

ผลการสำรวจความพึงพอใจ  
ในคุณภาพการให้บริการของ  
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 99%  
ประจำปี 2558-2559



**Smart**

**Small**

**Smile**

**Smooth**

**Simplify**

**Spirit**

**Service**



สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© Office of the University Council

Chiang Mai University

แบ่งกลุ่มตัวอย่าง  
ออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

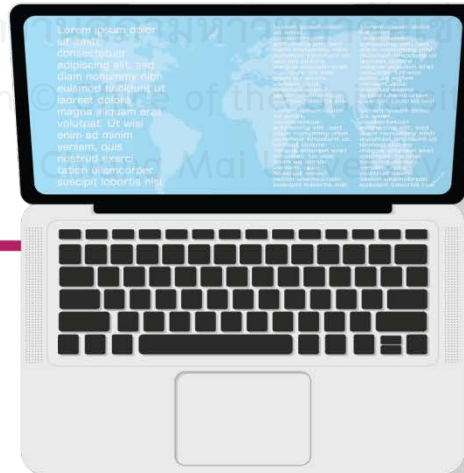
จัดทำแบบสอบถาม 2 ชุด  
สำหรับแต่ละกลุ่มตัวอย่าง  
เริ่มส่งแบบสอบถามตั้งแต่  
เดือนกันยายน 2559

- รวบรวมแบบสอบถาม
- นำข้อมูลเข้าโปรแกรม SPSS
- ประมวลผลค่าเฉลี่ยความ  
พึงพอใจในแต่ละข้อคำถาม
- สรุปผล

กลุ่มที่ 1 : **53.85%**  
กรรมการสภามหาวิทยาลัย  
จำนวน 26 คน  
ตอบกลับมา 14 คน

งานนโยบายและ  
ประเมินผลฯ

กลุ่มที่ 2 : ผู้บริหาร **82.67%**  
และผู้ปฏิบัติงานภายใน  
มช. จำนวน 75 คน  
ตอบกลับมา 62 คน



สำนักส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการใหม่  
Copyright © of the National Council

การประเมินค่าความพึงพอใจใช้วิธีการ **Likert Scale** โดยให้ค่าความพึงพอใจต่อการใช้บริการ มี 5 ระดับตั้งแต่ 1 ถึง 5 สามารถประเมินระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้

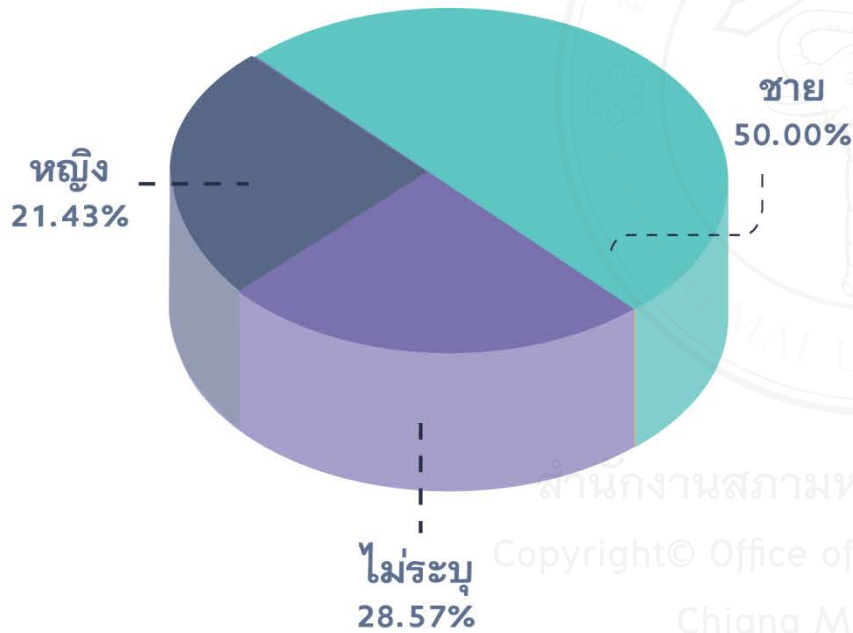
การแปลความหมาย ได้กำหนดช่วงคะแนนเพื่อแสดงแทนค่าความคิดเห็น ดังนี้

<b>1.00 – 1.50</b>	หมายถึง	ค่าความพึงพอใจเฉลี่ยต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ	<b>น้อยที่สุด</b>
<b>1.51 – 2.50</b>	หมายถึง	ค่าความพึงพอใจเฉลี่ยต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ	<b>น้อย</b>
<b>2.51 – 3.50</b>	หมายถึง	ค่าความพึงพอใจเฉลี่ยต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ	<b>ปานกลาง</b>
<b>3.51 – 4.50</b>	หมายถึง	ค่าความพึงพอใจเฉลี่ยต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ	<b>มาก</b>
<b>4.51 – 5.00</b>	หมายถึง	ค่าความพึงพอใจเฉลี่ยต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ	<b>มากที่สุด</b>

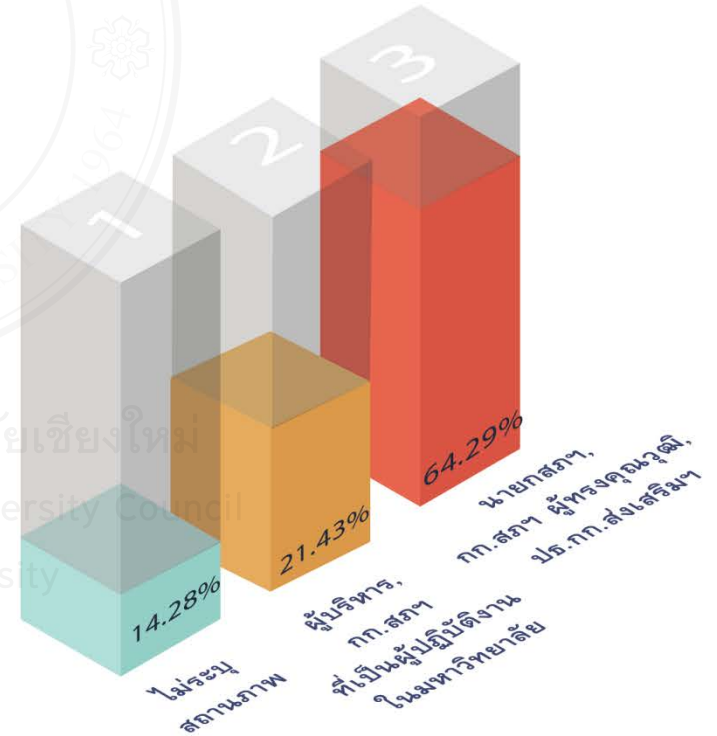


กลุ่มที่ 1 : การสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ  
 สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ กลุ่มกรรมการสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ข้อมูลทั่วไป : เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



ข้อมูลทั่วไป : สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม



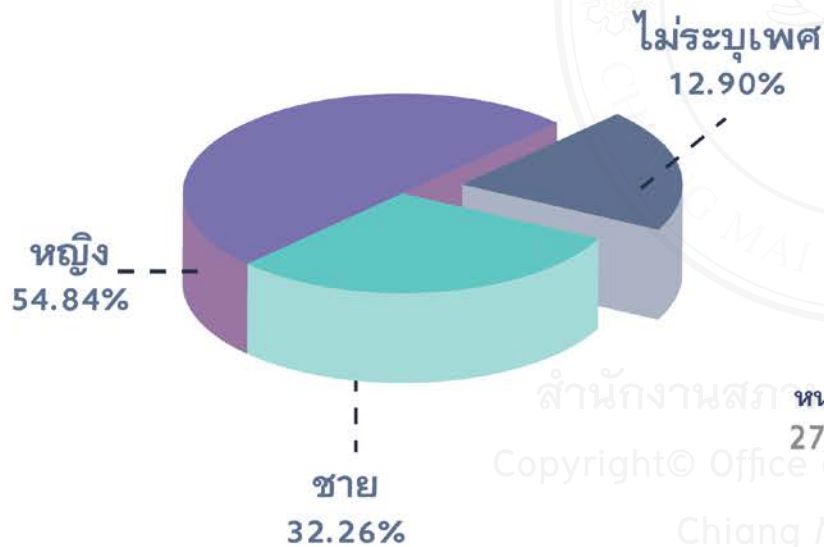
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© Office of the University Council

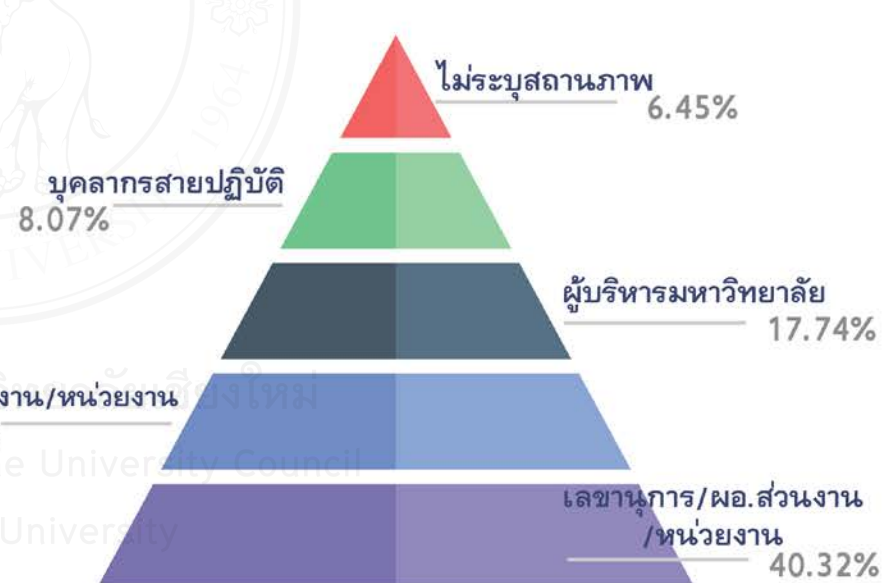
Chiang Mai University

กลุ่มที่ 2 : กลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหารสำนักงานมหาวิทยาลัย เลขานุการส่วนงาน  
หัวหน้างาน / หัวหน้าหน่วย และผู้เกี่ยวข้องในสำนักงานมหาวิทยาลัย

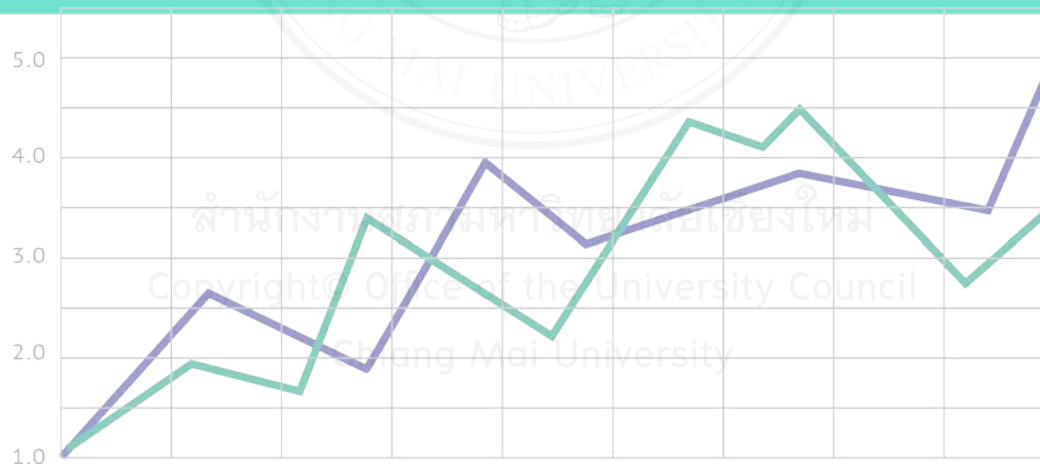
ข้อมูลทั่วไป : เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม



ข้อมูลทั่วไป : สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

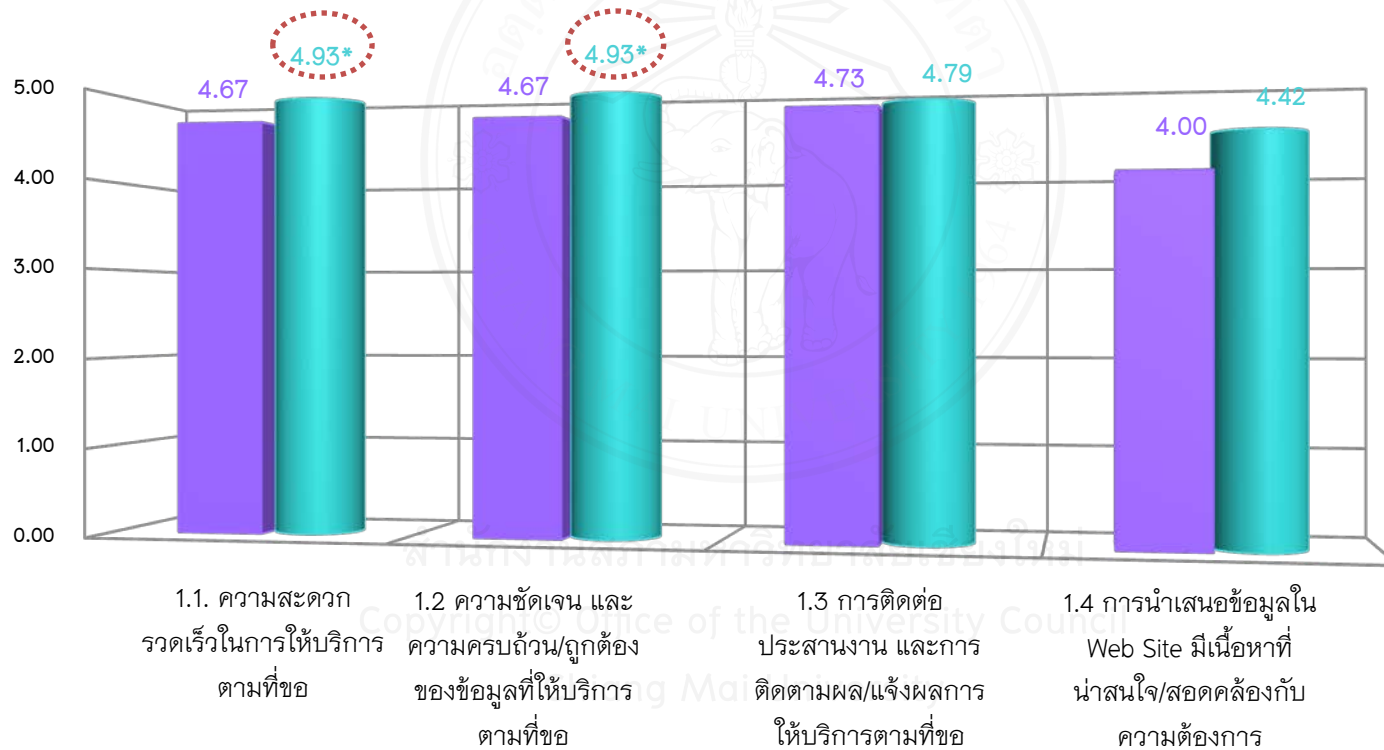


ผลการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของ  
“สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปี 2558-2559  
และการเปรียบเทียบความพึงพอใจฯ กับปีที่ผ่านมา (พ.ศ.2557)”



# 1. ความพึงพอใจของกลุ่มกรรมการสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่

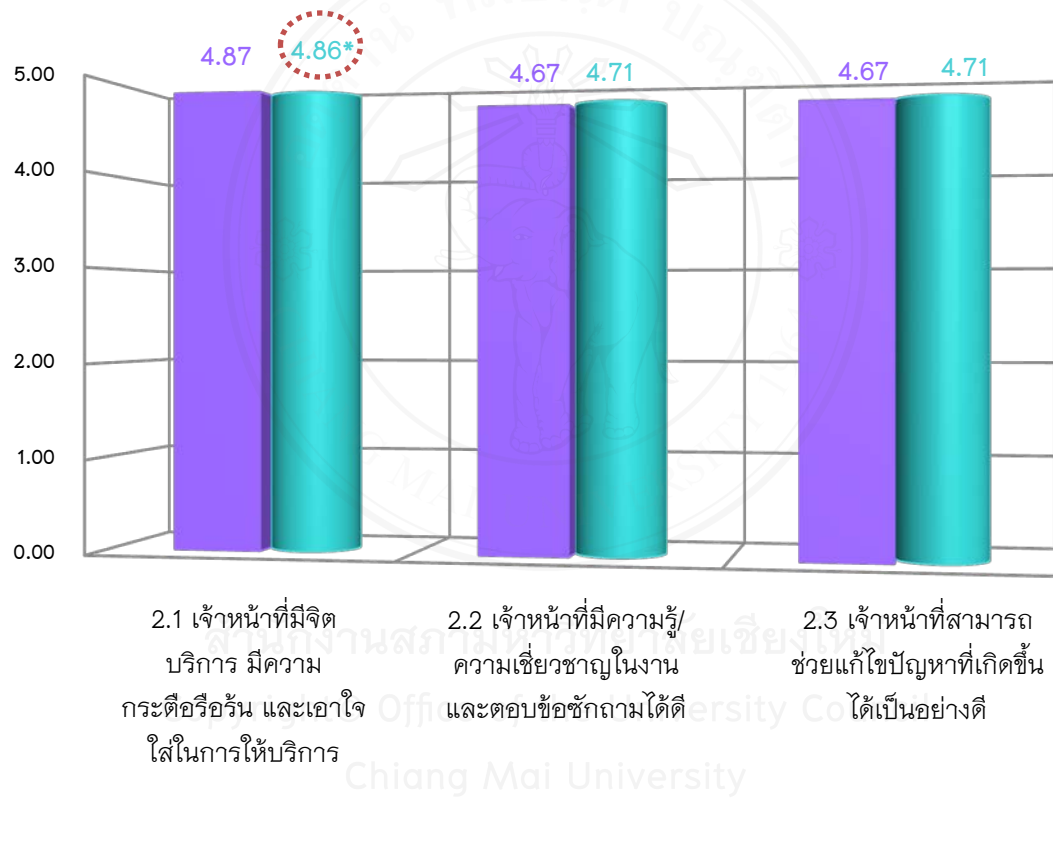
## ประเด็นที่ 1 : ความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ



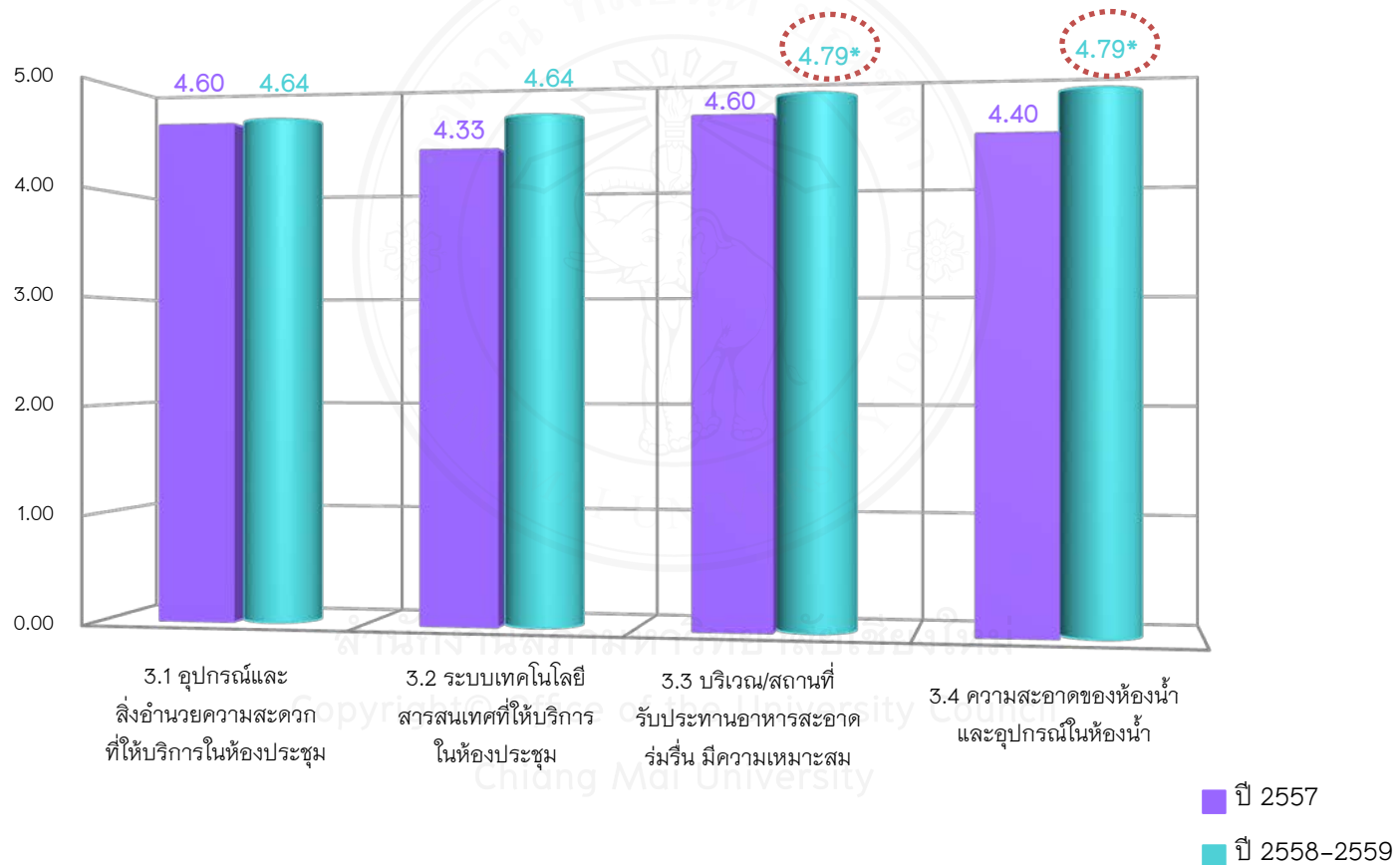
■ ปี 2557

■ ปี 2558-2559

## ประเด็นที่ 2: ความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

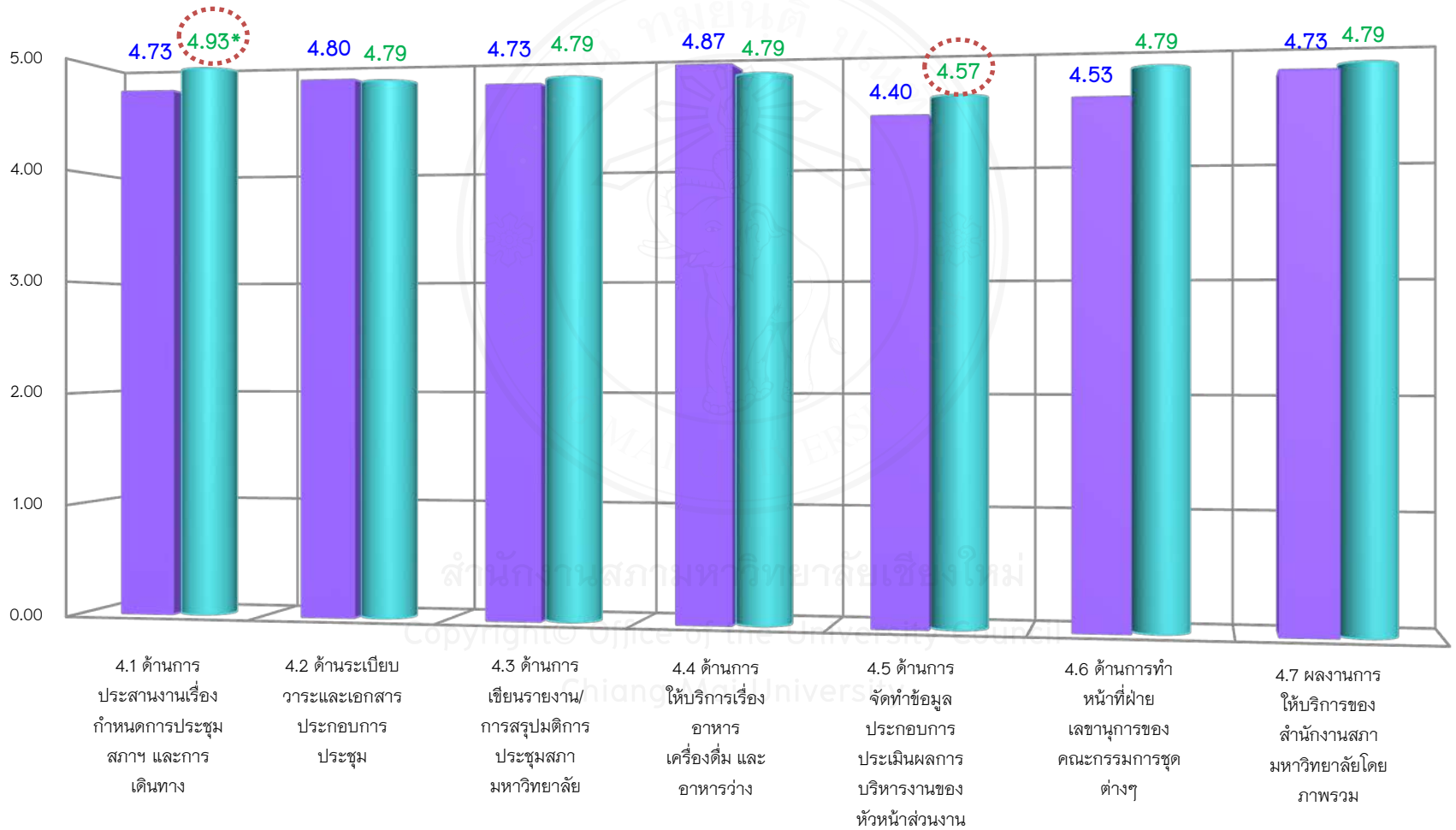


### ประเด็นที่ 3 : ความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อสิ่งอำนวยความสะดวก





# ประเด็นที่ 4 : ความพึงพอใจเฉลี่ยต่อผลของการให้บริการ

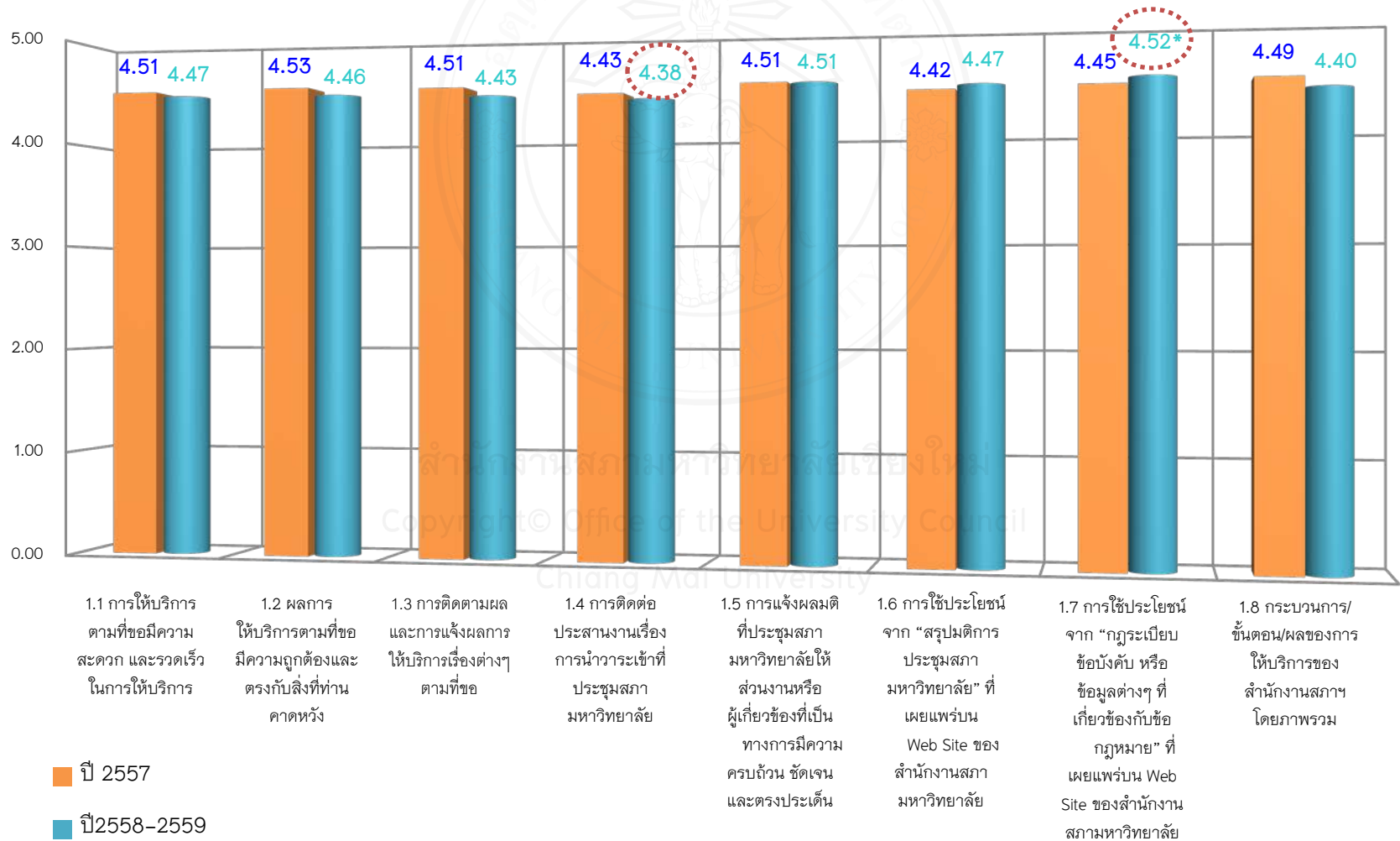


■ ปี 2557

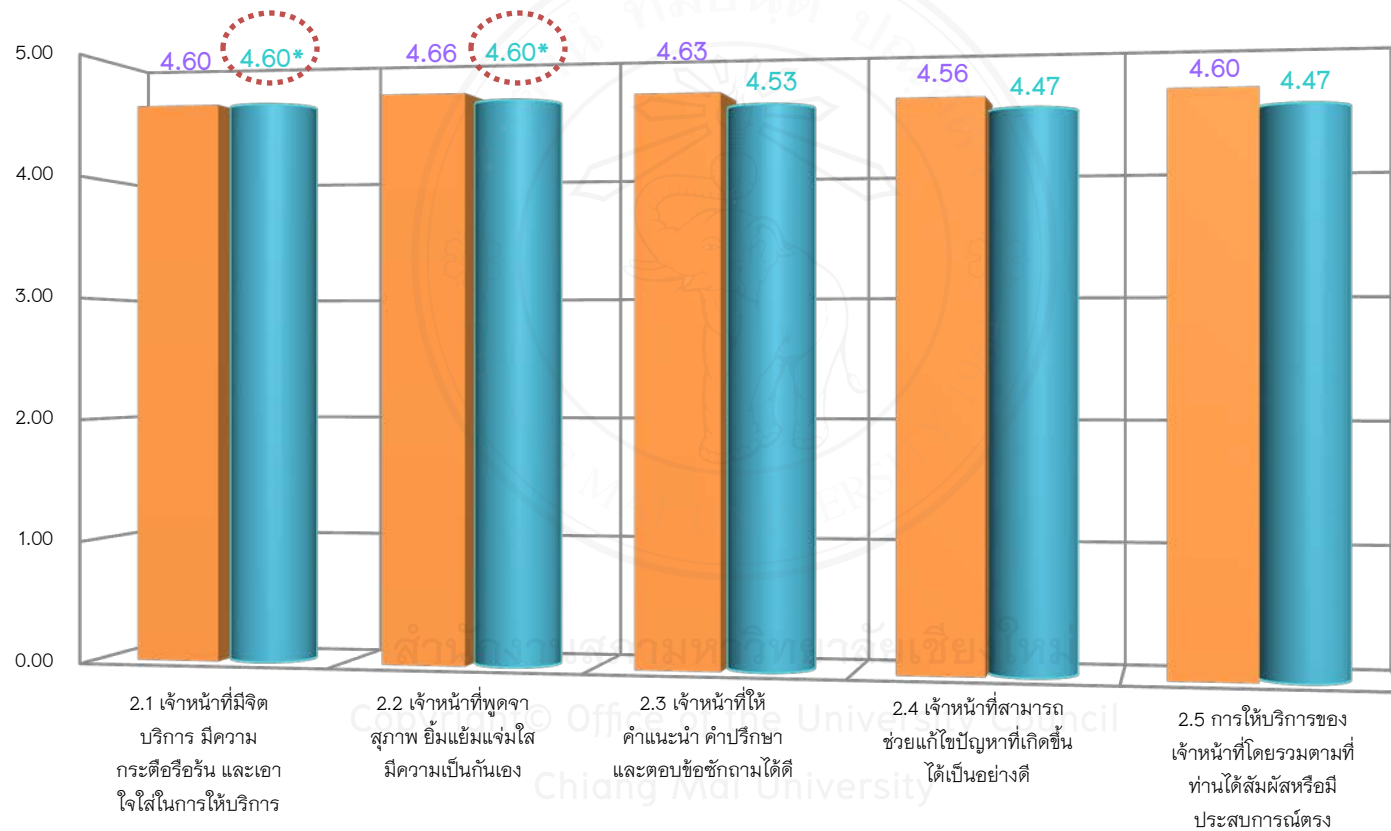
■ ปี 2558-2559

## 2. ความพึงพอใจของกลุ่มผู้บริหารมหาวิทยาลัย ผู้บริหาร/หัวหน้างาน/หัวหน้าหน่วยในสำนักงานมหาวิทยาลัย และเลขานุการส่วนงาน

### ประเด็นที่ 1 : ความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอน/ผลของการให้บริการ



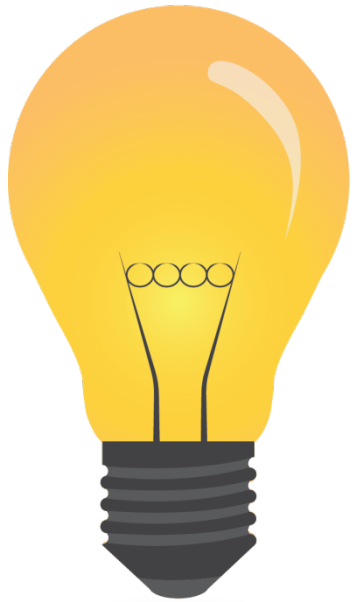
## ประเด็นที่ 2 : ความพึงพอใจเฉลี่ยที่มีต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ



ปี 2557

ปี 2558-2559

ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนา  
และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ  
จากกลุ่มกรรมการสภามหาวิทยาลัย



1

มีความพึงพอใจมากที่สุดต่อการให้บริการ  
ของสำนักงานสภามหาวิทยาลัย

2

การส่งเสริมให้บุคลากรสำนักงานสภาฯ  
ทำงานวิชาการด้านการบริหารจัดการ/กฎหมาย  
ของมหาวิทยาลัย

3

ขอให้รักษามาตรฐานการทำงานที่ดีนี้ไว้  
ให้เป็นระเบียบปฏิบัติในอนาคตนานเท่านาน

4

ควรมีนโยบายและแผนปฏิบัติการให้มีผู้ที่สามารถ  
ทำงานทดแทนหัวหน้าสำนักงานสภามหาวิทยาลัย และ  
หัวหน้างาน ในกรณีที่หัวหน้าฯ ไม่อยู่หรือเกษียณอายุ  
ราชการ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างเรียบร้อย

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

Copyright© Office of the University Council

Chiang Mai University

# ข้อคิดเห็น/ข้อเสนอแนะในการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ



บุคลากรของสำนักงานสภาฯ  
ทุกคนมีจิตบริการในการ  
ทำงานอย่างดียิ่ง มีความละเอียด  
รอบคอบที่ส่วนในการทำงานมาก



การค้นหา การเข้าถึงกฎ ระเบียบ  
ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง  
เป็นไปได้ยาก อยากให้รูปแบบ  
การสืบค้นของราชกิจจานุเบกษา น่าจะ  
เหมาะสมและใช้งานได้ง่ายยิ่งขึ้น



เพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ  
ของบุคลากร ตลอดจน  
อำนวยความสะดวกให้กับ  
คณะหน่วยงานมากยิ่งขึ้น

หัวหน้าสำนักงานสภา  
มหาวิทยาลัย มีอรรถยาศัยดี  
ให้ข้อมูลที่เป็นข้อสงสัยได้  
ชัดเจนครบถ้วน



เว็บไซต์ของ  
สำนักงานสภามหาวิทยาลัยมีประโยชน์  
สูงสุดในการศึกษา ระเบียบ ข้อบังคับ  
และประกาศ



ข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศฯ น่าจะ  
มีการจัดแบ่งเป็นหมวดหมู่ และ  
ลำดับใหม่ เท่า

จากกลุ่มผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานภายใน มช.

T  
H  
A  
N  
K  
Y  
O  
U



สำนักงานสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright© Office of the University Council  
Chiang Mai University

Present by : VARAWAN PANYANA