

สรุปประเมินผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปีการศึกษา 2565

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

จัดอยู่ในกลุ่ม

- โครงการตอบสนองยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยที่.....4.....
- 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 ให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียน ด้านส่วนตัว ด้านอาชีพ และด้าน ทุนการศึกษา รวมทั้งส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ สามารถสำเร็จการศึกษาออกไป ประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข ตามความถนัด และความสามารถของแต่ละบุคคล

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา จึงได้จัดให้มี การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้น

วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสมรรถนะในการให้บริการของสำนักแนะแนวและทุน กู้ยืมเพื่อการศึกษา
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 2565-เมษายน 2566.....

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินโครงการ

การดำเนินงาน	ระยะเวลา											
	ส.ค. 65	ก.ย. 65	ต.ค. 65	พ.ย. 65	ธ.ค. 65	ม.ค. 66	ก.พ. 66	มี.ค. 66	เม.ย. 66	พ.ค. 66	มิ.ย. 66	ก.ค. 66
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 ศรีวิสัย.....)/...../.....	ผู้ตรวจสอบโครงการ: กรรมการประสานแผนงานประจำคณะ (.....)/...../.....	ผู้เห็นชอบ: (คณบดี/ผู้อำนวยการ) (.....อ.กันทิมา ปลื้มใจ.....)/...../.....

สรุปประเมินผล

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2565

สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการที่ให้บริการในด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และการให้คำปรึกษาและแนะแนวอาชีพ โดยให้บริการนักศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียน ด้านส่วนตัว ด้านอาชีพ รวมทั้งดำเนินงานในด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถศึกษาเล่าเรียนได้จนสำเร็จการศึกษา

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา จึงได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้น โดยนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เริ่มดำเนินการระหว่าง เดือนสิงหาคม 2565 - เมษายน 2566 โดยการสำรวจจากผู้ที่มาขอรับบริการของสำนักแนะแนว และทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 620 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	444	71.60
ชาย	176	28.40
รวม	620	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 620 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 444 คน คิดเป็นร้อยละ 71.60 และเป็นเพศชาย 176 คน คิดเป็นร้อยละ 28.40

1.2 ตารางแสดงชั้นปีที่กำลังศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	346	55.80
ชั้นปีที่ 2	104	16.80
ชั้นปีที่ 3	94	15.20
ชั้นปีที่ 4	53	8.50
ชั้นปีที่ 5	13	2.10
ชั้นปีที่ 6	10	1.60
รวม	620	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 55.80 รองลงมาเป็น
เป็นชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 16.80 และ 15.20 ตามลำดับ

1.3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่กำลังศึกษาอยู่

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะพยาบาลศาสตร์	178	28.70
2. คณะบริหารธุรกิจ	90	14.50
3. คณะเภสัชศาสตร์	84	13.50
4. คณะวิศวกรรมศาสตร์	63	10.20
5. คณะศิลปศาสตร์	56	9.10
6. คณะนิเทศศาสตร์	49	7.90
7. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	35	5.60
8. คณะแพทยศาสตร์	22	3.50
9. คณะวิทยาศาสตร์	18	2.90
10. คณะนิติศาสตร์	10	1.60
11. คณะสาธารณสุขศาสตร์	8	1.30
12. คณะศิลปกรรมศาสตร์	5	0.8
13. หลักสูตรนานาชาติ	1	0.2
14. คณะรัฐศาสตร์	1	0.2
รวม	620	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 28.70
รองลงมาเป็นคณะบริหารธุรกิจ และคณะเภสัชศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 14.50 และ 13.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็น	(\bar{x})	S.D.	ระดับการประเมิน
1. ด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา			
1.1 มีระบบและขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	0.47	มากที่สุด
1.2 มีการให้ความรู้และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้กู้ยืม	4.68	0.52	มากที่สุด
1.3 มีการกำกับดูแลและติดตามผู้กู้ยืมอย่างต่อเนื่อง	4.74	0.50	มากที่สุด
1.4 สามารถเข้าถึงการขอกู้ยืมได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.65	0.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.69	0.51	มากที่สุด
2. ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน			
2.1 มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง	4.67	0.54	มากที่สุด
2.2 มีการเผยแพร่ข่าวสารที่จำเป็นและสอดคล้องกับความต้องการ	4.70	0.53	มากที่สุด
2.3 การให้ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้	4.64	0.56	มากที่สุด
2.4 มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน	4.64	0.58	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.66	0.55	มากที่สุด
3. ด้านสมรรถนะในการให้บริการของบุคลากร			
3.1 บุคลากรมีความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการ	4.75	0.50	มากที่สุด
3.2 บุคลากรมีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน	4.71	0.52	มากที่สุด
3.3 บุคลากรสามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วนและตรงประเด็น	4.80	0.46	มากที่สุด
3.4 บุคลากรมีการรับฟังปัญหาและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.73	0.53	มากที่สุด
3.5 บุคลากรมีการประสานงานทั้งภายในและภายนอกเพื่อให้ได้รับบริการที่ต่อเนื่องและรวดเร็ว	4.72	0.52	มากที่สุด
3.6 หน่วยงานมีความพร้อมด้านอุปกรณ์/เทคโนโลยีในการให้บริการ	4.65	0.58	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.73	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.70	0.53	มากที่สุด

จากตาราง พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักแนะแนวฯ ในด้านสมรรถนะในการให้บริการของบุคลากรมากที่สุด ($\bar{X} = 4.73$) รองลงมาเป็นด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ($\bar{X} = 4.69$) และด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน ($\bar{X} = 4.65$) ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ ในด้านที่บุคลากรสามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วนและตรงประเด็นมากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาเป็นความใส่ใจและเต็มใจในการให้บริการของบุคลากร ($\bar{X} = 4.75$) และมีการกำกับดูแลและติดตามผู้กู้ยืมอย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 4.74$) โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.70$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้แก่

- ให้บริการดีมากอยากให้รักษามาตรฐานการให้บริการแบบนี้ตลอดไป
- อยากให้ขยายเวลาการส่งเอกสารเพิ่ม เนื่องจากบางวันมีเรียนติดกัน
- อาจารย์ให้คำแนะนำที่ดีมากๆ ในการวางแผนการเรียน
- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้นักศึกษาใช้ช้ามาก ควรเปลี่ยนใหม่

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