

สรุปการดำเนินการ

การบริการทุนการศึกษา
และกองทุนเงินให้กู้ยืม
เพื่อการศึกษา

แบบประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการ
งานทุนการศึกษา ปีการศึกษา 2563
ของฝ่ายสวัสดิการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา

62-01-1.4-205

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการงานทุนการศึกษา มีนักศึกษาทั้งหมด 1,230 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.6) เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 (ร้อยละ 30.1) และเป็นนักศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ (ร้อยละ 14.1) รายละเอียด ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	337	27.4
1.2 หญิง	893	72.6
รวม	1,230	100.0
2. ชั้นปี		
2.1 ชั้นปีที่ 1	236	19.2
2.2 ชั้นปีที่ 2	273	22.2
2.3 ชั้นปีที่ 3	370	30.1
2.4 ชั้นปีที่ 4	280	22.7
2.5 ชั้นปีที่ 5	70	5.7
2.6 เกินหลักสูตร	1	0.1
รวม	1,230	100.0
3. คณะ		
3.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์	174	14.1
3.2 คณะบริหารธุรกิจ	171	13.9
3.3 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	78	6.3
3.4 คณะศิลปกรรมศาสตร์	154	12.5
3.5 คณะศิลปศาสตร์	156	12.7
3.6 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	66	5.4
3.7 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	38	3.1
3.8 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	31	2.5
3.9 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	104	8.5
3.10 คณะเทคโนโลยีการเกษตร	31	2.5
3.11 พยาบาลศาสตร์	81	6.6
3.12 วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	146	11.9
รวม	1,230	100.0

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.33) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรมากที่สุด (ร้อยละ 4.41) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี (ร้อยละ 4.38) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว น้อยที่สุด (ร้อยละ 4.21) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.41	0.7060	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.21	0.8430	มาก
3	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.32	0.7940	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.38	0.7630	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.33	0.7765	มาก

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.30) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านแบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูลมากที่สุด (ร้อยละ 4.32) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม (ร้อยละ 4.31) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนที่เหมาะสม น้อยที่สุด (ร้อยละ 4.26) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนที่เหมาะสม	4.26	0.8000	มาก
2	การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.29	0.7830	มาก
3	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.31	0.8000	มาก
4	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.32	0.7580	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.30	0.7853	มาก

2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านมีช่องทางการประชาสัมพันธ์เหมาะสม มากที่สุด (ร้อยละ 4.31) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย (ร้อยละ 4.25) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เหมาะสม	4.31	0.7830	มาก
2	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.25	0.8170	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.28	0.8000	มาก

2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ มากที่สุด (ร้อยละ 4.41) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) (ร้อยละ 4.30) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.30	0.7860	มาก
2	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.41	0.0210	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.36	0.4035	มาก

2.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทุนการศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.40)

ตารางที่ 2.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการบริการงานทุนการศึกษา	4.40	0.0220	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.40	0.0220	มาก

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุงเพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะ		จำนวน
1	ควรมีช่องทางการโอนเงินทุนที่ไม่เสียค่าธรรมเนียม เพื่อให้ได้เงินทุนครบเต็มจำนวน	3 คน
2	การทำจิตอาสา ไม่ควรนำมาประกอบการพิจารณาให้ทุนการศึกษา	1 คน
3	การประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง	2 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

แบบประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการ
งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ปีการศึกษา 2563
ของฝ่ายสวัสดิการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มีทั้งหมด 3,271 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 72.7) เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 (ร้อยละ 29.6) และเป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 29.3) รายละเอียด ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	894	27.3
1.2 หญิง	2,377	72.7
รวม	3,271	100.0
2. ชั้นปี		
2.1 ชั้นปีที่ 1	967	29.5
2.2 ชั้นปีที่ 2	830	25.4
2.3 ชั้นปีที่ 3	791	24.2
2.4 ชั้นปีที่ 4	608	18.6
2.5 ชั้นปีที่ 5	72	2.2
2.6 เกินหลักสูตร	3	0.1
รวม	3,271	100.0
3. คณะ		
3.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์	538	16.4
3.2 คณะบริหารธุรกิจ	960	29.3
3.3 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	175	5.5
3.4 คณะศิลปกรรมศาสตร์	251	7.7
3.5 คณะศิลปศาสตร์	295	9.0
3.6 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	256	7.8
3.7 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	173	5.3
3.8 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	89	2.7
3.9 คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน	269	8.2
3.10 คณะเทคโนโลยีการเกษตร	153	4.7
3.11 คณะพยาบาลศาสตร์	45	1.4
3.12 วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	67	2.0
รวม	3,271	100.0

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็วมากที่สุด (ร้อยละ 4.44) รองลงมาคือ ความพึงพอใจในด้านการเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคุณภาพ เป็นมิตร (ร้อยละ 4.42) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ น้อยที่สุด (ร้อยละ 4.37) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยคุณภาพ เป็นมิตร	4.42	0.6410	มาก
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.44	0.6130	มาก
3	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.37	0.6300	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.40	0.6320	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.41	0.6290	มาก

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.32) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่ายมากที่สุด (ร้อยละ 4.36) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านแบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล (ร้อยละ 4.34) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม น้อยที่สุด (ร้อยละ 4.29) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนที่เหมาะสม	4.30	0.6500	มาก
2	การให้ข้อมูล/รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.36	0.6310	มาก
3	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.29	0.6370	มาก
4	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.34	0.6260	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.32	0.6360	มาก

2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.41) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย มากที่สุด (ร้อยละ 4.44) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่เหมาะสม (ร้อยละ 4.37)รายละเอียด ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เหมาะสม	4.37	0.6413	มาก
2	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.44	0.6698	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.41	0.6556	มาก

2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.38) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ มากที่สุด (ร้อยละ 4.40) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) (ร้อยละ 4.35) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.35	0.6983	มาก
2	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.40	0.6774	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.38	0.6879	มาก

2.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.36) ดังตารางที่ 2.5

ตารางที่ 2.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการบริการงานกองทุนให้กู้ยืม	4.36	0.573	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	4.36	0.573	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุงเพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะ		จำนวน
1	ควรเพิ่มช่องทางการส่งเอกสารที่หลากหลาย	2 คน
2	อยากให้มีเพจที่เป็นเรื่องของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพียงอย่างเดียว	1 คน
3	อยากให้มีกิจกรรมจิตอาสาให้นักศึกษาเก็บชั่วโมงให้มากกว่านี้	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