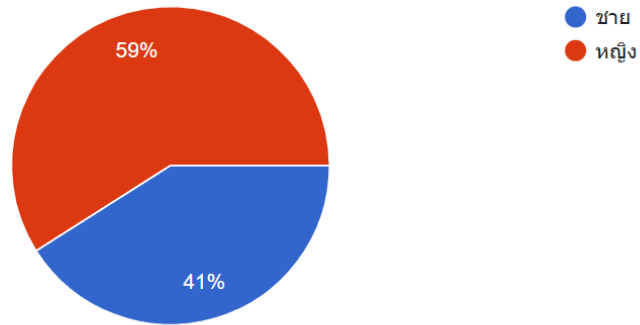


สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของกองประชาสัมพันธ์ มทร.ล้านนา
ครั้งที่ 2/2565 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2565)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศ

คำตอบ 100 ข้อ

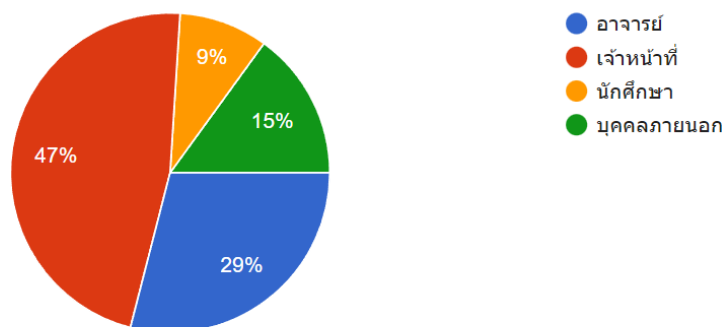


ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 100 คน แบ่งเป็นดังนี้

- เพศชาย 41 คน
- เพศหญิง 59 คน

1.2 สถานภาพ

คำตอบ 100 ข้อ



สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 100 คนแบ่งเป็นดังนี้

- อาจารย์ 29 คน
- เจ้าหน้าที่ 47 คน
- นักศึกษา 9 คน
- บุคคลภายนอก 15 คน

1.3 โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เคยได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ล้านนา "WWW.RMUTL.AC.TH"	92
2	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชมงคลล้านนา"	78
3	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	75
4	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information)	72
5	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา"	67
6	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา FM 97.25 Mhz.	53
7	ประกาศเสียงตามสาย	54
8	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงานมหาวิทยาลัย มทร.ล้านนา"	48
9	"Twitter "RMUTL"	29
10	ผ่านเจ้าหน้าที่สาขา	1
11	ผ่านเฟสบุ๊คผู้อำนวยการ	1

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ด้านที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- การปฏิบัติงานมีระบบ เป็นขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 58
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 60
- สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 60
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 63
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 63

ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 74
- ให้บริการด้วยเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 73
- บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบผลงาน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 70
- การตอบคำถามและให้คำปรึกษาที่ชัดเจนตรงประเด็น มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 70

- ให้การบริการด้วยความสุภาพ อภัยภัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 71
- มีความรับผิดชอบและมีมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 73
- สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้ที่มาติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 72

ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก

- สำนักงานกองประชาสัมพันธ์สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 68
- สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 70
- อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 66
- มีระบบสารสนเทศ และ/หรือ ระบบสื่อสารที่ทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50

ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ

- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70
- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72
- การติดต่อประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ได้รับทราบ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69
- ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็วในการรับส่งเอกสาร มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 70
- มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 72
- การให้บริการในภาพรวมของ กองประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 73

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม ยินดีรับข้อมูลข่าวสารจากกองประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ล้านนา "WWW.RMUTL.AC.TH"	98
2	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชมงคลล้านนา"	85
3	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา"	78
4	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	75
5	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ (Information)	74
6	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา FM97.25 Mhz.	64
7	ประกาศเสียงตามสาย	63
8	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงานมหาวิทยาลัย มทร.ล้านนา"	55
9	"Twitter "RMUTL"	33

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ดี
- เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และอัธยาศัยดี