

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการให้คำปรึกษาและแนะแนว ปีการศึกษา 2562
งานพัฒนานักศึกษาและศิษย์เก่าสัมพันธ์ กองกิจการนักศึกษา สำนักงานอธิการบดี

ส่วนที่ 1. ข้อมูลส่วนตัว

1.1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	37	74.00
หญิง	13	26.00
รวม	50	100.00

1.2 ระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง	9	18.00
ปริญญาตรี	41	82.00
รวม	50	100.00

1.3 ความถี่ในการใช้บริการ

ความถี่	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ครั้ง	18	36.00
มากกว่า 5 ครั้ง	32	64.00
รวม	50	100.00

1.4 เรื่องที่ขอรับบริการ

เรื่อง	จำนวน	ร้อยละ
1. ข้อมูลทุนการศึกษา	3	6.00
2. ข้อมูลงาน อาชีพ	16	32.00
3. ข้อมูลการศึกษาต่อ	6	12.00
4. ข้อมูลบุคลิกภาพ ธรรมะ สุขภาพ และการปรับตัว	21	42.00
5. บริการศิษย์เก่า	2	4.00
6. อื่น ๆ	2	4.00
รวม	50	100.00

ระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ร้อยละ 18 มีความถี่ในการใช้บริการน้อยกว่า 5 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 36 มีความถี่ในการใช้บริการมากกว่า 5 ครั้ง ร้อยละ 64 โดยเรื่องที่นักศึกษาขอรับบริการมากที่สุด คือ ข้อมูลบุคลิกภาพ ธรรมชาติ สุขภาพ และการปรับตัว คิดเป็นร้อยละ 42 รองลงมาคือ ข้อมูลงาน อาชีพ คิดเป็นร้อยละ 16 ข้อมูลการศึกษาต่อ คิดเป็นร้อยละ 12 ข้อมูลทุนการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6 โดยข้อมูลบริการศิษย์เก่า และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 4

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

เกณฑ์ประเมิน

เกณฑ์การประเมิน 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					\bar{x}
	5	4	3	2	1	
ด้านการให้บริการของบุคลากร						
1. อาจารย์ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร กระตือรือร้นเต็มใจบริการ	19	23	7	1	-	4.20
2. อาจารย์ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ให้คำปรึกษาและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	23	21	5	1	-	4.32
3. อาจารย์ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการเป็นอย่างดี	22	23	4	1	-	4.32
รวม						4.28
ด้านกระบวนการ						
1. การให้บริการเป็นระบบ และมีขั้นตอน	17	22	9	2	-	4.08
2. การให้บริการใช้เวลาที่เหมาะสม	19	23	6	2	-	4.18
รวม						4.13
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1. มีที่นั่งพักสำหรับผู้มารับบริการอย่างเพียงพอ	17	27	4	2	-	4.18
2. สถานที่ให้บริการ สะอาด สะอาด เป็นระเบียบ	17	25	5	3	-	4.12
3. มีความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์	18	24	5	3	-	4.14
รวม						4.14
ด้านผลจากการให้บริการ						
1. ได้รับบริการที่ตรงกับความต้องการ	20	21	7	1	1	4.16
2. ได้รับการบริการที่เป็นประโยชน์	17	27	4	1	1	4.16
รวม						4.16
ภาพรวมในการให้บริการ						4.17

จากตาราง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในการให้บริการให้คำปรึกษาและแนะแนว
ปีการศึกษา 2562 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 อยู่ในระดับมาก พบว่า การบริการด้านการให้บริการของ
บุคลากร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.28 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การบริการด้านผลจากการ
ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 4.16 อยู่ในระดับมาก การบริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ย 4.14
อยู่ในระดับมาก และการบริการด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ย 4.13 อยู่ในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. อยากให้มีสถานที่ในการบริการให้คำปรึกษาเป็นส่วนตัวมากกว่านี้ เพราะบางครั้งต้องรอ
ให้คนที่โรงอาหารน้อยจึงจะกล้าเข้าไปพบเจ้าหน้าที่
2. อยากให้ปรับปรุงห้องให้คำปรึกษา ควรปรับปรุงสภาพแวดล้อมใหม่แยกจากห้อง
กิจกรรมฯ และควรมีเครื่องปรับอากาศ เพราะเมื่อปิดประตูห้องแล้ว อากาศร้อน
อากาศไม่ถ่าย
3. บางครั้งมาไม่พบเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้คำปรึกษา ต้องรอ