

**แบบประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการ
งานนักศึกษาวิชาทหารและผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร ปีการศึกษา 2564
ของฝ่ายสวัสดิการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา**

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการงานวิชาทหารและผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร มีนักศึกษาทั้งหมด 632 คน เป็นเพศชาย (ร้อยละ 91.5) เพศหญิง (ร้อยละ 8.5) ใช้บริการด้านงานผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร (ร้อยละ 87) ใช้บริการด้านงานนักศึกษาวิชาทหาร (รต.) (ร้อยละ 13) เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 40.3) รองลงมาเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 33.9) เป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 39.7) รองลงมาคือคณะบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 17.1)

รายละเอียด ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	578	91.5
1.2 หญิง	54	8.5
รวม	632	100.0
2. ใช้บริการด้าน		
1.1 งานนักศึกษาวิชาทหาร (รต.)	82	13.0
1.2 งานผ่อนผันการเกณฑ์ทหาร	550	87.0
รวม	632	100.0
3. ชั้นปี		
3.1 ชั้นปีที่ 1	214	33.9
3.2 ชั้นปีที่ 2	255	40.3
3.3 ชั้นปีที่ 3	113	17.9
3.4 ชั้นปีที่ 4	21	3.3
3.5 ชั้นปีที่ 5	28	4.4
3.6 เกินหลักสูตร	1	0.2
รวม	632	100.0

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
4. คณะ		
4.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์	251	39.7
4.2 คณะบริหารธุรกิจ	108	17.1
4.3 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	43	6.8
4.4 คณะศิลปกรรมศาสตร์	21	3.3
4.5 คณะศิลปศาสตร์	20	3.2
4.6 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	64	10.1
4.7 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	31	4.9
4.8 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	12	2.0
4.9 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	56	8.9
4.10 คณะเทคโนโลยีการเกษตร	18	2.8
4.11 คณะการแพทย์บูรณาการ	6	0.9
4.12 คณะพยาบาลศาสตร์	2	0.3
รวม	632	100.0

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรและเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.55) รายละเอียด ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.57	0.6080	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.57	0.6280	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.55	0.6120	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.55	0.6170	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	4.56	0.6163	มากที่สุด

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) รองลงมาคือความพอใจด้านแบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล (ค่าเฉลี่ย 4.51) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนที่เหมาะสมและการให้ข้อมูล/รายละเอียด ชัดเจนและเข้าใจง่าย น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.50) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนที่เหมาะสม	4.50	0.6370	มาก
2	การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.50	0.6520	มาก
3	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.53	0.6490	มากที่สุด
4	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.51	0.6560	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	4.51	0.6485	มากที่สุด

2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านมีช่องทางการประชาสัมพันธ์เหมาะสม มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.43) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.40) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เหมาะสม	4.43	0.7040	มาก
2	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.40	0.7420	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.42	0.7230	มาก

2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านได้รับการที่เป็นประโยชน์ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านได้รับการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) (ค่าเฉลี่ย 4.47) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	ได้รับการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.47	0.6530	มาก
2	ได้รับการที่เป็นประโยชน์	4.54	0.6380	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	4.51	0.6455	มากที่สุด

2.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานนักศึกษาวิชาทหารและเพื่อนผั่นการเกณฑ์ทหาร ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.64)

ตารางที่ 2.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการบริการงานนักศึกษาวิชาทหารและเพื่อนผั่นการเกณฑ์ทหาร	4.64	0.5660	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	4.64	0.5660	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุงเพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะ		จำนวน
1	ควรปรับปรุงแก้ไขพื้นสำนักงาน	1 คน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ฝ่ายสวัสดิการนักศึกษา ได้มีการกำหนดช่วงคะแนน ดังนี้

- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 ระดับความพึงพอใจ มาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 ระดับความพึงพอใจ น้อย
- ค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.50 ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด