

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

(ช่วงเวลา 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565)

### สรุป

จำนวนนักศึกษาสำเร็จการศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2564 ที่เข้ารับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 314 คน โดยตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 270 คน คิดเป็นร้อยละ 85.99 ดังแสดงในตารางที่ 1

เกณฑ์การตัดสินระดับความพึงพอใจของผู้กรอกข้อมูลพิจารณาจากผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2532 หน้า, 111) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 – 5 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 – 4.50 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 – 3.50 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 – 2.50 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 – 1.50 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยน้อยที่สุด

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักศึกษา		
1.1 รหัส 58	1	0.37
1.2 รหัส 59	7	2.59
1.3 รหัส 60	262	97.04
1.4 รหัสอื่นๆ	0	0.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2564 ที่ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นนักศึกษารหัส 60 มากที่สุด จำนวน 262 คน คิดเป็นร้อยละ 97.04 รองลงมา คือ นักศึกษารหัส 59 จำนวน 7 คิดเป็นร้อยละ 2.59

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่ประเมินความพึงพอใจของ  
ผู้ให้บริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	SD	แปลผล
1.	ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำขั้นตอนในการบริการชัดเจน	4.77	0.52	เห็นด้วยมากที่สุด
2.	ช่วงเวลาของการให้บริการเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ	4.47	0.60	เห็นด้วยมาก
3.	การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของผู้ให้บริการ	4.35	0.57	เห็นด้วยมาก
4.	ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	4.59	0.58	เห็นด้วยมากที่สุด
5.	ได้รับการที่รวดเร็วและทันเวลา	4.12	0.59	เห็นด้วยมาก
6.	มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง	3.59	0.86	เห็นด้วยมาก
7.	ได้รับการที่เสมอภาค เท่าเทียม	4.59	0.58	เห็นด้วยมากที่สุด
8.	ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	4.46	0.51	เห็นด้วยมาก
รวม		4.37	0.36	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบประเมินเห็นว่าการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรีที่อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด คือ ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำขั้นตอนในการบริการชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 4.77) ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ (ค่าเฉลี่ย = 4.59) และได้รับการที่เสมอภาค เท่าเทียม (ค่าเฉลี่ย = 4.59) โดยมีความคิดเห็นต่อช่วงเวลาของการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความพร้อมของผู้ให้บริการ รวดเร็วและทันเวลา รวมถึงมีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง มีความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.37)

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### 1. สิ่งประทับใจในการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ช่วยแก้ไขปัญหาการลงทะเบียนให้แก่นักศึกษา (5 ความคิดเห็น)
- เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับเงื่อนไขการลงทะเบียนให้แก่นักศึกษา (1 ความคิดเห็น)

#### 2. ปัญหาในการให้บริการ

- ไม่มี

#### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- ไม่มี

**ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี  
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
(ช่วงเวลา 1 ตุลาคม – 31 ธันวาคม 2565)**

**สรุป**

จำนวนนักศึกษาสำเร็จการศึกษาในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2565 ที่เข้ารับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 2 คน โดยตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00 ดังแสดงในตารางที่ 1

เกณฑ์การตัดสินระดับความพึงพอใจของผู้กรอกข้อมูลพิจารณาจากผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2532 หน้า, 111) ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 – 5 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 – 4.50 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยมาก
- ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 – 3.50 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยปานกลาง
- ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 – 2.50 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยน้อย
- ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 – 1.50 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยน้อยที่สุด

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักศึกษา		
1.1 รหัส 59	0	0.00
1.2 รหัส 60	2	100.00
1.3 รหัส 61	0	0.00
1.4 รหัส 62	0	0.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในภาคการศึกษาที่ 1 ปีการศึกษา 2565 ที่ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นนักศึกษารหัส 60 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 100.00

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	SD	แปลผล
1.	ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำขั้นตอนในการบริการชัดเจน	4.50	0.71	เห็นด้วยมาก
2.	ช่วงเวลาของการให้บริการเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ	4.00	0.00	เห็นด้วยมาก
3.	การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของผู้ให้บริการ	4.50	0.71	เห็นด้วยมาก
4.	ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	4.50	0.71	เห็นด้วยมาก
5.	ได้รับบริการที่รวดเร็วและทันเวลา	4.50	0.71	เห็นด้วยมาก
6.	มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง	4.00	1.41	เห็นด้วยมาก
7.	ได้รับบริการที่เสมอภาค เท่าเทียม	5.00	0.00	เห็นด้วยมาก
8.	ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	4.50	0.71	เห็นด้วยมาก
<b>รวม</b>		<b>4.44</b>	<b>0.09</b>	<b>เห็นด้วยมาก</b>

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบประเมินเห็นว่าการให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรีได้รับคำอธิบายและคำแนะนำขั้นตอนในการบริการชัดเจน ช่วงเวลาของการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความพร้อมของผู้ให้บริการ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ รวดเร็วและทันเวลา รวมถึงมีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง ได้รับบริการที่เสมอภาค เท่าเทียม มีความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน และการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.44)

## ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

(ช่วงเวลา 1 มกราคม - 31 มีนาคม 2566)

### สรุป

จำนวนนักศึกษาสำเร็จการศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2565 ที่เข้ารับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 463 คน โดยตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 376 คน คิดเป็นร้อยละ 80.21 ดังแสดงในตารางที่ 1

เกณฑ์การตัดสินระดับความพึงพอใจของผู้กรอกข้อมูลพิจารณาจากผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจกับเปรียบเทียบกับเกณฑ์การประเมินค่าเฉลี่ย (บุญชม ศรีสะอาด, 2532 หน้า, 111) ดังนี้

ค่าเฉลี่ยระดับ 4.51 – 5 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ยระดับ 3.51 – 4.50 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ยระดับ 2.51 – 3.50 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.51 – 2.50 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ยระดับ 1.00 – 1.50 มีความพึงพอใจ/เห็นด้วยน้อยที่สุด

**ตารางที่ 1** จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. นักศึกษา		
1.1 รหัส 59	2	0.53
1.2 รหัส 60	2	0.53
1.3 รหัส 61	236	62.77
1.4 รหัส 62	136	36.17

จากตารางที่ 1 พบว่า ส่วนใหญ่นักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2565 ที่ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เป็นนักศึกษารหัส 61 มากที่สุด จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ 62.77 รองลงมา คือ นักศึกษารหัส 62 จำนวน 136 คิดเป็นร้อยละ 36.17

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของนักศึกษาที่ประเมินความพึงพอใจของ  
ผู้ให้บริการหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ที่	รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ		
		$\bar{X}$	SD	แปลผล
1.	ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำขั้นตอนในการบริการชัดเจน	4.68	0.56	เห็นด้วยมากที่สุด
2.	ช่วงเวลาของการให้บริการเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ	4.36	0.66	เห็นด้วยมาก
3.	การเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมของผู้ให้บริการ	4.42	0.67	เห็นด้วยมาก
4.	ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ	4.46	0.68	เห็นด้วยมาก
5.	ได้รับการบริการที่รวดเร็วและทันเวลา	4.42	0.67	เห็นด้วยมาก
6.	มีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง	4.30	0.71	เห็นด้วยมาก
7.	ได้รับการที่เสมอภาค เท่าเทียม	4.46	0.68	เห็นด้วยมาก
8.	ความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน	4.36	0.66	เห็นด้วยมาก
รวม		4.43	0.51	เห็นด้วยมาก

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบประเมินเห็นว่า การให้บริการของหน่วยจัดการศึกษาปริญญาตรี ได้รับคำอธิบายและคำแนะนำขั้นตอนในการบริการชัดเจน อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 4.68) โดยช่วงเวลาของการให้บริการมีความเหมาะสม ตรงต่อความต้องการ เอาใจใส่ กระตือรือร้น มีความพร้อมของผู้ให้บริการ ได้รับการบริการตรงตามความต้องการ รวดเร็วและทันเวลา รวมถึงมีช่องทางในการติดต่อประสานงานหลากหลายช่องทาง ได้รับการที่เสมอภาค เท่าเทียม มีความพึงพอใจโดยรวมที่ได้รับจากการบริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก และการประเมินความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก (ค่าเฉลี่ย = 4.43)

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

#### 1. สิ่งที่ประทับใจในการให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ให้การช่วยเหลือแก้ไขปัญหาให้แก่นักศึกษาได้ (2 ความคิดเห็น)
- เจ้าหน้าที่ช่วยเหลือเรื่องการติดต่oprสานกับอาจารย์ทั้งในคณะและนอกคณะ (1 ความคิดเห็น)

#### 2. ปัญหาในการให้บริการ

- ไม่มี

#### 3. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

- อยากให้มีกรรณียื่นเอกสารคำร้องต่างๆ ในรูปแบบออนไลน์ (4 ความคิดเห็น)