

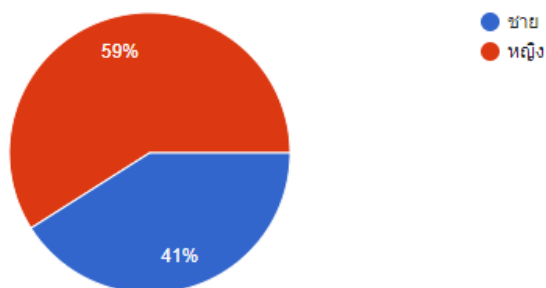
สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ  
ของกองประชาสัมพันธ์ มทร.ล้านนา  
ครั้งที่ 2/2562 (1 เมษายน 2562 – 31 ตุลาคม 2562)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 100 คน แบ่งเป็น เพศชาย 41 คน เพศหญิง 59 คน

1.1 เพศ

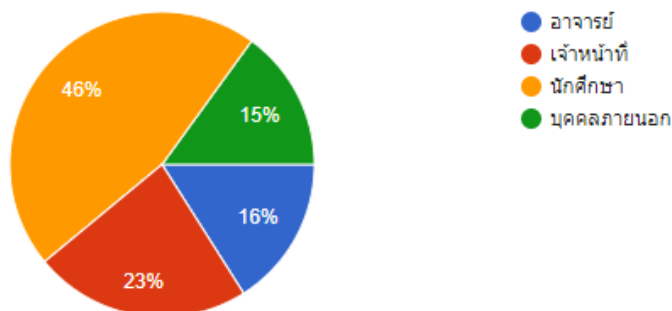
คำตอบ 100 ข้อ



แบ่งเป็น กลุ่มอาจารย์ 16 คน เจ้าหน้าที่ 23 คน นักศึกษา 46 คน และบุคคลภายนอก 15 คน

1.2 สถานภาพ

คำตอบ 100 ข้อ



โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เคยได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ลำนานา "WWW.RMUTL.AC.TH"	91
2	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชชมงคลลำนานา"	79
	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลำนานา"	68
3	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ Information	58
4	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	51
5	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลำนานา FM97.25Mhz.	47
6	Twitter "RMUTL"	33
7	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงานมหาวิทยาลัย มทร.ลำนานา"	18

## 2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

### ด้านที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- การปฏิบัติงานมีระบบ เป็นขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 45
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 47
- สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 49
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 49
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 47

### ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 60
- ให้บริการด้วยเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 58
- บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบผลของงาน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 59

- การตอบคำถามและให้คำปรึกษาที่ชัดเจนตรงประเด็น มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 59
- ให้การบริการด้วยความสุภาพ อธิบายคดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 63
- มีความรับผิดชอบและมีมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 61
- สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้ที่มาติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 59

### ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก

- สำนักงานกองประชาสัมพันธ์สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 73
- สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 78
- อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 75
- มีระบบสารสนเทศ และ/หรือ ระบบสื่อสารที่ทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 78

### ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ

- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 50
- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 52
- การติดต่อประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 52
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ได้รับทราบ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 51
- ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็วในการรับส่งเอกสาร มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 50
- มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 53
- การให้บริการในภาพรวมของ กองประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 51

### 3. ผู้ตอบแบบสอบถาม ยินดีรับข้อมูลข่าวสารจากกองประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ลำนานา "WWW.RMUTL.AC.TH"	98
	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชชมงคลลำนานา"	86
2	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลำนานา"	78
3	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ Information	74
4	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	74
5	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลลำนานา FM97.25Mhz.	70
6	Twitter "RMUTL"	46
7	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงานมหาวิทยาลัย มทร.ลำนานา"	20

### 4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- โดยรวมพอใจ ที่ประทับใจคงเป็นเจ้าหน้าที่ เรื่องของควมมีอัธยาศัยดี สิ่งที่ยากให้มีเพิ่มเติม คือเรื่องของการนำเทคโนโลยีมาใช้ ไม่ว่าจะป็นอุปกรณ์สื่อต่างๆ เพราะดูแล้วยังมีน้อยมาก (แต่ก็เข้าใจนะเรื่องงบประมาณ) ยิ่งงักก็เป็นกำลังใจมีแรงทำงานเพื่อมหาวิทยาลัยฯ กันต่อไป
- การแบ่งงานภายในกอง ไม่ได้แจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบ เพื่อใช้ในการติดต่อประสานงาน
- ควรพัฒนาระบบเสียงตามสายให้ได้ยินทุกอาคาร, เห็นควรรับเรื่องแจ้งประกาศในกรณีเร่งด่วน
- การประชาสัมพันธ์การให้ข่าวสารดีอยู่แล้ว แต่ในสภาพปัจจุบัน การประชาสัมพันธ์ต้องทำในเชิงรุก มีประเด็นที่สำคัญว่าจะต้องทำอะไร ไปในทิศทางไหน ทำอย่างไรมหาวิทยาลัยจึงจะเป็นที่รู้จักของสังคมอย่างชัดเจนว่าเราเป็นมหาวิทยาลัยเด่นแบบไหน เรามีจุดยืนอย่างไร เรายึดมั่นอะไร ส่วนเรื่องอื่นๆ ตอนนีเทคโนโลยีช่วยเยอะ แต่ที่เห็นตอนนี้เรามีข่าวเยอะมาก แต่สะเปะสะปะ
- รบกวนปรับระบบเสียงตามสายด้วยคะ เพราะฟังไม่ชัดเจนเลย