

สรุปประเมินผล

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2567

สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการที่ให้บริการในด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และการให้คำปรึกษาและแนะแนวอาชีพ โดยให้บริการนักศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียน ด้านส่วนตัว ด้านอาชีพ รวมทั้งดำเนินงานในด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถศึกษาเล่าเรียนได้จนสำเร็จการศึกษา

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา จึงได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้น เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เริ่มดำเนินการตั้งแต่ เดือนสิงหาคม 2567 - เมษายน 2568 โดยสำรวจจากผู้ที่มาขอรับบริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา ทั้งนี้ มีผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น จำนวน 560 คน สรุปผลได้ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	368	65.70
ชาย	192	34.30
รวม	560	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 560 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 65.70 และเป็นเพศชาย 192 คน คิดเป็นร้อยละ 34.30

1.2 ตารางแสดงชั้นปีที่กำลังศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	149	26.60
ชั้นปีที่ 2	172	30.70
ชั้นปีที่ 3	155	27.70
ชั้นปีที่ 4	55	9.80
ชั้นปีที่ 5	17	3.00
ชั้นปีที่ 6	12	2.20
รวม	560	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 30.70 รองลงมาเป็น
เป็นชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 27.70 และ 26.60 ตามลำดับ

1.3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่กำลังศึกษาอยู่

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะพยาบาลศาสตร์	125	22.30
2. คณะบริหารธุรกิจ	94	16.80
3. คณะเภสัชศาสตร์	93	16.60
4. คณะวิศวกรรมศาสตร์	78	13.90
5. คณะศิลปศาสตร์	55	9.80
6. คณะนิเทศศาสตร์	42	7.50
7. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	29	5.20
8. คณะวิทยาศาสตร์	19	3.40
9. คณะสาธารณสุขศาสตร์	8	1.40
10. คณะนิติศาสตร์	6	1.10
11. คณะรัฐศาสตร์	6	1.10
12. คณะศิลปกรรมศาสตร์	3	0.50
13. คณะแพทยศาสตร์	1	0.20
14. หลักสูตรนานาชาติ	1	0.20
รวม	560	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 22.30
รองลงมาเป็นคณะบริหารธุรกิจ และคณะเภสัชศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 16.80 และ 16.60 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็น	($\bar{x}$)	S.D.	ระดับการประเมิน
1. ด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา			
1.1 มีระบบและขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	0.57	มากที่สุด
1.2 มีการให้ความรู้และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้กู้ยืม	4.71	0.56	มากที่สุด
1.3 มีการกำกับดูแลและติดตามผู้กู้ยืมอย่างต่อเนื่อง	4.72	0.56	มากที่สุด
1.4 สามารถเข้าถึงการขอกู้ยืมได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.73	0.55	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.72	0.56	มากที่สุด
2. ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน			
2.1 มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง	4.65	0.60	มากที่สุด
2.2 มีการเผยแพร่กิจกรรมพิเศษ แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลา	4.63	0.61	มากที่สุด
2.3 การให้ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้	4.67	0.60	มากที่สุด
2.4 มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน	4.70	0.57	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.66	0.60	มากที่สุด
3. ด้านสมรรถนะในการให้บริการ			
3.1 บุคลากรมีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน	4.72	0.54	มากที่สุด
3.2 บุคลากรสามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วนและตรงประเด็น	4.75	0.56	มากที่สุด
3.3 บุคลากรมีการรับฟังปัญหาและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.73	0.56	มากที่สุด
3.4 บุคลากรมีการประสานงานทั้งภายในและภายนอกเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด	4.71	0.55	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.73	0.55	มากที่สุด
1. ด้านอุปกรณ์/เทคโนโลยีในการให้บริการ			
4.1 อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.63	0.59	มากที่สุด
4.2 อุปกรณ์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.66	0.57	มากที่สุด
4.3 อุปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสมกับการให้บริการ	4.66	0.59	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.65	0.58	มากที่สุด

ประเด็น	($\bar{X}$)	S.D.	ระดับการประเมิน
5. ด้านการให้คำปรึกษา (หากไม่เคยขอรับบริการ ไม่ต้องตอบข้อนี้)			
5.1 ผู้ให้คำปรึกษามีความใส่ใจและเต็มใจให้บริการ	4.76	0.49	มากที่สุด
5.2 ให้คำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.73	0.52	มากที่สุด
5.3 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	4.73	0.53	มากที่สุด
5.4 เมื่อได้รับคำปรึกษาแล้วสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์	4.75	0.51	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.74	0.51	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม	4.74	0.53	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.70	0.56	มากที่สุด

จากตาราง พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักแนะแนวฯ ในด้านการให้คำปรึกษามากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) รองลงมาเป็นด้านสมรรถนะในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) และด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ ในด้านการให้คำปรึกษามากที่สุด โดยเห็นว่าผู้ให้คำปรึกษามีความใส่ใจและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.76$) รองลงมาเมื่อได้รับคำปรึกษาแล้วสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ และบุคลากรสามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วนและตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.75$) และด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยเห็นว่าสามารถเข้าถึงการขอกู้ยืมได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว บุคลากรมีการรับฟังปัญหาและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจน และให้คำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.73$) โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.74$) และมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนฯ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการดำเนินงานกองทุนฯ

ประเด็น	($\bar{x}$)	S.D.	ระดับการประเมิน
ด้านนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา			
1.ให้กู้ยืมแก่ผู้ที่ขาดแคลนทุนทรัพย์/ศึกษาในสาขาที่เป็นความต้องการหลัก หรือมุ่งส่งเสริมเป็นพิเศษ/เรียนดีเพื่อสร้างความเป็นเลิศ	4.35	0.64	มาก
2.การส่งเสริมวินัยทางการเงินและกิจกรรมสาธารณะเพื่อสร้างจิตสำนึกที่ดีให้แก่ผู้กู้ยืม	4.10	0.88	มาก
3.การรับชำระหนี้จากการหักเงินเดือนผ่านองค์กรนายจ้าง ช่วยเพิ่มความสะดวกให้กับผู้กู้ยืม และลดปัญหาการค้างชำระหนี้	4.30	0.74	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.25	0.75	มาก
ด้านกระบวนการกู้ยืมและการชำระหนี้			
1.มีหลักเกณฑ์ขั้นตอนในการกู้ยืมเงินและการชำระหนี้ที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.36	0.64	มาก
2. มีการสร้างความรู้ความเข้าใจในกระบวนการกู้ยืมเงินและการชำระหนี้ที่เหมาะสมและเพียงพอ	4.45	0.64	มาก
3. มีช่องทางในการชำระหนี้ที่หลากหลาย ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้กู้ยืมเงิน	4.50	0.62	มาก
ค่าเฉลี่ย	4.43	0.63	มาก

ประเด็น	($\bar{x}$)	S.D.	ระดับการประเมิน
ด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ			
1.ระบบ DSL ช่วยให้ผู้กู้ยืมดำเนินการกู้ยืมได้สะดวกและรวดเร็ว	4.50	0.61	มาก
2.App “กยศ. Connect” ของกองทุนช่วยอำนวยความสะดวกในการกู้ยืมและการชำระเงินคืนให้มีความสะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น	4.60	0.57	มากที่สุด
3.ระบบตรวจสอบยอดหนี้ผ่านทางเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว	4.58	0.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.59	มากที่สุด

จากตาราง พบว่านักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ มีความพึงพอใจด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในระดับมากที่สุด รองลงมาด้านกระบวนการกู้ยืมและการชำระหนี้ และด้านนโยบายกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา โดยมีคะแนนเฉลี่ยรวม = 4.56 , 4.43 และ 4.25 ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจด้าน App “กยศ. Connect” ของกองทุนที่ช่วยอำนวยความสะดวกในการกู้ยืมและการชำระเงินคืนให้มีความสะดวก รวดเร็วมากที่สุด ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมาเป็นด้านระบบตรวจสอบยอดหนี้ผ่านทางเว็บไซต์มีความถูกต้อง สามารถเข้าถึงข้อมูลได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.58$) และมีช่องทางในการชำระหนี้ที่หลากหลาย ช่วยอำนวยความสะดวกให้ผู้กู้ยืมเงิน รวมถึงระบบ DSL ช่วยให้ผู้กู้ยืมดำเนินการกู้ยืมได้สะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.50$)

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ได้แก่

- อาจารย์ให้คำปรึกษาและแนะนำที่ดีมากๆ ในการเตรียมความพร้อมการกู้ยืมเงินกองทุนฯ
- ทำงานเร็ว บริการดีมากเป็นหน่วยงานที่น่าชื่นชมมาก อยากให้รักษามาตรฐานการให้บริการแบบนี้ตลอดไป
- ไม่อยากให้บังคับเรื่องการทำจิตอาสา เพราะเสียเวลาและไม่มีประโยชน์

หมายเหตุ : เกณฑ์การแปลผลคะแนนความพึงพอใจ มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด