



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ
การให้บริการนักศึกษาผู้กู้ยืมเงิน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2564

สำหรับผู้ประเมิน

ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการนักศึกษาผู้กู้ยืมเงิน กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2564 โดยได้จัดทำแบบประเมินด้วยระบบออนไลน์ และได้รับการตอบกลับ จำนวน 2,219 ราย จากจำนวนผู้กู้ทั้งหมด จำนวน 5,507 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.92 ดังนั้น ข้อมูลจึงถือเป็นตัวเลขของผู้รับบริการทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	463	20.86
หญิง	1,756	79.14
รวม	2,219	100.0

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกเพศ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 79.14 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 20.86 เป็นเพศชาย

2. ชั้นปีของนักศึกษา

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
1	749	33.75
2	701	31.6
3	436	19.64
4	271	12.21
5	62	2.8
รวม	2,219	100.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกชั้นปี)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 33.75 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 , ร้อยละ 31.6 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 , ร้อยละ 19.64 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 , ร้อยละ 12.21 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 , และ ร้อยละ 2.8 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 5

3. คณะ / วิทยาลัย

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	925	41.68
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	592	26.67
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	283	12.75
วิทยาการจัดการ	247	11.13
เทคโนโลยีการเกษตร	19	0.85
วิทยาลัยนานาชาติ	79	3.57
วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	74	3.35
รวม	2,219	100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกคณะ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 41.68 เป็นนักศึกษาจากคณะครุศาสตร์ , ร้อยละ 26.67 เป็นนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ , ร้อยละ 12.75 เป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี, ร้อยละ 11.13 เป็นนักศึกษาจากคณะวิทยาการจัดการ, ร้อยละ 3.57 เป็นนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ , ร้อยละ 3.35 เป็นนักศึกษาจากวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน, ร้อยละ 0.85 และนักศึกษาจากคณะเทคโนโลยีการเกษตร

4. สถานภาพ

นักศึกษาภาค	จำนวน	ร้อยละ
ปกติ	2,165	97.57
พิเศษ	54	2.43
รวม	2,219	100.0

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกภาคปกติ ภาคพิเศษ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 97.57 เป็นนักศึกษาภาคปกติ และร้อยละ 2.43 เป็นนักศึกษาภาคพิเศษ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการนักศึกษาผู้กู้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

2.1 การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตามช่องทางต่าง ๆ มีความเหมาะสม เช่น Facebook Page , ฯลฯ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	94	4.2
น้อย	196	8.8
ปานกลาง	680	30.7
มาก	830	37.5
มากที่สุด	419	18.8
รวม	2,219	100.0

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.1

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 37.5 มีความพึงพอใจระดับมาก , ร้อยละ 30.7 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง , ร้อยละ 18.8 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด , ร้อยละ 8.8 มีความพึงพอใจในระดับน้อย , และร้อยละ 4.2 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2.2 การให้บริการ - ให้คำปรึกษา - ติดต่อ - สอบถาม เกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	267	12
น้อย	417	18.9
ปานกลาง	773	34.8
มาก	578	26
มากที่สุด	184	8.3
รวม	2,219	100.0

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.2

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 34.8 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง , ร้อยละ 26 มีความพึงพอใจระดับมาก , ร้อยละ 18.9 มีความพึงพอใจในระดับน้อย , ร้อยละ 12 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด , และร้อยละ 8.3 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.3 การชี้แจงรายละเอียด / การแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาได้

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	196	8.8
น้อย	372	16.6
ปานกลาง	790	34.6
มาก	646	30
มากที่สุด	215	10
รวม	2,219	100.0

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.3

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 34.6 มีความพอใจระดับปานกลาง , ร้อยละ 30 มีความพึงพอใจระดับมาก , ร้อยละ 16.6 มีความพึงพอใจระดับน้อย , ร้อยละ 10 มีความพอใจระดับมากที่สุด , และร้อยละ 8.8 มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

2.4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	211	9.5
น้อย	354	16
ปานกลาง	765	34.5
มาก	658	29.6
มากที่สุด	231	10.4
รวม	2,219	100.0

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.4

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 34.5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 29.6 มีความพึงพอใจในระดับมาก , ร้อยละ 16 มีความพึงพอใจในระดับน้อย, ร้อยละ 10.4 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด , และร้อยละ 9.5 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2.5 ความรวดเร็วในขั้นตอนการตรวจเอกสาร / การเบิกค่าธรรมเนียมการศึกษาและค่าครองชีพของมหาวิทยาลัย และธนาคาร

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	601	27.1
น้อย	500	22.5
ปานกลาง	592	26.6
มาก	390	17.6
มากที่สุด	136	6.2
รวม	2,219	100.0

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.5

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 27.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด, ร้อยละ 26.6 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 22.5 มีความพึงพอใจในระดับน้อย, ร้อยละ 17.6มีความพึงพอใจในระดับมาก , และร้อยละ 6.2 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2.6 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	235	10.5
น้อย	356	16
ปานกลาง	830	37.4
มาก	606	27.3
มากที่สุด	192	8.8
รวม	2,219	100.0

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.6

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 37.4 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง, ร้อยละ 27.3 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 16 มีความพึงพอใจในระดับน้อย, ร้อยละ 10.5 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด , และร้อยละ 8.8 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 10 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

หัวข้อ	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	คะแนนเฉลี่ย (2,219 คน)
1. การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตามช่องทางต่าง ๆ มีความเหมาะสม เช่น Facebook Page , ฯลฯ	1	5	3.57
2. การให้บริการ - ให้คำปรึกษา - ติดต่อ - สอบถาม เกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	1	5	2.99
3. การชี้แจงรายละเอียด / การแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษาได้	1	5	3.14
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	1	5	3.15
5. ความรวดเร็วในขั้นตอนการตรวจสอบเอกสาร / การเบิกค่าธรรมเนียมการศึกษาและค่าครองชีพของมหาวิทยาลัย และธนาคาร	1	5	2.53
5. ความพึงพอใจโดยรวมต่อ งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	1	5	2.14

ตารางที่ 11 สรุปแบบประเมินการให้บริการนักศึกษาผู้กู้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา ภาคการศึกษาที่ 2
ปีการศึกษา 2564

ผู้แบบสอบถาม (คน)	คะแนนรวมต่ำสุด		คะแนนรวมสูงสุด		คะแนนเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2,219	1.0	20	5.0	100	3.08	61.6



ปัญหาข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงแก้ไข การให้บริการ
งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2564

การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์		
คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุง
	1) การประชาสัมพันธ์ทุกครั้ง ควรแจ้งรายละเอียดให้ชัดเจน เข้าใจง่าย และรวดเร็ว	1) เพิ่มเติมรายละเอียดให้ชัดเจน เข้าใจง่าย และรวดเร็ว
	2) การประชาสัมพันธ์ในช่องทางต่าง ๆ ควรใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	2) ปรับภาษา หรือ ข้อความ สำหรับการ ประชาสัมพันธ์ ให้มีความเข้าใจง่าย

การให้บริการ - ให้คำปรึกษา - ติดต่อ - สอบถาม		
คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุง
	1) ควรตอบคำถามนักศึกษาให้รวดเร็ว และเพิ่มช่องทางการติดต่อ	1) ให้เจ้าหน้าที่ ตอบคำถามให้รวดเร็ว และกำหนดช่องทางการติดต่อให้มากกว่าเดิม
	2) ควรเพิ่มแอดมิน หรือเจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษา ในช่วงเวลาการเตรียมเอกสาร และแก้ไขเอกสาร เพื่อให้นักศึกษาจะได้ทราบข้อมูลโดยเร็ว และรีบดำเนินการ	2) เพิ่มเจ้าหน้าที่ตอบคำถามให้คำปรึกษา และตรวจเอกสาร
	3) ควรเพิ่มเจ้าหน้าที่ในการตรวจเอกสาร เพื่อความรวดเร็วในการส่งเอกสารไปยังธนาคาร	3) เพิ่มเจ้าหน้าที่ในขั้นตอนของการตรวจเอกสาร
	4) ควรประกาศให้นักศึกษาส่งเอกสารให้เร็วขึ้น เพื่อมหาวิทยาลัย จะมีเวลาในการตรวจเอกสารเพิ่มมากขึ้น	4) วางแผน กำหนดช่วงเวลาการนำส่งเอกสาร

ความรวดเร็วในขั้นตอนการตรวจเอกสาร / การเบิกค่าธรรมเนียมการศึกษาและค่าครองชีพ		
คำชี้แจง	ข้อเสนอแนะ	แนวทางการปรับปรุง
	1) ควรดำเนินการตรวจเอกสารให้รวดเร็ว และ โอนเงินให้ตรงในทุก ๆ เดือน	1) เพิ่มเจ้าหน้าที่ตรวจเอกสาร 2) ประสานธนาคาร อย่างสม่ำเสมอ และแก้ไขปัญหาให้กับนักศึกษา ที่ได้รับการโอนเงินล่าช้า
	2) อยากให้แจ้งระยะเวลา หรือวันที่จะโอนเงินให้กับนักศึกษา	2) แจ้งวันที่โอนเงินให้กับนักศึกษาผู้กู้ทราบโดยเป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด
	3) อยากให้ธนาคารโอนเงินค่าครองชีพในงวดที่ 4 – งวดที่ 6 โดยเร็วเพราะว่าค่าครองชีพในงวดที่ 4 เงินเข้าล่าช้า	3) นำข้อเสนอแนะ สะท้อนไปยังกองทุนส่วนกลาง และธนาคารให้รับทราบ