



สรุปแบบประเมินความพึงพอใจ  
การให้บริการนักศึกษาผู้กู้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา  
กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563

สำหรับผู้ประเมิน

ข้อมูลจากแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการนักศึกษาผู้กู้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 โดยได้จัดทำแบบประเมินด้วยระบบออนไลน์ และได้รับการตอบกลับแบบสอบถามผู้กู้ จำนวน 2,536 ราย จากจำนวนผู้กู้ทั้งหมดในภาคการศึกษาที่ 2 ปีการศึกษา 2563 จำนวน 4,735 ราย คิดเป็นร้อยละ 53.56 ดังนั้น ข้อมูลจึงถือเป็นตัวเลขของผู้รับบริการทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมิน

1. เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	477	18.8
หญิง	2,059	81.2
รวม	2,536	100.0

ตารางที่ 1 จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกเพศ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 81.2 เป็นเพศหญิง และร้อยละ 18.8 เป็นเพศชาย

## 2. ชั้นปีของนักศึกษา

ชั้นปี	จำนวน	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	977	38.5
ชั้นปีที่ 2	578	22.8
ชั้นปีที่ 3	600	23.7
ชั้นปีที่ 4	315	12.4
ชั้นปีที่ 5	66	2.6
รวม	2,536	100.0

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกชั้นปี)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 38.5 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 , ร้อยละ 23.7 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 3 , ร้อยละ 22.8 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 , ร้อยละ 12.4 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 , และร้อยละ 2.6 เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 5

## 3. คณะ / วิทยาลัย

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
ครุศาสตร์	972	38.3
มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	672	26.5
วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	263	10.4
วิทยาการจัดการ	449	17.7
เทคโนโลยีการเกษตร	30	1.2
วิทยาลัยนานาชาติ	120	4.7
วิทยาลัยแม่ฮ่องสอน	30	1.2
รวม	2,247	100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกคณะ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 38.3 เป็นนักศึกษาจากคณะครุศาสตร์ , ร้อยละ 26.5 เป็นนักศึกษาจากคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ , ร้อยละ 17.7 เป็นนักศึกษาคณะวิทยาการจัดการ , ร้อยละ 10.4 เป็นนักศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี , ร้อยละ 4.7 เป็นนักศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ , ร้อยละ 1.2 เป็นนักศึกษาจากวิทยาลัยแม่ฮ่องสอน , และนักศึกษาคณะเทคโนโลยีการเกษตร

## 4. สถานภาพ

นักศึกษาภาค	จำนวน	ร้อยละ
ปกติ	2,469	97.4
พิเศษ	65	2.6
รวม	2,536	100.0

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบประเมิน (แยกภาคปกติ ภาคพิเศษ)

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 97.4 เป็นนักศึกษาภาคปกติ และร้อยละ 2.6 เป็นนักศึกษาภาคพิเศษ

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการนักศึกษาผู้กู้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

## 4.1 กำหนดการในการดำเนินงานในส่วนของมหาวิทยาลัย และในส่วนของนักศึกษา แต่ละขั้นตอน มีความชัดเจน

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	62	2.4
น้อย	165	6.5
ปานกลาง	765	30.2
มาก	1,084	42.7
มากที่สุด	460	18.1
รวม	2,536	100.0

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.1

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 42.7 มีความพึงพอใจระดับมาก , ร้อยละ 30.2 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง , ร้อยละ 18.1 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด , ร้อยละ 6.5 มีความพึงพอใจในระดับน้อย , และร้อยละ 2.4 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

4.2 การเผยแพร่ข่าวสารงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตามช่องทางต่าง ๆ มีความเหมาะสม เช่น Facebook Page, เว็บไซต์กองทุนพัฒนานักศึกษา ฯลฯ

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	54	2.1
น้อย	177	7
ปานกลาง	678	26.7
มาก	1,050	41.4
มากที่สุด	577	22.8
รวม	2,536	100.0

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.2

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 41.4 มีความพึงพอใจระดับมาก , ร้อยละ 26.7 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง , ร้อยละ 22.8 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด , ร้อยละ 7 มีความพึงพอใจในระดับน้อย , และร้อยละ 2.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

4.3 การให้บริการให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษา ติดต่อ สอบถาม เกี่ยวกับเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	135	5.3
น้อย	292	11.5
ปานกลาง	808	31.9
มาก	901	35.5
มากที่สุด	400	15.8
รวม	2,536	100.0

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.3

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 35.5 มีความพอใจระดับมาก , ร้อยละ 31.9 มีความพึงพอใจระดับปานกลาง , ร้อยละ 15.8 มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด , ร้อยละ 11.5 มีความพอใจระดับน้อย , และร้อยละ 5.3 มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

#### 4.4 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	94	3.7
น้อย	228	9
ปานกลาง	743	29.3
มาก	993	39.2
มากที่สุด	478	18.8
รวม	2,536	100.0

ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.4

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 39.2 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 29.3 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง , ร้อยละ 18.8 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด, ร้อยละ 9 มีความพึงพอใจในระดับน้อย , และร้อยละ 3.7 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

#### 4.5 ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ระดับความพึงพอใจ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยที่สุด	84	3.3
น้อย	180	7.1
ปานกลาง	747	29.5
มาก	1,042	41.1
มากที่สุด	483	19
รวม	2,536	100.0

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมิน ข้อที่ 2.5

ผลการวิเคราะห์ : จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน ร้อยละ 41.1 มีความพึงพอใจในระดับมาก, ร้อยละ 29.5 มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง , ร้อยละ 19 มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด, ร้อยละ 7.1 มีความพึงพอใจในระดับน้อย , และร้อยละ 3.3 มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตารางที่ 10 สรุประดับความพึงพอใจของผู้รับบริการงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

หัวข้อ	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	คะแนนเฉลี่ย (2,536 คน)
1. กำหนดการในการดำเนินงานในส่วนมหาวิทยาลัยและส่วนของนักศึกษาแต่ละชั้นตอนมีความชัดเจน	1	5	3.68
2. การเผยแพร่ข่าวสารของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ตามช่องทางต่าง ๆ มีความเหมาะสม เช่น facebook page, เว็บไซต์กองพัฒนานักศึกษา	1	5	3.76
3. การให้บริการ - ให้คำแนะนำ - ให้คำปรึกษา-ติดต่อ-สอบถาม-เกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	1	5	3.45
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	1	5	3.60
5. ความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่	1	5	3.65

ตารางที่ 11 สรุปแบบประเมินการให้บริการนักศึกษาผู้กู้กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา  
 กองพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา ภาคการศึกษาที่ 2  
 ปีการศึกษา 2563

ผู้แบบสอบถาม (คน)	คะแนนรวมต่ำสุด		คะแนนรวมสูงสุด		คะแนนเฉลี่ย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
2,536	1.0	20	5.0	100	3.63	72



ข้อเสนอแนะและแนวทางการปรับปรุงแก้ไข  
 การให้บริการ งานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการ  
 ก่อพัฒนานักศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่  
 ภาคการศึกษา 2 ปีการศึกษา 2563

การบริการของเจ้าหน้าที่		
คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
1) การบริการ และการแนะนำดี ขึ้นมาก ๆ และขอให้พัฒนา ต่อไป 2) การให้บริการดีขึ้นกว่าภาค เรียน ๆ ก่อน ๆ มาก 3) ประทับใจเรื่องการนัดหมาย และการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มีความชัดเจนดี 4) แอดมินผู้ชายของเพจมี การให้บริการดีมากขึ้นเพราะว่า ไม่ได้ใช้อารมณ์ในการตอบ คำถาม		



การบริการของเจ้าหน้าที่		
คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
	1) อยากให้ตอบคำถามกับนักศึกษา โดยเร็ว และเพิ่มช่องทางในการสอบถามและการตอบคำถาม	1) เพิ่มช่องทางการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ให้มากขึ้นเพื่อให้การบริการนักศึกษารวดเร็วมากยิ่งขึ้น
	2) อยากให้มีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลงาน กยศ. นั่งประจำที่ศูนย์แม่ริมด้วย เพราะบางครั้งไม่สามารถเดินทางมาในเมืองได้	1) จัดตารางวันให้เจ้าหน้าที่ไปรับบริการนักศึกษาในช่วงการดำเนินการขั้นตอนการกู้ยืม
	3) อยากให้เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาด้วยน้ำเสียงที่นุ่มนวลน่าฟัง	1) ให้บริการกับ นักศึกษา หรือผู้มาติดต่อด้วยรอยยิ้มที่เป็นมิตร

การประชาสัมพันธ์		
คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
1) การแจ้งข่าวสารผ่านเพจ Facebook ถือว่าดี รวดเร็ว		
	1) ควรเพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้มากกว่า เพจ Facebook ควรเพิ่มให้มี กลุ่ม Line ในแต่ละชั้นปีเพื่ออำนวยความสะดวกในการตอบคำถาม	1) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารของงานกองทุนให้กู้ยืมมากขึ้น เช่น สื่อวิทยุกระจายเสียงของมหาวิทยาลัย เพจ Facebook กองพัฒนานักศึกษา , คณะ / วิทยาลัย
	2) เวลาลงแจ้งข่าวสารลงในเพจควรใส่รายละเอียดที่ครบถ้วนมากกว่านี้อีกนิดจะดีมาก	1) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและเพิ่ม

การประชาสัมพันธ์		
คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
	3) อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวความเคลื่อนไหวของ กยศ. อย่างต่อเนื่อง	1) ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและเพิ่มรายละเอียดให้ชัดเจนมากขึ้น
	4) อยากให้มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารลงในเพจของกองพัฒนานักศึกษาด้วย เพื่อจะได้เป็นการเพิ่มช่องทางในการกระจายข่าวสาร	1) นำเสนอหัวหน้างาน และผู้บริหารถึงแนวทางการจัดตั้งกลุ่ม Line ของนักศึกษาผู้กู้แต่ละชั้นปี

ขั้นตอนการกู้ยืมเงิน		
คำชื่นชม	ข้อเสนอแนะ	แนวทางปรับปรุงแก้ไข
	<p>1) อยากให้มีการลดจำนวน ชั่วโมงจิตอาสาลง เพราะว่าด้วยสถานการณ์โรคระบาด โควิด 19 ในปัจจุบัน</p> <p>2) อยากให้การเข้าระบบของ กยศ. สามารถเข้าผ่านระบบ Google Chrome ได้</p> <p>3) ควรเซ็นใบยืนยันเพียง 1 ครั้ง และครอบคลุมตลอด 1 ปีการศึกษา</p> <p>4) อยากให้เงินเข้าอย่างต่อเนื่องในทุก ๆ เดือน</p>	<p>1) นำเสนอผู้บริหารและประสานเจ้าหน้าที่กองทุนใหญ่ให้รับทราบ</p> <p>2) นำเรื่องเสนอในที่ประชุมกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาทราบ</p>
	<p>1) ควรประชาสัมพันธ์รายละเอียดข่าวสาร หรือ ขั้นตอนการดำเนินงานล่วงหน้าอย่างน้อย 1 – 2 สัปดาห์</p> <p>2) อยากให้มีการขยายเวลาในแต่ละขั้นตอนเพิ่มมากขึ้นเพื่อให้นักศึกษาได้เตรียมตัวดำเนินการในขั้นตอนนั้นๆ</p>	<p>1) วางแผนประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลข่าวสารให้กับนักศึกษาผู้กู้ได้มีเวลาเตรียมตัวก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย 1 เดือน</p>
	<p>1) อยากให้ทางกองทุนรับสมัครนักศึกษาช่วยงาน เพราะช่วยสถานการณ์ โควิด 19 นักศึกษาหา กิจกรรมทำยาก</p>	<p>1) เสนอผู้บริหารพิจารณาจัดกิจกรรมจิตอาสาให้กับนักศึกษาผู้กู้ยืมเงินเพิ่มมากขึ้น</p>