

แบบประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการ
งานกองทุน กยศ./กรอ. ประจำปีการศึกษา 2561
ของ ฝ่ายบริการและสวัสดิการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการงานกองทุน กยศ./กรอ. มีนักศึกษาทั้งหมด 1,732 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 68.3) อายุต่ำกว่า 25 ปี (ร้อยละ 99.1) เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 36) และเป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 19.7) รายละเอียดดังตาราง ที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	543	31.4
1.2 หญิง	1,189	68.6
รวม	1,732	100.00
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 25 ปี	1,716	99.1
2.2 อายุ 25 – 30 ปี	16	0.9
รวม	1,732	100.00
3. ชั้นปี		
3.1 ปี 1	624	36.0
3.2 ปี 2	328	18.9
3.3 ปี 3	300	17.3
3.4 ปี 4	267	15.4
3.5 ปี 5	213	12.3
รวม	1,732	100.00

4. คณะ		
4.1 วิศวกรรมศาสตร์	305	17.6
4.2 ศิลปกรรมศาสตร์	87	5.0
4.3 ครุศาสตร์อุตสาหกรรม	241	13.9
4.4 วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	183	10.6
4.5 เทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	92	5.3
4.6 ศิลปศาสตร์	192	11.1
4.7 บริหารธุรกิจ	342	19.7
4.8 เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	121	7.0
4.9 สถาปัตยกรรมศาสตร์	39	2.3
4.10 เทคโนโลยีการเกษตร	68	3.9
4.11 พยาบาลศาสตร์	21	1.2
4.12 วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	41	2.4
	1,732	100.00

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.1 ความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.70) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการติดต่อขอรับบริการ มีความสะดวกมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.82) รองลงมาคือความพึงพอใจในขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน (ค่าเฉลี่ย 3.74) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.59) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1	การติดต่อขอรับบริการมีความสะดวก	3.82	0.684	มาก
2	มีความรวดเร็วในการให้บริการ	3.64	0.783	มาก
3	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ชัดเจน	3.74	0.823	มาก
4	ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสม	3.59	0.895	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.70	0.796	มาก

2.2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.94) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.05) รองลงมาคือความพึงพอใจด้านการให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ (ค่าเฉลี่ย 3.99) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านบริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.81) ตามลำดับรายละเอียดดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1	ความสุภาพ กิริยามารยาท	3.93	1.614	มาก
2	ความรู้ ความสามารถของผู้ให้บริการ	4.05	0.665	มาก
3	การให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์	3.99	0.765	มาก
4	บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว เอาใจใส่	3.81	0.833	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.94	0.97	มาก

2.3 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกอยู่ในภาพรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.87) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจสถานที่ตั้งของฝ่ายมีความสะดวกในการติดต่อ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.95) รองลงมาคือความพึงพอใจสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 3.93) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านการมีสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจน้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ รายละเอียดดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1	สถานที่ตั้งของฝ่ายมีความสะดวกในการติดต่อ	3.95	0.785	มาก
2	สถานที่ให้บริการมีความเหมาะสม	3.93	0.768	มาก
3	การมีสื่อเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ความเข้าใจ	3.74	0.855	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.87	0.802	มาก

2.4 ความพึงพอใจในภาพรวมที่ท่านมาใช้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในภาพรวมที่ท่านมาใช้บริการ พบว่า อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 3.94)

ข้อที่	รายการ	\bar{x}	S.D.	ระดับคุณภาพ
1	ความพึงพอใจในภาพรวมที่ท่านมาใช้บริการ	3.94	0.751	มาก
	รวมเฉลี่ย	3.94	0.751	มาก

ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ท่านต้องการให้ปรับปรุงเพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะ	จำนวน
1 เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการประชาสัมพันธ์ข่าวกองทุน	15 คน
2 ควรจะมีเครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ และเครื่องถ่ายเอกสาร ให้บริการภายในตึก	20 คน

การประเมินความพึงพอใจในการให้บริการในด้านต่าง ๆ ฝ่ายบริการและสวัสดิการนักศึกษา 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