

สรุปประเมินผลโครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปีการศึกษา 2566

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 ซึ่งมีหน้าที่ในการให้คำปรึกษาและให้ความช่วยเหลือแก่นักศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียน ด้านส่วนตัว ด้านอาชีพ และด้านทุนการศึกษา รวมทั้งส่งเสริมให้นักศึกษาได้พัฒนาตนเองอย่างเต็มศักยภาพ สามารถสำเร็จการศึกษาออกไปประกอบอาชีพได้อย่างมีความสุข ตามความถนัดและความสามารถของแต่ละบุคคล

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา จึงได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้น

วัตถุประสงค์โครงการ

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสมรรถนะในการให้บริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา
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 2566-พฤษภาคม 2567.....

ขั้นตอนและระยะเวลาการดำเนินโครงการ

การดำเนินงาน	ระยะเวลา											
	ส.ค. 66	ก.ย. 66	ต.ค. 66	พ.ย. 66	ธ.ค. 66	ม.ค. 67	ก.พ. 67	มี.ค. 67	เม.ย. 67	พ.ค. 67	มิ.ย. 67	ก.ค. 67
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 2566

สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการที่ให้บริการในด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และการให้คำปรึกษาและแนะแนวอาชีพ โดยให้บริการนักศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียน ด้านส่วนตัว ด้านอาชีพ รวมทั้งดำเนินงานในด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถศึกษาเล่าเรียนได้จนสำเร็จการศึกษา

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา จึงได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้น โดยนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษา

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เริ่มดำเนินการระหว่าง เดือนสิงหาคม 2566 - พฤษภาคม 2567 โดยการสำรวจจากผู้ที่มาขอรับบริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 1,012 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	709	70.06
ชาย	303	29.94
รวม	1,012	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 1,012 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 709 คน คิดเป็นร้อยละ 70.06 และเป็นเพศชาย 303 คน คิดเป็นร้อยละ 29.94

1.2 ตารางแสดงชั้นปีที่กำลังศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	347	34.29
ชั้นปีที่ 2	304	30.04
ชั้นปีที่ 3	144	14.23
ชั้นปีที่ 4	135	13.34
ชั้นปีที่ 5	48	4.74
ชั้นปีที่ 6	34	3.36
รวม	1,012	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 34.29 รองลงมาเป็น
เป็นชั้นปีที่ 2 และชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 30.04 และ 14.23 ตามลำดับ

1.3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่กำลังศึกษาอยู่

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะบริหารธุรกิจ	198	19.57
2. คณะพยาบาลศาสตร์	195	19.27
3. คณะเภสัชศาสตร์	169	16.70
4. คณะศิลปศาสตร์	145	14.41
5. คณะวิศวกรรมศาสตร์	87	8.60
6. คณะนิเทศศาสตร์	84	8.30
7. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	39	3.85
8. คณะวิทยาศาสตร์	33	3.26
9. คณะแพทยศาสตร์	19	1.88
10. คณะนิติศาสตร์	15	1.48
11. คณะสาธารณสุขศาสตร์	15	1.48
12. คณะรัฐศาสตร์	8	0.70
13. วิทยาลัยดนตรีและศิลปะการแสดงSCA	3	0.30
14. คณะวิทยาลัยนานาชาติ	2	0.20
รวม	1,012	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 19.57
รองลงมาเป็นคณะพยาบาลศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 19.27 และ 16.70 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็น	(\bar{x})	S.D.	ระดับการประเมิน
1. ด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา			
1.1 มีระบบและขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.65	0.61	มากที่สุด
1.2 มีการให้ความรู้และข้อมูลด้านกองทุนฯ ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้กู้ยืม	4.64	0.60	มากที่สุด
1.3 มีการกำกับดูแลและติดตามผู้กู้ยืมอย่างต่อเนื่อง	4.68	0.59	มากที่สุด
1.4 สามารถเข้าถึงการขอกู้ยืมได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.65	0.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.66	0.60	มากที่สุด
2. ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน			
2.1 มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง	4.55	0.65	มากที่สุด
2.2 มีการเผยแพร่กิจกรรมพิเศษ แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลา	4.54	0.66	มากที่สุด
2.3 การให้ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้	4.59	0.62	มากที่สุด
2.4 มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน	4.59	0.63	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.57	0.64	มากที่สุด
3. ด้านสมรรถนะในการให้บริการ			
3.1 บุคลากรมีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน	4.68	0.54	มากที่สุด
3.2 บุคลากรสามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วนและตรงประเด็น	4.70	0.56	มากที่สุด
3.3 บุคลากรมีการรับฟังปัญหาและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.68	0.57	มากที่สุด
3.4 บุคลากรมีการประสานงานทั้งภายในและภายนอกเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด	4.70	0.55	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.69	0.56	มากที่สุด
4. ด้านอุปกรณ์/เทคโนโลยีในการให้บริการ			
4.1 อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.60	0.61	มากที่สุด
4.2 อุปกรณ์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.60	0.59	มากที่สุด
4.3 อุปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสมกับการให้บริการ	4.63	0.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.61	0.60	มากที่สุด

ประเด็น	(\bar{X})	S.D.	ระดับการประเมิน
5. ด้านการให้คำปรึกษา (หากไม่เคยขอรับบริการ ไม่ต้องตอบข้อนี้)**			
5.1 ผู้ให้คำปรึกษามีความใส่ใจและเต็มใจให้บริการ	4.68	0.56	มากที่สุด
5.2 ให้คำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.68	0.56	มากที่สุด
5.3 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	4.70	0.56	มากที่สุด
5.4 เมื่อได้รับคำปรึกษาแล้วสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์	4.71	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.69	0.55	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม	4.67	0.57	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.65	0.59	มากที่สุด

จากตาราง พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักแนะแนวฯ ในด้านสมรรถนะในการให้บริการ และการให้คำปรึกษามากที่สุด ($\bar{X} = 4.69$) รองลงมาเป็นด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ($\bar{X} = 4.66$) และด้านอุปกรณ์/เทคโนโลยีในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.63$) ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ ในกรณีที่เมื่อได้รับคำปรึกษาแล้วสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์มากที่สุด ($\bar{X} = 4.71$) รองลงมาบุคลากรสามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วนและตรงประเด็น, บุคลากรมีการประสานงานทั้งภายในและภายนอกเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด และให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา ($\bar{X} = 4.70$) และมีการกำกับดูแลและติดตามผู้กู้ยืมอย่างต่อเนื่อง, บุคลากรมีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน, บุคลากรมีการรับฟังปัญหาและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจน, ผู้ให้คำปรึกษามีความใส่ใจและเต็มใจให้บริการ และให้คำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.68$)

ทั้งนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.67$) และมีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.65$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้แก่

- อยากให้รักษามาตรฐานการให้บริการเหมือนเดิม เช่น การติดตาม หรือโทรศัพท์แจ้งนักศึกษากรณียังไม่เข้าระบบยืนยันค่าเล่าเรียน เอกสารไม่ครบ หรือต้องแก้ไข
- อาจารย์ให้คำแนะนำขั้นตอนทุกอย่างดีมาก และบริการรวดเร็วดีมาก
- บุคลากรมีอัธยาศัยดี และมีความใส่ใจที่ดีมาก
- อาจารย์ตอบไลน์รวดเร็วดี ถ้าสงสัยสอบถามได้ทันที อยากให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยมีไลน์กลุ่มแบบนี้บ้าง

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