

รายงานข้อมูลแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
งานพัฒนานิสิตคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม
งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กยศ.
ภาคเรียนที่ 2/2565

สำรวจเดือน พฤศจิกายน 2565

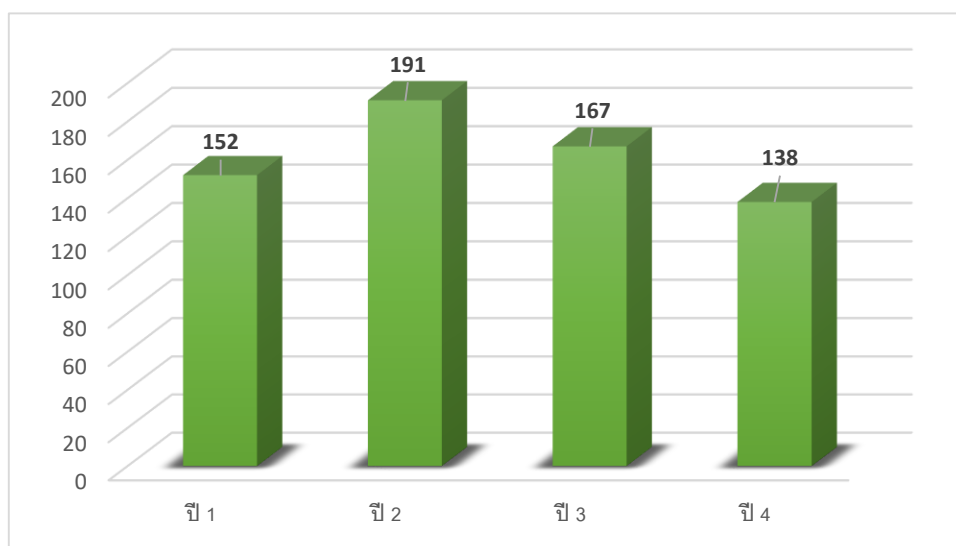
โดยแบ่งออกเป็น 4 หัวข้อดังนี้

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

จากการสำรวจแบบสอบถาม มีนิสิตเข้าตอบแบบสอบถาม จำนวน 648 คน โดยได้ข้อมูล ดังนี้

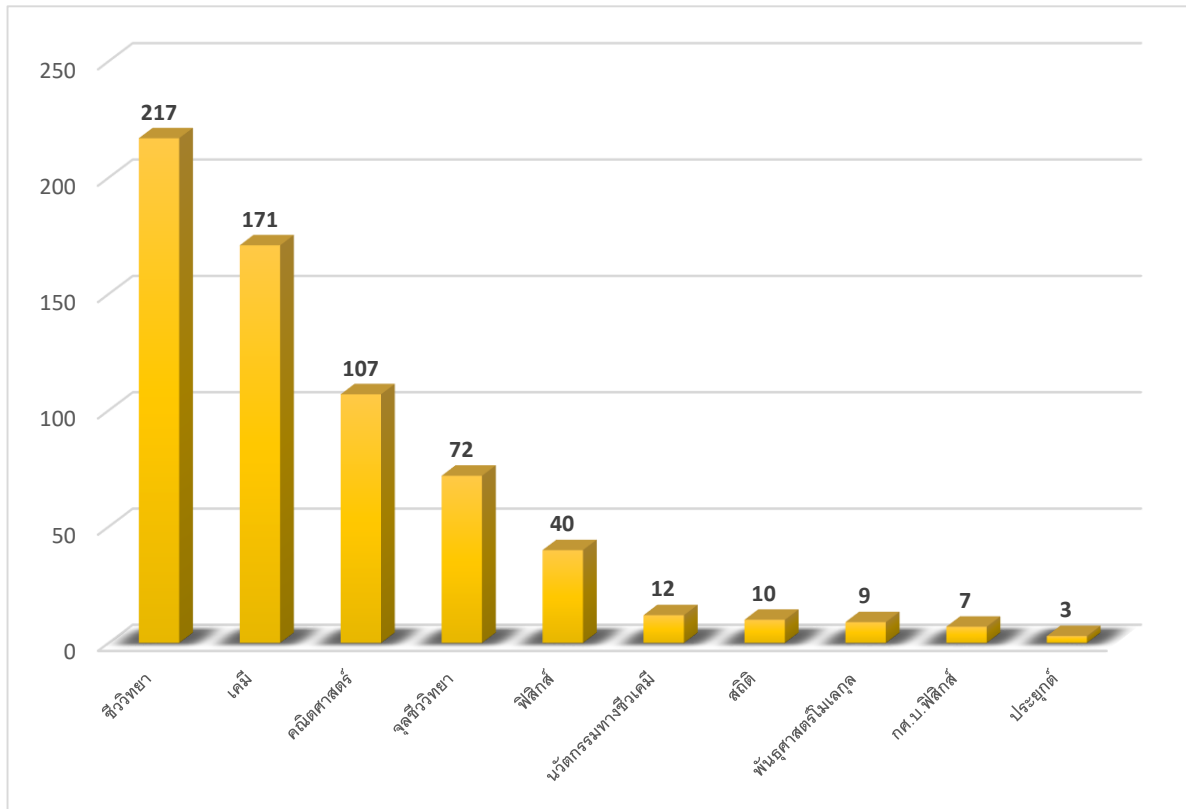
ข้อมูลทั่วไปสำหรับนิสิตที่ตอบแบบสอบถาม

1. แยกตามชั้นปี



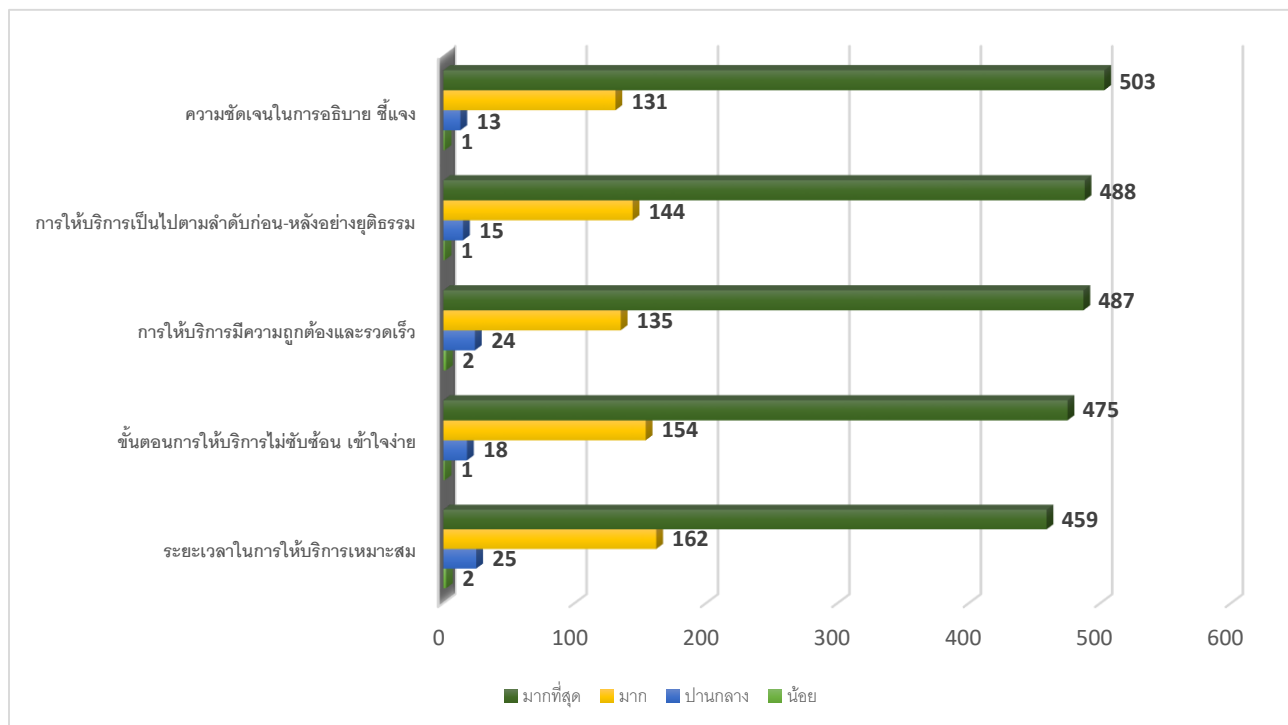
จะเห็นว่านิสิตที่ตอบแบบสอบถามอันดับที่ 1 คือชั้นปีที่ 2 จำนวน 191 คน รองลงมาคือชั้นปีที่ 3 จำนวน 167 คน เนื่องจากมีจำนวนการกู้ยืม กยศ. มากที่สุด เป็นอันดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

2. แยกตามสาขาวิชา



จากรูปภาพจะเห็นว่า สาขาวิชาที่ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุด อันดับที่ 1 คือ สาขาวิชาชีววิทยา จำนวน 217 คน และรองลงมาคือสาขาวิชาเคมี จำนวน 171 คน เนื่องจากมีจำนวนนิสิต ภู่ยม มากเป็นอันดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ

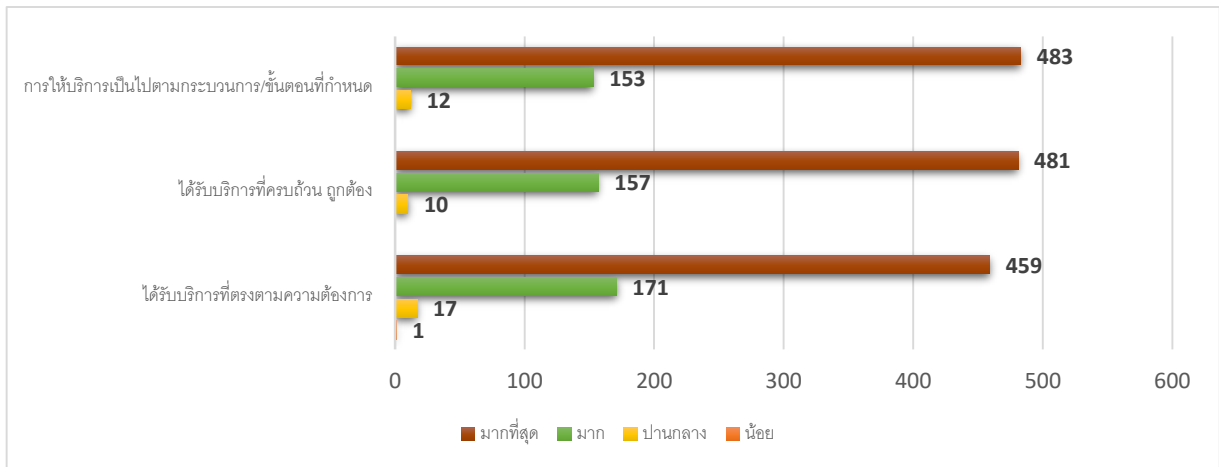
1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ



ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย
ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง	4.75
การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.73
การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว	4.71
ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย	4.70
ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม	4.66
รวม	4.71

จากผลการประเมินความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการใช้บริการ กองทุนเงินให้กู้ยืม เพื่อการศึกษา กยศ. คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 อันดับที่ 1 คือ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง เฉลี่ยอยู่ที่ 4.75 อาจเป็นเพราะ มีการอธิบายขั้นตอนการทำงานพร้อมทั้งภาพประกอบการอธิบาย เพื่อให้หนีสิตได้เข้าใจถึงขั้นตอนการเข้าทำผ่านระบบ และกลุ่ม Facebook อันดับที่ 2 คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลังอย่างยุติธรรม ค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.73 อันดับที่ 3 การให้บริการมีความถูกต้องและรวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.71 อันดับที่ 4 ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน เข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.70 และอันดับที่ 5 ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม ค่าเฉลี่ย 4.66 อาจเป็นเพราะว่าเวลาในการดำเนินงานขึ้นอยู่กับงานทุนมหาวิทยาลัย ทำให้ทางคณะไม่สามารถกำหนดวันเวลาในการส่งเอกสารได้ ทำให้เกิดความล่าช้าต่อผู้ใช้งาน

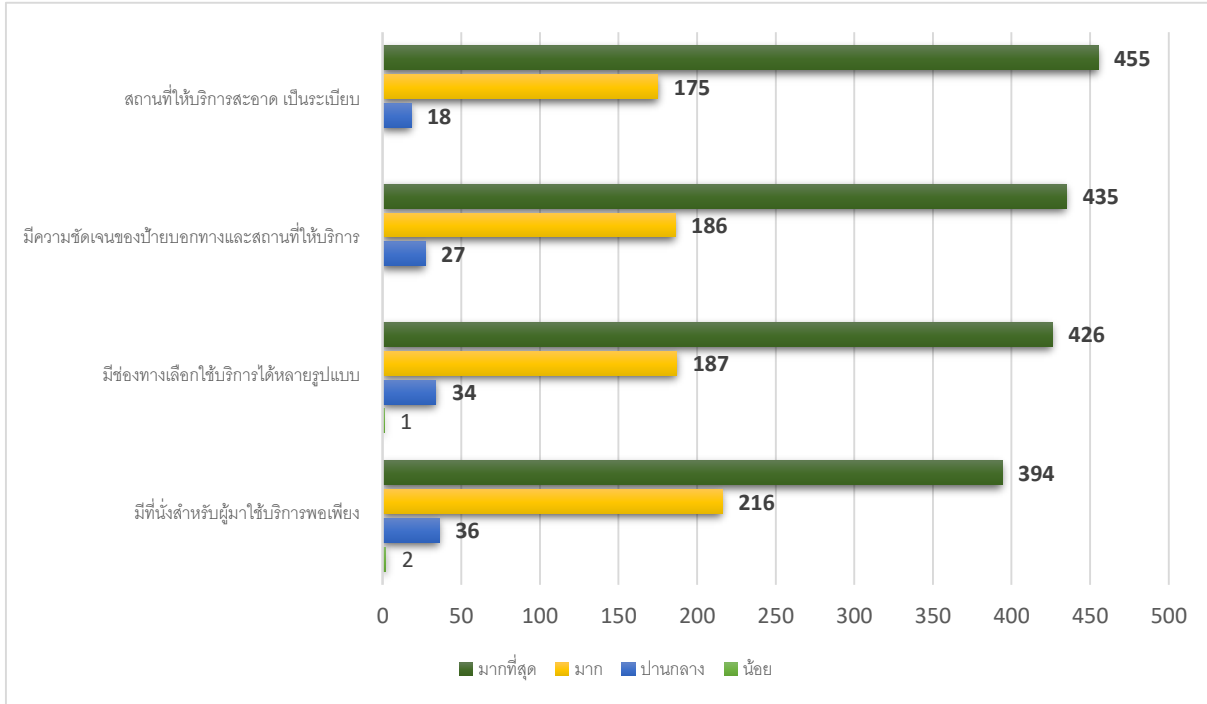
2. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของการให้บริการ



การให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด	4.73
ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง	4.73
ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ	4.68
รวม	4.71

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านคุณภาพของการให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.71 พบว่า อันดับที่ 1 คือ การให้บริการเป็นไปตามกระบวนการ/ขั้นตอนที่กำหนด ค่าเฉลี่ย 4.73 อาจเป็นเพราะว่า การให้บริการมีขั้นตอนที่ชัดเจน ตามประกาศ และข้อกำหนดที่จัดทำขึ้นอย่างถูกต้อง อันดับ ที่ 2 คือ ได้รับบริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง ค่าเฉลี่ย 4.73 และอันดับที่ 3 ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.68 จะเห็นว่าการได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการอยู่ในอันดับสุดท้าย ดังนั้นควรปรับปรุงการ ให้บริการนิสิตให้ตรงกับความต้องการมากขึ้น

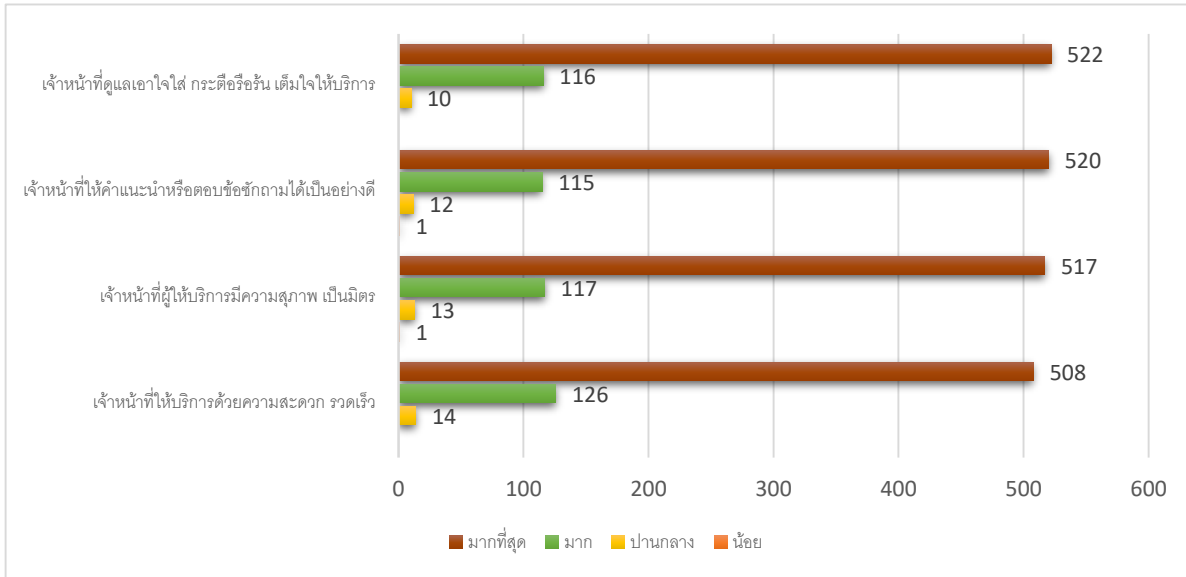
3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก



ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย
สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ	4.67
มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ	4.63
มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ	4.60
มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง	4.55
รวม	4.61

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.61 พบว่าอันดับที่ 1 คือ สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ ค่าเฉลี่ย 4.67 อาจเป็นเพราะว่า สถานที่การให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ อันดับที่ 2 คือ มีความชัดเจนของป้ายบอกทางและสถานที่ให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.63 อันดับที่ 3 มีช่องทางเลือกใช้บริการได้หลายรูปแบบ ค่าเฉลี่ย 4.60 และอันดับที่ 4 คือ มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการพอเพียง ค่าเฉลี่ย 4.55 จากแบบสำรวจความพึงพอใจ พบว่า ผู้มาใช้บริการยังมองว่าที่นั่งสำหรับการรอใช้บริการยังไม่เพียงพอ ดังนั้นจึงควรเพิ่มเก้าอี้เพื่อให้บริการผู้มาใช้บริการให้มากขึ้น

4. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ	4.79
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	4.78
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร	4.77
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว	4.76
รวม	4.78

จากผลการสำรวจความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 4.78 พบว่า อันดับ ที่ 1 คือ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.79 อาจเป็นเพราะว่า เจ้าหน้าที่มีความดูแลเอาใจใส่ในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความประทับใจ อันดับที่ 2 คือ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ย 4.78 อันดับที่ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความสุภาพ เป็นมิตร ค่าเฉลี่ย 4.77 และอันดับที่ 4 คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ค่าเฉลี่ย 4.76 ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้องปรับปรุงการให้บริการให้รวดเร็วมากยิ่งขึ้น เพื่อให้ตรงกับความต้องการของนิสิต

ผู้รับการประเมิน

นายอนันษา ทองเหลา นักวิชาการศึกษา