

**แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์วิทยาลัยการศึกษาลดชีวิต**  
**ประจำปีงบประมาณ 2565**

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเว็บไซต์ของวิทยาลัยการศึกษาลดชีวิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และนำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

**ส่วนที่ 1 : ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม**

1.1 เพศ (ชาย, หญิง, ไม่ระบุ)

1.2 อายุ

- ต่ำกว่า 20 ปี
- 21 - 30 ปี
- 31 - 40 ปี
- 41 - 50 ปี
- มากกว่า 50 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

- ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปริญญาโท
- ปริญญาเอก

1.4 อาชีพ

- นักเรียน นักศึกษา
- พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ข้าราชการ
- พนักงานบริษัทเอกชน
- เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ
- ค้าขาย
- เกษียณ/ว่างงาน
- อื่นๆ

1.5 สถานะ

- บุคลากร
- นักศึกษา
- ศิษย์เก่า
- บุคคลทั่วไป

## ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในด้านเนื้อหาข้อมูล

- 2.1 เนื้อหาในเว็บไซต์มีรายละเอียดที่ครบถ้วน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ
- 2.2 ภาษาเข้าใจง่ายสามารถสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวิทยาลัยการศึกษาตลอดชีวิตได้เป็นอย่างดี
- 2.3 การจัดลำดับเนื้อหาเป็นขั้นตอน มีความต่อเนื่องสามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย
- 2.4 ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และมีความถูกต้องตามหลักภาษา และไวยากรณ์

## ส่วนที่ 3 : ความพึงพอใจในด้านการใช้งานเว็บไซต์

- 3.1 การประชาสัมพันธ์หลักสูตร/ข่าวสาร ในเว็บไซต์มีความเหมาะสม น่าสนใจ
- 3.2 เว็บไซต์มีความเสถียร ใช้งานได้รวดเร็วไม่มีข้อผิดพลาดในการใช้งาน

## ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจในด้านรูปแบบเว็บไซต์

- 4.1 เว็บไซต์มีความสวยงาม น่าสนใจ และเป็นมิตรต่อผู้ใช้ (User-friendly)
- 4.2 ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน และถูกต้อง
- 4.3 ภาพ สี และการออกแบบมีความเหมาะสม
- 4.4 การจัดหมวดหมู่เนื้อหา มีความชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา

## ส่วนที่ 5 : ความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่

- 5.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน
- 5.2 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาที่เกิดจากกระบวนการเรียนภายใน 1-2 วันทำการ
- 5.3 ได้รับประสบการณ์ที่ดีจากเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ

## ส่วนที่ 6 : ข้อเสนอแนะ/ปัญหาของการใช้บริการเว็บไซต์

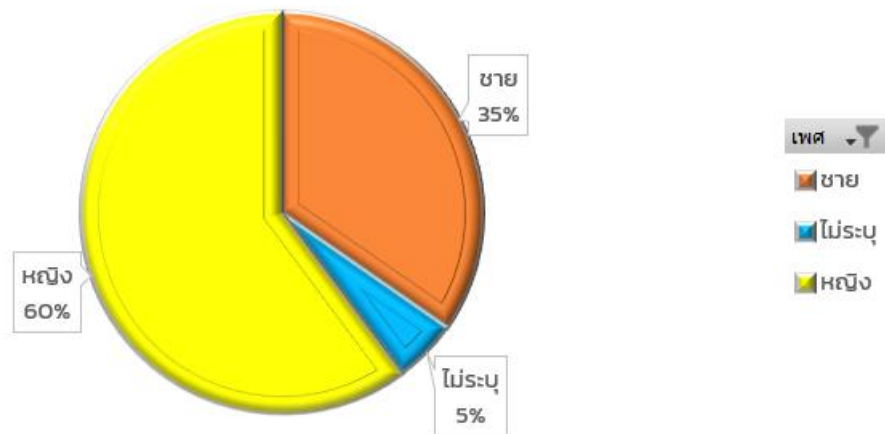
- 6.1 ข้อเสนอแนะ / ปัญหาการใช้งาน

## แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเว็บไซต์วิทยาลัยการศึกษาดูชีวิต

ผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นผู้เรียนในระบบของ CMU Lifelong Education จำนวน 450 คน สรุปผลได้ ดังนี้

### ส่วนที่ 1 : ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

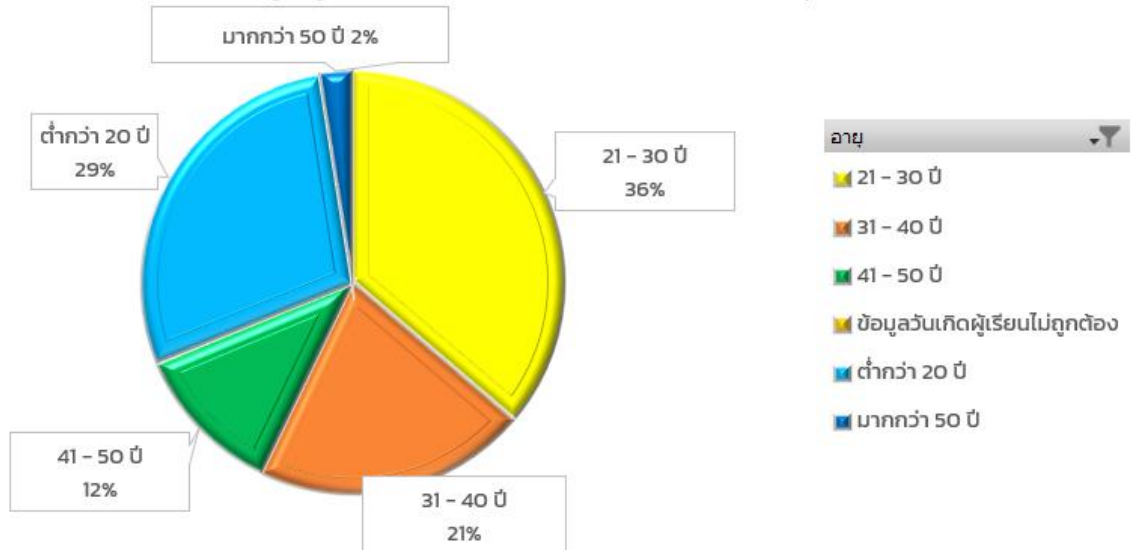
ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแยกข้อมูลตามเพศ



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	156	34.67
หญิง	271	60.22
ไม่ระบุ	23	5.11
<b>รวม</b>	<b>450</b>	<b>100.00</b>

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 450 คน แบ่งเป็นเพศชายจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 35 เพศหญิงจำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 60 และไม่ระบุเพศจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5

### ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามช่วงอายุ

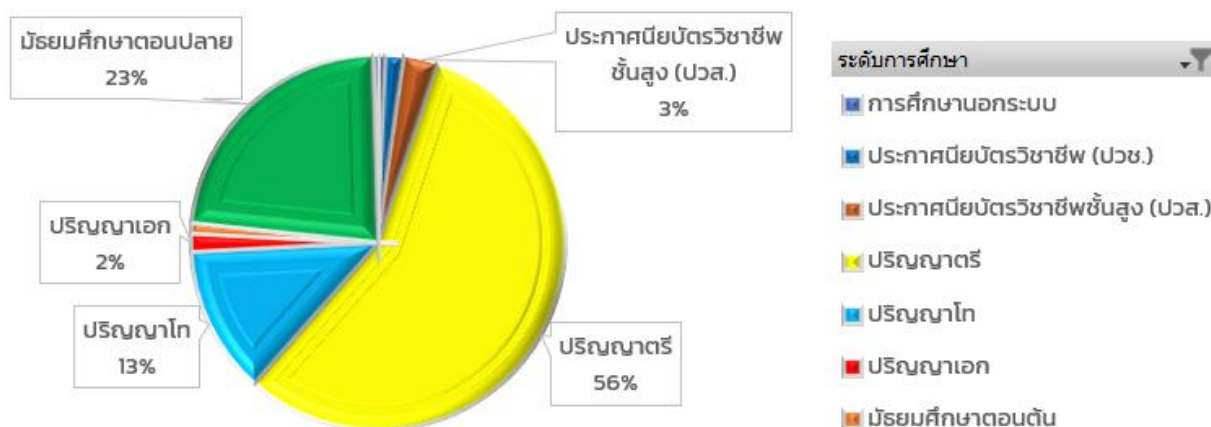


ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>2. ช่วงอายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	129	28.67
<b>21-30 ปี</b>	<b>163</b>	<b>36.22</b>
31-40 ปี	94	20.89
41-50 ปี	52	11.56
มากกว่า 50 ปี	11	2.44
อื่น ๆ	1	0.22
<b>รวม</b>	<b>450</b>	<b>100.00</b>

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 450 คน ช่วงอายุ 21-30 ปี เป็นช่วงอายุที่มีผู้ตอบแบบสอบถามสูงที่สุด จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 36

**\*ข้อมูลวันเกิดของผู้เรียนไม่ถูกต้องจำนวน 1 คน**

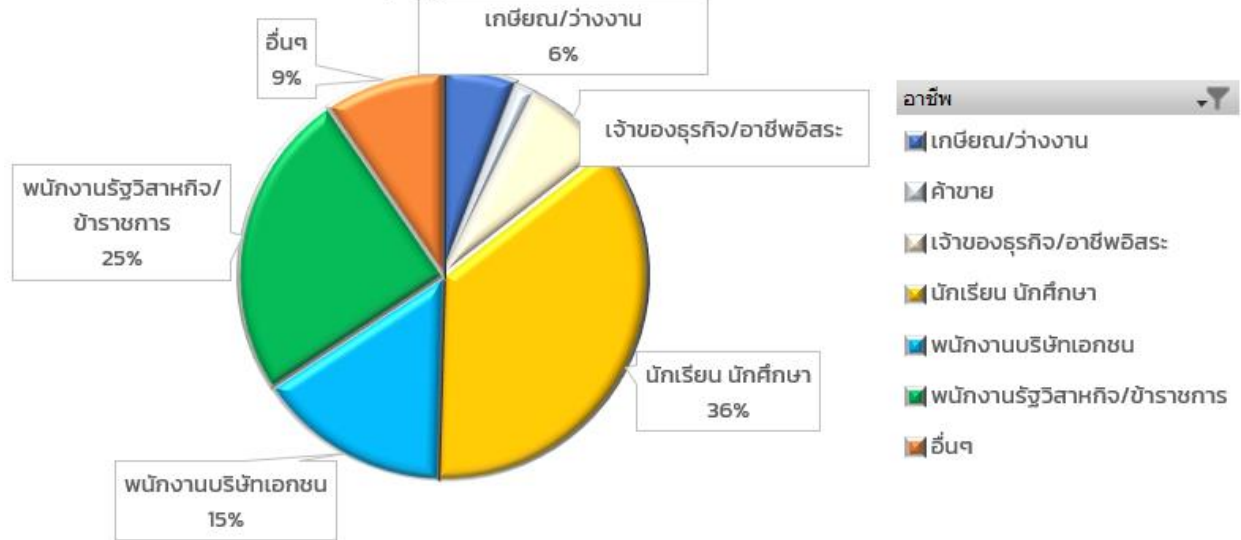
### ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับการศึกษา



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
การศึกษานอกระบบ	3	0.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	4	0.89
มัธยมศึกษาตอนปลาย	103	22.88
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ	7	1.56
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	13	2.89
อนุปริญญา	2	0.44
<b>ปริญญาตรี</b>	<b>254</b>	<b>56.44</b>
ปริญญาโท	57	12.67
ปริญญาเอก	7	1.56
<b>รวม</b>	<b>450</b>	<b>100.00</b>

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 450 คน ผู้เรียนระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 254 คน เป็นระดับการศึกษาที่มีผู้ตอบแบบสอบถามสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 56

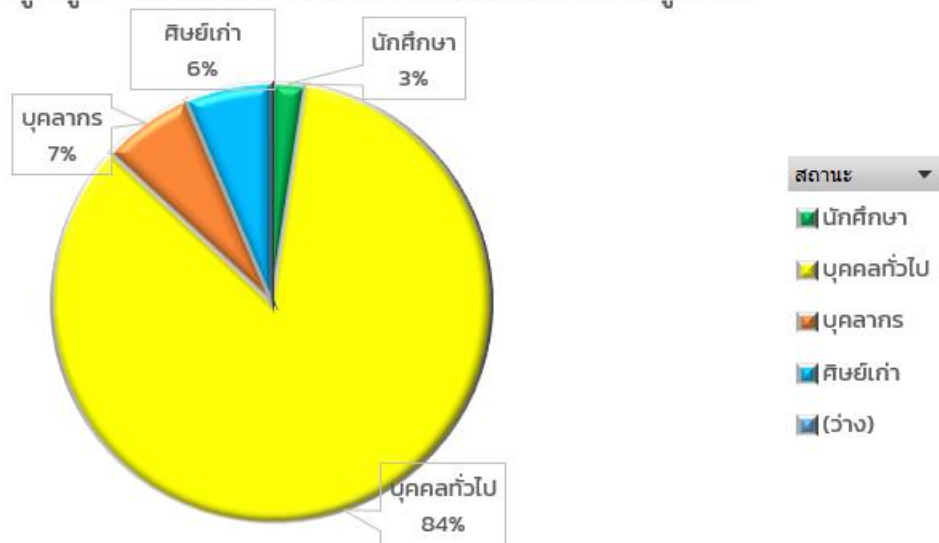
### ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>4. อาชีพ</b>		
เกษียณ/ว่างงาน	26	5.78
ค้าขาย	7	1.56
เจ้าของธุรกิจ/อาชีพอิสระ	32	7.11
<b>นักเรียน/นักศึกษา</b>	<b>162</b>	<b>36.00</b>
พนักงานบริษัทเอกชน	69	15.33
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	111	24.67
อื่น ๆ	43	9.55
<b>รวม</b>	<b>450</b>	<b>100.00</b>

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 450 คน ผู้ที่มีอาชีพนักเรียนและนักศึกษา เป็นผู้ที่ตอบแบบถามสูงที่สุด จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 36

### ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามประเภทของผู้เรียน



ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>5. ประเภทของผู้เรียน</b>		
นักศึกษา	11	2.44
ศิษย์เก่า	29	6.44
บุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่	30	6.67
<b>บุคคลทั่วไป</b>	<b>380</b>	<b>84.44</b>
<b>รวม</b>	<b>450</b>	<b>100.00</b>

จากจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 450 คน ผู้เรียนประเภทบุคคลทั่วไป จำนวน 380 คน เป็นประเภทของผู้เรียนที่มีผู้ตอบแบบสอบถามสูงที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84 รองลงมาเป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7 รองลงมาเป็นศิษย์เก่ามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 6 รองลงมาเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 3 ตามลำดับ

ค่าระดับความพึงพอใจ แปลความหมายได้ดังนี้

- 1 หมายถึง น้อยที่สุด
- 2 หมายถึง น้อย
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 4 หมายถึง มาก
- 5 หมายถึง มากที่สุด

## ส่วนที่ 2 : ความพึงพอใจในด้านเนื้อหาข้อมูล

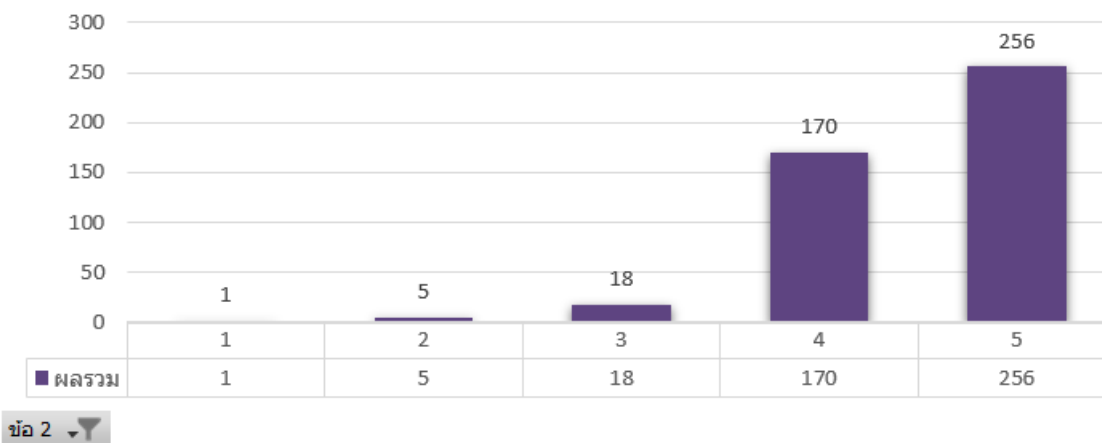
ข้อที่ 1 เนื้อหาในเว็บไซต์มีรายละเอียดที่ครบถ้วน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ





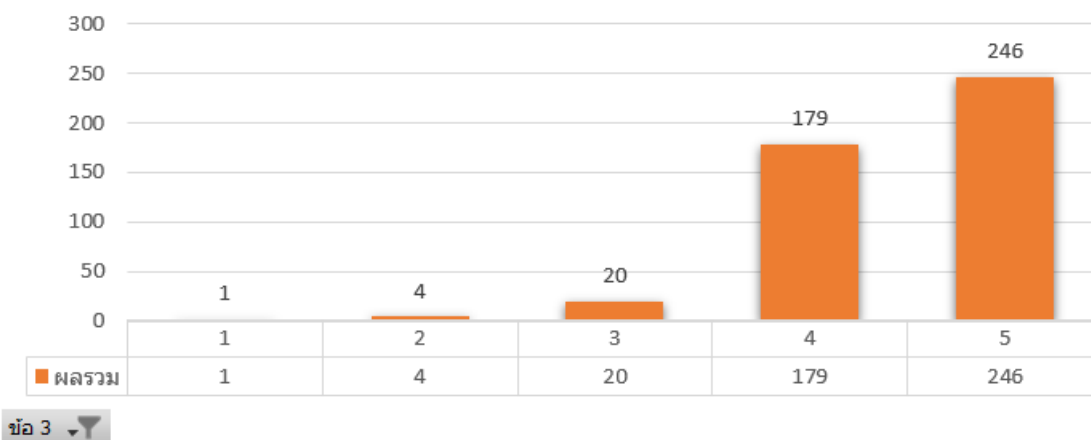
ข้อที่ 2 ภาษาเข้าใจง่ายสามารถสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวิทยาลัยการศึกษาลดชีวิตได้เป็นอย่างดี

**ความพึงพอใจด้านเนื้อหาข้อมูล**  
**ภาษาเข้าใจง่ายสามารถสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวิทยาลัย**  
**การศึกษาลดชีวิตได้เป็นอย่างดี**



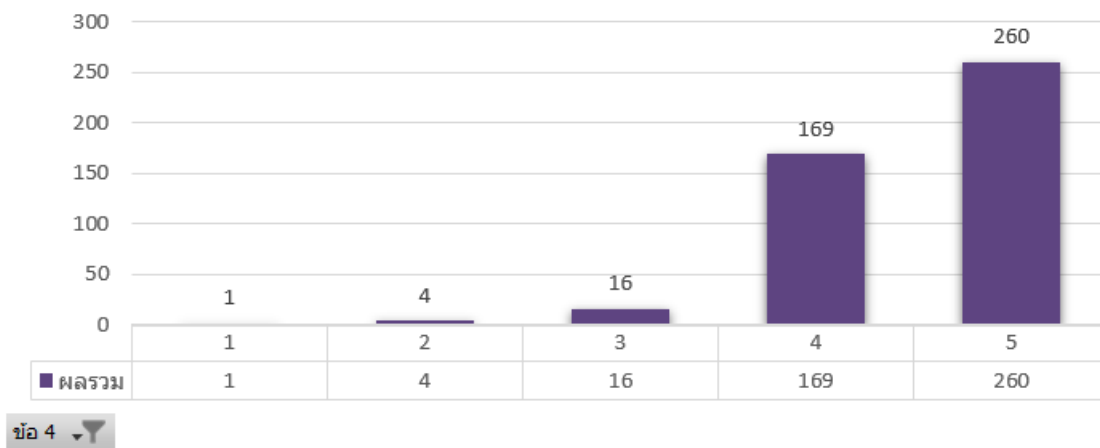
ข้อที่ 3 การจัดลำดับเนื้อหาเป็นขั้นตอน มีความต่อเนื่องสามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย

**ความพึงพอใจด้านเนื้อหาข้อมูล**  
**การจัดลำดับเนื้อหาเป็นขั้นตอน มีความต่อเนื่องสามารถอ่าน**  
**และเข้าใจได้ง่าย**



ข้อที่ 4 ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และมีความถูกต้องตามหลักภาษา และไวยากรณ์

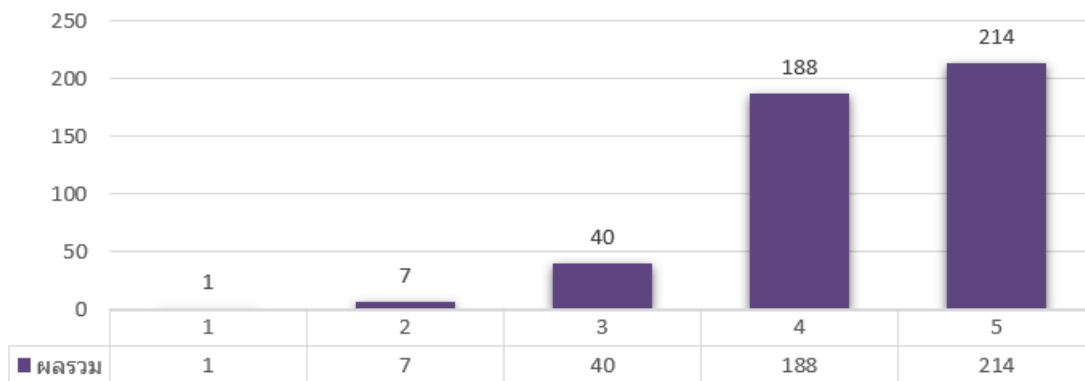
### ความพึงพอใจด้านเนื้อหาข้อมูล ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และมีความถูกต้องตามหลักภาษา และ ไวยากรณ์



### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในด้านการใช้งานเว็บไซต์

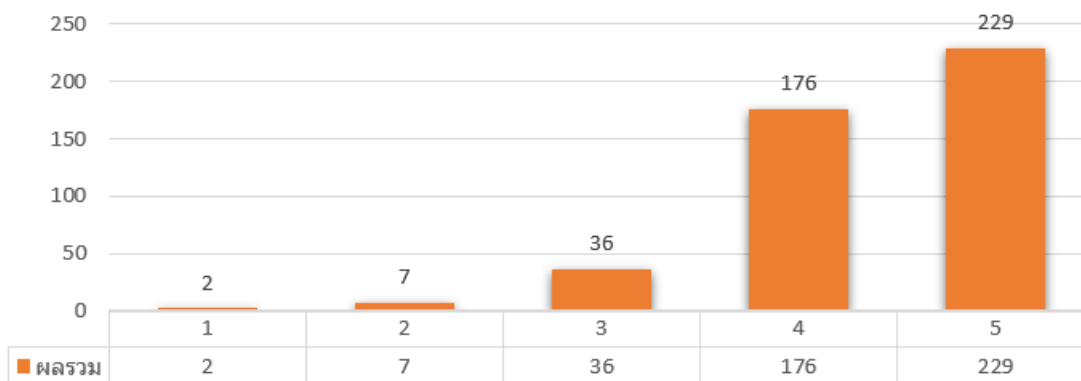
ข้อที่ 1 การประชาสัมพันธ์หลักสูตร/ข่าวสาร ในเว็บไซต์มีความเหมาะสม น่าสนใจ

#### ความพึงพอใจในด้านการใช้งานเว็บไซต์ การประชาสัมพันธ์หลักสูตร/ข่าวสาร ในเว็บไซต์มีความ เหมาะสม น่าสนใจ



ข้อที่ 2 เว็บไซต์มีความเสถียร ใช้งานได้รวดเร็วไม่มีข้อผิดพลาดในการใช้งาน

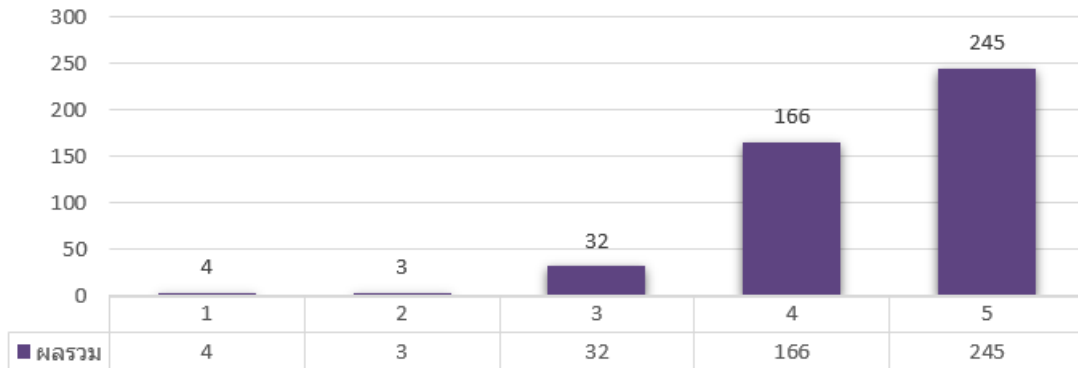
#### ความพึงพอใจในด้านการใช้งานเว็บไซต์ เว็บไซต์มีความเสถียร ใช้งานได้รวดเร็วไม่มีข้อผิดพลาดใน การใช้งาน



### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในด้านรูปแบบเว็บไซต์

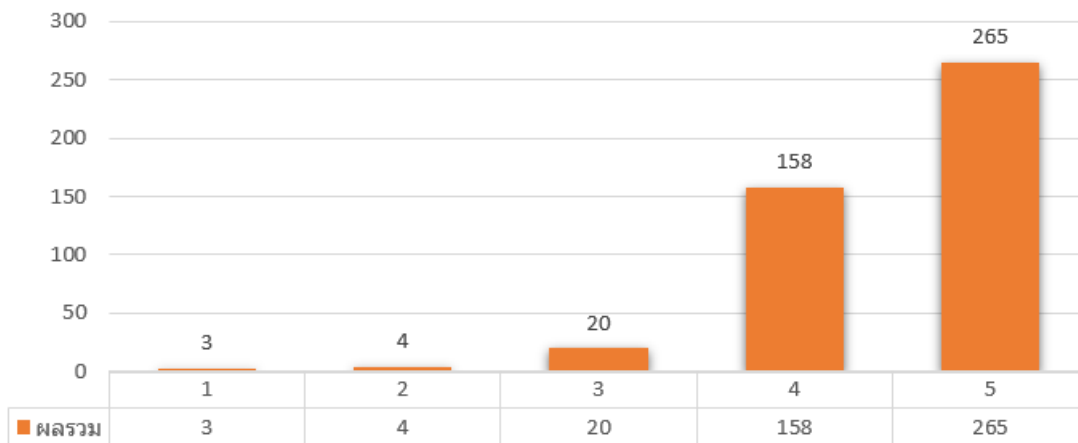
ข้อที่ 1 เว็บไซต์มีความสวยงาม น่าสนใจ และเป็นมิตรต่อผู้ใช้ (User-friendly)

#### ความพึงพอใจในด้านรูปแบบเว็บไซต์ เว็บไซต์มีความสวยงาม น่าสนใจ และเป็นมิตรต่อผู้ใช้ (User-friendly)

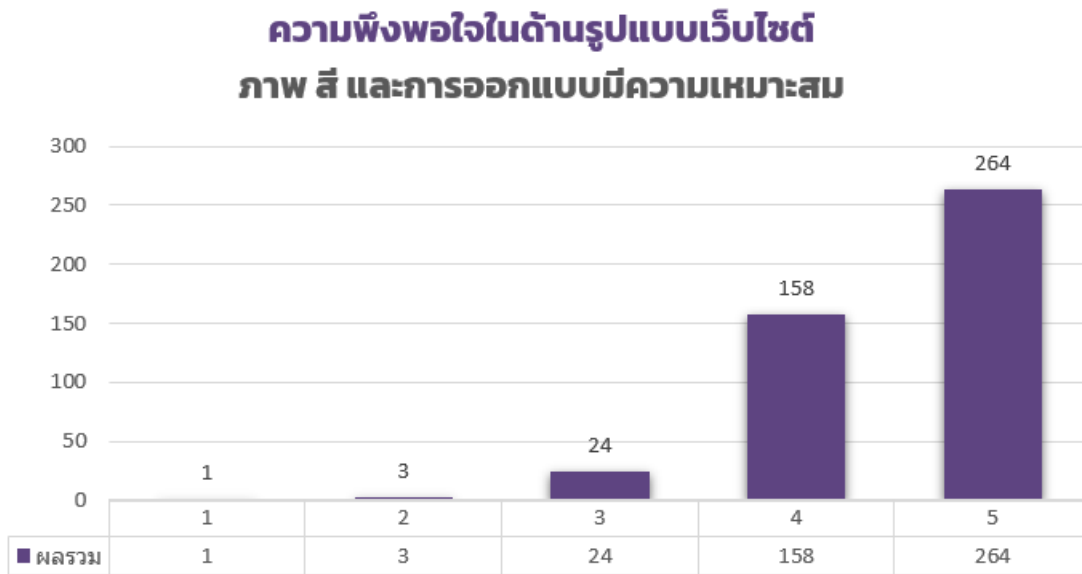


ข้อที่ 2 ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน และถูกต้อง

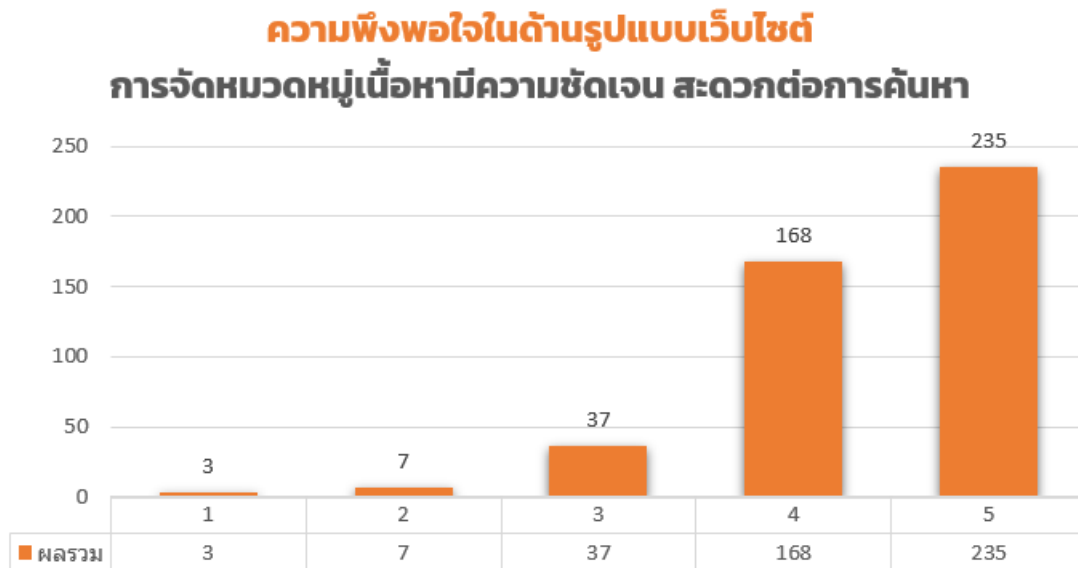
#### ความพึงพอใจในด้านรูปแบบเว็บไซต์ ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน และถูกต้อง



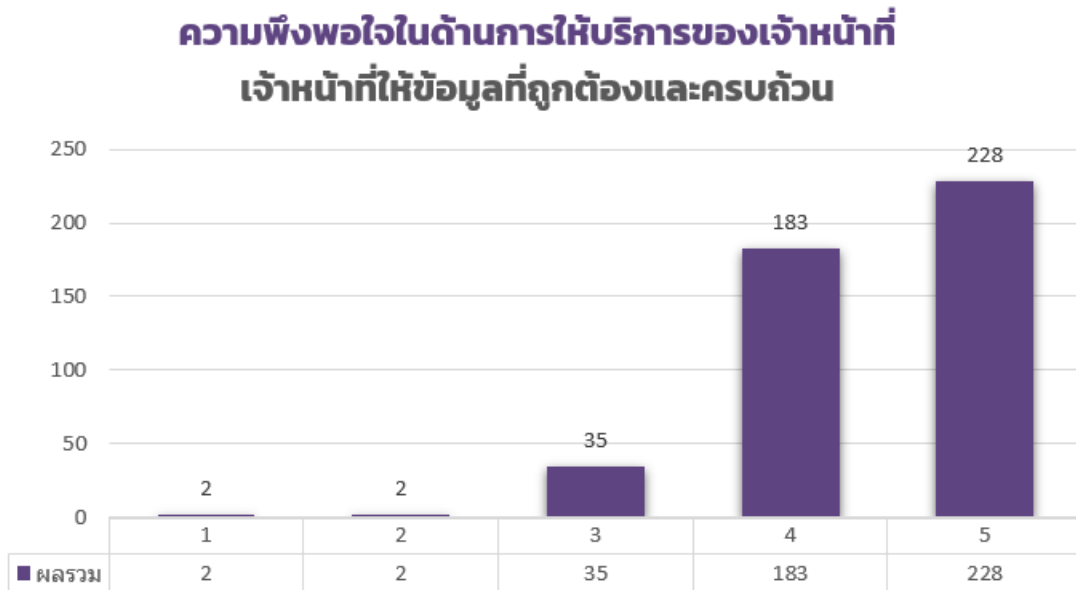
ข้อที่ 3 ภาพ สี และการออกแบบมีความเหมาะสม



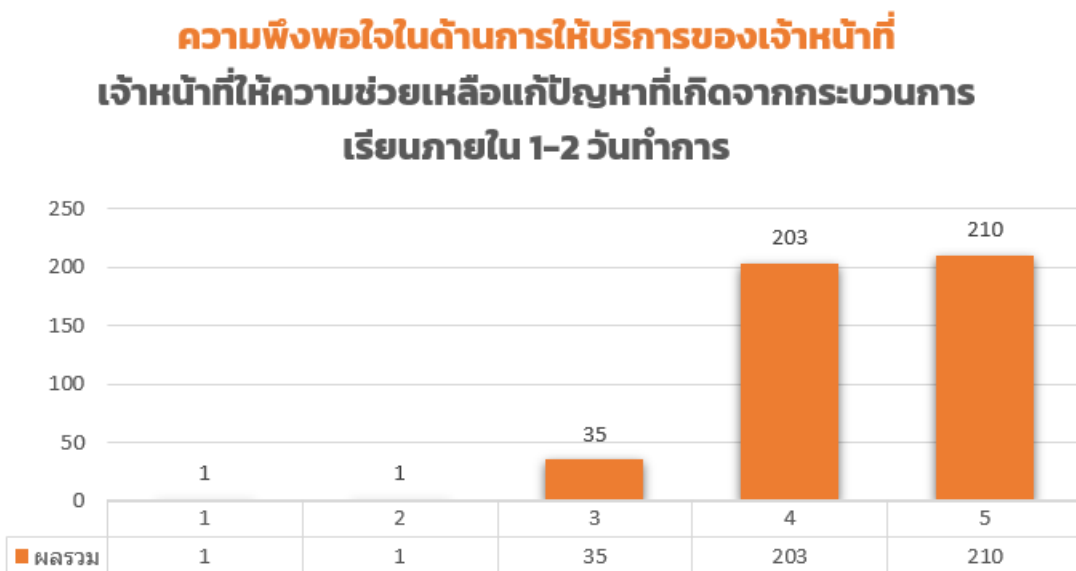
ข้อที่ 4 การจัดหมวดหมู่เนื้อหามีความชัดเจน สอดคล้องการค้นหา



ส่วนที่ 5 : ความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่  
 ข้อที่ 1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน

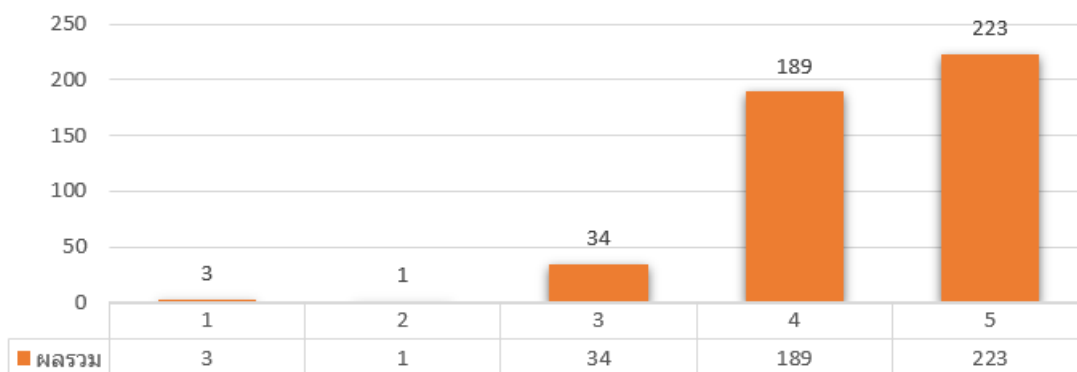


ข้อที่ 2 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาที่เกิดจากกระบวนการเรียนภายใน 1-2 วันทำการ



ข้อที่ 3 ได้รับประสบการณ์ที่ดีจากเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ

### ความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ได้รับประสบการณ์ที่ดีจากเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ



ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของผู้เรียน

คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
<b>ส่วนที่ 2: ความพึงพอใจในด้านเนื้อหาข้อมูล</b>							
2.1 เนื้อหาในเว็บไซต์มีรายละเอียดที่ครบถ้วน ถูกต้อง และน่าเชื่อถือ	267	156	21	4	2	450	4.52
	59.33	34.67	4.67	0.89	0.44	100	
2.2 ภาษาเข้าใจง่ายสามารถสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับวิทยาลัย การศึกษาตลอดชีวิตได้เป็นอย่างดี	256	170	18	5	1	450	4.50
	56.89	37.78	4.00	1.11	0.22	100	
2.3 การจัดลำดับเนื้อหาเป็นขั้นตอน มีความต่อเนื่องสามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย	246	179	20	4	1	450	4.48
	54.67	39.78	4.44	0.89	0.22	100	
2.4 ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และมีความถูกต้องตามหลักภาษา และไวยากรณ์	260	169	16	4	1	450	4.52
	57.78	37.56	3.56	0.89	0.22	100	
<b>ส่วนที่ 3: ความพึงพอใจในการใช้งานเว็บไซต์</b>							
3.1 การประชาสัมพันธ์หลักสูตร/ ข่าวสาร ในเว็บไซต์มีความเหมาะสม น่าสนใจ	214	188	40	7	1	450	4.35
	47.56	41.78	8.89	1.56	0.22	100	
3.2 เว็บไซต์มีความเสถียร ใช้งานได้รวดเร็วไม่มีข้อผิดพลาดในการใช้งาน	229	176	36	7	2	450	4.38
	50.89	39.11	8.00	1.56	0.44	100	
<b>ส่วนที่ 4 : ความพึงพอใจในด้านรูปแบบเว็บไซต์</b>							
4.1 เว็บไซต์มีความสวยงาม น่าสนใจ และเป็นมิตรต่อผู้ใช้ (User-friendly)	245	166	32	3	4	450	4.43



คุณภาพ/คุณลักษณะการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
	54.44	36.89	7.11	6.07	0.89	100	
4.2 ตัวอักษรอ่านง่าย ชัดเจน และถูกต้อง	265	158	20	4	3	450	4.51
	58.89	35.11	4.44	0.89	0.67	100	
4.3 ภาพ สี และการออกแบบมีความเหมาะสม	264	158	24	3	1	450	4.51
	58.67	35.11	5.33	0.67	0.22	100	
4.4 การจัดหมวดหมู่เนื้อหาที่มีความชัดเจน สะดวกต่อการค้นหา	235	168	37	7	3	450	4.39
	52.22	37.33	8.22	1.56	0.67	100	
<b>ส่วนที่ 5 : ความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</b>							
5.1 เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและครบถ้วน	228	183	35	2	2	450	4.41
	50.67	40.67	7.78	0.44	0.44	100	
5.2 เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือแก้ปัญหาที่เกิดจากกระบวนการเรียนภายใน 1-2 วันทำการ	210	203	35	1	1	450	4.38
	46.67	45.11	7.78	0.22	0.22	100	
5.3 ได้รับประสบการณ์ที่ดีจากเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ	223	189	34	1	3	450	4.40
	49.56	42.00	7.56	0.22	0.67	100	

#### ความคิดเห็นและข้อเสนออื่นๆ

1. อยากให้มีรายวิชาที่เปิดให้เรียนฟรี มากขึ้น
2. บางครั้งใช้เวลาโหลดรูปในเว็บนาน
3. อยากให้ตัวหนังสืออ่านง่าย และตัวอักษรใหญ่กว่านี้
4. อยากให้มีเอกสารประกอบการบรรยาย และเอกสารที่แนะนำให้อ่านเพิ่มเติม ให้ผู้เรียนได้ download เพื่อนำมาประกอบการเรียนรู้
5. อยากให้มีแบ่งหมวดหมู่เป็นวิชาที่ชัดเจน