

สรุปประเมินผล

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2568

สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นหน่วยงานสนับสนุนวิชาการที่ให้บริการในด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา และการให้คำปรึกษาและแนะแนวอาชีพ โดยให้บริการนักศึกษาในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียน ด้านส่วนตัว ด้านอาชีพ รวมทั้งดำเนินงานในด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถศึกษาเล่าเรียนได้จนสำเร็จการศึกษา

ดังนั้น เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการให้บริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา จึงได้จัดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขึ้น โดยนำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการที่เป็นประโยชน์กับนักศึกษาต่อไป

การสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ เริ่มดำเนินการระหว่าง เดือนสิงหาคม 2568 - เมษายน 2569 โดยการสุ่มสำรวจจากผู้ที่มาขอรับบริการของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา จำนวน 797 คน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1.1 ตารางแสดงจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
หญิง	556	69.80
ชาย	241	30.20
รวม	797	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม 797 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 556 คน คิดเป็นร้อยละ 69.80 และเป็นเพศชาย 241 คน คิดเป็นร้อยละ 30.20

1.2 ตารางแสดงชั้นปีที่กำลังศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	150	18.80
ชั้นปีที่ 2	282	35.40
ชั้นปีที่ 3	203	25.50
ชั้นปีที่ 4	139	17.40
ชั้นปีที่ 5	13	1.60
ชั้นปีที่ 6	10	1.30
รวม	797	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 35.40 รองลงมาเป็น
เป็นชั้นปีที่ 3 และชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 25.50 และ 18.80 ตามลำดับ

1.3 ตารางแสดงจำนวนและร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามคณะที่กำลังศึกษาอยู่

คณะ	จำนวน	ร้อยละ
1. คณะพยาบาลศาสตร์	180	22.60
2. คณะบริหารธุรกิจ	151	18.90
3. คณะวิศวกรรมศาสตร์	109	13.70
4. คณะเภสัชศาสตร์	80	10.00
5. คณะศิลปศาสตร์	73	9.20
6. คณะนิเทศศาสตร์	58	7.30
7. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	51	6.40
8. คณะวิทยาศาสตร์	33	4.10
9. คณะแพทยศาสตร์(อาชีวอนามัยฯ)	28	3.50
10.คณะทัศนมาตรศาสตร์	11	1.40
11. คณะนิติศาสตร์	9	1.10
12. คณะแพทยศาสตร์	5	0.60
13. คณะรัฐศาสตร์	4	0.50
14. คณะศิลปกรรมศาสตร์ SCA	4	0.50
15. หลักสูตรนานาชาติ	1	0.10
รวม	797	100.00

จากตารางพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาคณะพยาบาลศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 22.60
รองลงมาเป็นคณะบริหารธุรกิจ และคณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ 18.90 และ 13.70 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตารางแสดงค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของสำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

ประเด็น	(\bar{x})	S.D.	ระดับการประเมิน
1. ด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา			
1.1 มีระบบและขั้นตอนในการดำเนินงานที่ชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	0.52	มากที่สุด
1.2 มีการให้ความรู้และข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้กู้ยืม	4.70	0.53	มากที่สุด
1.3 มีการกำกับดูแลและติดตามผู้กู้ยืมอย่างต่อเนื่อง	4.77	0.47	มากที่สุด
1.4 สามารถเข้าถึงการขอกู้ยืมได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว	4.71	0.52	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.72	0.51	มากที่สุด
2. ด้านการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของหน่วยงาน			
2.1 มีช่องทางในการให้ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทาง	4.53	0.64	มากที่สุด
2.2 มีการเผยแพร่กิจกรรมพิเศษ แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลา	4.49	0.67	มาก
2.3 การให้ข้อมูลข่าวสารมีประโยชน์และสามารถนำไปประยุกต์ใช้ได้	4.61	0.62	มากที่สุด
2.4 มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารอย่างต่อเนื่องและเป็นปัจจุบัน	4.66	0.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.57	0.63	มากที่สุด
3. ด้านสมรรถนะในการให้บริการ			
3.1 บุคลากรมีความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน	4.78	0.44	มากที่สุด
3.2 บุคลากรสามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วนและตรงประเด็น	4.79	0.45	มากที่สุด
3.3 บุคลากรมีการรับฟังปัญหาและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจน	4.80	0.43	มากที่สุด
3.4 บุคลากรมีการประสานงานทั้งภายในและภายนอกเมื่อเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาด	4.77	0.47	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.79	0.45	มากที่สุด
1. ด้านอุปกรณ์/เทคโนโลยีในการให้บริการ			
4.1 อุปกรณ์ที่ให้บริการมีความทันสมัย	4.57	0.60	มากที่สุด
4.2 อุปกรณ์มีเพียงพอต่อการให้บริการ	4.63	0.57	มากที่สุด
4.3 อุปกรณ์มีคุณภาพเหมาะสมกับการให้บริการ	4.67	0.54	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.62	0.57	มากที่สุด

ประเด็น	(\bar{X})	S.D.	ระดับการประเมิน
5. ด้านการให้คำปรึกษา (หากไม่เคยขอรับบริการ ไม่ต้องตอบข้อนี้)			
5.1 ผู้ให้คำปรึกษามีความใส่ใจและเต็มใจให้บริการ	4.79	0.45	มากที่สุด
5.2 ให้คำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ	4.80	0.43	มากที่สุด
5.3 ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วทันตามกำหนดเวลา	4.78	0.46	มากที่สุด
5.4 เมื่อได้รับคำปรึกษาแล้วสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์	4.81	0.43	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	4.80	0.44	มากที่สุด
6. ความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยภาพรวม			
ค่าเฉลี่ยรวมทุกด้าน	4.71	0.54	มากที่สุด

จากตาราง พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักแนะแนวฯ ในด้านการให้คำปรึกษามากที่สุด ($\bar{X} = 4.80$) รองลงมาเป็นด้านสมรรถนะในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$) และด้านกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ($\bar{X} = 4.72$) ตามลำดับ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักฯ ในด้านการให้คำปรึกษามากที่สุด โดยเมื่อได้รับคำปรึกษาแล้วสามารถแก้ไขปัญหาได้สำเร็จบรรลุวัตถุประสงค์ ($\bar{X} = 4.81$) รองลงมาเป็นการให้คำปรึกษาได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และด้านสมรรถนะในการให้บริการ โดยเห็นว่าบุคลากรมีการรับฟังปัญหาและตอบข้อสงสัยได้อย่างถูกต้องชัดเจน ($\bar{X} = 4.80$) และด้านสมรรถนะการให้บริการ โดยบุคลากรสามารถให้ข้อมูลได้ครบถ้วนและตรงประเด็น และด้านการให้คำปรึกษา ผู้ให้คำปรึกษามีความใส่ใจและเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.79$)

โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.81$)

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมได้แก่

- เป็นหน่วยงานที่ติดต่อง่าย การติดตามงานมีประสิทธิภาพ ดำเนินเรื่องรวดเร็วดีมาก
- อยากให้รักษามาตรฐานการบริการและการให้คำปรึกษาที่ดีเยี่ยมแบบนี้ตลอดไป

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