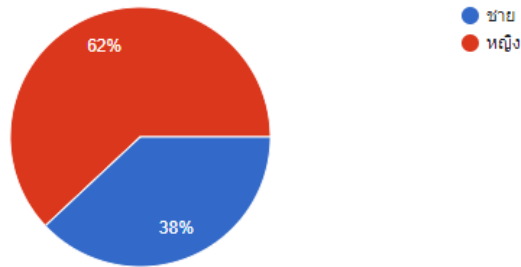


สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของกองประชาสัมพันธ์ มทร.ล้านนา
ครั้งที่ 1/2563 (1 ตุลาคม 2562 – 31 มีนาคม 2563)

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1.1 เพศ

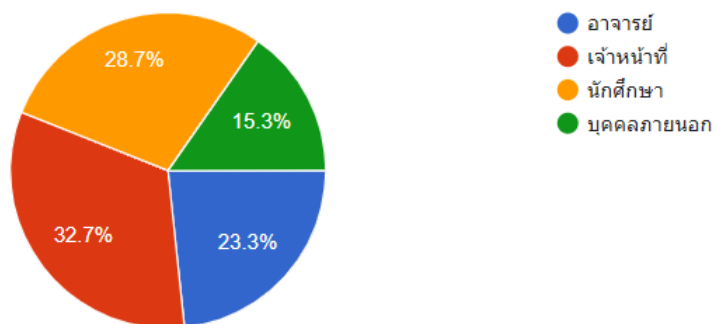
คำตอบ 150 ข้อ



มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 150 คน แบ่งเป็น เพศชาย 38 คน เพศหญิง 62 คน

1.2 สถานภาพ

คำตอบ 150 ข้อ



แบ่งเป็น กลุ่มอาจารย์ 35 คน เจ้าหน้าที่ 49 คน นักศึกษา 43 คน และบุคคลภายนอก 23 คน

โดยผู้ตอบแบบสอบถามได้เคยได้รับข้อมูลข่าวสารประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ตามลำดับดังนี้

ลำดับ	ช่องทางการรับข้อมูล	ร้อยละ ของกลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม
1	เว็บไซต์ มทร.ล้านนา "WWW.RMUTL.AC.TH"	76.7
2	Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชชมงคลล้านนา"	55.3
	Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา"	40
3	เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ Information	27.3
4	ทางโทรศัพท์โอเพอร์เรเตอร์ หรือสอบถามจากเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ (0 5392 1444)	32.7
5	สถานีวิทยุกระจายเสียงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา FM97.25Mhz.	15.3
6	Twitter "RMUTL"	0.7
7	Line "กลุ่ม RL อาสา" หรือ "กลุ่ม เครือข่ายพนักงานมหาวิทยาลัย มทร.ล้านนา"	14
8	เสียงตามสาย	2

2. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ด้านที่ 1 กระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

- การปฏิบัติงานมีระบบ เป็นขั้นตอน มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85
- ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 83
- สามารถเข้าถึงการขอรับบริการ หรือมีช่องทางติดต่อสื่อสารได้หลายช่องทาง มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 85
- ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 85
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสาร เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทั่วถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 81

ด้านที่ 2 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

- บริการด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 88
- ให้บริการด้วยเอาใจใส่ กระตือรือร้น รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 83
- บริการด้วยความสำนึกในหน้าที่ และรับผิดชอบผลงาน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 87

- การตอบคำถามและให้คำปรึกษาที่ชัดเจนตรงประเด็น มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 94
- ให้การบริการด้วยคุณภาพ อธิบายดี ยิ้มแย้มแจ่มใส มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 97
- มีความรับผิดชอบและมีมนุษยสัมพันธ์ในงานบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 91
- สร้างความประทับใจที่ดีแก่ผู้ที่มาติดต่อ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 87

ด้านที่ 3 สิ่งอำนวยความสะดวก

- สำนักงานกองประชาสัมพันธ์สะดวกกว้างขวางเหมาะสม มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 65
- สถานที่ตั้งสำนักงานสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 75
- อุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ มีคุณภาพ ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 67
- มีระบบสารสนเทศ และ/หรือ ระบบสื่อสารที่ทันสมัย มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 75

ด้านที่ 4 คุณภาพการให้บริการ

- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานของท่าน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 85
- คำแนะนำ/ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจน ครบถ้วน มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 80
- การติดต่อประสานงาน มีความสะดวก รวดเร็ว มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 84
- การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารให้ได้รับทราบ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 92
- ความตรงต่อเวลา ความรวดเร็วในการรับส่งเอกสาร มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 85
- มีการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้มาใช้บริการ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 88
- การให้บริการในภาพรวมของ กองประชาสัมพันธ์ มีความพึงพอใจในระดับ มาก คิดเป็นร้อยละ 91

3. ผู้ตอบแบบสอบถาม ยินดีรับข้อมูลข่าวสารจากกองประชาสัมพันธ์ ผ่านช่องทางต่าง ๆ ดังนี้

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

4. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- ควรมี Line กลุ่มของราชชมงคลล้านนา ที่มีผู้บริหารร่วมด้วยเพื่อรับข่าวสารและได้สะท้อนมุมมองต่อผู้ปฏิบัติทั้งอาจารย์และเจ้าหน้าที่เพราะเรามี 6 พื้นที่ไม่ใช่เชียงใหม่ที่เดียว กรรมที่อยู่ใกล้กันแล้ว อย่ามีกรรมที่รับข้อมูลข่าวสารที่ล่าช้าเลย
- การประกาศเสียงตามสายหากเป็นเรื่องด่วนหรือสำคัญแล้วไม่ควรรอเวลาพักเที่ยงหรือหลังเลิกงาน ควรประกาศได้เลย
- โดยรวมดี
- บางข่าวสารก็รับรู้ไม่ทั่วถึง
- ห้องสำนักงานคับแคบเกินไป
- เพิ่มเติมข่าวสารด้านอื่น เช่น ข่าวทั่วไปเกี่ยวกับการศึกษา
- บุคลากรของกองประชาสัมพันธ์ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- การได้รับข้อมูลข่าวสารนั้นรวดเร็วดีแล้ว
- ควรปรับข้อมูลทุกอย่างให้เป็นปัจจุบัน
- เจ้าหน้าที่เยี่ยมเยียนดี
- ฟังพอใจ
- พัฒนาสื่อให้ทันสมัยและรวดเร็ว
- ไม่มีข้อเสนอแนะ การให้บริการโดยรวมดีมาก
- อยากให้มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เพิ่ม
- มีช่องทางการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง
- ขอแจ้งเวียนหมายเลขโทรศัพท์ติดต่อของแต่ละหน่วยในมทร.

- ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ส่วนงานต่างๆ อย่างทั่วถึง
- ควรมีห้องทำงานที่อยู่รวมกันทีเดียว
- ข่าวสารควรเข้าถึงบุคลากรให้ได้รวดเร็วมากขึ้น หลายคนไม่รู้ว่ามี เฟสบุ๊ก หรือ fanpage
- สถานที่ตั้งอาจจะอยู่ในมูมอับ สำหรับผู้มาติดต่อครั้งแรกจะไม่ทราบที่ติดต่อ
- ขอเป็นกำลังใจให้กับทุกท่านในการทำงานเพื่อประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัย
- ได้รับข้อมูลแบบครบถ้วนดีครับมีประโยชน์
- อยากให้ประชาสัมพันธ์แบบล่องหน้าและรวดเร็ว
- อยากให้มีกิจกรรมในมหาลัยเยอะกว่านี้ค่ะ ส่งเสริมความสามารถของนักศึกษาที่ไม่ใช่แค่การเรียน เช่น การจัดประกวด cover dance, ประกวดร้องเพลง ประจำปี
- ควรประกาศให้ทราบถึงด้วยทั่วกัน ก่อนกำหนด ไม่ควรประกาศล่าช้า
- ควรมีการแอบเต๋บ่อยๆ เพื่อนให้ทราบข้อมูลพร้อมๆ กัน
- เวลาโทรศัพท์ โอเพอร์เรเตอร์ ไม่ต้องพูดกรอกหูผู้โทรหอกค่ะ มันน่ารำคาญ แสบหู ไม่ชอบเลยสักครั้งที่จำเป็นต้องโทรไปที่โอเพอร์เรเตอร์ หาช่องทางหรือแจ้งโอเพอร์เรเตอร์ต่อภายในให้ทราบทั่วถึง ขอที่เป็นเบอร์ปัจจุบัน ไม่ค่อยได้รับข่าวสารอะไรจากประชาสัมพันธ์ที่รวดเร็วฉับไว เสียงตามสายไม่ค่อยดังในบางจุดของมหาวิทยาลัย ประชาสัมพันธ์ช่องทางการสื่อสารทั้งหมดที่มีให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง เพราะถ้าไม่ได้ตอบแบบสอบถามก็จะไม่ทราบว่า มีช่องทางหลายทาง ขอให้พัฒนาต่อไปให้ผู้ให้บริการรู้สึกอยากไปรับบริการมากกว่าลำบากใจที่จะต้องไปขอรับบริการ ขอขอบคุณที่ให้ตอบแบบสอบถาม
- กองประชาสัมพันธ์ต้องมีการวางแผนและดำเนินงานในเชิงรุก เพื่อสร้างการรับรู้ให้กับสังคมภายนอก การนำข่าวภายในมานำเสนอต่อคนภายนอกทำได้ระดับหนึ่ง แต่ควรมีอะไรมากกว่านี้ อย่างลิ้มว่าฝ่ายPr.คือการตลาดของมหาลัย สื่อสารแบรนด์มหาลัย แต่ก็อยู่ที่โครงสร้างองค์กรด้วยที่จะวางนโยบายและมอบนโยบาย ฝ่ายผู้บริหารเข้าใจงานpr.มากกว่านี้ค่ะ ด้วยความปรารถนาดีต่อทุกคน เป็นกำลังใจค่ะ
- การนำเสนอข่าวสาร ผ่าน Facebook "กองประชาสัมพันธ์ ราชชมคล้านนา" หรือ Fan Page "กองประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา" ควรเลือกช่องทางใดช่องทางหนึ่ง เพราะการเสนอข่าวทั้งของ Facebook และ Fanpage มีข่าวที่ไม่เหมือนกัน อาจสร้างความสับสนและมึนงงแก่ผู้รับข่าวสาร
- ขอให้รักษามาตรฐานไว้นะครับ #การดอย่าตค covid-19
- ควรกระจายข่าวสารไปยังช่องทางของคณะต่างๆ เพื่อเข้าถึงได้อย่างทั่วถึงและทันท่วงทีค่ะ
- โทรศัพท์โทรติดยาก
- ช่องทางการติดต่อทางช่องโทรศัพท์ติดต่อยาก
- บริการ ดี มากครับ
- ควรมีการอัปเดตข่าวสารทาง fanpage บ่อย ๆ
- เจ้าหน้าที่บริการดี
- ข่าวสารเร็ว ทันเหตุการณ์
- เจ้าหน้าที่พูดไพเราะ เข้าใจง่าย

- หาข้อมูลง่าย
- สำนักงานคืบแคบ เค้าท์เตอร์ประชาสัมพันธ์อยู่ในจุดสังเกตเห็นได้ยาก