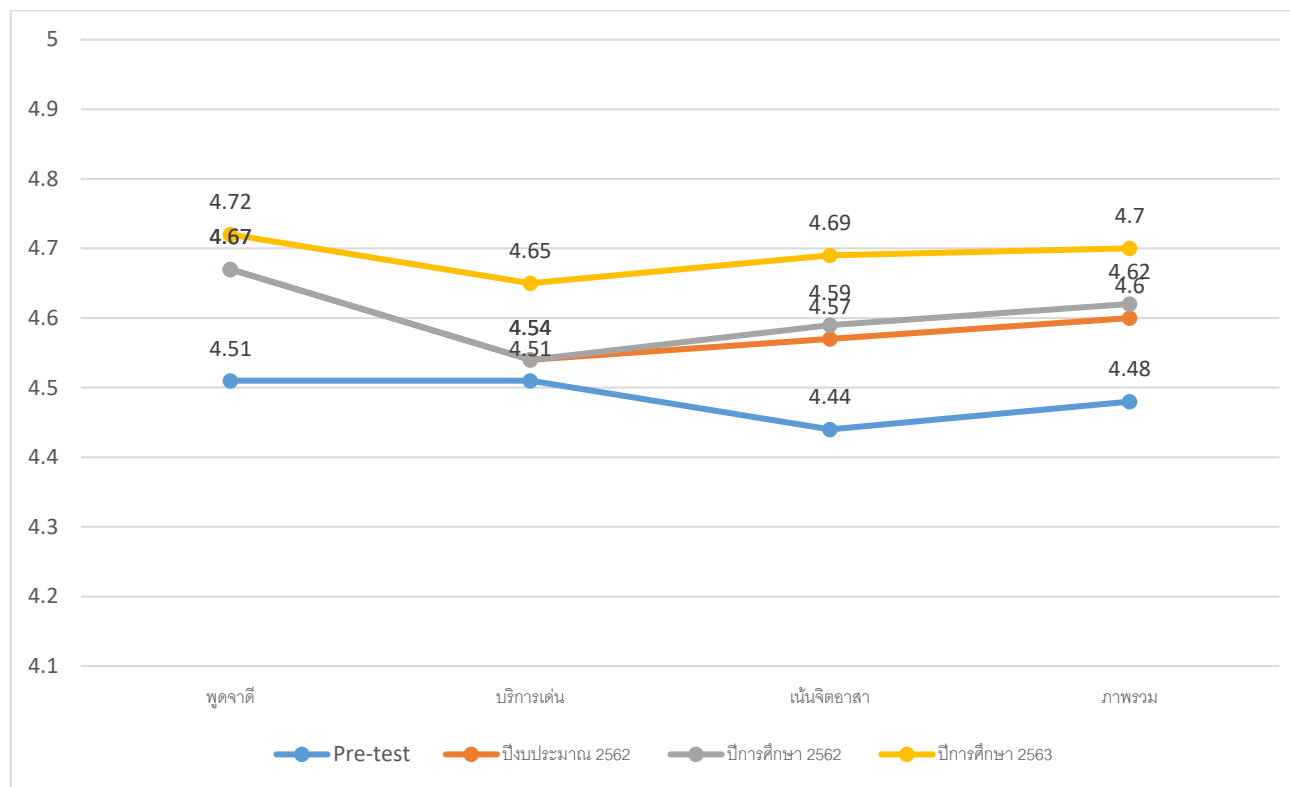


สรุปประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการที่ได้รับจากงานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ภายใต้โครงการหน่วยงานคุณธรรม: บริการการศึกษา-น้ำใจดี “พูดจาดี บริการเด่น เน้นจิตอาสา”



แผนภูมิแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการที่ได้รับจากบุคลากรของงานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษาในแต่ละปีก่อน-หลังดำเนินโครงการคุณธรรม

รายการประเมิน	Pre-test (ก.ย.61) (n=200)	ปีงบประมาณ 2562 (ต.ค.61.- ก.ย.62) (n=1,927)	ปีการศึกษา 2562 (ส.ค.62 – มิ.ย.63) (n=704)	ปีการศึกษา 2563 (ส.ค.63 – มิ.ย.64) (n=726)
พุดจาดี้: ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความสุภาพ พุดจาดี้ มีมนุษยสัมพันธ์	4.51 90.2%	4.67 93.4%	4.67 93.4%	4.72 94.4%
บริการเด่น: ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้องครบถ้วนของงานที่ได้รับ	4.41 88.2%	4.54 90.8%	4.54 90.8%	4.65 93.0%
เน้นจิตอาสา: ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความอาสา และพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา	4.44 88.8%	4.57 91.4%	4.59 91.8%	4.69 93.8%
ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับในภาพรวม	4.48 89.6%	4.60 92.0%	4.62 92.4%	4.70 94.0%

Pre-test เก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการหน่วยงานในสังกัดงานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา ระหว่างเดือนกันยายน 2561 จำนวน 200 คน

ปีที่ 1 เก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการหน่วยงานในสังกัดงานบริการการศึกษาฯ ตามรอบปีงบประมาณ 2562 (1 ตุลาคม 2561- 30 กันยายน 2562) จำนวน 1,927 คน

ปีที่ 2 เก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการหน่วยงานในสังกัดงานบริการการศึกษาฯ ตามรอบปีการศึกษา 2562* (1 ตุลาคม 2562- 31 กรกฎาคม 2563) จำนวน 704 คน

ปีที่ 3 เก็บข้อมูลจากผู้ให้บริการหน่วยงานในสังกัดงานบริการการศึกษาฯ ตามรอบปีการศึกษา 2563* (1 สิงหาคม 2563- 31 กรกฎาคม 2564) จำนวน 726 คน

(หมายเหตุ *ปรับรอบการเก็บข้อมูลเป็นปีการศึกษา เพื่อให้ตรงกับการมาใช้บริการส่วนใหญ่ของนักศึกษา)

สรุปผลประเมินความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการประจำปีการศึกษา 2563

ส่วนที่ 1: ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (ดังแสดงในตารางที่ 1.1-1.2)

ตารางที่ 1.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการแยกตามสถานภาพ

ลำดับ ที่	สถานภาพของผู้ตอบ แบบสอบถาม	ภาคเรียนที่ 1	ภาคเรียนที่ 2	ภาคเรียนที่ 3	รวมปีการศึกษา 2563
		(สค.-พย.63) (n=452)	(ม.ค.-เม.ย.64) (n=201)	(พค.-มิย.64) (n=73)	(n=726)
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1)	คณาจารย์	3 (0.66)	-	7 (9.60)	10 (1.38)
2)	นักศึกษาระดับปริญญาตรี	314 (69.47)	109 (54.23)	-	423 (58.26)
3)	นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	108 (23.89)	84 (41.79)	54 (74.0)	246 (33.88)
4)	นักศึกษาผู้ช่วยพยาบาล	16 (3.54)	1 (0.50)	-	17 (2.34)
5)	บุคลากรสายสนับสนุน	8 (1.77)	4 (1.99)	12 (16.40)	24 (3.31)
6)	ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย (ผู้ปกครอง/ต้นสังกัด/ผู้ใช้บัณฑิต)	3 (0.66)	3 (1.49)	-	6 (0.83)
	รวม	452 (100.00)	201 (100.00)	73 (100.00)	726 (100.00)

ตารางที่ 1.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้บริการแยกตามหน่วยงาน

ลำดับที่	หน่วยงานที่ผู้ประเมิน ใช้บริการ	ภาคเรียนที่ 1 (สค.-พย.63) (n=452)	ภาคเรียนที่ 2 (ม.ค.-เม.ย.64) (n=201)	ภาคเรียนที่ 3 (พค.-มิย.64) (n=73)	รวมปีการศึกษา 2563 (n=726)
		จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)	จำนวน (ร้อยละ)
1)	หน่วยปริญญาตรี	144 (31.86)	50 (24.88)	13 (17.80)	207 (28.51)
2)	หน่วยบัณฑิตศึกษา	76 (16.81)	72 (35.82)	47 (64.40)	195 (26.86)
3)	หน่วยพัฒนาคุณภาพ นักศึกษาและหอพัก	175 (38.72)	68 (33.83)	3 (4.10)	246 (33.88)
4)	หน่วยการเรียนรู้ ทางการพยาบาล	30 (6.64)	3 (1.49)	5 (6.80)	38 (5.23)
5)	หน่วยห้องสมุด	27 (5.97)	8 (3.98)	5 (6.80)	40 (5.51)
รวม		452 (100.0)	201 (100.00)	73 (100.00)	726 (100.00)

ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากหน่วยงานในสังกัดงานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ มช.
ตามนโยบายหน่วยงานคุณธรรม: บริการการศึกษา-น้ำใจดี “พูดจาดี บริการเด่น เน้นจิตอาสา” (ดังแสดงในตารางที่ 2.1- 2.4)

ตารางที่ 2.1 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา

รายการประเมิน	ภาคเรียนที่ 1 (สค.-พย.63) (n=452)	ภาคเรียนที่ 2 (ม.ค.-เม.ย.64) (n=201)	ภาคเรียนที่ 3 (พค.-มิย.64) (n=73)	รวมปีการศึกษา 2563 (n=726)
พูดจาดี: ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความสุภาพ พูดจาดี มีมนุษยสัมพันธ์	4.71	4.71	4.74	4.72
บริการเด่น: ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีความถูกต้องครบถ้วนของงานที่ได้รับ	4.63	4.69	4.64	4.65
เน้นจิตอาสา: ผู้ปฏิบัติงานให้บริการด้วยความอาสา และพร้อม ที่จะให้ความช่วยเหลือตลอดเวลา	4.71	4.65	4.70	4.69
ความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับในภาพรวม	4.70	4.70	4.70	4.70

ตารางที่ 2.2 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการการศึกษา ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการและกลุ่มผู้ประเมิน

หน่วยงาน ที่ให้บริการ	กลุ่มผู้ใช้บริการที่ประเมินในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 (n=452)														(\bar{x})
	คณาจารย์		นักศึกษา ปริญญาตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		นักศึกษา ผู้ช่วยพยาบาล		บุคลากร สายสนับสนุน		ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย		รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		
	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	
1. หน่วยปริญญาตรี	(n=1)		(n=129)		(n=1)		(n=7)		(n=6)		(n=0)		(n=144)		
พุดจาดี้	-	1 (100%)	8 (6.20%)	121 (93.80%)	-	1 (100%)	-	7 (100%)	-	6 (100%)	-	-	8 (5.56%)	136 (94.44%)	4.72
บริการเด่น	-	1 (100%)	9 (6.98%)	120 (93.02%)	-	1 (100%)	-	7 (100%)	-	6 (100%)	-	-	9 (6.25%)	135 (93.75%)	4.56
เน้นจิตอาสา	-	1 (100%)	11 (8.53%)	118 (91.47%)	-	1 (100%)	-	7 (100%)	-	6 (100%)	-	-	11 (7.64%)	133 (92.36%)	4.68
ความพึงพอใจโดยรวม	-	1 (100%)	9 (6.98%)	120 (93.02%)	-	1 (100%)	-	7 (100%)	-	6 (100%)	-	-	9 (6.25%)	135 (93.75%)	4.66
2. หน่วยบัณฑิตศึกษา	(n=1)		(n=1)		(n=74)		(n=0)		(n=0)		(n=0)		(n=76)		(\bar{x})
พุดจาดี้	-	1 (100%)	-	1 (100%)	1 (1.35%)	73 (98.65%)	-	-	-	-	-	-	1 (1.32%)	75 (98.68%)	4.70
บริการเด่น	-	1 (100%)	-	1 (100%)	2 (2.70%)	72 (97.30%)	-	-	-	-	-	-	2 (2.63%)	74 (97.37%)	4.63
เน้นจิตอาสา	-	1 (100%)	-	1 (100%)	2 (2.70%)	72 (97.30%)	-	-	-	-	-	-	2 (2.63%)	74 (97.37%)	4.71
ความพึงพอใจโดยรวม	-	1 (100%)	-	1 (100%)	2 (2.70%)	72 (97.30%)	-	-	-	-	-	-	2 (2.63%)	74 (97.37%)	4.71

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

หน่วยงาน ที่ให้บริการ	กลุ่มผู้ใช้บริการที่ประเมินในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 (n=452)															(\bar{x})
	คณาจารย์		นักศึกษา ปริญญาตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		นักศึกษา ผู้ช่วยพยาบาล		บุคลากร สายสนับสนุน		ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย		รวม			
	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)			
	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด		
3. หน่วยพัฒนา คุณภาพ นศ.	(n=1)		(n=155)		(n=12)		(n=3)		(n=2)		(n=2)		(n=175)			
พูดจาดี	-	1 (100%)	8 (5.16%)	147 (94.84%)	-	12 (100%)	1 (33.33%)	2 (66.67%)	-	2 (100%)	-	2 (100%)	9 (5.14%)	166 (94.86%)	4.65	
บริการเด่น	-	1 (100%)	9 (5.81%)	146 (94.19%)	-	12 (100%)	2 (66.67%)	1 (33.33%)	-	2 (100%)	-	2 (100%)	11 (6.29%)	164 (93.71%)	4.66	
เน้นจิตอาสา	-	1 (100%)	9 (5.81%)	146 (94.19%)	-	12 (100%)	1 (33.33%)	2 (66.67%)	-	2 (100%)	-	2 (100%)	10 (5.71%)	165 (94.29%)	4.69	
ความพึงพอใจโดยรวม	-	1 (100%)	9 (5.81%)	146 (94.19%)	-	12 (100%)	2 (66.67%)	1 (33.33%)	-	2 (100%)	-	2 (100%)	11 (6.29%)	164 (93.71%)	4.66	
4. หน่วยการเรียนรู้ ทางการพยาบาล	(n=0)		(n=22)		(n=3)		(n=5)		(n=0)		(n=0)		(n=30)		(\bar{x})	
พูดจาดี	-	-	-	22 (100%)	-	3 (100%)	-	5 (100%)	-	-	-	-	-	30 (100%)	4.87	
บริการเด่น	-	-	2 (9.09%)	20 (90.91%)	-	3 (100%)	-	5 (100%)	-	-	-	-	2 (6.67%)	28 (93.33%)	4.70	
เน้นจิตอาสา	-	-	-	22 (100%)	-	3 (100%)	-	5 (100%)	-	-	-	-	-	30 (100%)	4.87	
ความพึงพอใจโดยรวม	-	-	-	22 (100%)	-	3 (100%)	-	5 (100%)	-	-	-	-	-	30 (100%)	4.87	

ตารางที่ 2.2 (ต่อ)

หน่วยงาน ที่ให้บริการ	กลุ่มผู้ใช้บริการที่ประเมินในภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 (n=452)															(\bar{x})
	คณาจารย์		นักศึกษา ปริญญาตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		นักศึกษา ผู้ช่วยพยาบาล		บุคลากร สายสนับสนุน		ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย		รวม			
	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)			
	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด		
5. หน่วยห้องสมุด	(n=0)		(n=7)		(n=18)		(n=1)		(n=0)		(n=1)		(n=27)			
พูดจาดี	-	-	1 (14.29%)	6 (85.71%)	-	18 (100%)	-	1 (100%)	-	-	-	1 (100%)	1 (3.70%)	26 (96.30%)	4.85	
บริการเด่น	-	-	-	7 (100%)	-	18 (100%)	-	1 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	27 (100%)	4.85	
เน้นจิตอาสา	-	-	-	7 (100%)	-	18 (100%)	-	1 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	27 (100%)	4.89	
ความพึงพอใจโดยรวม	-	-	-	7 (100%)	-	18 (100%)	-	1 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	27 (100%)	4.93	

ตารางที่ 2.3 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการการศึกษา ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการและกลุ่มผู้ประเมิน

หน่วยงาน ที่ให้บริการ	กลุ่มผู้ใช้บริการที่ประเมินในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 (n=201)														(\bar{x})
	คณาจารย์		นักศึกษา ปริญญาตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		นักศึกษา ผู้ช่วยพยาบาล		บุคลากร สายสนับสนุน		ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย		รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		
	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	
1. หน่วยปริญญาตรี	(n=0)		(n=47)		(n=1)		(n=1)		(n=1)		(n=0)		(n=50)		
พูดจาดี	-	-	4 (8.51%)	43 (91.49%)	-	1 (100%)	-	1 (100%)	-	1 (100%)	-	-	4 (8.00%)	46 (92.00%)	4.52
บริการเด่น	-	-	2 (4.26%)	45 (95.74%)	-	1 (100%)	-	1 (100%)	-	1 (100%)	-	-	2 (4.00%)	48 (96.00%)	4.64
เน้นจิตอาสา	-	-	4 (8.51%)	43 (91.49%)	-	1 (100%)	-	1 (100%)	-	1 (100%)	-	-	4 (8.00%)	46 (92.00%)	4.54
ความพึงพอใจโดยรวม	-	-	4 (8.51%)	43 (91.49%)	-	1 (100%)	-	1 (100%)	-	1 (100%)	-	-	4 (8.00%)	46 (92.00%)	4.52
2. หน่วยบัณฑิตศึกษา	(n=0)		(n=0)		(n=72)		(n=0)		(n=0)		(n=0)		(n=72)		(\bar{x})
พูดจาดี	-	-	-	-	-	72 (100%)	-	-	-	-	-	-	-	72 (100%)	4.75
บริการเด่น	-	-	-	-	2 (2.78%)	70 (97.22%)	-	-	-	-	-	-	2 (2.78%)	70 (97.22%)	4.63
เน้นจิตอาสา	-	-	-	-	3 (4.17%)	69 (95.83%)	-	-	-	-	-	-	3 (4.17%)	69 (95.83%)	4.64
ความพึงพอใจโดยรวม	-	-	-	-	-	72 (100%)	-	-	-	-	-	-	-	72 (100%)	4.69

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

หน่วยงาน ที่ให้บริการ	กลุ่มผู้ใช้บริการที่ประเมินในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 (n=201)														(\bar{x})
	คณาจารย์		นักศึกษา ปริญญาตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		นักศึกษา ผู้ช่วยพยาบาล		บุคลากร สายสนับสนุน		ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย		รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		
	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	
3. หน่วยพัฒนา คุณภาพ นศ.	(n=0)		(n=61)		(n=1)		(n=0)		(n=3)		(n=3)		(n=68)		
พูดจาดี	-	-	1 (1.64%)	60 (98.36%)	-	1 (100%)	-	-	-	3 (100%)	-	3 (100%)	1 (1.47%)	67 (98.53%)	4.78
บริการเด่น	-	-	2 (3.28%)	59 (96.72%)	-	1 (100%)	-	-	-	3 (100%)	-	3 (100%)	2 (2.94%)	66 (97.06%)	4.76
เน้นจิตอาสา	-	-	3 (4.92%)	58 (95.08%)	-	1 (100%)	-	-	-	3 (100%)	-	3 (100%)	3 (4.41%)	65 (95.57%)	4.72
ความพึงพอใจโดยรวม	-	-	3 (4.92%)	58 (95.08%)	-	1 (100%)	-	-	-	3 (100%)	-	3 (100%)	3 (4.41%)	65 (95.57%)	4.79
4. หน่วยการเรียนรู้ ทางการพยาบาล	(n=0)		(n=0)		(n=3)		(n=0)		(n=0)		(n=0)		(n=3)		(\bar{x})
พูดจาดี	-	-	-	-	-	3 (100%)	-	-	-	-	-	-	-	3 (100%)	4.67
บริการเด่น	-	-	-	-	-	3 (100%)	-	-	-	-	-	-	-	3 (100%)	4.67
เน้นจิตอาสา	-	-	-	-	-	3 (100%)	-	-	-	-	-	-	-	3 (100%)	4.33
ความพึงพอใจโดยรวม	-	-	-	-	-	3 (100%)	-	-	-	-	-	-	-	3 (100%)	5.00

ตารางที่ 2.3 (ต่อ)

หน่วยงาน ที่ให้บริการ	กลุ่มผู้ใช้บริการที่ประเมินในภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 (n=201)														
	คณาจารย์		นักศึกษา ปริญญาตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		นักศึกษา ผู้ช่วยพยาบาล		บุคลากร สายสนับสนุน		ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย		รวม		(\bar{x})
	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		
	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	
5. หน่วยห้องสมุด	(n=0)		(n=1)		(n=7)		(n=0)		(n=0)		(n=0)		(n=8)		
พูดจาดี	-	-	-	1 (100%)	-	7 (100%)	-	-	-	-	-	1 (100%)	-	8 (100%)	5.00
บริการเด่น	-	-	-	1 (100%)	-	7 (100%)	-	-	-	-	-	1 (100%)	-	8 (100%)	5.00
เน้นจิตอาสา	-	-	-	1 (100%)	-	7 (100%)	-	-	-	-	-	1 (100%)	-	8 (100%)	4.88
ความพึงพอใจโดยรวม	-	-	-	1 (100%)	-	7 (100%)	-	-	-	-	-	1 (100%)	-	8 (100%)	5.00

ตารางที่ 2.4 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการการศึกษา ภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2563 จำแนกตามหน่วยงานที่ให้บริการและกลุ่มผู้ประเมิน

หน่วยงาน ที่ให้บริการ	กลุ่มผู้ใช้บริการที่ประเมินในภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2563 (n=73)														(\bar{x})
	คณาจารย์		นักศึกษา ปริญญาตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		นักศึกษา ผู้ช่วยพยาบาล		บุคลากร สายสนับสนุน		ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย		รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		
	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อย ที่สุด- ปาน กลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	
1. หน่วยปริญญาตรี	(n=4)		(n=0)		(n=1)		(n=0)		(n=8)		(n=0)		(n=13)		
พูดจาดี	-	4 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	8 (100%)	-	-	-	13 (100%)	4.69
บริการเด่น	-	4 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	8 (100%)	-	-	-	13 (100%)	4.62
เน้นจิตอาสา	-	4 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	1 (12.50%)	7 (87.50%)	-	-	1 (7.69%)	12 (92.31%)	4.46
ความพึงพอใจโดยรวม	-	4 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	8 (100%)	-	-	-	13 (100%)	4.62
2. หน่วยบัณฑิตศึกษา	(n=2)		(n=0)		(n=44)		(n=0)		(n=1)		(n=0)		(n=47)		(\bar{x})
พูดจาดี	-	2 (100%)	-	-	-	44 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	47 (100%)	4.70
บริการเด่น	-	2 (100%)	-	-	3 (6.82%)	41 (93.18%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	3 (6.38%)	44 (97.22%)	4.64
8เน้นจิตอาสา	-	2 (100%)	-	-	3 (6.82%)	41 (93.18%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	3 (6.38%)	44 (95.83%)	4.68
วามพึงพอใจโดยรวม	-	2 (100%)	-	-	2 (4.55%)	42 (95.45%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	2 (4.26%)	45 (95.74%)	4.66

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

หน่วยงาน ที่ให้บริการ	กลุ่มผู้ใช้บริการที่ประเมินในภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2563 (n=73)														(\bar{x})
	คณาจารย์		นักศึกษา ปริญญาตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		นักศึกษา ผู้ช่วยพยาบาล		บุคลากร สายสนับสนุน		ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย		รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		
	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	
3. หน่วยพัฒนา คุณภาพ นศ.	(n=0)		(n=0)		(n=1)		(n=0)		(n=3)		(n=3)		(n=3)		
พูดจาดี	-	-	-	-	-	2 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	3 (100%)	4.67
บริการเด่น	-	-	-	-	-	2 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	3 (100%)	4.67
เน้นจิตอาสา	-	-	-	-	-	2 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	3 (100%)	5.00
ความพึงพอใจโดยรวม	-	-	-	-	-	2 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	3 (100%)	5.00
4. หน่วยการเรียนรู้ ทางการพยาบาล	(n=1)		(n=0)		(n=3)		(n=0)		(n=1)		(n=0)		(n=5)		(\bar{x})
พูดจาดี	-	1 (100%)	-	-	-	3 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	5 (100%)	5.00
บริการเด่น	-	1 (100%)	-	-	-	3 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	5 (100%)	4.80
เน้นจิตอาสา	-	1 (100%)	-	-	-	3 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	5 (100%)	5.00
ความพึงพอใจโดยรวม	-	1 (100%)	-	-	-	3 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	5 (100%)	4.80

ตารางที่ 2.4 (ต่อ)

หน่วยงาน ที่ให้บริการ	กลุ่มผู้ใช้บริการที่ประเมินในภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2563 (n=73)														(\bar{x})
	คณาจารย์		นักศึกษา ปริญญาตรี		นักศึกษา บัณฑิตศึกษา		นักศึกษา ผู้ช่วยพยาบาล		บุคลากร สายสนับสนุน		ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย		รวม		
	จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		จำนวน (ร้อยละ)		
	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	น้อยที่สุด- ปานกลาง	มาก- มากที่สุด	
5. หน่วยห้องสมุด	(n=0)		(n=0)		(n=4)		(n=0)		(n=1)		(n=0)		(n=5)		
พูดจาดี	-	-	-	-	-	4 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	5 (100%)	5.00
บริการเด่น	-	-	-	-	-	4 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	5 (100%)	4.60
เน้นจิตอาสา	-	-	-	-	-	4 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	5 (100%)	5.00
ความพึงพอใจโดยรวม	-	-	-	-	-	4 (100%)	-	-	-	1 (100%)	-	-	-	5 (100%)	5.00

ส่วนที่ 3: ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับจากหน่วยงานในสังกัดงานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา
(ดังแสดงในตารางที่ 3.1-3.3)

ตารางที่ 3.1 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา
และแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง ภาคเรียนที่ 1 ปีการศึกษา 2563 (n=452)

หน่วยงาน	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	ข้อเสนอต่อคณะฯ เพื่อพิจารณา
1. หน่วยปริญญาตรี	1.1 ให้คำปรึกษาได้ดีมากและสามารถช่วยเหลือได้ตลอดเวลา friendly and super helpful	- แจ้งบุคลากรในหน่วยทราบเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและคงไว้ซึ่งการให้บริการที่ดี - ปลุกฝังจิตบริการที่ดีให้แก่บุคลากรในหน่วยและพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้นไป	-
	1.2 staff is really helpful us. When I get some problem I always ask to her and she always support and kindness to us. So I can solve problems by her.		
	1.3 บริการดีมากค่ะ (4)		
	1.4 งานบริการดีมากค่าประทับใจมากที่สุด ป้าเอาใจใส่ดีมาก และให้ความเท่าเทียมแก่นักศึกษาทุกคนให้ได้รับการเรียนรู้ที่เท่ากัน		
	1.5 ติดตามเอกสารการรายงานตัวดีค่ะ แต่อยากให้มีตัวอย่างน้อย	- จัดทำตัวอย่างการกรอกเอกสารรายงานตัวแก่นักศึกษา	-
	1.6 ป้าผมสั้นพูดไม่ดี	- แจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบผลการประเมินเพื่อปรับปรุงในการให้บริการฯ เนื่องจากเป็นภาพรวมของหน่วยงานฯ	-

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

หน่วยงาน	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	ข้อเสนอต่อคณะฯ เพื่อพิจารณา
2. หน่วยบัณฑิตศึกษา	2.1 ดีมากค่ะ	- แจ้งบุคลากรในหน่วยทราบเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและคงไว้ซึ่งการให้บริการที่ดี - ปลุกฝังจิตบริการที่ดีให้แก่บุคลากรในหน่วยและพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้นไป	-
	2.2 บุคลากรให้คำแนะนำ ช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกดีมาก		
	2.3 เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเอง ดูแลเอาใจใส่ดีมากค่ะ บริการด้วยความรวดเร็ว		
	2.4 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือดีมาก ให้ข้อมูลและคำปรึกษาในสิ่งที่สงสัย และช่วยในการดำเนินการในขั้นตอนต่างๆได้เป็นอย่างดีค่ะ		
	2.5 ควรแจ้งข่าวสาร รายละเอียด กำหนดการให้รวดเร็ว และล่วงหน้าก่อนวันจัดกิจกรรมให้เร็วกว่านี้ อย่างน้อย 1 เดือน	แจ้งข่าวสาร รายละเอียด กำหนดการให้รวดเร็ว และล่วงหน้าก่อนวันจัดกิจกรรมให้เร็วที่สุดเท่าที่สามารถปฏิบัติได้ และอธิบายนักศึกษาทราบถึงข้อจำกัดต่างๆ กรณีที่เป็นเรื่องเร่งด่วน	เสนอคณะฯ พิจารณาการจัดทำปฏิทินกิจกรรม/กำหนดการต่างๆ เพื่อแจ้งข้อมูลให้นักศึกษาทราบล่วงหน้าต่อไป
๓. หน่วยพัฒนาคุณภาพนักศึกษาและหอพัก	3.1 ดูแลดีมากค่ะได้ทุกคำตอบเลย	- แจ้งบุคลากรในหน่วยทราบเพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและคงไว้ซึ่งการให้บริการที่ดี - ปลุกฝังจิตบริการที่ดีให้แก่บุคลากรในหน่วยและพัฒนาบริการให้ดียิ่งขึ้นไป	-
	3.2 พี่ๆ ใจดี พุดจาไพเราะ (2) ให้ความช่วยเหลือ นศ. ได้ดีมากค่ะ		
	3.3 คุณพี่ทุกคนใจดีมากครับ แต่คนที่มาสแกนนิ้ว พุดจาเพี้ยนไปหน่อย แฮ่ๆ		
	3.4 เจ้าหน้าที่น่ารักมาก มีจิตใจเอื้อเฟื้อ บริการดีมาก พุดเพราะ (2)		
	3.5 บริการทุกระดับประทับใจ		

หน่วยงาน	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	ข้อเสนอต่อคณะฯ เพื่อพิจารณา
	3.6 เจ้าหน้าที่หอพักทำงานไม่เต็มที่ พุดจาไม่ไฟเพราะ ไม่มีน้ำใจคะ	- ประชุมแจ้งเจ้าหน้าที่ทุกคนทราบผลการประเมิน และให้เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาร่วมกัน เพื่อปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	-
	3.7 เจ้าหน้าที่หอพักนักศึกษาไม่มีจิตใจในการให้บริการแก่นักศึกษา พุดจาไม่ไฟเพราะ และชอบดู youtube ในเวลาทำงาน		
	3.8 เจ้าหน้าที่หอพักไม่เปิดห้องคอมให้ใช้บริการ แม้ว่านักศึกษาจะมาครบ 6 คน		
	3.9 เมื่อไหร่คุณที่จะไม่มีปัญหาเรื่องการรับของ/พัสดุ	- ปรับระบบการรับสิ่งของ/พัสดุของหอพัก	
	3.10 เปิดประตูหอพักด้านหน้า 24 ชม. (3)	- นำเสนอคณะฯ รับทราบและพิจารณาประเด็นปัญหา	- เสนอคณะฯ พิจารณาการจัดทำประตูคีย์การ์ดบริเวณทางเข้าหอพักเพื่ออำนวยความสะดวกให้นักศึกษาที่พักอาศัยในหอพัก - เสนอผู้บริหารที่เกี่ยวข้องประชุมชี้แจงนักศึกษาให้ทราบถึงกฎระเบียบการพักอาศัยในหอพัก
	3.11 เปิดประตูหน้าหอให้เป็นปกติด้วยคะ (2) หรือควรใช้ระบบสแกนนิ้วด้วยคะ ไม่ต้องปิดเป็นเวลา จะทำอะไรก็ลำบาก ถ้าอยากเข้าห้องน้ำก็ต้องเดินอ้อม จะบอกให้ป้ามาเปิด ป้าก็ไม่เห็นหรือคะ แถมเรียกป้ามาเปิดๆ ปิดๆ ก็เกรงใจสถานการณ์เกือบปกติแล้วเปิดประตูหน้าหอให้ปกติเถอะคะ คนที่อยู่หอเค้าใช้ชีวิตยากนะคะ		
๔. หน่วยการเรียนรู้ ทางการพยาบาล	4.1 อยากได้ห้องที่มีเตียงสำหรับฝึกปฏิบัติการ	ดูแลและจัดเตรียมอุปกรณ์ภายในห้องฝึก	คณะฯ ได้จัดห้องฝึกปฏิบัติการพยาบาลไว้ที่หอพักนักศึกษาพยาบาล 1 เพื่อให้ นักศึกษาสามารถทบทวนการฝึกปฏิบัติได้ด้วยตนเอง โดยเปิดให้บริการตั้งแต่ 1 ต.ค.63
	4.2 อยากให้ห้องที่มีเตียงปฏิบัติการเพียงพอต่อนักศึกษา เพราะห้องมีน้อยทำให้เวลาจองเต็มเร็วมากคะ	ปฏิบัติการพยาบาลให้เพียงพอและพร้อมต่อความต้องการในการใช้งานของนักศึกษา	
	4.3 I receive the best from this practice		

หน่วยงาน	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	ข้อเสนอต่อคณะฯ เพื่อพิจารณา
5. หน่วยห้องสมุด	5.1 ให้บริการดีมากค่ะ (2) สอบถามได้ตลอด	-	-
	5.2 หนังสือเก่าเกิน	รวบรวมและแจ้งเวียนรายชื่อหนังสือให้อาจารย์ เลือกหนังสือใหม่ที่ต้องการสั่งซื้อเข้าห้องสมุด	-
	5.3 โต๊ะกับเก้าอี้ควรมีความสูงที่เหมาะสมกับการใช้ คอมพิวเตอร์หรือ Notebook เนื่องจากเก้าอี้จะ เตี้ยกว่าโต๊ะทำให้ทำงานไม่สะดวก และมีปัญหา ไหล่ตามมา	นำเสนอคณะฯ รับทราบและพิจารณาประเด็น ปัญหา	วางแผนงบประมาณเพื่อจัดซื้อ ครุภัณฑ์ที่เหมาะสมต่อการใช้งาน

ตารางที่ 3.2 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา และแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง ภาคเรียนที่ 2 ปีการศึกษา 2563 (n=201)

หน่วยงาน	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	ข้อเสนอต่อคณะฯ เพื่อพิจารณา
1. หน่วยปริญญาตรี	ไม่มี	-	-
2. หน่วยบัณฑิตศึกษา	2.6 บุคลากรทุกท่านให้ความช่วยเหลืออย่างรวดเร็ว และชี้แนะแนวทางอันเป็นประโยชน์แก่นักศึกษา		-
	2.7 บริการดีมาก ตอบข้อสงสัยได้ชัดเจน และให้การช่วยเหลือเรื่องเอกสารและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่นักศึกษาเป็นอย่างดี		
	2.8 บริการดีมาก ๆ ยิ้มแย้มแจ่มใส ขอบคุณมากค่ะ		
	2.9 บริการดีมากค่ะ		
3. หน่วยพัฒนาคุณภาพนักศึกษาและหอพัก	3.1 คุณป้าน่ารักมากๆเป็นกันเองที่สุดค่ะ	-	-
	3.2 บริการดี พุดจาดี		
	3.3 ผู้ให้บริการบริการดีค่ะ มีอะไรสอบถามได้ตลอด		
	3.4 ป้าๆน่ารัก		
	3.5 เป็นระเบียบเรียบร้อย		
4. หน่วยการเรียนรู้ทางการพยาบาล	ไม่มี	-	-
5. หน่วยห้องสมุด	ไม่มี	-	-

ตารางที่ 3.3 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการต่อบริการที่ได้รับจากงานบริการการศึกษาและพัฒนาคุณภาพนักศึกษา และแนวทางการดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้อง ภาคเรียนที่ 3 ปีการศึกษา 2563 (n=73)

หน่วยงาน	ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ	การดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้อง	ข้อเสนอต่อคณะฯ เพื่อพิจารณา
1. หน่วยปริญญาตรี	1.1 เจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็วดีมาก พุดจาไพเราะค่ะ	-	-
2. หน่วยบัณฑิตศึกษา	2.1 บุคลากรทุกท่านให้บริการดีมาก		-
	2.2 ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ทุกท่านค่ะ บริการดีมากค่ะ		
	2.3 They friendly help me a lot.		
	2.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากค่ะ เนื้อหา คาบหมาย ประทับใจ พุดจาไพเราะ ใจดี ให้ คำแนะนำต่างๆ ดีมากๆ ค่ะ		
3. หน่วยพัฒนาคุณภาพ นักศึกษาและ หอพัก	3.1 Thank you		
4. หน่วยการเรียนรู้ทางการพยาบาล	ไม่มี	-	-
5. หน่วยห้องสมุด	ไม่มี	-	-