



รายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ
(ความพึงพอใจการให้บริการกองกิจการนักเรียนนักศึกษา ของสำนักงานอธิการบดี)

ความเป็นมา

กองกิจการนักเรียนนักศึกษา เป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานอธิการบดี มีการดำเนินงานด้านกิจการนักเรียนที่สนับสนุน ส่งเสริมเพื่อให้นักศึกษาเป็นบัณฑิต ที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนตามหลักสูตร

ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาได้พัฒนาทั้งทางร่างกาย อารมณ์ สังคม และสติปัญญาตลอดจนมีคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะเชาวน์ปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งการให้บริการด้านสวัสดิการต่างๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนและจัดบริการสวัสดิการ ระบบการแนะแนวและการให้คำปรึกษาที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา

ดังนั้นเพื่อให้สอดคล้องกับการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสำนักงานอธิการบดีและเพื่อตอบสนองตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพในด้านต่างๆ กองกิจการนักเรียนนักศึกษาจึงได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการกองกิจการนักเรียนนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

วัตถุประสงค์ของการสำรวจ

เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการกองกิจการนักเรียนนักศึกษา ของสำนักงานอธิการบดี

วิธีดำเนินการสำรวจ

๑. กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ คือ นักศึกษา ครู/อาจารย์ และอื่นๆ

๒. เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามการประเมินความพึงพอใจการให้บริการกองกิจการนักเรียนนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของ เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List)

ตอนที่ ๒ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก/การประชาสัมพันธ์

ตอนที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ

เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด

ตอนที่ ๕ แบบสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เป็นแบบปลายเปิด

๓. การเก็บรวบรวมข้อมูล

กองกิจการนักเรียนนักศึกษา นำแบบสอบถามจัดทำเป็นแบบสอบถามออนไลน์ โดยใช้ Google Form ได้รับการตอบแบบสอบถาม จำนวน ๙๖ ครั้ง คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๔. การวิเคราะห์ข้อมูล

กองกิจการนักเรียนนักศึกษา นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังนี้
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป ซึ่งเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ (percent)

ตอนที่ ๒ ข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ตอนที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก/การประชาสัมพันธ์

ตอนที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ

เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี ๕ ระดับ คือ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ ค่ามัชฌิมเลขคณิต หรือค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการแปลความหมายข้อมูล โดยใช้ค่ามัชฌิมเลขคณิตและ คิดเกณฑ์ ในการแปลความหมาย ดังนี้

เกณฑ์การแปลความ

คะแนน		ระดับความคิดเห็น
๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	น้อยที่สุด
๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	น้อย
๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	ปานกลาง
๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	มาก
๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	มากที่สุด

๕. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับวิเคราะห์สถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS : Statistical Packet for the Social Science) ใช้สถิติ ดังนี้

๕.๑ ค่าร้อยละ (Percent)

๕.๒ มัชฌิมเลขคณิต หรือค่าเฉลี่ย (Arithmetic Mean)

๕.๓ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

กองกิจการนักเรียนนักศึกษาได้จัดทำแบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจในการให้บริการของกองกิจการนักเรียนนักศึกษา โดยผู้ตอบแบบสอบถามจะเป็นนักศึกษา ครู/อาจารย์ และอื่นๆ จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม ณ ปัจจุบัน จำนวน ๙๖ คน โดยคิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

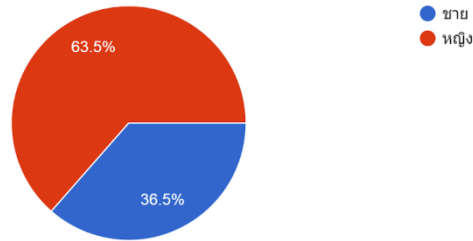
ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตาราง ๑ จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	๓๕	๓๖.๕๖
หญิง	๖๑	๖๓.๕๔
รวม	๙๖	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๑ พบว่าเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายจำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๕๖ และเพศหญิงจำนวน ๖๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๕๔ ดังภาพ

เพศ
คำตอบ 96 ข้อ

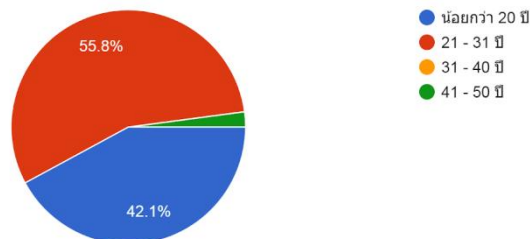


ตาราง ๒ จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า ๒๐ ปี	๔๐	๔๑.๖๗
๒๑ - ๓๐ ปี	๕๓	๕๕.๒๑
๓๑ - ๔๐ ปี	๑	๑.๐๔
๔๑ - ๕๐ ปี	๒	๒.๐๘
รวม	๙๖	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๒ พบว่าผู้อายุของตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ อายุ ๒๑ - ๓๐ ปี จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๕.๒๑ รองลงมาคือ อายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี จำนวน ๔๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๑.๖๗ อายุ ๔๑ - ๕๐ ปี จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๘ และอายุ ๓๑ - ๔๐ ปี จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ ดังภาพ

อายุ
คำตอบ 96 ข้อ

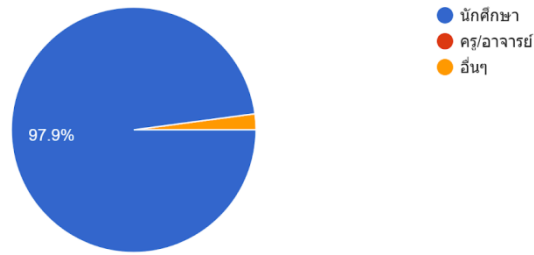


ตาราง ๓ จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
นักศึกษา	๙๓	๙๖.๘๘
ครู/อาจารย์	๑	๑.๐๔
อื่นๆ	๒	๒.๐๘
รวม	๙๖	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๓ พบว่าสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามมากที่สุดคือ นักศึกษา จำนวน ๙๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๘๘ รองลงมาคือ อื่นๆ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๘ และครู/อาจารย์ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ ดังภาพ

สถานการณ์
คำตอบ 96 ข้อ

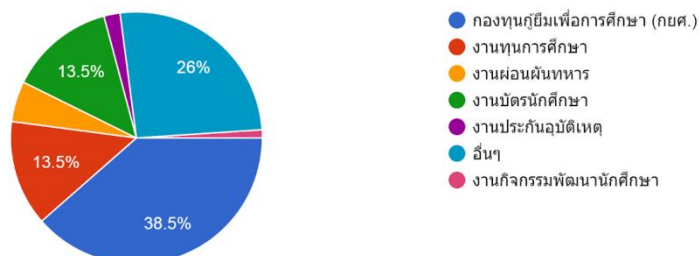


ตาราง ๔ จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามประเภทของงาน การให้บริการและสวัสดิการ

เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.)	๓๗	๓๘.๕๔
งานทุนการศึกษา	๑๓	๑๓.๕๔
งานผ่อนผันทหาร	๕	๕.๒๑
งานบัตรนักศึกษา	๑๓	๑๓.๕๔
งานประกันอุบัติเหตุ	๒	๒.๐๘
งานกิจกรรมพัฒนานักศึกษา	๑	๑.๐๔
อื่นๆ	๒๕	๒๖.๐๔
รวม	๙๖	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๔ พบว่าเรื่องที่ติดต่อขอรับบริการมากที่สุดคือ กองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๘.๕๔ รองลงมาคือ อื่นๆ จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๐๔ งานทุนการศึกษา และงานบัตรนักศึกษา จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๕๔ งานผ่อนผันทหาร จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๑ งานประกันอุบัติเหตุ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๘ และงานกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ ดังภาพ

เรื่องที่ติดต่อขอรับบริการ
คำตอบ 96 ข้อ

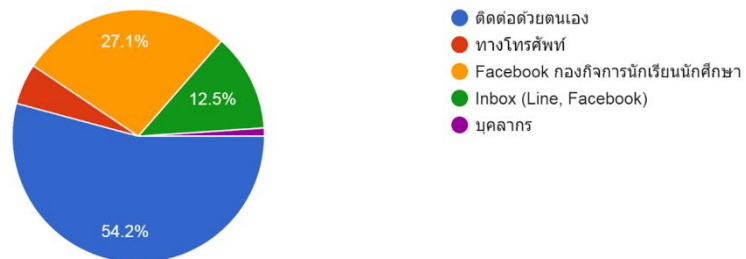


ตาราง ๕ จำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่องทางการรับบริการ

ช่องทางการรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
ติดต่อด้วยตนเอง	๕๒	๕๔.๑๗
ทางโทรศัพท์	๕	๕.๒๑
Facebook กองกิจการนักเรียนนักศึกษา	๒๖	๒๗.๐๘
Inbox (Line, Facebook)	๑๒	๑๒.๕๐
บุคลากร	๑	๑.๐๔
รวม	๙๖	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๕ พบว่าช่องทางการรับบริการมากที่สุดคือ ติดต่อด้วยตนเอง จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๑๗ รองลงมาคือ Facebook กองกิจการนักเรียนนักศึกษา จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๐๘ Inbox (Line, Facebook) จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๕๐ ทางโทรศัพท์ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๒๑ และบุคลากร จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๐๔ ดังภาพ

ช่องทางการรับบริการ
ค่ารวม 96 ข้อ



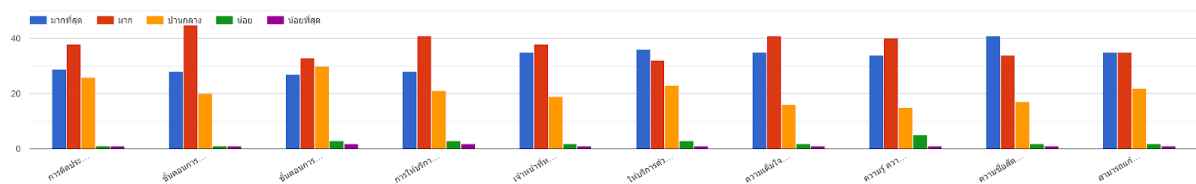
ตอนที่ ๒ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ตาราง ๖ ความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	(๓๐) ๓๑.๒๕	(๓๘) ๓๙.๕๘	(๒๖) ๒๗.๐๘	(๑) ๑.๐๔	(๑) ๑.๐๔
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	(๒๙) ๓๐.๒๕	(๔๕) ๔๖.๘๘	(๒๐) ๒๐.๘๓	(๑) ๑.๐๔	(๑) ๑.๐๔
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	(๒๘) ๒๙.๑๗	(๓๓) ๓๔.๓๘	(๓๐) ๓๑.๒๕	(๓) ๓.๑๓	(๒) ๒.๐๘
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	(๒๙) ๓๐.๒๑	(๔๑) ๔๒.๗๑	(๒๑) ๒๑.๘๘	(๓) ๓.๑๓	(๒) ๒.๐๘
๕. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	(๓๖) ๓๗.๕๐	(๓๘) ๓๙.๕๘	(๑๙) ๑๙.๗๙	(๒) ๒.๐๘	(๑) ๑.๐๔
๖. ให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	(๓๗) ๓๘.๕๕	(๓๒) ๓๓.๓๓	(๒๓) ๒๓.๙๖	(๓) ๓.๑๓	(๑) ๑.๐๔
๗. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	(๓๖) ๓๗.๕๐	(๔๑) ๔๒.๗๑	(๑๖) ๑๖.๖๗	(๒) ๒.๐๘	(๑) ๑.๐๔
๘. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ น่าเชื่อถือ เป็นต้น	(๓๕) ๓๖.๔๖	(๔๐) ๔๑.๖๗	(๑๕) ๑๕.๖๓	(๕) ๕.๒๑	(๑) ๑.๐๔
๙. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน	(๔๒) ๔๓.๗๕	(๓๔) ๓๕.๔๒	(๑๗) ๑๗.๗๑	(๒) ๒.๐๘	(๑) ๑.๐๔
๑๐. สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	(๓๖) ๓๗.๕๐	(๓๕) ๓๖.๔๖	(๒๒) ๒๒.๙๒	(๒) ๒.๐๘	(๑) ๑.๐๔

จากตาราง ๖ พบว่า ความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับ มาก ดังภาพ

ความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ



ตาราง ๗ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ	๓.๙๙	๐.๘๕	มาก
๒. ขั้นตอนการให้บริการเป็นไปตามที่ประกาศหรือแจ้งไว้	๔.๐๘	๐.๗๕	มาก
๓. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว	๓.๘๕	๐.๙๕	มาก
๔. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	๓.๙๖	๐.๙๒	มาก
๕. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	๔.๑๕	๐.๘๑	มาก
๖. ให้บริการด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงที่สุภาพ	๔.๐๖	๐.๘๙	มาก
๗. ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการ	๔.๑๕	๐.๘๑	มาก
๘. ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำน่าเชื่อถือ เป็นต้น	๔.๐๘	๐.๘๘	มาก
๙. ความซื่อสัตย์ สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน	๔.๒๐	๐.๘๔	มาก
๑๐. สามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว	๔.๐๘	๐.๘๕	มาก
รวม	๔.๐๖	๐.๘๖	มาก

จากตาราง ๗ พบว่า ความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับ มาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มาก ทุกรายการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๖ สำหรับการกระจายของข้อมูลนั้นจะพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง ๐.๗๕ ถึง ๐.๙๕ แสดงว่ามีการกระจายข้อมูลน้อย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ใกล้เคียงกัน

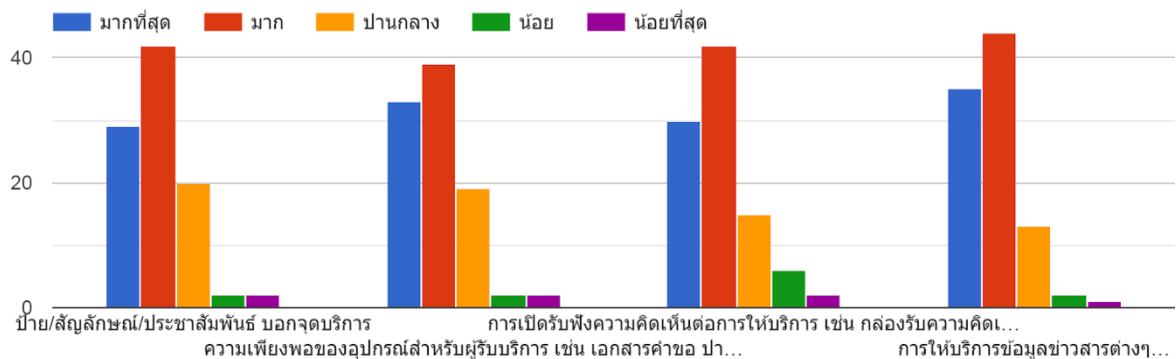
ตอนที่ ๓ สิ่งอำนวยความสะดวก/การประชาสัมพันธ์

ตาราง ๘ ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก/การประชาสัมพันธ์

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	(๓๐) ๓๑.๒๕	(๔๒) ๔๓.๗๕	(๒๐) ๒๐.๘๓	(๒) ๒.๐๘	(๒) ๒.๐๘
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	(๓๔) ๓๕.๔๒	(๓๙) ๔๐.๖๓	(๑๙) ๑๙.๗๙	(๒) ๒.๐๘	(๒) ๒.๐๘
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	(๓๑) ๓๒.๒๙	(๔๒) ๔๓.๗๕	(๑๕) ๑๕.๖๓	(๖) ๖.๒๕	(๒) ๒.๐๘
๔. การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในสื่อ ONLINE เช่น Website Facebook หรือ Line ของกองกิจการนักเรียนนักศึกษา	(๓๖) ๓๗.๕๐	(๔๔) ๔๕.๘๓	(๑๓) ๑๓.๕๔	(๒) ๒.๐๘	(๑) ๐.๐๔

จากตาราง ๘ พบว่า ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก/การประชาสัมพันธ์ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับ มาก ดังภาพ

ความพึงพอใจในสิ่งอำนวยความสะดวก/การประชาสัมพันธ์



ตาราง ๙ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ	๔.๐๔	๐.๘๕	มาก
๒. ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เป็นต้น	๔.๐๙	๐.๘๖	มาก
๓. การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น แบบสอบถาม เป็นต้น	๔.๐๒	๐.๙๒	มาก
๔. การให้บริการข้อมูลข่าวสารต่างๆ ในสื่อ ONLINE เช่น Website Facebook หรือ Line ของกองกิจการนักเรียนนักศึกษา	๔.๑๗	๐.๘๒	มาก
รวม	๔.๐๘	๐.๘๖	มาก

จากตาราง ๙ พบว่า ความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับ มาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มาก ทุกรายการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘

สำหรับการกระจายของข้อมูลนั้นจะพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง ๐.๘๒ ถึง ๐.๙๒ แสดงว่ามีการกระจายข้อมูลน้อย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ใกล้เคียงกัน

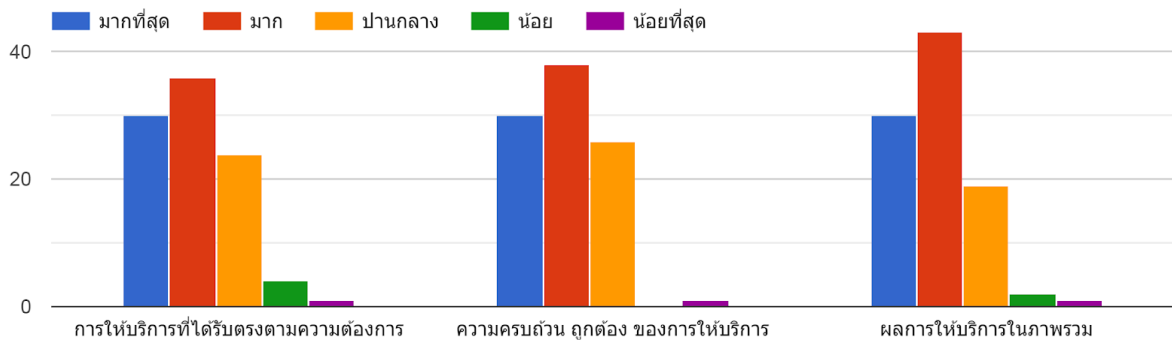
ตอนที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ

ตาราง ๑๐ ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	(๓๑) ๓๒.๒๙	(๓๖) ๓๗.๕๐	(๒๔) ๒๕.๐๐	(๔) ๔.๑๗	(๑) ๑.๐๔
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	(๓๑) ๓๒.๒๙	(๓๘) ๓๙.๕๘	(๒๖) ๒๗.๐๘	(๐) ๐.๐๐	(๑) ๑.๐๔
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	(๓๑) ๓๒.๒๙	(๔๓) ๔๔.๗๙	(๑๙) ๑๙.๗๙	(๒) ๒.๐๘	(๑) ๑.๐๔

จากตาราง ๑๐ พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับ มาก ดังภาพ

ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการ



ตาราง ๑๑ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

รายการ	ระดับความคิดเห็น		
	\bar{x}	S.D.	การแปลผล
๑. การให้บริการที่ได้รับตรงตามความต้องการ	๓.๙๗	๐.๘๙	มาก
๒. ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ	๔.๐๓	๐.๘๐	มาก
๓. ผลการให้บริการในภาพรวม	๔.๐๖	๐.๘๑	มาก
รวม	๔.๐๒	๐.๘๓	มาก

จากตาราง ๑๑ พบว่า ความพึงพอใจในกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ส่วนใหญ่แสดงความคิดเห็นในระดับ มาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับ มาก ทุกรายการ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๒

สำหรับการกระจายของข้อมูลนั้นจะพิจารณาจากค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง ๐.๘๐ ถึง ๐.๘๙ แสดงว่ามีการกระจายข้อมูลน้อย แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ใกล้เคียงกัน

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

- ขอขอบคุณสถาบัน
- ขอให้ดำเนินการเร็วขึ้นมากกว่านี้
- แบบสอบถามควรเลือกได้มากกว่า ๑ บริการ
- ขอขอบคุณพี่ที่ทำงานกองทุนมากๆนะครับ