

สรุปประเมินผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปีการศึกษา 2564

คณะ/สำนัก/ศูนย์.....แนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา.....มหาวิทยาลัยสยาม

จัดอยู่ในกลุ่ม

- โครงการตอบสนองยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่.....3.....
- โครงการ ที่ไม่ได้ตอบสนองยุทธศาสตร์และแผนของมหาวิทยาลัย แต่เป็นโครงการตอบสนองนโยบาย
การพัฒนาคณะวิชา/หน่วยงาน โดยกำหนดภายใต้แผนของคณะ/หน่วยงาน

ชื่อโครงการหลัก.....โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....

(กรณีมีย่อย)

- 1) โครงการย่อย/กิจกรรม.....(ชื่อหลักสูตรที่รับผิดชอบ) เอกสารแนบ 1
- 2) โครงการย่อย/กิจกรรม.....(ชื่อหลักสูตรที่รับผิดชอบ) เอกสารแนบ 2
- 3)(.....) เอกสารแนบ 3

หลักการและเหตุผล

สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งมีหน้าที่ในการ
ให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือนักศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียน ด้านส่วนตัว ด้านอาชีพ และด้าน
ทุนการศึกษา รวมทั้งส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ สามารถสำเร็จการศึกษาออกไป
ประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข ตามความถนัด และความสามารถของแต่ละบุคคล

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา จึงได้จัดให้มี
การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้น

วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในการให้บริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อ
การศึกษา
2. เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา
3. เพื่อให้บุคลากรมีความตระหนักในภาระ หน้าที่ และมีจิตบริการ (Service mind) ที่ดี

ผู้เข้าร่วมโครงการ.....นักศึกษาจำนวน 500 คน.....

ข้อเสนอแนะจากการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา (ถ้ามี).....

รูปแบบการดำเนินงาน.....แจกแบบสอบถาม.....

สถานที่ดำเนินโครงการ.....ห้อง 12-602..และห้องแนะแนว.....

วัน/เดือน/ปี ที่ดำเนินงาน.....เดือนสิงหาคม 2564 - พฤษภาคม 2565.....

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินโครงการ

การดำเนินงาน	ระยะเวลา											
	ส.ค. 64	ก.ย. 64	ต.ค. 64	พ.ย. 64	ธ.ค. 64	ม.ค. 65	ก.พ. 65	มี.ค. 65	เม.ย. 65	พ.ค. 65	มิ.ย. 65	ก.ค. 65
1 จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจ	↔											
2 ดำเนินการ	←	→										
3 วิเคราะห์และประเมินผล											↔	

งบประมาณรวมของโครงการ.....บาท (.....-.....)

งบประมาณ

- งบประมาณของมหาวิทยาลัย รวม.....บาท
- งบประมาณจากหน่วยงานภายนอก (ระบุแหล่งทุน.....).....บาท
- ไม่ใช้งบประมาณ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. สามารถนำมาปรับปรุงพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
3. บุคลากรเกิดความตระหนักในหน้าที่ และมีจิตบริการที่ดี

ผลผลิต (Output) ...บุคลากรในหน่วยงานได้สำรวจและมีการพัฒนาตนเอง....

ผลลัพธ์ (Project Outcome and Impact) : ผู้รับบริการได้รับประโยชน์สูงสุด

วิธีประเมินผลโครงการ.....ใช้แบบประเมินผล.....

ตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมาย ตามวัตถุประสงค์

ตัวชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์	ค่าเป้าหมาย	ผลการประเมิน
1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ	1.ระดับมาก (ไม่น้อยกว่า 4.00)	<input type="checkbox"/> บรรลุ <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ (สรุปเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ) เนื่องจาก.....
2.	2.....	<input type="checkbox"/> บรรลุ <input type="checkbox"/> ไม่บรรลุ (สรุปเมื่อเสร็จสิ้นโครงการ) เนื่องจาก.....
ผู้รับผิดชอบโครงการ: (....อ.นฤมล ศรีวิไลย์.....)/...../.....	ผู้ตรวจสอบโครงการ: กรรมการประสานแผนงานประจำคณะ (.....)/...../.....	ผู้เห็นชอบ: (คณบดี/ผู้อำนวยการ) (.....อ.กันทิมา ปลื้มใจ.....)/...../.....

สรุปประเมินผล

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2564

สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการที่ให้บริการในด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และการให้คำปรึกษาและแนะแนวอาชีพ โดยให้บริการนักศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียน ด้านส่วนตัว ด้านอาชีพ รวมทั้งดำเนินงานในด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถศึกษาเล่าเรียนได้จนสำเร็จการศึกษา

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา จึงได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้น โดยนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เริ่มดำเนินการระหว่าง เดือนสิงหาคม 2564 - พฤษภาคม 2565 โดยการสำรวจจากผู้ที่มาขอรับบริการของสำนักแนะแนว และทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 409 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	257	62.80
ชาย	152	37.20
รวม	409	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 409 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 62.80 และเป็นเพศชาย 152 คน คิดเป็นร้อยละ 37.20

1.2 ตารางแสดงชั้นปีที่กำลังศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	64	15.60
ชั้นปีที่ 2	99	24.20
ชั้นปีที่ 3	78	19.10
ชั้นปีที่ 4	144	35.20
ชั้นปีที่ 5	15	3.70
ชั้นปีที่ 6	9	2.20
รวม	409	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมาเป็น
เป็นชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 24.20 และ 19.10 ตามลำดับ

1.3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่กำลังศึกษาอยู่

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะพยาบาลศาสตร์	80	19.60
2. คณะศิลปศาสตร์	67	16.40
3. คณะบริหารธุรกิจ	54	13.20
4. คณะวิศวกรรมศาสตร์	54	13.20
5. คณะเภสัชศาสตร์	47	11.00
6. คณะนิเทศศาสตร์	26	6.40
7. สาธารณสุขศาสตร์	17	4.20
8. คณะแพทยศาสตร์	15	3.70
9. คณะวิทยาศาสตร์	14	3.40
10. คณะนิติศาสตร์	11	2.70
11. คณะศิลปกรรมศาสตร์	10	2.60
12. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	8	2.00
13. หลักสูตรนานาชาติ	4	1.00
14. คณะรัฐศาสตร์	2	0.6
รวม	409	100.00

จากตารางพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 19.60 รองลงมา
เป็นคณะศิลปศาสตร์ และคณะบริหารธุรกิจ, คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 16.40 และ 13.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

รายการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					\bar{x}	S.D.
	5	4	3	2	1		
1. ด้านการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา							
1.1 การให้ข้อมูลข่าวสารด้านแหล่งรับสมัครงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลา	71.88	24.21	1.96	1.71	0.24	4.66	0.63
1.2 การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาต่อและแหล่งทุนการศึกษาต่างๆ	73.11	22.00	3.42	1.22	0.24	4.67	0.63
1.3 การให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	75.06	20.29	2.93	1.47	0.24	4.68	0.63
1.4 มีการอัปเดตข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์และประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษา	74.57	21.80	1.96	0.98	0.49	4.69	0.61
ค่าเฉลี่ยด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	73.66	22.11	2.57	1.36	0.30	4.68	0.63
2. ด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา							
2.1 มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง	70.66	24.69	3.18	1.22	0.24	4.64	0.63
2.2 ระยะเวลาในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารมีความเหมาะสม	70.42	24.45	3.91	0.73	0.49	4.64	0.64
2.3 การให้ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้	68.95	26.89	3.18	0.49	0.49	4.63	0.62
2.4 มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน	72.13	23.96	2.69	0.73	0.49	4.67	0.62
ค่าเฉลี่ยด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา	70.54	25.00	3.24	0.79	0.43	4.65	0.63
3. ด้านสมรรถนะในการให้บริการของบุคลากร							
3.1 ความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ	80.93	18.09	0.73	0.24	0	4.80	0.44
3.2 ความพร้อมด้านอุปกรณ์/เทคโนโลยีในการให้บริการ	75.55	22.74	1.47	0	0.24	4.73	0.50
3.3 ความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านของผู้ให้บริการ	76.04	21.27	2.44	0	0.24	4.73	0.53
3.4 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	73.59	24.69	1.47	0	0.24	4.71	0.51
3.5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	78.24	20.54	0.98	0	0.24	4.77	0.48
ค่าเฉลี่ยด้านสมรรถนะในการให้บริการของบุคลากร	76.87	21.47	1.42	0.05	0.19	4.75	0.49

จากตารางพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาด้านสมรรถนะในการให้บริการของบุคลากรมากที่สุด ($\bar{X} = 4.75$) รองลงมาเป็นด้านการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา ($\bar{X} = 4.68$) และด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ($\bar{X} = 4.65$) ตามลำดับ โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.77$)

ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาความพร้อมด้านอุปกรณ์/เทคโนโลยีในการให้บริการ, ความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านของผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.73$) และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.71$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้แก่

- อาจารย์ให้คำแนะนำขั้นตอนทุกอย่างดีมาก และบริการรวดเร็วดีมาก
- บุคลากรมีความอึดยาศักดิ์ และมีความใส่ใจที่ดีมาก
- อยากให้รักษามาตรฐานการให้บริการเหมือนเดิม เช่น การติดตาม หรือโทรศัพท์แจ้งนักศึกษา กรณียังไม่เข้าระบบยืนยันค่าเล่าเรียน เอกสารไม่ครบหรือต้องแก้ไข

หมายเหตุ : เกณฑ์การแปลผลคะแนนความพึงพอใจ มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ น้อย

ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ ปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มาก

ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจ มากที่สุด