



บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารทั่วไป กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี สำนักงานอธิการบดี โทร. 41005

ที่ งผ.(พบ.) 025/2563

วันที่ 10 มิถุนายน 2563

เรื่อง สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ประจำปีการศึกษา 2562
ประเมินโดยนักศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี

ด้วยกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ประจำปีการศึกษา 2562 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ ประจำปีภาคปลาย ปีการศึกษา 2562 จำนวน 3 เรื่องที่ให้บริการ คือ (1) เรื่องการรับจ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์ (2) เรื่องการกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. และ กรอ. (3) เรื่องการออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา ระยะเวลาประเมิน ระหว่างวันที่ 2-20 มีนาคม 2563 โดยวิธีการแจกแบบประเมินหน้างาน มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 293 คน

บัดนี้ ได้ทำการสรุปผลการประเมินเรียบร้อยแล้ว พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 4.42 เมื่อจำแนกตามเรื่องที่ให้บริการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. เรื่องการกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. และ กรอ. ค่าเฉลี่ย 4.57 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
2. เรื่องการออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา ค่าเฉลี่ย 4.40 ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3. เรื่องการรับจ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์ ค่าเฉลี่ย ~~4.37~~ ^{4.28} ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

เรื่องที่ให้บริการ/ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย/ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ยรวม
	การรับจ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์	การออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา	การกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. และ กรอ.	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.29 (มาก)	4.39 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34 (มาก)	4.50 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14 (มาก)	4.30 (มาก)	4.46 (มาก)	4.30 (มาก)
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.28 (มาก)	4.40 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(นางสาวอรอนงค์ มากจันทร์)

นักวิชาการอุดมศึกษาปฏิบัติการ

10/6/63

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยศิลปากร ประจำปีการศึกษา 2562
ประเมินโดยนักศึกษา

กองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ ประจำปีการศึกษา 2562 จำนวน 3 เรื่อง คือ การรับจ่ายเงินหน้าเคาเตอร์ การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา การออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา โดยเก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่มาใช้บริการ ระหว่างวันที่ 2 - 20 มีนาคม 2563 โดยวิธีการประเมินหน้างานจากแบบประเมิน มีผู้ตอบแบบประเมินทั้งสิ้น 293 คน

วัตถุประสงค์การประเมิน

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2562 (ระหว่างวันที่ 15 กรกฎาคม 2562 – 14 กรกฎาคม 2563)
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี ในรอบการประเมินที่ 2 ปีงบประมาณ 2563 (ระหว่างวันที่ 1 เมษายน - 30 กันยายน 2563)

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูล

1. การวิเคราะห์คะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ มีเกณฑ์การให้คะแนนเป็นแบบประเมินค่า 5 ระดับ (Rating Scale) ดังนี้

มากที่สุด	เท่ากับ	5 คะแนน
มาก	เท่ากับ	4 คะแนน
ปานกลาง	เท่ากับ	3 คะแนน
น้อย	เท่ากับ	2 คะแนน
ควรปรับปรุง	เท่ากับ	1 คะแนน

2. การวิเคราะห์คะแนนความพึงพอใจ โดยนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จากนั้นค่าเฉลี่ยไปแปลผล ซึ่งหลักเกณฑ์การแปลผลโดยการแบ่งคะแนนตามช่วง สรุปเป็นความพึงพอใจ ดังนี้ การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.51 – 5.00	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
3.51 – 4.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
2.51 – 3.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
1.51 – 2.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1.00 – 1.50	มีความพึงพอใจอยู่ในระดับควรปรับปรุง

การแปลความหมายค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน กรณีมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ

ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
มากกว่า 1.75	ชุดข้อมูลมีความแตกต่างกันมาก
1.25-1.75	ชุดข้อมูลมีความแตกต่างค่อนข้างมาก
น้อยกว่า 1.25	ชุดข้อมูลมีความแตกต่างกันน้อย หรือใกล้เคียง หรือเหมือน ๆ กัน

3. ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นแบบปลายเปิด นำข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามมาสรุปเป็นข้อความเรียง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

1. ร้อยละ
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X})
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้เสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป
2. ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างนักศึกษา จำแนกตามคณะวิชา ชั้นปี และเรื่องที่ให้บริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. คณะวิชา		
คณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร	42	14.34
คณะวิทยาการจัดการ	202	68.94
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	49	16.72
รวม	293	100.00
2. ชั้นปี		
ปี 1	60	20.48
ปี 2	50	17.06
ปี 3	52	17.75
ปี 4	118	40.27
ปีอื่น ๆ	13	4.44
รวม	293	100.00

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. เรื่องที่ให้บริการ		
การรับ-จ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์	98	33.45
การออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา	96	32.76
การกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. และ กรอ.	99	33.79
รวม	293	100.00

จากตาราง 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดคณะวิทยาการจัดการ จำนวน 202 คน (ร้อยละ 68.94) รองลงมาสังกัดคณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร จำนวน 49 คน (ร้อยละ 16.72) สังกัดคณะสัตวศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร จำนวน 42 คน และ (ร้อยละ 14.34) ตามลำดับ สำหรับชั้นปีที่ศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 4 จำนวน 118 คน (ร้อยละ 40.27) รองลงมาศึกษาอยู่ชั้นปีที่ 1 จำนวน 60 คน (ร้อยละ 20.48) ชั้นปีที่ 3 จำนวน 52 คน (ร้อยละ 17.75) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 50 คน (ร้อยละ 17.06) และชั้นปีอื่น ๆ จำนวน 13 คน (ร้อยละ 4.44) เรื่องที่มีผู้มาติดต่อรับบริการมากที่สุดคือ การกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. และ กรอ. จำนวน 99 คน (ร้อยละ 33.79) รองลงมาคือการรับ-จ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์ จำนวน 98 คน (ร้อยละ 33.45) และการออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา จำนวน 96 คน (ร้อยละ 32.76) ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตาราง 2 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการให้บริการของกองงานวิทยาเขต เพชรบุรี

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	รวม			
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							4.42	0.58	มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว	150	126	17	0	0	293	4.45	0.60	มาก
1.2 มีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก	143	124	25	1	0	293	4.40	0.66	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.46	0.54	มาก
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	165	108	19	1	0	293	4.49	0.63	มาก
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	147	123	22	1	0	293	4.42	0.64	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	156	116	20	1	0	293	4.46	0.64	มาก

ตาราง 2 (ต่อ)

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	รวม			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.30	0.57	มาก
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ	136	127	29	1	0	293	4.36	0.67	มาก
3.2 มีสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูล และช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง	104	141	45	3	0	293	4.18	0.72	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	134	131	28	0	0	293	4.36	0.65	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							4.49	0.56	มาก
4.1 ได้รับความบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	160	112	21	0	0	293	4.47	0.63	มาก
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	161	114	180	0	0	293	4.49	0.61	มาก
4.3 ต้องการรับบริการในครั้งต่อไป	172	102	19	0	0	293	4.52	0.62	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.42	0.48	มาก

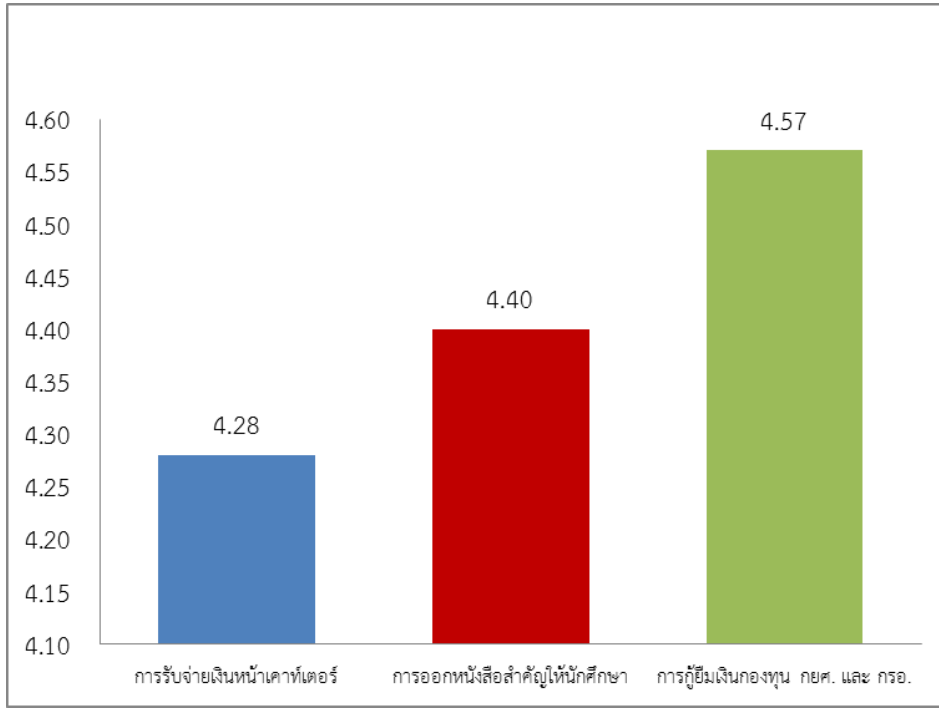
จากตาราง 2 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของกองงานวิทยาเขตเพชรบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.49) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.46) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.42) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดคือ ต้องการรับบริการในครั้งต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.52) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ในภาพรวม จำแนกตามเรื่องที่ให้บริการ

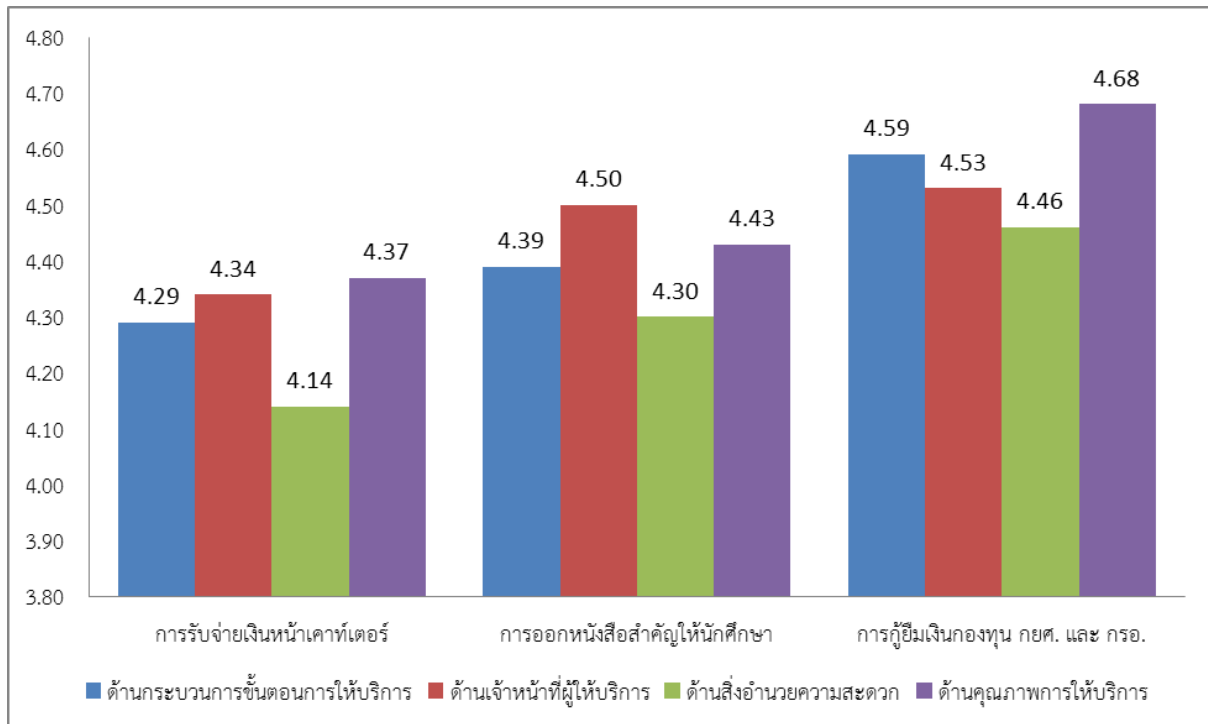
เรื่องที่ให้บริการ/ด้านที่ประเมิน	ค่าเฉลี่ย/ระดับความพึงพอใจ			ค่าเฉลี่ยรวม
	การรับจ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์	การออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา	การกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. และ กรอ.	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.29 (มาก)	4.39 (มาก)	4.59 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.34 (มาก)	4.50 (มาก)	4.53 (มากที่สุด)	4.46 (มาก)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.14 (มาก)	4.30 (มาก)	4.46 (มาก)	4.30 (มาก)
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.37 (มาก)	4.43 (มาก)	4.68 (มากที่สุด)	4.49 (มาก)
ความพึงพอใจในภาพรวม	4.28 (มาก)	4.40 (มาก)	4.57 (มากที่สุด)	4.42 (มาก)

จากตาราง 3 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.42) เมื่อจำแนกตามเรื่องที่ให้บริการ เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ดังนี้

- | | | |
|--|----------------|---------------------------------|
| 1. เรื่องการกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. และ กรอ. | ค่าเฉลี่ย 4.57 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 2. เรื่องการออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา | ค่าเฉลี่ย 4.40 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| 3. เรื่องการรับจ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์ | ค่าเฉลี่ย 4.28 | ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |



ภาพที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการโดยภาพรวม จำแนกตามเรื่องที่ให้บริการ



ภาพที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการให้บริการจำแนกตามด้านที่ให้บริการ

ตาราง 4 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การรับ-จ่ายเงิน หน้าเคาท์เตอร์

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	รวม			
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							4.29	0.57	มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว	40	53	5	0	0	98	4.36	0.58	มาก
1.2 มีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก	36	49	12	1	0	98	4.22	0.70	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.34	0.64	มาก
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	49	35	13	1	0	98	4.35	0.75	มาก
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถาม ได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	46	41	10	1	0	98	4.35	0.70	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	45	41	11	1	0	98	4.33	0.71	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.14	0.60	มาก
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ	35	48	15	0	0	98	4.20	0.69	มาก
3.2 มีสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูล และช่องทางการติดต่อสื่อสาร หลายช่องทาง	24	51	21	2	0	98	3.99	0.74	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	35	50	13	0	0	98	4.22	0.67	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							4.37	0.59	มาก
4.1 ได้รับบริการที่ประทับใจและตรงความต้องการ	47	39	12	0	0	98	4.36	0.69	มาก
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	46	43	9	0	0	98	4.38	0.65	มาก
4.3 ต้องการรับบริการในครั้งต่อไป	44	46	8	0	0	98	4.37	0.63	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.28	0.52	มาก

จากตาราง 4 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การรับ-จ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.28) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.37) รองลงมาด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.34) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.29) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.14) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ (ค่าเฉลี่ย 4.38) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ตาราง 5 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	รวม			
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							4.39	0.58	มาก
1.1 ขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว	48	41	7	0	0	96	4.43	0.63	มาก
1.2 มีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก	41	48	7	0	0	96	4.35	0.62	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.50	0.54	มาก
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	56	36	4	0	0	96	4.54	0.58	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	52	37	7	0	0	96	4.47	0.63	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	51	40	5	0	0	96	4.48	0.60	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.30	0.58	มาก
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ	44	44	7	1	0	96	4.36	0.67	มาก
3.2 มีสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูล และช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง	34	50	11	1	0	96	4.22	0.68	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	41	45	10	0	0	96	4.32	0.66	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							4.43	0.62	มาก
4.1 ได้รับความประทับใจและตรงความต้องการ	46	42	8	0	0	96	4.40	0.64	มาก
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	51	37	8	0	0	96	4.45	0.65	มาก
4.3 ต้องการรับบริการในครั้งต่อไป	52	35	9	0	0	96	4.45	0.66	มาก
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.40	0.52	มาก

จากตาราง 5 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.50) รองลงมาด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.43) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.39) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.30) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด คือ ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง (ค่าเฉลี่ย 4.54) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ตาราง 6 แสดงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. และ กรอ.

หัวข้อการประเมินความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ						ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	ควรปรับปรุง	รวม			
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ							4.59	0.55	มากที่สุด
1.1 ขั้นตอนการให้บริการกระชับ สะดวก รวดเร็ว	62	32	5	0	0	99	4.58	0.59	มากที่สุด
1.2 มีช่องทางการรับบริการและข้อเสนอแนะได้โดยสะดวก	66	27	6	0	0	99	4.61	0.60	มากที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							4.53	0.40	มากที่สุด
2.1 ให้บริการด้วยกิริยาสุภาพ เป็นมิตร อธิบายคดี เป็นกันเอง	60	37	2	0	0	99	4.59	0.53	มากที่สุด
2.2 ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้ตรงประเด็น ตามความต้องการของผู้รับบริการ	49	45	5	0	0	99	4.44	0.59	มาก
2.3 ให้บริการด้วยความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	60	35	4	0	0	99	4.57	0.57	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก							4.46	0.48	มาก
3.1 ความสะดวกในการติดต่อ	57	35	7	0	0	99	4.51	0.63	มากที่สุด
3.2 มีสื่อประชาสัมพันธ์ข่าวสาร ข้อมูล และช่องทางการติดต่อสื่อสารหลายช่องทาง	46	40	13	0	0	99	4.33	0.70	มาก
3.3 มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ	58	35	5	0	0	99	4.54	0.59	มากที่สุด
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ							4.68	0.40	มากที่สุด
4.1 ได้รับความประทับใจและตรงความต้องการ	67	31	1	0	0	99	4.67	0.49	มากที่สุด
4.2 คุณภาพของงานที่ได้รับบริการ	64	34	1	0	0	99	4.64	0.50	มากที่สุด
4.3 ต้องการรับบริการในครั้งต่อไป	76	21	2	0	0	99	4.75	0.48	มากที่สุด
ความพึงพอใจในภาพรวม							4.57	0.34	มากที่สุด

จากตาราง 6 พบว่า นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เรื่อง การกู้ยืมเงินกองทุน กยศ. และ กรอ. โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.68) รองลงมาด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.59) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.53) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.46) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุด คือ ต้องการรับบริการในครั้งต่อไป (ค่าเฉลี่ย 4.75) มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

การรับ-จ่ายเงินหน้าเคาท์เตอร์

1. ยิ้มเยาะๆ นะคะ
2. ควรกลับหลังจากพักกินข้าวให้เร็วกว่านี้หน่อยค่ะ

การออกหนังสือสำคัญให้นักศึกษา

1. ไม่ค่อยยิ้ม แต่บริการดี
2. พี่น่ารักมากค่ะ
3. พี่ที่ขอใบทรานสคริปต์ดีมากครับ
4. ขอบคุณมากค่ะ
5. ทำงานดีมาก ยิ้มแย้ม

การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษา

- ไม่มีข้อเสนอแนะ