

สรุปผลแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการให้คำปรึกษา ประจำปีการศึกษา 2566

จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำนวน 609 คน ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	236	39.08
หญิง	370	60.92
รวม	606	100.00

จากตารางที่ 1 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 60.92 (370 คน) และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 39.08 (236 คน)

ตารางที่ 2 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามชั้นปี

ชั้นปี	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชั้นปีที่ 1	358	58.95
ชั้นปีที่ 2	193	31.86
ชั้นปีที่ 3	41	6.90
ชั้นปีที่ 4	9	1.48
ชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป	5	0.82
รวม	606	100.00

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจเป็นนักศึกษาที่ศึกษาชั้นปีที่ 1 คิดเป็นร้อยละ 58.95 (358 คน) รองลงมาคือ ชั้นปีที่ 2 คิดเป็นร้อยละ 31.86 (193 คน) ชั้นปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 6.90 (41 คน) ชั้นปีที่ 4 คิดเป็นร้อยละ 1.48 (9 คน) และชั้นปีที่ 4 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.82 (5 คน)

ตารางที่ 3 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามการขอรับคำปรึกษาแต่ละด้าน

ด้าน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ปัญหาส่วนตัว (ครอบครัว/การเงิน)	8	1.31
การเรียนรู้	40	6.57
ความเครียดและการปรับตัว	17	2.79
ทุนการศึกษาและการเบิกจ่ายเงินทุน	530	87.03
สุขภาพจิต (โรคไบโพลาร์, โรคซึมเศร้า และโรคแพนนิค)	14	2.30
รวม	606	100.00

จากตารางที่ 3 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจมาขอรับคำปรึกษาด้านทุนการศึกษาและการเบิกจ่ายเงินทุน คิดเป็นร้อยละ 87.03 (530 คน) รองลงมาคือ ด้านการเรียนรู้ คิดเป็นร้อยละ 6.57 (40 คน) ด้านความเครียดและการปรับตัว คิดเป็นร้อยละ 2.79 (17 คน) ด้านสุขภาพจิต (โรคไบโพลาร์, โรคซึมเศร้า, โรคแพนนิค) คิดเป็นร้อยละ 2.30 (14 คน) และด้านปัญหาส่วนตัว (ครอบครัว/การเงิน) คิดเป็นร้อยละ 1.31 (8 คน)

ตารางที่ 4 จำนวนผู้ตอบแบบประเมิน จำแนกตามช่องทางที่ขอรับคำปรึกษา

ช่องทาง	จำนวน (คน)	ร้อยละ
มาด้วยตนเอง	20	3.28
ผ่านเครือข่ายการให้คำปรึกษา	15	2.46
ผ่านโทรศัพท์/Facebook งานทุนการศึกษา และให้คำปรึกษา	280	45.98
ห้องงานทุนการศึกษาและให้คำปรึกษา	85	13.96
Line กลุ่มทุนการศึกษา	209	34.32
รวม	606	100.00

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจส่วนใหญ่มาขอรับคำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์/Facebook งานทุนการศึกษาและให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 45.98 (280 คน) รองลงมาคือ Line กลุ่มทุนการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.32 (209 คน) ห้องงานทุนการศึกษาและให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 13.96 (85 คน) มาด้วยตนเอง คิดเป็นร้อยละ 3.28 (20 คน) และผ่านเครือข่ายการให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 2.46 (15 คน)

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการให้คำปรึกษา

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ปรับปรุง เร่งด่วน		
1. มีหน่วยงานที่ดูแลให้คำปรึกษานักศึกษา ในเรื่องต่าง ๆ เช่น ด้านวิชาการ ด้าน วิชาชีพ ด้านส่วนตัวและสังคม ฯลฯ	312 (51.23)	268 (44.01)	29 (4.76)			4.46	ดี
2. มีระบบการช่วยเหลือนักศึกษาที่มี ปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม	319 (52.38)	240 (39.41)	50 (8.21)			4.44	ดี
3. บุคลากรที่ให้บริการให้คำปรึกษาให้ ข้อมูลที่ต้องการ และเกิดประโยชน์ต่อการ นำไปใช้	322 (52.87)	249 (40.89)	38 (6.24)			4.47	ดี
4. ความสะดวกในการเข้ารับบริการให้ คำปรึกษา	329 (54.02)	231 (37.93)	49 (8.05)			4.46	ดี
5. นักศึกษาได้รับข้อมูลและคำแนะนำที่ เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและการดำเนิน ชีวิต	358 (58.78)	221 (36.29)	30 (4.93)			4.54	ดีมาก
6. มีการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือ ถ่ายทอดประสบการณ์แก่นักศึกษาตลอดจน รับฟังความคิดเห็นและช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ	336 (55.17)	237 (38.92)	36 (5.91)			4.49	ดี
7. มีช่องทางในการเข้าถึงบริการการให้ คำปรึกษาช่วยเหลือหลายช่องทาง	364 (59.77)	232 (38.10)	13 (2.13)			4.58	ดีมาก
8. มีการติดตามผลการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือและผลการเรียนของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามหลักสูตร	372 (61.08)	216 (35.47)	21 (3.45)			4.58	ดีมาก

ตารางที่ 5 ความพึงพอใจต่อการให้บริการให้คำปรึกษา

รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					ค่าเฉลี่ย	ระดับ
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ปรับปรุง	ปรับปรุง เร่งด่วน		
9. นักศึกษาได้รับแนวทางการแก้ไขปัญหา ที่ถูกต้องและมีระบบ สามารถนำไปปรับใช้ ในการดำเนินชีวิตได้ และมีพฤติกรรมที่ไม่ พึงประสงค์ลดลง	392 (64.37)	205 (33.66)	12 (1.97)			4.62	ดีมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						4.52 (90.31)	

หมายเหตุ: ตัวเลขใน () แสดงค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการให้คำปรึกษา

>>ระดับความพึงพอใจรวมต่อการให้บริการ คือ ร้อยละ 4.52 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 90.31, การดำเนินงานระดับดีมาก)

จากตารางที่ 4 ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจต่อการให้บริการให้คำปรึกษา ในระดับดีมาก ดี และพอใช้ ดังนี้

1. มีหน่วยงานที่ดูแลให้คำปรึกษานักศึกษาในเรื่องต่าง ๆ เช่น ด้านวิชาการ ด้านวิชาชีพ ด้านส่วนตัวและสังคม ฯลฯ มีผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 51.23 มีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 44.01 และมีความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 4.76

2. มีระบบการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม มีผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 52.38 มีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 39.41 และมีความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 8.21

3. บุคลากรที่ให้บริการให้คำปรึกษาให้ข้อมูลที่ต้องการ และเกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 52.87 มีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 40.89 และมีความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 6.24

4. ความสะดวกในการเข้ารับบริการให้คำปรึกษา ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 54.02 มีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 37.93 และมีความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 8.05

5. นักศึกษาได้รับข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและการดำเนินชีวิต ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 58.78 มีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 36.29 และมีความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 4.93

6. การให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือถ่ายทอดประสบการณ์แก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นและช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 55.17 มีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 38.92 และมีความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 5.91

7. มีช่องทางในการเข้าถึงบริการการให้คำปรึกษาช่วยเหลือหลายช่องทาง ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 59.77 มีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 38.10 และมีความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 2.13

8. มีการติดตามผลการให้คำปรึกษาช่วยเหลือและผลการเรียนของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามหลักสูตร ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 61.08 มีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 35.47 และมีความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 3.45

9. นักศึกษาได้รับแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ถูกต้องและมีระบบ สามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนินชีวิตได้ และมีพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ลดลง ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 64.37 มีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 33.66 และมีความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 1.97

**เกณฑ์คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา แปลความหมายเป็นรายชื่อ ดังนี้

คะแนน 0.00 – 1.50	การดำเนินงานปรับปรุงเร่งด่วน
คะแนน 1.51 – 2.50	การดำเนินงานปรับปรุง
คะแนน 2.51 – 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
คะแนน 3.51 – 4.50	การดำเนินงานระดับดี
คะแนน 4.51 – 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก