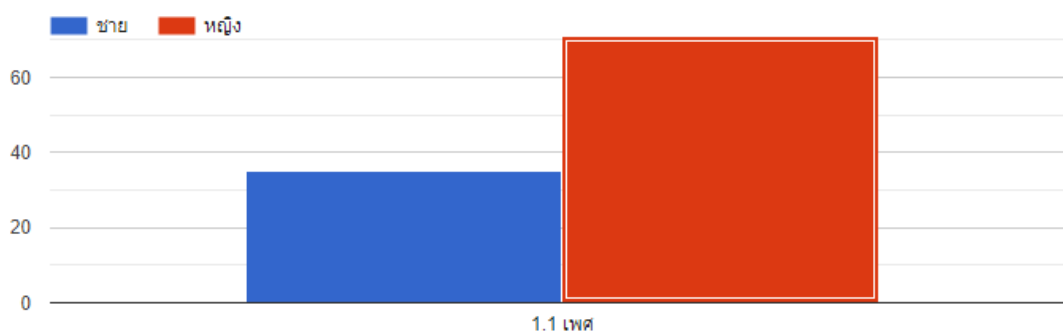


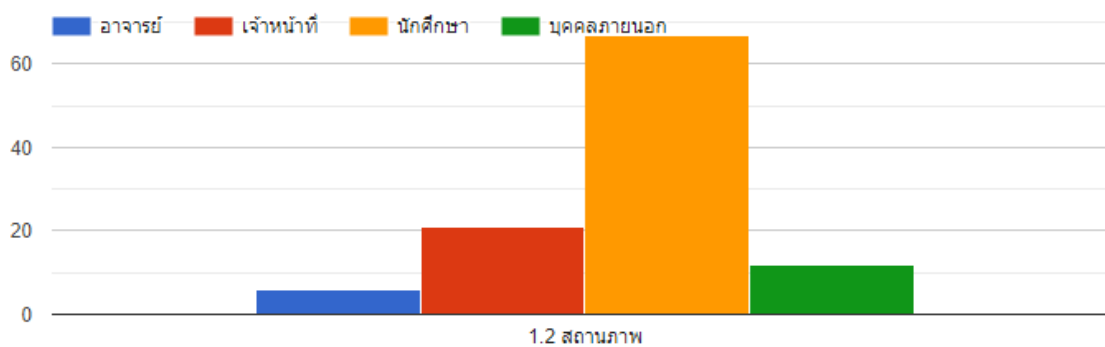
สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของกองประชาสัมพันธ์ มทร.ล้านนา
ครั้งที่ 1/2562 (1 ตุลาคม 2561 – 31 มีนาคม 2562)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 106 คน แบ่งเป็น เพศชาย 35 คน เพศหญิง 71 คน



แบ่งเป็น กลุ่มอาจารย์ 6 คน เจ้าหน้าที่ 21 คน นักศึกษา 67 คน และบุคคลภายนอก 12 คน



โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เคยได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ลำนานา "WWW.RMUTL.AC.TH"	87.70
2	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชชมงคลลำนานา"	54.70
3	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ Information	40.60
4	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	34.90
5	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ลำนานา FM97.25Mhz.	38.70
6	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ลำนานา"	23.60
7	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงาน มหาวิทยาลัย มทร.ลำนานา"	6.60
8	Twitter "RMUTL"	2.80
9	อื่นๆ	0.90

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ด้านที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- การปฏิบัติงานมีระบบ เป็นขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 82
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 83
- สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 82
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80

ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 86
- ให้บริการด้วยเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 87
- บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบผลของงาน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 86

- การตอบคำถามและให้คำปรึกษาที่ชัดเจนตรงประเด็น มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 87
- ให้การบริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 87
- มีความรับผิดชอบและมีมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 88
- สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้ที่มาติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 89

ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก

- สำนักงานกองประชาสัมพันธ์สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 68
- สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 83
- อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 78
- มีระบบสารสนเทศ และ/หรือ ระบบสื่อสารที่ทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 79

ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ

- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 86
- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 88
- การติดต่อประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 84
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ได้รับทราบ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 85
- ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็วในการรับส่งเอกสาร มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 85
- มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81
- การให้บริการในภาพรวมของ กองประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 89

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม ยินดีรับข้อมูลข่าวสารจากกองประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ล้านนา "WWW.RMUTL.AC.TH"	93.40
2	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชชมงคลล้านนา"	57.50
3	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ Information	46.20
4	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล ล้านนา FM97.25Mhz.	43.40
5	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	38.70
6	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราช ชมงคลล้านนา"	30.20
7	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงาน มหาวิทยาลัย มทร.ล้านนา"	7.50
8	Twitter "RMUTL"	3.80

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ควรให้หน่วยบันทึกวีดีโอ อยู่ในหน่วยประชาสัมพันธ์
- ควรมีแบบฟอร์มขององค์กร
- ประชาสัมพันธ์ทางเฟซบุ๊กต้องรวดเร็วมากกว่านี้
- ใช้บริการไม่บ่อยค่อยบ่อยนัก แต่ทุกครั้งที่ใช้บริการ ได้รับข้อมูลข่าวสารตามความต้องการ
- เบอร์โทรศัพท์ควรมีเบอร์ติดต่อหลาย ๆ เบอร์ รองรับผู้ติดต่อได้จะได้ไม่ต้องรอนาน
- ดี รวดเร็ว
- ให้มีการทำแบบประเมินบ่อย ๆ
- การประชาสัมพันธ์ ควรหลากหลายและทั่วถึง เพราะนักศึกษาบางคน บางกลุ่ม ยังขาดการรับรู้
ข่าวสารภายในมหาวิทยาลัยฯ
- Good
- โทรศัพท์ขัดข้องบ่อย
- ควรมีพนักงานอยู่ประจำ ที่ห้องประชาสัมพันธ์ ให้มากที่สุด
- อยากให้ปรับปรุงวิธีการประชาสัมพันธ์ให้มีความทันสมัยกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลง
- กองประชาสัมพันธ์ดีเยี่ยม
- เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ของเขตพื้นที่ ควรจับโฟกัสภาพให้ชัดกว่านี้
- ให้บริการดี
- ควรร่วมกันออกแบบระบบ ปชส. ทุกมิติให้เหมือนกันทุกเขตพื้นที่ พร้อมมีระบบติดตามผล
- ประชาสัมพันธ์เรื่องกำหนดการการผ่อนผันเกณฑ์ทหารบนเว็บไซต์และแฟนเพจให้บ่อยขึ้น
- การเพิ่มความสนใจในการประชาสัมพันธ์ เช่น การใช้กราฟิกเข้ามาช่วย