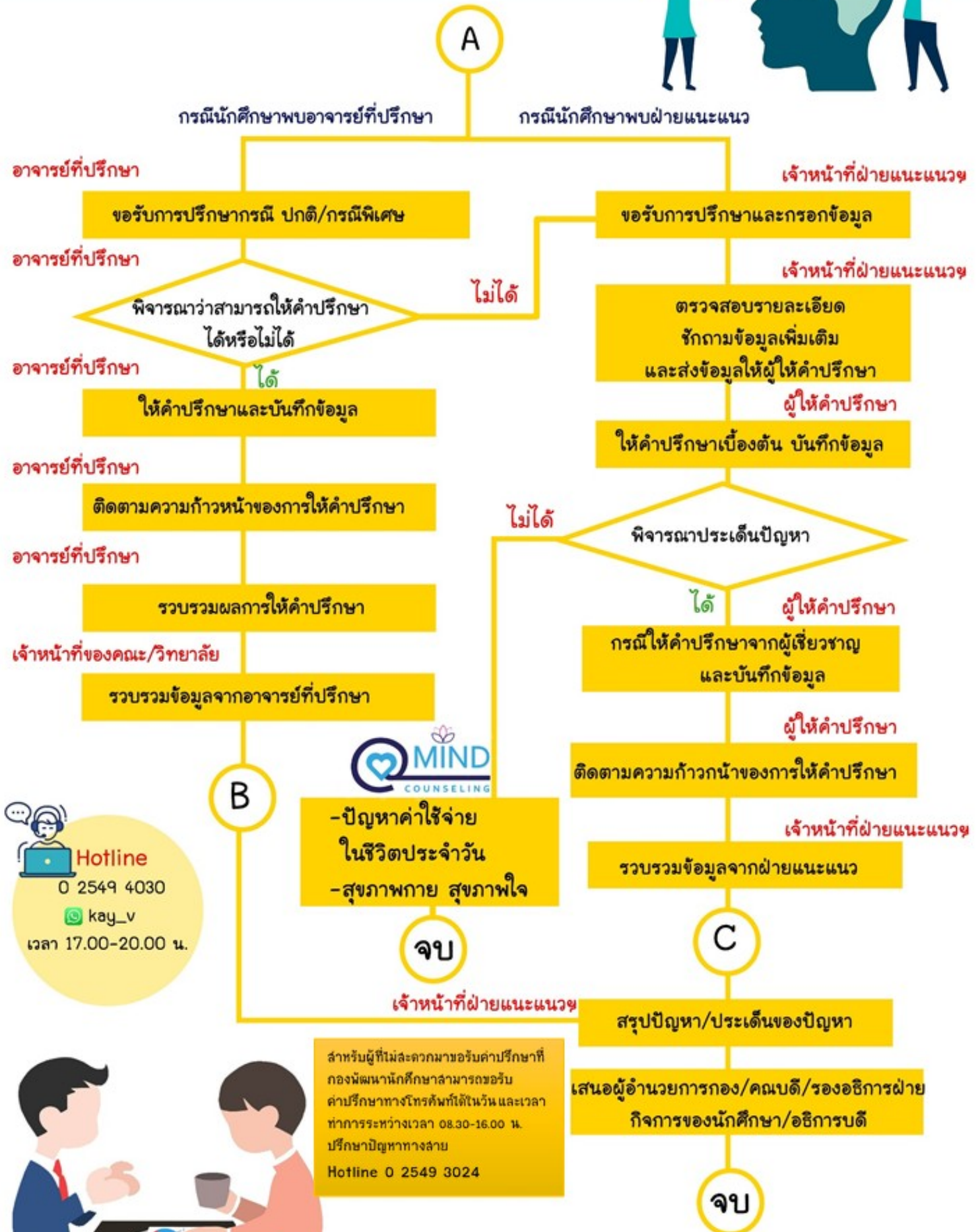


ขั้นตอนบริการให้คำปรึกษา



แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คลินิกกำลัง ประจำปี 2563

ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

เพศ	n	ร้อยละ
ชาย	47	25.27
หญิง	139	74.73
รวม	186	100.00

ช่องทางในการรับบริการ

ช่องทางในการรับบริการ	n	ร้อยละ
Page งานบริการให้คำปรึกษา RMUTT	25	13.44
คลินิกกำลังใจ อาคาร I - work สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	135	72.58
โทรศัพท์ / โทรศัพท์มือถือ	25	13.44
ฝ่ายแนะแนวการศึกษาและอาชีพ กองพัฒนานักศึกษา	1	0.54
รวม	186	100.00

สถานภาพผู้ขอรับบริการ

สถานภาพผู้ขอรับบริการ	n	ร้อยละ
นักศึกษาปัจจุบัน	184	98.92
บุคคลภายนอก	1	0.54
ศิษย์เก่า	1	0.54
รวม	186	100.00

คณะ / หน่วยงาน

คณะ / หน่วยงาน	n	ร้อยละ
คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม	9	4.84
คณะเทคโนโลยีการเกษตร	6	3.23
คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์	19	10.22
คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ	15	8.06
คณะบริหารธุรกิจ	30	16.13
คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	8	4.30
คณะวิศวกรรมศาสตร์	19	10.22
คณะศิลปกรรมศาสตร์	32	17.20
คณะศิลปศาสตร์	26	13.98

คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์	17	9.14
วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย	4	2.15
หน่วยงานภายนอก	1	0.54
รวม	186	100.00

ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ระดับ	S.D.
1.1 มีหลักการมีข้อมูลและจิตวิทยาในการให้คำแนะนำปรึกษา	4.61	มากที่สุด	0.57
1.2 ให้คำแนะนำ ได้ชัดเจน และตรงประเด็น	4.61	มากที่สุด	0.63
1.3 มีความใส่ใจ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	4.76	มากที่สุด	0.46
1.4 ใช้ข้อความสุภาพเหมาะสม อธิบายดี	4.83	มากที่สุด	0.41
1.5 เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ความรู้สึก และรับฟัง	4.76	มากที่สุด	0.51
2.1 ให้คำปรึกษาตรงตามความต้องการ	4.60	มากที่สุด	0.66
2.2 ระยะเวลาที่ให้บริการมีเหมาะสม	4.62	มากที่สุด	0.57
2.3 การให้บริการมีความรวดเร็ว ทั้งถึง และไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	มากที่สุด	0.53
2.4 มีการติดตาม ประเมินผล และประสานงานหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	4.73	มากที่สุด	0.48
3 ความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม	4.74	มากที่สุด	0.54
รวม	4.70	มากที่สุด	0.54

ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

จากการสำรวจ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.73 และใช้บริการที่คลินิกกำลังใจที่อาคาร - work สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ 72.58 ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เป็นนักศึกษาปัจจุบัน คิดเป็นร้อยละ 98.92 มาจากคณะศิลปกรรมศาสตร์เป็นอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 17.20 รองลงมาเป็นคณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 16.13 น้อยที่สุด คือ วิทยาลัยการแพทย์แผนไทย

ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในส่วนที่1 คือใช้ข้อความสุภาพเหมาะสม อธิบายดี ค่าเฉลี่ย 4.83 ในระดับมากที่สุด รองลงมา ส่วนที่ 2 คือ มีการติดตาม ประเมินผลและประสานงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย 4.73 ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจในการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.74 ในระดับมากที่สุด ด้านที่ผู้ให้บริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ให้คำปรึกษาตรงตามความต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.60 ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะส่วนใหญ่ของผู้ใช้บริการ ชื่นชมและขอบคุณที่เป็นที่พึงพอใจให้กับนักศึกษา และควรมีการประชาสัมพันธ์ให้กับคณะ หัวหน้าภาควิชาให้ทราบว่า มีคลินิกกำลังใจที่ให้บริการนักศึกษา