

การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานสวัสดิการ
กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี

กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

The Training Needs of Staff in Ramkhamhaeng University

ศริญญา วีรอนันตมิตร¹

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การทำงาน โดยใช้ประชากรในการวิจัย จำนวน 3,610 คน และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น นำมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (one-way Analysis of Variance)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. เพศของบุคลากรสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยรามคำแหงกับความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรสายปฏิบัติการ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ภาพรวมไม่มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
2. อายุของบุคลากรสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยรามคำแหงกับความต้องการฝึกอบรมของบุคลากรสายปฏิบัติการ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

¹ บุคลากร 6 งานฝึกอบรม กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ระดับการศึกษาของบุคลากรสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยรามคำแหงกับความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรสายปฏิบัติการ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยรามคำแหงกับความต้องการการฝึกอบรมของบุคลากรสายปฏิบัติการ ทักษะด้านความคิด ทักษะด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนความต้องการฝึกอบรมทักษะด้านการมีมนุษยสัมพันธ์ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: การฝึกอบรม

สรุปผลการวิจัย

กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริหารที่มีต่องานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ ด้วยการจัดทำแบบสำรวจแจกให้ผู้ให้บริการเป็นผู้กรอกแบบสำรวจ พบว่า มีผู้กรอกแบบสำรวจ 105 คน สรุปสาระสำคัญได้ดังนี้

ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความพึงพอใจการให้บริการของงานสวัสดิการในระดับมาก ($\bar{x}=4.25$) ซึ่งที่ค่าเฉลี่ยสูงกว่าความพึงพอใจของเพศชาย ($\bar{x}=4.19$)

หากพิจารณาตามช่วงอายุ จะพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 55 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.26$) รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ 25-40 ปี และ 41-55 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.22$) และผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{x}=4.20$)

หากพิจารณาตามสถานภาพจะพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการที่เป็นข้าราชการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.28$) รองลงมาคือ ลูกจ้างงบรายได้และพนักงานมหาวิทยาลัย (งบคลัง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.25$) ลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราว ($\bar{x}=4.07$) ลูกจ้างประจำ ($\bar{x}=4.04$) และพนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้) ($\bar{x}=3.80$)

หากพิจารณาตามเรื่องที่ติดต่อกับหน่วยงานสวัสดิการจะพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการที่ติดต่อด้านสวัสดิการเงินกู้มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.34$) รองลงมาคือ ประกันอุบัติเหตุ AIA ($\bar{x}=4.33$) สวัสดิการเงินกู้เอนกประสงค์ ($\bar{x}=4.29$) สวัสดิการโครงการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ($\bar{x}=4.28$) สวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล (ต้นสังกัด) ($\bar{x}=4.24$) เงินช่วยเหลือค่าดอกเบี้ยเพื่อที่อยู่อาศัย ($\bar{x}=4.21$) สวัสดิการสินเชื่อนาคารออมสิน ($\bar{x}=4.19$) และสวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ ($\bar{x}=4.09$) ส่วนเรื่องสวัสดิการจัดซื้อหรีดและเงินทดแทนเนื่องจากเสียชีวิต มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.45$)

ผลการประเมิน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานสวัสดิการ กองการเจ้าหน้าที่ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง แบ่งได้เป็น 2 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานสวัสดิการ

ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

| เพศ | จำนวน | ร้อยละ |
|------|-------|--------|
| ชาย | 45 | 42.9 |
| หญิง | 60 | 57.1 |
| รวม | 105 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 และเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

| อายุ | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------|-------|--------|
| น้อยกว่า 25 ปี | 4 | 3.8 |
| 25-40 ปี | 43 | 41.0 |
| 41-55 ปี | 46 | 43.8 |
| มากกว่า 55 ปี | 12 | 11.4 |
| รวม | 105 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 41-55 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 43.8 รองลงมาได้แก่ อายุ 25-40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 41.0 อายุมากกว่า 55 ปี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 และอายุน้อยกว่า 25 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------------------|-------|--------|
| ข้าราชการ | 44 | 41.9 |
| ลูกจ้างประจำ | 10 | 9.5 |
| ลูกจ้างบรายได้ | 11 | 10.5 |
| พนักงานมหาวิทยาลัย (งบคลัง) | 34 | 32.4 |
| พนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้) | 3 | 2.9 |
| ลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวรายปี | 3 | 2.9 |
| รวม | 105 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 41.9 รองลงมาได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัย (งบคลัง) จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 32.4 ลูกจ้างบรายได้ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 ลูกจ้างประจำ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5 และพนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้) ลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราวรายปี จำนวนเท่ากัน คือ 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามการให้บริการ

| การบริการของงานสวัสดิการ | จำนวน | ร้อยละ |
|---|-------|--------|
| 1. สวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล (ต้นสังกัด) | 11 | 10.5 |
| 2. สวัสดิการโครงการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย | 13 | 12.4 |
| 3. เงินช่วยเหลือค่าดอกเบี้ยเพื่อที่อยู่อาศัย | 13 | 12.4 |
| 4. สวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ | 8 | 7.6 |
| 5. สวัสดิการเงินกู้เอนกประสงค์ | 24 | 22.9 |
| 6. สวัสดิการสินเชื่อ ธนาคารออมสิน | 14 | 13.3 |
| 7. สวัสดิการเงินกู้ มร. | 13 | 12.4 |
| 8. ประกันอุบัติเหตุ AIA | 3 | 2.9 |
| 9. สวัสดิการจัดซื้อหรือและเงินทดแทนเนื่องจากเสียชีวิต | 2 | 1.9 |
| 10. ฌาปนกิจสงเคราะห์ | 4 | 3.8 |
| รวม | 105 | 100.0 |

จากตารางพบว่า ผู้กรอแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้บริการทางด้านสวัสดิการเงินกู้
เอนกประสงค์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 รองลงมาได้แก่ สวัสดิการสินเชื่อธนาคารออมสิน
จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 สวัสดิการโครงการเงินเพื่อที่อยู่อาศัย เงินช่วยเหลือ
ค่าดอกเบี้ยเพื่อที่อยู่อาศัย และสวัสดิการเงินกู้มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวนเท่ากันคือ 13 คน
คิดเป็นร้อยละ 12.4 สวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล (ต้นสังกัด) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อย
ละ 10.5 สวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 การฌาปนกิจ
สงเคราะห์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 การประกันอุบัติเหตุ AIA จำนวน 3 คน คิดเป็น
ร้อยละ 2.9 และสวัสดิการจัดซื้อหรือและเงินทดแทนเนื่องจากเสียชีวิต จำนวน 2 คน คิดเป็น
ร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานสวัสดิการ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้เป็นผลจากค่าเฉลี่ยของความ
พึงพอใจด้วยเกณฑ์การประเมินดังนี้

| | | | |
|------------------|-----------|---------|-----------------|
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 4.50-5.00 | หมายถึง | ระดับมากที่สุด |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 3.50-4.49 | หมายถึง | ระดับมาก |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 2.50-3.49 | หมายถึง | ระดับปานกลาง |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 1.50-2.49 | หมายถึง | ระดับน้อย |
| ค่าเฉลี่ยระหว่าง | 1.00-1.49 | หมายถึง | ระดับน้อยที่สุด |

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานสวัสดิการในภาพรวม

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | \bar{x} | ผลการประเมิน |
|--|-----------|--------------|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี | 4.42* | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | 4.36 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | 4.35 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 4.30 | มาก |
| 5. การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน | 4.12 | มาก |
| 6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม (ขึ้นเรื่อง วันที่ 1-5) | 3.99** | มาก |
| 7. มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ | 4.10 | มาก |
| 8. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ | 4.15 | มาก |
| 9. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ | 4.13 | มาก |
| 10. ผลของการบริการที่ได้รับเป็นไปตามต้องการ | 4.30 | มาก |
| รวม | 4.22 | มาก |

* ค่าสูงสุด

** ค่าต่ำสุด

จากตารางพบว่า โดยภาพรวมของประเด็นวัดความพึงพอใจ ผลการประเมินอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.22$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผลการประเมินอยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ได้รับคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจเป็นอันดับหนึ่ง

ตารางที่ 6 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานสวัสดิการ แยกตามเพศ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | เพศ | | | |
|---|-----------|--------------|-----------|--------------|
| | ชาย | | หญิง | |
| | \bar{x} | ผลการประเมิน | \bar{x} | ผลการประเมิน |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายข้อดี | 4.36 | มาก | 4.47 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | 4.31 | มาก | 4.40 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือร้อร้อน เต็มใจให้บริการ | 4.29 | มาก | 4.40 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 4.24 | มาก | 4.33 | มาก |
| 5. การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน | 4.07 | มาก | 4.17 | มาก |
| 6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 3.96 | มาก | 4.02 | มาก |
| 7. มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ | 4.13 | มาก | 4.08 | มาก |
| 8. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ | 4.20 | มาก | 4.12 | มาก |
| 9. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ | 4.16 | มาก | 4.12 | มาก |
| 10. ผลของการบริการที่ได้รับเป็นไปตามต้องการ | 4.20 | มาก | 4.38 | มาก |
| รวม | 4.19 | มาก | 4.25 | มาก |

จากตารางจะพบว่า ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความพึงพอใจการให้บริการของงานสวัสดิการในระดับมาก ($\bar{x}=4.25$) ซึ่งมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าความพึงพอใจของเพศชาย ($\bar{x}=4.19$)

หากแยกพิจารณาตามเพศ จะพบว่า เพศชาย มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายข้อดี สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.36$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{x}=4.31$) เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือร้อร้อน เต็มใจให้บริการ ($\bar{x}=4.29$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ ($\bar{x}=4.13$) การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน ($\bar{x}=4.07$) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=3.96$)

ผู้ให้บริการเพศหญิงมีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายข้อดี สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.47$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว และ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระจือร้อร้อน เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.40$)

ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ ($\bar{x} = 4.08$) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.02$)

ตารางที่ 7 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานสวัสดิการ แยกตามอายุ

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | อายุ | | | | | | | |
|---|----------------|--------------|-----------|--------------|-----------|--------------|---------------|--------------|
| | น้อยกว่า 25 ปี | | 25-40 ปี | | 41-55 ปี | | มากกว่า 55 ปี | |
| | \bar{x} | ผลการประเมิน | \bar{x} | ผลการประเมิน | \bar{x} | ผลการประเมิน | \bar{x} | ผลการประเมิน |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายข้อดี | 4.75 | มากที่สุด | 4.40 | มาก | 4.41 | มาก | 4.42 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ สะดวก รวดเร็ว | 4.50 | มากที่สุด | 4.35 | มาก | 4.35 | มาก | 4.42 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | 4.25 | มาก | 4.28 | มาก | 4.39 | มาก | 4.50 | มากที่สุด |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 4.00 | มาก | 4.26 | มาก | 4.33 | มาก | 4.42 | มาก |
| 5. การให้บริการเป็นระบบ และ เป็นขั้นตอน | 4.00 | มาก | 4.12 | มาก | 4.13 | มาก | 4.17 | มาก |
| 6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.00 | มาก | 4.02 | มาก | 3.98 | มาก | 3.92 | มาก |
| 7. มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ | 4.25 | มาก | 4.12 | มาก | 4.09 | มาก | 4.08 | มาก |
| 8. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ | 4.00 | มาก | 4.23 | มาก | 4.09 | มาก | 4.17 | มาก |
| 9. สถานที่ให้บริการมีความ สะอาด เป็นระเบียบ | 4.00 | มาก | 4.16 | มาก | 4.11 | มาก | 4.17 | มาก |
| 10. ผลของการบริการที่ได้รับ เป็นไปตามต้องการ | 4.25 | มาก | 4.28 | มาก | 4.33 | มาก | 4.33 | มาก |
| รวม | 4.20 | มาก | 4.22 | มาก | 4.22 | มาก | 4.26 | มาก |

จากตารางจะพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 55 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.26$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากเช่นกัน ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 25-40 ปี และ 41-55 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.22$) และผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{x}=4.20$)

หากแยกพิจารณาตามช่วงอายุ จะพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.75$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{x}=4.50$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.00$)

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 25-40 ปี มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.40$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{x}=4.35$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.12$) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=4.02$)

ผู้ใช้บริการที่มีอายุ 41-55 ปี มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.41$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ ($\bar{x}=4.39$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ และมีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.09$) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=3.98$)

ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 55 ปี มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.50$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.42$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ ($\bar{x}=4.08$) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=3.92$)

ตารางที่ 8 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานสวัสดิการ แยกตามสถานภาพ

| | สถานภาพ | | | | | | | | | | | |
|---|-----------|-----------|--------------|-----|---------------------|-----|-------------------------------------|-----------|--------------------------------------|-----|-----------------------------------|-----|
| | ข้าราชการ | | ลูกจ้างประจำ | | ลูกจ้าง งบรายได้ | | พนักงาน มหาวิทยาลัย (งบ คลัง) | | พนักงาน มหาวิทยาลัย (งบรายได้) | | ลูกจ้าง ปฏิบัติงาน ชั่วคราว | |
| | \bar{x} | ผล | \bar{x} | ผล | \bar{x} | ผล | \bar{x} | ผล | \bar{x} | ผล | \bar{x} | ผล |
| ประเด็นวัดความพึงพอใจ | | | | | | | | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อ่อนโยน | 4.50 | มากที่สุด | 4.10 | มาก | 4.27 | มาก | 4.53 | มากที่สุด | 3.67 | มาก | 4.33 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว | 4.45 | มาก | 4.00 | มาก | 4.36 | มาก | 4.44 | มาก | 3.67 | มาก | 4.00 | มาก |
| 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ | 4.43 | มาก | 4.00 | มาก | 4.36 | มาก | 4.44 | มาก | 3.67 | มาก | 4.00 | มาก |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 4.39 | มาก | 4.10 | มาก | 4.36 | มาก | 4.29 | มาก | 3.67 | มาก | 4.00 | มาก |
| 5. การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน | 4.16 | มาก | 3.90 | มาก | 4.09 | มาก | 4.24 | มาก | 3.33 | มาก | 4.00 | มาก |
| 6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | 4.05 | มาก | 3.90 | มาก | 4.09 | มาก | 3.94 | มาก | 3.67 | มาก | 4.00 | มาก |
| 7. มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ | 4.11 | มาก | 4.00 | มาก | 4.18 | มาก | 4.09 | มาก | 4.33 | มาก | 4.00 | มาก |
| 8. มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ | 4.16 | มาก | 4.20 | มาก | 4.09 | มาก | 4.15 | มาก | 4.00 | มาก | 4.33 | มาก |
| 9. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ | 4.16 | มาก | 4.20 | มาก | 4.18 | มาก | 4.09 | มาก | 4.00 | มาก | 4.00 | มาก |
| 10. ผลของการบริการที่ได้รับเป็นไปตามต้องการ | 4.36 | มาก | 4.00 | มาก | 4.45 | มาก | 4.32 | มาก | 4.00 | มาก | 4.00 | มาก |
| | 4.28 | มาก | 4.04 | มาก | 4.25 | มาก | 4.25 | มาก | 3.80 | มาก | 4.07 | มาก |
| รวม | | | | | | | | | | | | |

ตารางที่ 9 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่องานสวัสดิการ แยกตามเรื่องที่ติดต่อกับหน่วยงานสวัสดิการ

| สวัสดิการเกี่ยวกับ ค่ารักษาพยาบาล (คั่นสังกัด) | | สวัสดิการโครงการ เงิน(เพื่อที่อยู่อาศัย) | | เงินช่วยเหลือ ค่าดอกเบี้ย เพื่อที่อยู่อาศัย | | สวัสดิการเงินกู้เพื่อ ซื้อรถยนต์ | | สวัสดิการเงินกู้ เงินกู้ประจำ | | สวัสดิการเงินซื้อ รถจักรยานยนต์ | | สวัสดิการเงินกู้ เงินกู้ประจำ | | ประกันอุบัติเหตุ ATA | | สวัสดิการจัดซื้อหรือเช่า เงินทดแทนเมื่อจาก เสียชีวิต | | | |
|--|-----|---|------------------|---|------------------|-------------------------------------|------------------|----------------------------------|------------------|------------------------------------|------------------|----------------------------------|------------------|-------------------------|------------------|--|------------------|-----------|-----|
| | | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | ผลการ ประเมิน | | |
| | | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | \bar{x} | |
| เรื่องที่ติดต่อกับหน่วยงานสวัสดิการ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| ประเด็น | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| วัดความพึงพอใจ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.55 | มาก | มากที่สุด | 4.62 | มาก | มากที่สุด | 4.38 | มาก | มากที่สุด | 4.25 | มาก | มากที่สุด | 4.50 | มาก | มากที่สุด | 4.29 | มาก | มากที่สุด | 3.50 | มาก |
| 4.36 | มาก | มากที่สุด | 4.62 | มาก | มากที่สุด | 4.38 | มาก | มากที่สุด | 4.13 | มาก | มากที่สุด | 4.46 | มาก | มากที่สุด | 4.29 | มาก | มากที่สุด | 3.50 | มาก |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.27 | มาก | มากที่สุด | 4.54 | มาก | มากที่สุด | 4.46 | มาก | มากที่สุด | 4.13 | มาก | มากที่สุด | 4.42 | มาก | มากที่สุด | 4.21 | มาก | มากที่สุด | 3.00 | ปาน |
| 4.36 | มาก | มากที่สุด | 4.46 | มาก | มากที่สุด | 4.23 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 4.46 | มาก | มากที่สุด | 4.21 | มาก | มากที่สุด | 3.00 | ปาน |
| 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.09 | มาก | มากที่สุด | 4.08 | มาก | มากที่สุด | 4.15 | มาก | มากที่สุด | 3.88 | มาก | มากที่สุด | 4.29 | มาก | มากที่สุด | 4.07 | มาก | มากที่สุด | 3.00 | ปาน |
| 4.09 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 3.92 | มาก | มากที่สุด | 3.88 | มาก | มากที่สุด | 3.96 | มาก | มากที่สุด | 4.07 | มาก | มากที่สุด | 3.00 | ปาน |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.09 | มาก | มากที่สุด | 4.15 | มาก | มากที่สุด | 4.15 | มาก | มากที่สุด | 4.25 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 4.07 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | ปาน |
| 4.27 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 4.15 | มาก | มากที่สุด | 4.13 | มาก | มากที่สุด | 4.17 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | ปาน |
| 5. การให้บริการเป็นระบบ และเป็น | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.09 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 3.92 | มาก | มากที่สุด | 3.88 | มาก | มากที่สุด | 4.29 | มาก | มากที่สุด | 4.07 | มาก | มากที่สุด | 3.50 | ปาน |
| 4.09 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 3.92 | มาก | มากที่สุด | 3.88 | มาก | มากที่สุด | 3.96 | มาก | มากที่สุด | 4.07 | มาก | มากที่สุด | 3.50 | ปาน |
| 6. ระยะเวลาในการให้บริการมีความ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.09 | มาก | มากที่สุด | 4.15 | มาก | มากที่สุด | 4.15 | มาก | มากที่สุด | 4.25 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 4.07 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | ปาน |
| 4.27 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 4.15 | มาก | มากที่สุด | 4.13 | มาก | มากที่สุด | 4.17 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | ปาน |
| 7. มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.09 | มาก | มากที่สุด | 4.15 | มาก | มากที่สุด | 4.15 | มาก | มากที่สุด | 4.25 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 4.07 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | ปาน |
| 4.27 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 4.15 | มาก | มากที่สุด | 4.13 | มาก | มากที่สุด | 4.17 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | ปาน |
| 8. มีที่นั่งสำหรับรับบริการ | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.09 | มาก | มากที่สุด | 4.08 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 4.21 | มาก | มากที่สุด | 4.14 | มาก | มากที่สุด | 3.50 | ปาน |
| 4.09 | มาก | มากที่สุด | 4.08 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 4.00 | มาก | มากที่สุด | 4.21 | มาก | มากที่สุด | 4.14 | มาก | มากที่สุด | 3.50 | ปาน |
| 9. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.18 | มาก | มากที่สุด | 4.31 | มาก | มากที่สุด | 4.23 | มาก | มากที่สุด | 4.25 | มาก | มากที่สุด | 4.46 | มาก | มากที่สุด | 4.57 | มากที่สุด | มากที่สุด | 3.50 | ปาน |
| 4.18 | มาก | มากที่สุด | 4.31 | มาก | มากที่สุด | 4.23 | มาก | มากที่สุด | 4.25 | มาก | มากที่สุด | 4.46 | มาก | มากที่สุด | 4.57 | มากที่สุด | มากที่สุด | 3.50 | ปาน |
| 10. ผลของการบริการที่ได้รับเป็นไป | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.24 | มาก | มากที่สุด | 4.28 | มาก | มากที่สุด | 4.21 | มาก | มากที่สุด | 4.09 | มาก | มากที่สุด | 4.29 | มาก | มากที่สุด | 4.19 | มาก | มากที่สุด | 3.45 | ปาน |
| 4.24 | มาก | มากที่สุด | 4.28 | มาก | มากที่สุด | 4.21 | มาก | มากที่สุด | 4.09 | มาก | มากที่สุด | 4.29 | มาก | มากที่สุด | 4.19 | มาก | มากที่สุด | 3.45 | ปาน |
| รวม | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 4.24 | มาก | มากที่สุด | 4.28 | มาก | มากที่สุด | 4.21 | มาก | มากที่สุด | 4.09 | มาก | มากที่สุด | 4.29 | มาก | มากที่สุด | 4.19 | มาก | มากที่สุด | 3.45 | ปาน |

จากตารางจะพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการที่ติดต่อด้านสวัสดิการ เงินกู้ มร. โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.34$) รองลงมาคือ ประกันอุบัติเหตุ AIA ($\bar{x}=4.33$) สวัสดิการเงินกู้เอนกประสงค์ ($\bar{x}=4.29$) สวัสดิการโครงการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย ($\bar{x}=4.28$) สวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล (ต้นสังกัด) ($\bar{x}=4.24$) เงินช่วยเหลือค่าดอกเบี้ยเพื่อที่อยู่อาศัย ($\bar{x}=4.21$) สวัสดิการสินเชื่อธนาคารออมสิน ($\bar{x}=4.19$) และสวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ ($\bar{x}=4.09$) ส่วนเรื่องสวัสดิการจัดซื้อหรีดและเงินทดแทนเนื่องจากเสียชีวิต มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.45$)

หากแยกพิจารณาตามเรื่องที่ติดต่อกับหน่วยงานสวัสดิการ จะพบว่า ผู้ใช้บริการที่ขอรับบริการด้านสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล (ต้นสังกัด) มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.55$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.36$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.05$)

ผู้ใช้บริการที่ติดต่อด้านสวัสดิการ โครงการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}=4.62$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ($\bar{x}=4.54$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม และที่นั่งสำหรับรอรับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.00$)

ผู้ใช้บริการที่ติดต่อด้านเงินช่วยเหลือค่าดอกเบี้ยเพื่อที่อยู่อาศัย มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.46$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.38$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ ($\bar{x}=4.00$) และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x}=3.92$)

ผู้ใช้บริการที่ติดต่อด้านสวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ ผลของการบริหารที่ได้รับเป็นไปตามต้องการ สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.25$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.13$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ การให้บริการ

เป็นระบบ และเป็นขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 3.88$)

ผู้ใช้บริการที่ติดต่อด้านสวัสดิการเงินกู้เอนกประสงค์ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.50$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี และผลของการบริการที่ได้รับเป็นไปตามต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 4.46$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ มีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ ($\bar{x} = 4.00$) และการระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 3.96$)

ผู้ใช้บริการที่ติดต่อด้านสวัสดิการสินเชื่ออาคารออมสิน มีความพึงพอใจผลของการบริการที่ได้รับเป็นไปตามต้องการ สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.57$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 4.29$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ มีที่นั่งสำหรับรอรับบริการ ($\bar{x} = 4.00$)

ผู้ใช้บริการที่ติดต่อด้านสวัสดิการเงินกู้ มร. มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.62$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี ($\bar{x} = 4.54$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ($\bar{x} = 4.08$) และมีผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ ($\bar{x} = 4.15$)

ผู้ใช้บริการที่ติดต่อด้านประกันอุบัติเหตุ AIA มีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ทุกด้านในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากันหมด ($\bar{x} = 4.33$)

ผู้ใช้บริการที่ติดต่อด้านสวัสดิการจัดซื้อหรือเช่ารถและเงินทดแทนเนื่องจากเสียชีวิต มีความพึงพอใจผู้แสดงความคิดเห็นหรือรับแบบประเมินการบริการ และที่นั่งสำหรับรอรับบริการ สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.00$) รองลงมา มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม สถานที่ให้บริการมีความสะอาด เป็นระเบียบ และผลของการบริการที่ได้รับเป็นไปตามต้องการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x} = 3.50$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน มีค่าเฉลี่ยเท่ากันในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.00$)

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุป

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ใช้บริการทางด้านสวัสดิการเงินกู้เอนกประสงค์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9 รองลงมาได้แก่ สวัสดิการสินเชื่อธนาคารออมสิน จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 13.3 สวัสดิการโครงการเงินเพื่อที่อยู่อาศัย เงินช่วยเหลือค่าดอกเบี้ยเพื่อที่อยู่อาศัย และสวัสดิการเงินกู้มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวนเท่ากันคือ 13 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 สวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล (ต้นสังกัด) จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.5 สวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 การฌาปนกิจสงเคราะห์ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 3.8 การประกันอุบัติเหตุ AIA จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.9 และสวัสดิการจัดซื้อหรือเงินทดแทนเนื่องจากเสียชีวิต จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ตามลำดับ

ผู้ใช้บริการเพศหญิงมีความพึงพอใจการให้บริการของงานสวัสดิการในระดับมาก ($\bar{x}=4.25$) ซึ่งที่ค่าเฉลี่ยสูงกว่าความพึงพอใจของเพศชาย ($\bar{x}=4.19$)

จากตารางจะพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการที่มีอายุมากกว่า 55 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.26$) รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ 25-40 ปี และ 41-55 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.22$) และผู้ที่มีอายุน้อยกว่า 25 ปี ($\bar{x}=4.20$)

จากตารางจะพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีความพึงพอใจสูงสุด คือ ผู้ใช้บริการที่เป็นข้าราชการ โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.28$) รองลงมาคือ ลูกจ้างบรสายได้และพนักงานมหาวิทยาลัย (งบคลัง) มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.25$) ลูกจ้างปฏิบัติงานชั่วคราว ($\bar{x}=4.07$) ลูกจ้างประจำ ($\bar{x}=4.04$) และพนักงานมหาวิทยาลัย (งบรายได้) ($\bar{x}=3.80$)

ผู้ใช้บริการที่ขอรับบริการด้านสวัสดิการเงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ มีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตร อธิบายดี สูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}=4.25$) รองลงมา ได้แก่ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=4.13$) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่ำที่สุด ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบ และเป็นขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{x}=3.88$)

ข้อเสนอแนะ

ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติม ดังนี้

1. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีขึ้นมาก
2. มีบริการรถของมหาวิทยาลัยพาไปหมู่บ้านเพื่อขอกู้ซ่อมแซมบ้านจะเป็นการบริการที่ดีมาก
3. มีป้ายบอกประเภทการให้บริการชัดเจน ทำให้สะดวกในการติดต่อ
4. ควรเพิ่มเก้าอี้ หรือจัดสถานที่ให้เพียงพอสำหรับประเภทงานที่มีผู้รับบริการมาก
5. การให้บริการสวัสดิการด้านตรวจสุขภาพประจำปี มีการพัฒนาดีขึ้นทุกปี และดีทุกขั้นตอน โดยเฉพาะการจัดอาหารว่าง เครื่องดื่ม ดีมากค่ะ