

แบบประเมินผลความพึงพอใจของการให้บริการ
งานทุนการศึกษา ปีการศึกษา 2564 (กองพัฒนานักศึกษาดำเนินการ)
ฝ่ายสวัสดิการนักศึกษา กองพัฒนานักศึกษา

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของการให้บริการงานทุนการศึกษา มีนักศึกษาทั้งหมด 152 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.4) เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 (ร้อยละ 31.6) และเป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ (ร้อยละ 37.5) รายละเอียด ดังตารางที่ 1.1

ตารางที่ 1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	51	33.6
1.2 หญิง	101	66.4
รวม	152	100.0
2. ชั้นปี		
2.1 ชั้นปีที่ 1	32	21.1
2.2 ชั้นปีที่ 2	48	31.5
2.3 ชั้นปีที่ 3	29	19.1
2.4 ชั้นปีที่ 4	32	21.1
2.5 ชั้นปีที่ 5	11	7.2
2.6 เกินหลักสูตร	0	0.0
รวม	152	100.0
3. คณะ		
3.1 คณะวิศวกรรมศาสตร์	16	10.5
3.2 คณะบริหารธุรกิจ	57	37.5
3.3 คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	9	5.9
3.4 คณะศิลปกรรมศาสตร์	20	13.2
3.5 คณะศิลปศาสตร์	6	3.9
3.6 คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	20	13.2
3.7 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	8	5.3
3.8 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	2	1.3
3.9 คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	0	0.0
3.10 คณะเทคโนโลยีการเกษตร	9	5.9
3.11 คณะการแพทย์บูรณาการ	5	3.3
3.12 คณะพยาบาลศาสตร์	0	0.0
รวม	152	100.0

2. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

2.1 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.46) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตรมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.52) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี (ค่าเฉลี่ย 4.49) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.36) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร	4.52	0.6810	มากที่สุด
2	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.36	0.8500	มาก
3	เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.46	0.7800	มาก
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.49	0.7460	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.46	0.7643	มาก

2.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ พบว่า อยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.43) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านแบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูลมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.48) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านมีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง อย่างยุติธรรม (ค่าเฉลี่ย 4.46) และผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านการให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนที่เหมาะสม น้อยที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.35) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนที่เหมาะสม	4.35	0.7120	มาก
2	การให้ข้อมูล / รายละเอียดชัดเจนและเข้าใจง่าย	4.43	0.7240	มาก
3	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง อย่างยุติธรรม	4.46	0.7080	มาก
4	แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล	4.48	0.6610	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.43	0.7013	มาก

2.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.37) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านมีช่องทางการประชาสัมพันธ์เหมาะสม มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.41) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.32) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านประชาสัมพันธ์

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์เหมาะสม	4.41	0.7130	มาก
2	มีช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย	4.32	0.7600	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.37	0.7365	มาก

2.4 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการพบว่า อยู่ในระดับ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.51) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ มากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.56) รองลงมาคือ ความพอใจในด้านได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด) (ค่าเฉลี่ย 4.46) ตามลำดับ รายละเอียด ดังตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านผลจากการให้บริการ

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)	4.46	0.7860	มาก
2	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์	4.56	0.7300	มากที่สุด
	รวมเฉลี่ย	4.51	0.7580	มากที่สุด

2.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการงานทุนการศึกษา ในภาพรวม อยู่ในระดับ มาก (ค่าเฉลี่ย 4.48)

ตารางที่ 2.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม

ข้อที่	รายการ	$\bar{x}$	S.D	ระดับคุณภาพ
1	ความพึงพอใจโดยภาพรวมของการบริการงานทุนการศึกษา	4.48	0.6610	มาก
	รวมเฉลี่ย	4.48	0.6610	มาก

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ต้องการให้ปรับปรุงเพื่อเป็นข้อมูลในการให้บริการครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะ		จำนวน
1	ควรมีช่องทางการโอนเงินทุนที่ไม่เสียค่าธรรมเนียม เพื่อให้ได้เงินทุนครบเต็มจำนวน	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