

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประจำปีการศึกษา 2566

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2566 เก็บข้อมูลจากนักศึกษาที่กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ปีการศึกษา 2566 จำนวน 202 คน สรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	51	25.2
ชั้นปีที่ 2	59	29.5
ชั้นปีที่ 3	44	21.8
ชั้นปีที่ 4 และชั้นปีอื่น ๆ	48	23.8
รวม	202	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 จำนวน 51 คน (ร้อยละ 25.2) ชั้นปีที่ 2 จำนวน 59 คน (ร้อยละ 29.5) ชั้นปีที่ 3 จำนวน 44 คน (ร้อยละ 21.8) และชั้นปีที่ 4 และชั้นปีอื่น ๆ จำนวน 48 คน (ร้อยละ 23.8)

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการให้กู้ยืมเงินกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

รายการประเมิน	จำนวน (ร้อยละ)					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด		
1. ความพึงพอใจด้านบุคลากร	50 (24.8)	90 (44.6)	51 (25.2)	10 (5.0)	1 (0.5)	3.88	มาก
2. ความพึงพอใจด้านอุปกรณ์และระบบสารสนเทศ	59 (29.2)	84 (41.6)	51 (25.2)	6 (3.0)	2 (1.0)	3.95	มาก
3. ความพึงพอใจด้านการตอบคำถามและให้ข้อมูล	65 (32.2)	73 (36.1)	40 (19.8)	18 (8.9)	6 (3.0)	3.85	มาก
4. ความพึงพอใจโดยรวม	56 (27.7)	83 (41.0)	49 (24.3)	11 (5.4)	3 (1.5)	3.88	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม						3.89	มาก

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินส่วนใหญ่มีความพึงพอใจทุกด้านในระดับมาก มีผลคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจ 3.89

ข้อเสนอแนะ

เจ้าหน้าที่บริการดีมาก ให้คำแนะนำดี

ตอบข้อความให้คำแนะนำดีมาก ๆ

ตรวจเอกสารอยากให้ตรวจก่อนหมดการส่ง เพื่อผู้กู้จะได้แก้ไขได้ทันตามกำหนด

ควรปรับปรุงการใช้คำพูดของแอดมินของเพจให้สุภาพมากกว่านี้ มาสอบถามที่ไรใช้คำพูดไม่ดี ไม่สุภาพ ไม่มีหางเสียงเลย ส่วนใหญ่จะโทรไปอย่างเดียวเพราะคนรับสายคุยง่าย ให้ข้อมูลดี

ควรแจ้งรายละเอียด เรื่องแบบฟอร์มที่ต้องใช้เฉพาะของทางมหาลัยให้ชัดเจนกว่านี้

ควรตอบคำถามให้เข้าใจมากกว่านี้ เพราะสงสัยในขั้นตอนการยื่นกู้และแก้ไขเป็นอย่างมาก

อยากให้ตอบคำถามให้ตรงประเด็นที่ถามมากกว่านี้ ถามอีกอย่างแต่แอดมินตอบอีกอย่าง และอยากให้อธิบายให้เข้าใจมากกว่านี้

กยศ. มหาวิทยาลัยแม่โจ้ดีมาก ๆ ไม่มีอะไรจะแนะเลย เพราะถามคำถามไป แอดมินตอบกันไว้มากและเข้าใจง่ายด้วย เป็นกำลังใจให้พี่ๆ ตั้งใจทำงานอย่างนี้ตลอดไป ขอขอบคุณที่คอยตอบคำถามบ่อย ๆ

ควรมีการให้คำแนะนำนักศึกษาที่ดีกว่านี้ ใช้คำพูดที่ชัดเจน เข้าใจง่าย ไม่ใส่อารมณ์

****เกณฑ์คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา แปลความหมายผลการประเมิน ดังนี้**

คะแนน 0.00 – 1.50 ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 1.51 – 2.50 ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน 2.51 – 3.50 ระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนน 3.51 – 4.50 ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 4.51 – 5.00 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด