



รายงานผลการสำรวจ  
ความพึงพอใจการให้บริการ

มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง  
ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563

รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 (ระหว่างวันที่ 1 ตุลาคม 2562 - 30 กันยายน 2563) โดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง เป็นผู้ประเมินความพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยตามภารกิจหลักของหน่วยงาน เป็นการสำรวจ ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ ตลอดจนผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ดังนี้

1. ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของมหาวิทยาลัยตามภารกิจหลัก โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวมในแต่ละภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ดังนี้

| ลำดับ | ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย  | คะแนนเฉลี่ยรวม |
|-------|---------------------------|----------------|
| 1     | การบริการทางการศึกษา      | 4.55           |
| 2     | การบริการทางการวิจัย      | 4.34           |
| 3     | การบริการชุมชน            | 4.53           |
| 4     | การบริการทางการแพทย์      | 4.35           |
| 5     | การบริการหน่วยงานสนับสนุน | 4.53           |

2. ผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย

| ภารกิจหลัก               | การสำรวจความพึงพอใจ  | คะแนนเฉลี่ยรวม |
|--------------------------|--|----------------|
| การบริการ<br>ทางการศึกษา | - ความพึงพอใจต่อคุณภาพหลักสูตร ของนักศึกษาในชั้นปีสุดท้าย  | 3.66           |
|                          | - ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต   | 3.95           |
|                          | - ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการดำเนินงานและการให้บริการด้านการฝึกงานของส่วนจัดหางานและฝึกงานของนักศึกษา | 4.42           |
|                          | - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี                                     | 4.34           |
|                          | - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการห้องสมุด   | 4.44           |
| การบริการ<br>ทางการวิจัย | - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนบริหารงานวิจัย   | 4.28           |
|                          | - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการส่วนจัดการทรัพย์สินทางปัญญาและนวัตกรรม                                     | 4.40           |
| การบริการชุมชน           | - ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโครงการบริการวิชาการ   | 4.53           |

| ภารกิจหลัก               | การสำรวจความพึงพอใจ   | คะแนนเฉลี่ยรวม |
|--------------------------|---|----------------|
| การบริการ<br>ทางการแพทย์ | - ความพึงพอใจการเข้ารับบริการโรงพยาบาลศูนย์ การแพทย์<br>มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง                       | 4.34           |
|                          | - ความพึงพอใจการเข้ารับบริการโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง   | 4.41           |
|                          | - ความพึงพอใจการเข้ารับบริการศูนย์บริการสุขภาพแบบครบวงจรแห่ง<br>ภาคเหนือและอนุภูมิภาคกลุ่มแม่น้ำโขง | 4.3            |

### เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจ

คะแนน 0.01 – 1.50 หมายถึง ระดับ 1 (คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุงเร่งด่วน)

คะแนน 1.51 - 2.50 หมายถึง ระดับ 2 (คุณภาพการให้บริการต้องปรับปรุง)

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับ 3 (คุณภาพให้บริการระดับพอใช้)

คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับ 4 (คุณภาพการให้บริการระดับดี)

คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับ 5 (คุณภาพการให้บริการระดับดีมาก)