

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ของงานทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

ประจำปีการศึกษา 2560

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของงานทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2560 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพ เป็นนิสิตทั้งหมด จำนวน 134 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 66.42 และเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.58 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.42 รองลงมาคณะสังคมศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.93 คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการ สื่อสาร คณะศึกษาศาสตร์ มีจำนวนเท่ากัน คือ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.18 คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คณะมนุษยศาสตร์ มีจำนวนเท่ากัน คือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.72 คณะสห เวชศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 คณะพยาบาลศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มีจำนวนเท่ากัน คือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.73 คณะสาธารณสุข ศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มีจำนวนเท่ากัน คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 คณะทันตแพทยศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติ มีจำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อย ละ 0.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 47.76 รองลงมา ชั้นปีที่ 2 จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.66 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 ไม่ระบุชั้นปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.24 ชั้นปีที่ 5 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 และชั้นปีที่ 6 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการเรื่องส่งเอกสารประกอบการขอกู้สูงสุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.35 รองลงมาเรื่องสอบถามข้อมูลเรื่องการกู้ กยศ./กรอ. จำนวน 28 คน คิดเป็น ร้อยละ 15.64 ขอสำเนาสัญญา(เนื่องจากย้ายสถานศึกษา) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.41 ขอแบบยื่นยันค่า เทอม จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.85 รายงานสถานภาพการศึกษา (กยศ.204) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อย ละ 12.29 การใช้ระบบ (กยศ.มน.) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 การใช้ระบบ (กยศ.ใหญ่) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.94 รายงานข้อมูลของผู้กู้ยืมเงิน (กยศ.108) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.47 และแจ้งความ ประสงค์บัญชีหักเงินเดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.56 ตามลำดับ

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของงานทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา กองบริการการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.61) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.59) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน >> **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** พบว่ารายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสมสูงสุด คือ สุภาพ/ยิ้มแย้ม/แจ่มใส (มีความเป็นมิตร) (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมาสามารถให้คำปรึกษา/แนะแนว/แก้ปัญหาได้ (มีจิตบริการ) (ค่าเฉลี่ย 4.72) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ารายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสมสูงสุด คือ ความประทับใจในการรับบริการ (ความพึงพอใจโดยรวม) (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมาคือได้รับการตรงกับความต้องการ (ความสำเร็จของงาน) (ค่าเฉลี่ย 4.72) ได้รับการข้อมูลที่ถูกต้อง/เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.71) และได้รับการทันตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่ารายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสมสูงสุด คือ เรื่องการอำนวยความสะดวก/รวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือเรื่องมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ารายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสมสูงสุด คือ เรื่องสถานที่เหมาะสม/เข้าถึงง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือเรื่องมีแหล่งเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (website) (ค่าเฉลี่ย 4.55) ตามลำดับ

ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจนเข้าใจง่าย อำนวยความสะดวกยิ้มแย้มแจ่มใส บริการดีและรวดเร็ว ควรเพิ่มระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารล่วงหน้า เพื่อจะได้เตรียมการได้ทันทั่วทั้งที่ ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร สถานที่ติดต่อเล็กไป และควรยืดระยะเวลาการทำสัญญาให้มากขึ้น

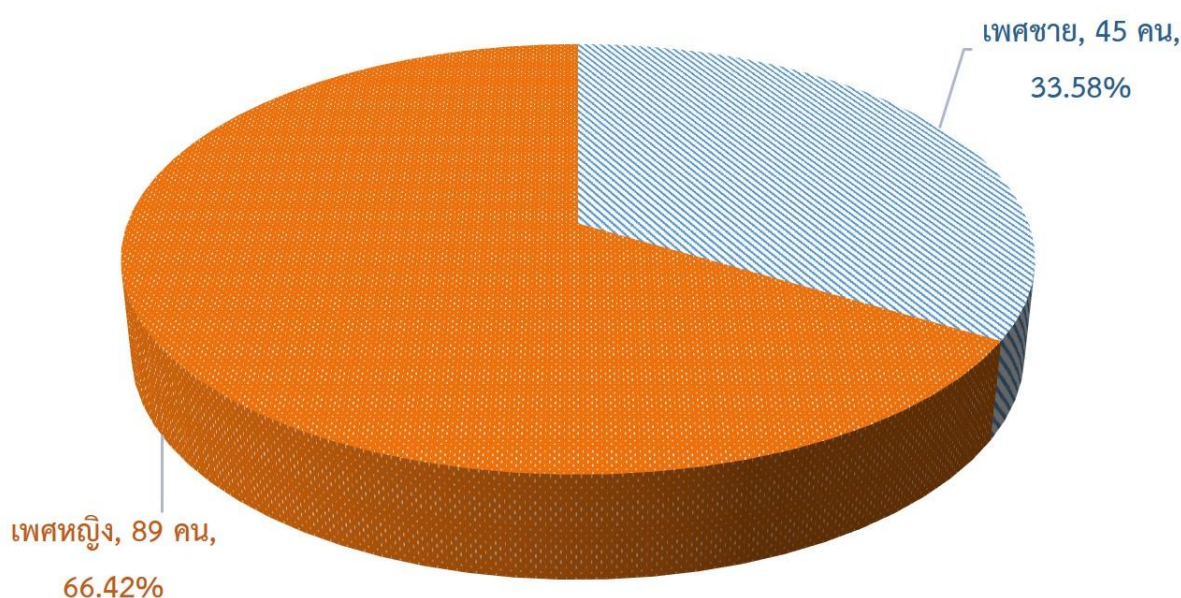


สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการ
ของงานทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร
ประจำปีการศึกษา 2560

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ของงานทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2560 มีผู้ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพเป็นนิสิตทั้งหมด จำนวน 134 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 66.42 และเป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 33.58 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดปรากฏตามแผนภูมิ 1

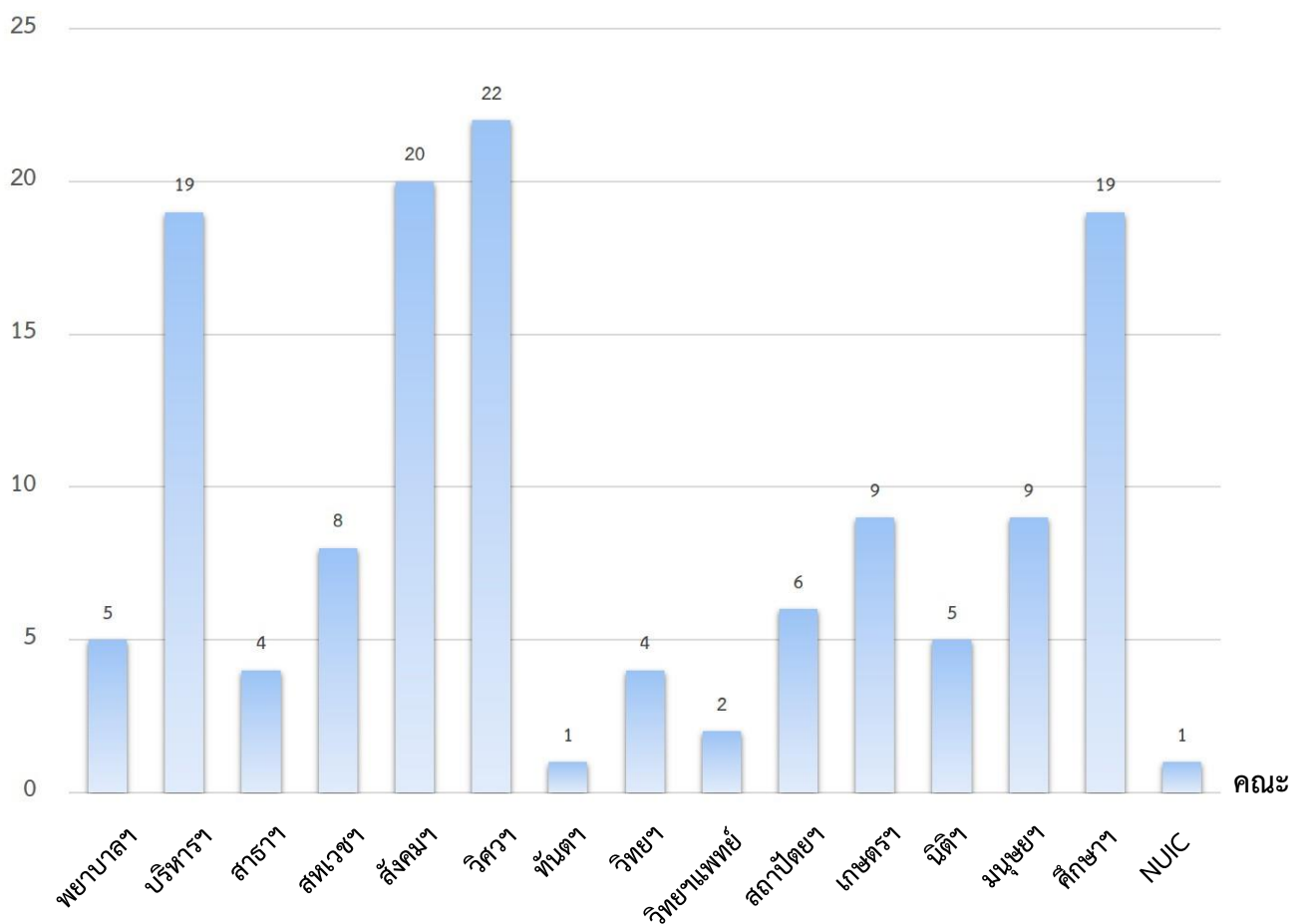
แผนภูมิ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตคณะวิศวกรรมศาสตร์ จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 16.42 รองลงมาคณะสังคมศาสตร์ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 14.93 คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร คณะศึกษาศาสตร์ มีจำนวนเท่ากัน คือ 19 คน คิดเป็นร้อยละ 14.18 คณะเกษตรศาสตร์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม คณะมนุษยศาสตร์ มีจำนวนเท่ากัน คือ 9 คน คิดเป็นร้อยละ 6.72 คณะสหเวชศาสตร์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 5.97 คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.48 คณะพยาบาลศาสตร์ คณะนิติศาสตร์ มีจำนวนเท่ากัน คือ 5 คน คิดเป็นร้อยละ 3.73 คณะสาธารณสุขศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ มีจำนวนเท่ากัน คือ 4 คน คิดเป็นร้อยละ 2.99 คณะวิทยาศาสตร์การแพทย์ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 คณะทันตแพทยศาสตร์ วิทยาลัยนานาชาติ มีจำนวนเท่ากัน คือ 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดปรากฏในแผนภูมิ 2

แผนภูมิ 2 แสดงจำนวนของนิสิตแต่ละคณะที่ตอบแบบสอบถาม

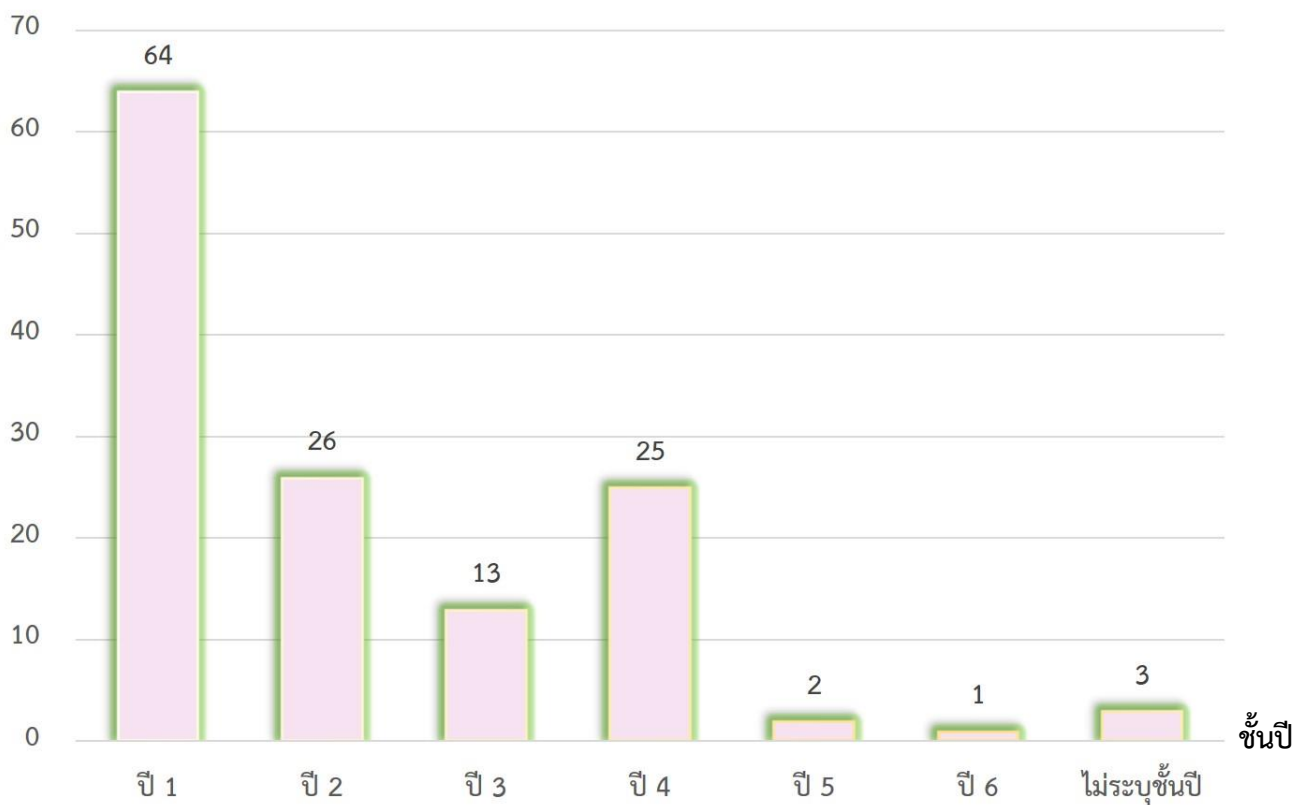
จำนวนนิสิต



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนิสิตชั้นปีที่ 1 จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 47.76 รองลงมา ชั้นปีที่ 2 จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 19.40 ชั้นปีที่ 4 จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.66 ชั้นปีที่ 3 จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 9.70 ไม่ระบุชั้นปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.24 ชั้นปีที่ 5 จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.49 และชั้นปีที่ 6 จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดปรากฏในแผนภูมิ 3

แผนภูมิ 3 แสดงชั้นปีของนิสิตที่ตอบแบบสอบถาม

จำนวนนิสิต



ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการเรื่องส่งเอกสารประกอบการขอกู้สูงสุด จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 22.35 รองลงมาเรื่องสอบถามข้อมูลเรื่องการกู้ กยศ./กรอ. จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 15.64 ขอสำเนาสัญญา(เนื่องจากย้ายสถานศึกษา) จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 13.41 ขอแบบยื่นยันค่าเทอม จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 12.85 รายงานสถานภาพการศึกษา (กยศ.204) จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 12.29 การใช้ระบบ (กยศ.มน.) จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 การใช้ระบบ (กยศ.ใหญ่) จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 8.94 รายงานข้อมูลของผู้กู้ยืมเงิน (กยศ.108) จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 4.47 และแจ้งความประสงค์บัญชีหักเงินเดือน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.56 ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 แสดงประเภทการขอรับบริการของนิสิต

ลำดับ	ประเภท	จำนวน ผู้ขอรับบริการ ในแต่ละประเภท	คิดเป็นร้อยละ
1	ส่งเอกสารประกอบการขอกู้	40	22.35
2	สอบถามข้อมูลเรื่องการกู้ กยศ./กรอ.	28	15.64
3	ขอสำเนาสัญญา(เนื่องจากย้ายสถานศึกษา)	24	13.41
4	ขอแบบยื่นยันค่าเทอม	23	12.85
5	รายงานสถานภาพการศึกษา (กยศ.204)	22	12.29
6	การใช้ระบบ (กยศ.มน.)	17	9.50
7	การใช้ระบบ (กยศ.ใหญ่)	16	8.94
8	รายงานข้อมูลของผู้กู้ยืมเงิน (กยศ.108)	8	4.47
9	แจ้งความประสงค์บัญชีหักเงินเดือน	1	0.56
10	อื่น ๆ	0	0.00
	รวม	179	100.00

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ของงานทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา กองบริการการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.66) เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสูงสุด (ค่าเฉลี่ย 4.74) รองลงมาคือด้านคุณภาพการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.71) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.61) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ค่าเฉลี่ย 4.59) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดปรากฏตาราง 2

ตาราง 2 แสดงภาพรวมความพึงพอใจในการให้บริการ ของงานทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2560

รายการ	N = 134		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	SD	
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.01	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.71	0.06	มากที่สุด
3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.05	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.59	0.02	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.66	0.06	มากที่สุด

เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน :

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่ารายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสมสูงสุด คือ สุภาพ/ยิ้มแย้ม/แจ่มใส (มีความเป็นมิตร) (ค่าเฉลี่ย 4.76) รองลงมาสามารถให้คำปรึกษา/แนะนำ/แก้ปัญหาได้ (มีจิตบริการ) (ค่าเฉลี่ย 4.72) ตามลำดับ

ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่ารายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสมสูงสุด คือ ความประทับใจในการรับบริการ (ความพึงพอใจโดยรวม) (ค่าเฉลี่ย 4.77) รองลงมาคือได้รับการตรงกับความต้องการ (ความสำเร็จของงาน) (ค่าเฉลี่ย 4.72) ได้รับการบริการข้อมูลที่ถูกต้อง/เชื่อถือได้ (ค่าเฉลี่ย 4.71) และได้รับการทันตามเวลาที่กำหนด (ค่าเฉลี่ย 4.65) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ พบว่ารายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสมสูงสุด คือ เรื่องการอำนวยความสะดวก/รวดเร็วในการให้บริการ (ค่าเฉลี่ย 4.69) รองลงมาคือเรื่องมีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย (ค่าเฉลี่ย 4.52) ตามลำดับ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่ารายการที่ผู้ตอบแบบสอบถามเห็นว่าเหมาะสมสูงสุด คือ เรื่องสถานที่เหมาะสม/เข้าถึงง่าย (ค่าเฉลี่ย 4.62) รองลงมาคือเรื่องมีแหล่งเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (website) (ค่าเฉลี่ย 4.55) ตามลำดับ โดยมีรายละเอียดปรากฏตาราง 3

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่

รายการ	N = 134		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	SD	
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
- สุภาพ/ยิ้มแย้ม/แจ่มใส (มีความเป็นมิตร)	4.76	0.55	มากที่สุด
- สามารถให้คำปรึกษา/แนะนำ/แก้ปัญหาได้ (มีจิตบริการ)	4.72	0.53	มากที่สุด
2. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
- ความประทับใจในการรับบริการ (ความพึงพอใจโดยรวม)	4.77	0.44	มากที่สุด
- ได้รับการตรงกับความต้องการ (ความสำเร็จของงาน)	4.72	0.49	มากที่สุด
- ได้รับการบริการข้อมูลที่ถูกต้อง/เชื่อถือได้	4.71	0.52	มากที่สุด
- ได้รับการทันตามเวลาที่กำหนด	4.65	0.58	มากที่สุด

รายการ	N = 134		ระดับความคิดเห็น
	\bar{X}	SD	
3. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ			
- การอำนวยความสะดวก/รวดเร็วในการให้บริการ	4.69	0.59	มากที่สุด
- มีช่องทางการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย	4.52	0.66	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
- สถานที่เหมาะสม/เข้าถึงง่าย	4.62	0.61	มากที่สุด
- มีแหล่งเข้าถึงข้อมูลได้ง่าย (website)	4.55	0.58	มากที่สุด
รวมเฉลี่ย	4.66	0.06	มากที่สุด

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามได้ชัดเจนเข้าใจง่าย อำนวยความสะดวกยิ้มแย้มแจ่มใส บริการดีและรวดเร็ว
2. ควรเพิ่มระยะเวลาในการประชาสัมพันธ์ข่าวสารล่วงหน้า เพื่อจะได้เตรียมการได้ทันทั่วทั้ง
3. ควรเพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร
4. สถานที่ติดต่อเล็กไป
5. ควรยืดระยะเวลาการทำสัญญาให้มากขึ้น