แบบประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการ
งานประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา ปีการศึกษา 2564
ของฝ่ายสวัสดิการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการงานประกันอุบัติเหตุของนักศึกษา มีนักศึกษาทั้งหมด 83 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย (ร้อยละ 53) เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 (ร้อยละ 35) และเป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 32.5) รายละเอียด ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	44	53.0
1.2 หญิง	39	47.0
รวม	83	100.0
2. ชั้นปี		
2.1 ชั้นปีที่ 1	7	8.4
2.2 ชั้นปีที่ 2	25	30.1
2.3 ชั้นปีที่ 3	20	24.1
2.4 ชั้นปีที่ 4	29	35.0
2.5 ชั้นปีที่ 5	2	2.4
2.6 เกินหลักสูตร	0	0.0
รวม	83	100.0
3. คณะ		
3.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์	27	32.5
3.2 คณะบริหารธุรกิจ	22	26.5
3.3 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	6	7.2
3.4 คณะศิลปกรรมศาสตร์	1	1.2
3.5 คณะศิลปศาสตร์	10	12.0
3.6 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	4	5.0
3.7 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	5	6.0
3.8 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	2	2.4
3.9 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	3	3.6
3.10 คณะเทคโนโลยีการเกษตร	3	3.6
3.11 คณะการแพทย์บูรณาการ	0	0.0
3.12 คณะพยาบาลศาสตร์	0	0.0
รวม	83	100.0

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.67) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.66) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.59) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.67	0.5430	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.60	0.6040	มากที่สุด
3	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.59	0.6450	มากที่สุด
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.66	0.6100	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	**4.63**	**0.6005**	**มากที่สุด**

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.60) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรมมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.63) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนที่เหมาะสม (ค่าเฉลี่ย 4.60) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนที่เหมาะสม	4.60	0.5830	มากที่สุด
2	การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.57	0.5880	มากที่สุด
3	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.63	0.5780	มากที่สุด
4	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.58	0.5870	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	**4.60**	**0.5840**	**มากที่สุด**

2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.34) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านมีช่องทางการประชาสัมพันธ์เหมาะสม มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เหมาะสม	4.37	0.8220	มาก
2	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.30	0.8520	มาก
	รวมเฉลี่ย	**4.34**	**0.8370**	**มาก**

2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.53) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) (ค่าเฉลี่ย 4.51) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.51	0.7390	มากที่สุด
2	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.54	0.7040	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	**4.53**	**0.7215**	**มากที่สุด**

2.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานประกันอุบัติเหตุ ในภาพรวม อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.54)

ตารางที่ 2.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการบริการงานประกันอุบัติเหตุ	4.54	0.7040	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	**4.54**	**0.7040**	**มากที่สุด**

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