

10.8 งานแนะแนว

วัตถุประสงค์ของงาน ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มาขอรับบริการ และการพิจารณาให้ทุนการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ผลลัพธ์ของเป้าหมาย (OKRs) ที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนดเอง

OKR ของงานแนะแนว (งานทุนการศึกษาและให้คำปรึกษา) จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

ลำดับ	ผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (OKRs) ที่ส่วนงาน/หน่วยงานกำหนดเอง
1	เพื่อช่วยเหลือนักศึกษาได้เข้าใจปัญหา และลงมือปฏิบัติแก้ไขปัญหอย่างเหมาะสม
2	นักศึกษาได้รับการชี้แนะวิธีการแก้ไขปัญหาจากผู้ให้คำปรึกษาอย่างมีระบบ

10.8.1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษา

เป้าหมาย

1. ค่าเฉลี่ย 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

หลักฐานอ้างอิง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาขอรับบริการให้คำปรึกษากับงานแนะแนวในปีงบประมาณ 2563 การคิดค่าคะแนน ตามผลการประเมินฯที่ได้รับ

โดยมีตัวชี้วัด นักศึกษาที่มาใช้บริการสามารถปรับตัวในการแก้ไขปัญหา

ร้อยละของนักศึกษาที่มาขอรับบริการให้คำปรึกษา

ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของนักศึกษาที่มาขอรับบริการให้คำปรึกษา

โดยเครื่องมือ ใช้แบบสอบถาม เชิงคุณภาพ ในระดับน้อย/ปานกลาง/มาก/มากที่สุด

- การแนะนำด้านคุณภาพ
- สถานที่ให้คำปรึกษา
- วิธีการให้บริการให้คำปรึกษา
- การติดตามผลการให้คำปรึกษา

ตอนที่ 1 การรายงานผล

ความพึงพอใจของนักศึกษามาขอรับบริการให้คำปรึกษา ผู้รับผิดชอบคืองานแนะแนว

กระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินการเพื่อให้ OKRs บรรลุเป้าหมาย

1. มีการบริการบริการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มาขอรับการปรึกษา ซึ่งมีการดำเนินงานช่วยเหลือนักศึกษาที่มาขอรับคำปรึกษา เพื่อสามารถดำรงชีวิตระหว่างศึกษาได้อย่างมีความสุข สามารถป้องกันและแก้ไขปัญหาของตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพการศึกษา นอกจากนี้ยังมีการบูรณาการหน่วยงานของกองพัฒนานักศึกษา รวมทั้งคณะ สาขาวิชา และหน่วยงานภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย เช่น โรงพยาบาลด้านจิตเวช ในกรณีที่นักศึกษาที่มีปัญหาด้านความเครียด การปรับตัว เป็นต้น โดยมี [ห้องศูนย์ให้คำปรึกษาและแนะแนว ณ หอพักหญิงรัตมา](#) และ [ศูนย์บริการและสนับสนุนนักศึกษาพิการ \(DSS\)](#) และสำเร็จการศึกษาได้อย่างตั้งใจโดยขั้นตอนการดำเนินงานผ่านกระบวนการส่งต่อนักศึกษาอย่างคือ [กระบวนการส่งต่อนักศึกษากลุ่มเสี่ยงมหาวิทยาลัยแม่โจ้ \(กรณีนักศึกษาขอรับคำปรึกษาด้านการเรียนและด้านคุณภาพชีวิต และกระบวนการส่งต่อนักศึกษากลุ่มเสี่ยง มหาวิทยาลัยแม่โจ้ \(กรณีผู้เสี่ยงในการฆ่าตัวตาย/เครียด/โรคซึมเศร้า และมีกลไกให้คำปรึกษาแนะแนว โดยแต่งตั้งคณะทำงานเพื่อให้คำปรึกษาด้านการเรียน และด้านคุณภาพชีวิตของนักศึกษา](#)

เพื่อให้คำปรึกษาด้านการเรียน การเงิน การปรับตัว และด้านคุณภาพชีวิตของนักศึกษา เพื่อขับเคลื่อนการทำงาน
อย่างเป็นระบบตามกระบวนการส่งต่อนักศึกษากลุ่มเสี่ยงข้างต้น มีศูนย์ให้คำปรึกษาและการแนะแนว บริเวณ
[ชั้น 3 อาคารศูนย์กิจการนักศึกษา ศูนย์ให้คำปรึกษา ณ หอพักวัฒนา](#) และ [ศูนย์บริการและสนับสนุนนักศึกษา
พิการ \(DSS\) อาคาร 70 ปี](#) เพื่อให้บริการให้คำปรึกษาทั้งในและนอกเวลาราชการ ทั้งนี้ ในปีการศึกษา 2562 มี
นักศึกษาเข้ามา [รับบริการให้คำปรึกษา](#) ในด้านปัญหาส่วนตัวการเรียนคุณภาพชีวิตสุขภาพความเครียด การ
ปรับตัวและด้านทุนการศึกษา รวมทั้งสิ้น 710 คน โดยมีผลการตอบ [แบบประเมินความพึงพอใจ](#) ในการให้บริการ
ให้คำปรึกษา คิดเป็นร้อยละ 87.02 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับดี

2. กระบวนการให้คำปรึกษาเชิงรุก ประกอบด้วย

(1) การวางแผนการปฏิบัติงาน

- [แต่งตั้งคณะทำงานเครือข่ายการให้คำปรึกษา](#)
- จัดประชุมคณะทำงานและเครือข่าย เพื่อสร้างความเข้าใจการทำงานร่วมกัน
- ประชุมวางแผนการดำเนินงาน
- การติดตามผลการดำเนินงานการให้คำปรึกษาในรายกรณี

(2) การดำเนินการตามแผนที่วางไว้

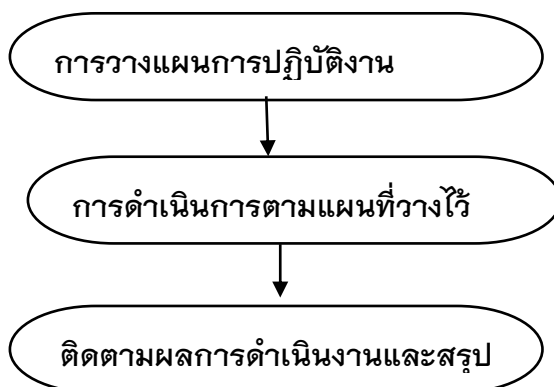
- ประชาสัมพันธ์การบริการให้คำปรึกษาเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหา ต้องการการแก้ไข
เป็นที่พึงพอใจ ปรึกษาเวลาที่ตนเองมีปัญหา รวมทั้งเป็นศูนย์ประสานงานระหว่างศูนย์ให้
คำปรึกษาและแนะแนว คณะ วิทยาลัย หอพัก และหน่วยงานภายนอก
 - การบริการใช้แบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง
 - การให้คำปรึกษาแบบ E-mail
 - การให้คำปรึกษาแบบ Line
 - การให้คำปรึกษาแบบ Facebook
 - ให้คำปรึกษาด้านสุขภาพจิต
 - การติดตามนักศึกษาเชิงรุก เป็นรายกรณี ระหว่างผู้ปกครองและมหาวิทยาลัย
 - จัดทำขั้นตอนการให้บริการ/การส่งต่อในกรณีที่นักศึกษามีปัญหา
 - กระบวนการให้คำปรึกษา/การส่งต่อ
 - แบบบันทึกข้อมูลขอรับบริการให้คำปรึกษาด้านการเรียน และด้านคุณภาพชีวิต ([กนน.2](#))
 - แบบบันทึกข้อมูลการเขียนจดหมายประวัติส่วนตัวของนักศึกษาที่ขอรับบริการให้
คำปรึกษา เพื่อให้การช่วยเหลือ [กนน.3](#)
 - ประสานงานกับกลุ่มพัฒนานักศึกษา คณะ ในการให้คำปรึกษาด้านสุขภาพ/วินัยนักศึกษา
การบริการและสวัสดิการต่าง ๆ /หอพักในมหาวิทยาลัย
 - ประสานงานกับเครือข่ายหอพักเอกชน ด้านปัญหาในการใช้ชีวิตภายนอกมหาวิทยาลัย
 - การติดตามช่วยเหลือนักศึกษาตามคณะ/สาขาวิชา ร่วมกับนักวิชาการศึกษา/เพื่อน/ รุ่นพี่
และผู้ที่ได้รับผิดชอบดูแลนักศึกษาแต่ละคณะ/วิทยาลัย และรายงานผู้บริหาร

- มีส่งต่อนักศึกษาในกรณีที่มีปัญหาด้านอารมณ์ และสุขภาพจิตให้กับนักจิตวิทยา พร้อมทั้งติดตามผลการรักษา
- ประสานงานกับอาจารย์ที่ปรึกษา/เจ้าหน้าที่หอพัก/ผู้ปกครอง ในกรณีที่นักศึกษามีปัญหาด้านการเรียน และสุขภาพจิต
- การส่งนักศึกษาที่มีปัญหาเข้าพบแพทย์เฉพาะทาง ที่โรงพยาบาลสันทราย/จิตเวช โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเชียงใหม่/โรงพยาบาลสวนปรุง เพื่อพบผู้เชี่ยวชาญทางจิตเวช
- ติดตามอาการและเยี่ยมไข้ นักศึกษาและฟื้นฟูสภาพนักศึกษาที่เกิดปัญหาสุขภาพจิต
- [จัดวารสารข่าวแนะแนวผ่านเว็บไซต์ศูนย์ให้คำปรึกษา](#)
- จัดส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม/สัมมนาในงานที่เกี่ยวข้อง
- [สรุปสถิติผลการดำเนินงานการบริการ](#) ให้คำปรึกษาในแต่ละปีการศึกษา

(3)ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปปัญหาการดำเนินงาน

- ตรวจสอบติดตามผลการให้คำปรึกษาและการให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่นักศึกษา สามารถแก้ไขปัญหาได้ สามารถเรียนจนจบการศึกษา
- ตรวจสอบจำนวนนักศึกษาที่มาใช้บริการในการปรึกษาด้านต่างๆ สามารถปรับตัวและแก้ไขปัญหาอย่างมีระบบ
- ให้ความสำคัญ/บทบาทของผู้ให้คำปรึกษาและเครือข่ายให้ชัดเจน เช่น อาจารย์ที่ปรึกษา /นักวิชาการศึกษา/เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

กระบวนการให้คำปรึกษาเชิงรุกตามรายละเอียด



3. [กระบวนการส่งต่อนักศึกษาสู่ความเสี่ยง](#) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (กรณีนักศึกษามีอาการรับคำปรึกษาด้านการเรียน และคุณภาพชีวิต)
4. [กระบวนการส่งต่อนักศึกษาสู่ความเสี่ยง](#) มหาวิทยาลัยแม่โจ้ (กรณีสู่เสี่ยงในการฆ่าตัวตาย/เครียด/โรคซึมเศร้า)
5. [ระบบและกระบวนการให้การปรึกษาแก่นักศึกษา](#)
6. [กระบวนการให้คำปรึกษาของพี่ชั้นหอพักนักศึกษา](#) มหาวิทยาลัยแม่โจ้
7. [กระบวนการให้คำปรึกษาของเจ้าหน้าที่ธุรการหอพักนักศึกษา](#) มหาวิทยาลัยแม่โจ้
8. [กระบวนการให้คำปรึกษาของเครือข่ายการให้คำปรึกษา](#) มหาวิทยาลัยแม่โจ้
9. [สรุปการให้บริการด้านการให้คำปรึกษา](#)
10. มีการ [ประเมินความพึงพอใจ](#)การให้บริการให้คำปรึกษา

ตอนที่ 2 การคิดค่าคะแนนตามแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการให้คำปรึกษา

จากผลการสรุปการให้คำปรึกษา จากนักศึกษามาขอใช้บริการให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ จำนวน 710 คน โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจ คือ ร้อยละ 87.02 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35, การดำเนินงานระดับดี)

จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ในระดับดีมาก ดี และพอใช้ ดังนี้

1. มีหน่วยงานที่ดูแลให้คำปรึกษานักศึกษาในเรื่องต่าง ๆ เช่น ด้านวิชาการ ด้านอาชีพ ด้านส่วนตัวและสังคม ฯลฯ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 38.31 และความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 61.69

2. มีระบบการช่วยเหลือนักศึกษาที่มีปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 40.42 และความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 59.58

3. บุคลากรที่ให้บริการให้คำปรึกษาให้ข้อมูลที่ต้องการ และเกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 35.35 ความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 56.06 และความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 8.59

4. ความสะดวกในการเข้ารับบริการให้คำปรึกษา ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 34.65 ความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 56.62 และความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 8.73

5. นักศึกษาได้รับข้อมูลและคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อการเรียนและการดำเนินชีวิตประจำวัน มีความพึงพอใจระดับดีมาก ร้อยละ 45.21 และมีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 54.79

6. มีการให้ความช่วยเหลืออื่น ๆ หรือถ่ายทอดประสบการณ์อื่น ๆ แก่นักศึกษา ตลอดจนรับฟังความคิดเห็นและช่วยแก้ไขปัญหาต่าง ๆ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 51.83 ความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 40.14 และความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 7.89

7. มีช่องทางในการเข้าถึงบริการให้คำปรึกษาหลายช่องทาง นอกเหนือจากการติดต่อระหว่างบุคคลโดยตรง มีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 35.63 ความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 50.42 และความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 13.94

8. มีการติดตามผลการให้คำปรึกษา และผลการเรียนของนักศึกษา เพื่อช่วยให้นักศึกษาเรียนจบตามหลักสูตร มีความพึงพอใจระดับดีมาก ร้อยละ 43.80 ความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 51.41 และความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 4.79

การคิดค่าคะแนน

**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

ผลการดำเนินงาน

ผลลัพธ์	คะแนน
นักศึกษามารับบริการมีความพึงพอใจในระดับ ดี	4.35

10.8 วัตถุประสงค์ของงาน ให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มาขอรับบริการ และการพิจารณาให้ทุนการศึกษา

10.8.2 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนการศึกษาต่อคุณภาพ/กระบวนการพิจารณาให้ทุนการศึกษา
เป้าหมาย

ค่าเฉลี่ย 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

หลักฐานอ้างอิง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาที่ขอรับทุนการศึกษา กับงาน
แนะแนวในปีงบประมาณ 2563

การคิดค่าคะแนน ตามผลการประเมินที่ได้รับ

โดยมีตัวชี้วัด ร้อยละของนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษาต่อจำนวนนักศึกษาที่สมัครขอรับทุนการศึกษา

จำนวนเครือข่ายแหล่งทุนที่สนับสนุนทุนการศึกษา

ร้อยละของจำนวนเงินงบประมาณจากแหล่งทุน

โดยเครื่องมือ ใช้แบบสอบถาม เชิงคุณภาพ ในระดับน้อย/ปานกลาง/มาก/มากที่สุด

1. นักศึกษาได้รับทุนการศึกษา ร้อยละ 50
2. จำนวนเครือข่ายแหล่งทุนที่สนับสนุนทุนการศึกษาเพิ่ม ไม่น้อยกว่า 10 แหล่งทุน

ตอนที่ 1 การรายงานผล

ความพึงพอใจของนักศึกษามาขอรับบริการให้คำปรึกษา ผู้รับผิดชอบคืองานแนะแนว

กระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินการเพื่อให้ OKRs บรรลุเป้าหมาย

1. มีการบริการบริการให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาที่มาขอรับการปรึกษา ช่วยเหลือนักศึกษาที่มีความมุ่งมั่นในการเรียน แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ให้มีโอกาสได้เรียนจนจบการศึกษาเพื่อช่วยเหลือนักศึกษาที่มีความมุ่งมั่นในการเรียน แต่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ให้มีโอกาสได้เรียนจนจบการศึกษา ซึ่งได้ระดมทุนการศึกษาและขอรับการสนับสนุนทุนการศึกษาจากหน่วยงานภาครัฐและวิสาหกิจ เอกชน/บริษัท มูลนิธิต่างๆ ศิษย์เก่าแม่โจ้ และส่วนบุคคล เพื่อนำมาจัดสรรเป็นทุนการศึกษาทุนการศึกษาเป็นทุนต่อเนื่อง และทุนไม่ต่อเนื่อง (ให้ ๑ ปีการศึกษา) ให้แก่นักศึกษาที่มีฐานะยากจน มุ่งมั่นในการเรียน มีจิตอาสา และสร้างชื่อเสียงให้มหาวิทยาลัย เป็นนักศึกษาในประเทศและต่างประเทศ ให้มีโอกาสได้เรียนจนจบการศึกษา ตามหลักเกณฑ์การรับสมัครทุนการศึกษาในแต่ละทุนการศึกษา ซึ่งมีนักศึกษาผู้รับบริการด้านทุนการศึกษาจำนวน 491 โดยมีผลการตอบ แบบประเมินความพึงพอใจ ในการให้บริการทุนการศึกษา คิดเป็นร้อยละ 95.78 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 มีความพึงพอใจในการให้บริการในระดับดี

2. กระบวนการด้านทุนการศึกษา ประกอบด้วย

(1) การวางแผนการปฏิบัติงาน

- จัดทำแผนงบประมาณการจัดสรรทุนการศึกษา/จำนวนทุน/จำนวนเงิน /แหล่งทุน ทั้งทุนต่อเนื่อง และทุนไม่ต่อเนื่อง (ให้ปีการศึกษา)
- แต่งตั้งคณะกรรมการพิจารณาทุนการศึกษา
- ประชุมวางแผนการดำเนินงานจัดสรรทุนการศึกษา ประกาศรับสมัครและการพิจารณาคัดเลือกนักศึกษาเข้ารับทุนการศึกษา
- จัดทำประกาศมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง ข้อปฏิบัตินักศึกษาที่ได้รับทุนศึกษามหาวิทยาลัยแม่โจ้

(2) การดำเนินการตามแผนที่วางไว้

1. จัดทำประกาศรับสมัครทุนการศึกษาในแต่ละปีการศึกษา
2. ประชาสัมพันธ์เรื่องทุนการศึกษาให้แต่ละสาขาวิชา/คณะ สาขาวิชา หอพัก และงานแนะแนว บอร์ดประชาสัมพันธ์ โดยผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ Facebook งานแนะแนว/เว็บไซต์งานแนะแนว/ แจ้งเวียนประกาศรับสมัครทุนแต่ละคณะ/ สาขาวิชา /หอพัก
3. สมัครทุนการศึกษา นักศึกษาสามารถรับใบสมัครและส่งใบสมัคร พร้อมตรวจเอกสาร คุณสมบัติของผู้ขอรับทุนการศึกษา โดยเจ้าหน้าที่งานแนะแนว ห้องแนะแนว
4. สรุปจำนวนนักศึกษาที่ขอรับใบสมัครทุนการศึกษา
5. บันทึกข้อมูลนักศึกษาที่ขอรับทุน /รายได้ /ครอบครัว/ปัญหาต่าง ๆ
6. จัดเตรียมเอกสารประกอบการพิจารณาทุนการศึกษา/การลงทะเบียนของกรรมการ/นักศึกษา
7. ประกาศรายชื่อนักศึกษาที่มีสิทธิ์สอบสัมภาษณ์ วัน เวลา สถานที่สอบสัมภาษณ์ของแต่ละสาขาวิชา และการสอบสัมภาษณ์นักศึกษาที่สมัครขอรับทุนการศึกษา โดยผ่านช่องทาง
 - 1) ประชาสัมพันธ์ Facebook งานแนะแนว/เว็บไซต์งานแนะแนว/ แจ้งเวียนประกาศรับสมัครทุนแต่ละคณะ/ สาขาวิชา /หอพัก
 - 2) จัดทำหนังสือเชิญคณะกรรมการพิจารณาคัดเลือกนักศึกษา ตามวัน เวลา และสถานที่
 - 3) ดำเนินการสัมภาษณ์นักศึกษาที่ขอรับทุนการศึกษา และจัดสรรทุนการศึกษาตามหลักเกณฑ์การลงคะแนนสัมภาษณ์ ตามกระบวนการพิจารณาคัดเลือกนักศึกษาเข้ารับทุนการศึกษา
 - 4) สรุปผลการพิจารณาทุนการศึกษา จำนวนนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา/จำนวนนักศึกษาไม่ได้รับทุนการศึกษา
 - 5) จัดทำประกาศรายชื่อนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา นำเสนอผู้บริหาร
 - 6) ประกาศรายชื่อนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา โดยผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ Facebook งานแนะแนว/เว็บไซต์งานแนะแนว/ แจ้งเวียนประกาศรับสมัครทุนแต่ละคณะ/ สาขาวิชา /หอพัก
 - 7) ดำเนินการเรื่องทุนการศึกษา/ขออนุมัติเบิกเงินตามกระบวนการเบิก-จ่ายเงินทุนการศึกษา/ตอบขอบคุณ
 - 8) พิธีมอบทุนการศึกษาจากหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
 - 9) การควบคุมการใช้จ่ายเงินทุนของนักศึกษาตลอดปีการศึกษา มีแบบฟอร์มการเบิก-จ่ายเงินทุน
 - 10) ติดตามดูแลความประพฤติ การเรียนของนักศึกษารุ่นให้เจ้าของทุนทุกภาคการศึกษา
 - 11) ประสานงานเรื่องทุนการศึกษา ผู้สนับสนุนทุนศึกษากับนักศึกษาที่ได้รับทุนในการประสานงานให้นักศึกษาที่ได้รับทุนเข้าร่วมกิจกรรมช่วยเหลือสังคม ช่วยเหลืองานมหาวิทยาลัย
 - 12) แนะนำการเขียนจดหมายขอบคุณติดต่อเจ้าของทุนการศึกษา
 - 13) ให้การต้อนรับและประสานงานกับเจ้าของทุนการศึกษา หรือผู้มาตรวจนักศึกษาทุน
 - 14) จัดทำประวัตินักศึกษาทุน ทั้งทุนต่อเนื่องและไม่ต่อเนื่อง
 - 15) ตรวจสอบสภาพการเป็นนักศึกษาทุน เช่น พันสภาพ เสียชีวิต มีโทษทางวินัย
 - 16) สรุปผลการดำเนินงานทุนการศึกษา ทุกปีการศึกษา จำนวนตามคณะ
 - 17) จัดทำระบบฐานข้อมูลทุนการศึกษา/นักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา

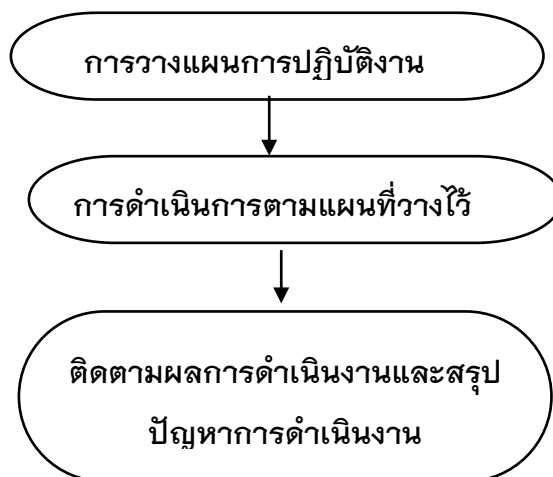
(3) ติดตามผลการดำเนินงานและสรุปปัญหาการดำเนินงาน

- ตรวจสอบความถูกต้องรายชื่อนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา
- สรุปจำนวนนักศึกษาที่ไม่ผ่านการพิจารณาขอรับทุนการศึกษา/จำนวนนักศึกษาที่ได้รับเงินทุนการศึกษา
- ติดตามนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา ที่ได้โอกาสเรียนจนจบการศึกษา
- การติดตามการใช้เงินทุนการศึกษาของนักศึกษา
- ติดตามผลการเรียนและความประพฤติของนักศึกษาทุน
- [รายงานการจัดสรรทุนการศึกษา](#) แต่ละปีการศึกษา
- ติดตามการปฏิบัติตัวของนักศึกษาที่ได้รับทุนศึกษาตามเงื่อนไขของเจ้าของทุนการศึกษาระบุไว้

(4) นำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนา

- มีการประเมินผลความพึงพอใจของนักศึกษาที่ได้รับทุนการศึกษา
- มีการระดมเงินทุนการศึกษา ให้มีแหล่งทุน และจำนวนเงินทุนเพิ่มขึ้น ตามภาวะกระแสเศรษฐกิจในปัจจุบัน
- จัดทำ [ระบบฐานข้อมูลทุนการศึกษา](#) ในแต่ละปีการศึกษา นำเสนอผู้บริหารต่อไป

กระบวนการให้บริการทุนการศึกษาตามรายละเอียด



1. ตาม [กระบวนการพิจารณาคัดเลือกนักศึกษาเข้ารับทุนการศึกษา](#)
2. [หลักเกณฑ์การรับสมัครทุนการศึกษาในแต่ละทุนการศึกษา](#)
3. ตาม [กระบวนการเบิก-จ่ายเงินทุนการศึกษา](#)
4. [มีการประเมินความพึงพอใจการให้บริการทุนการศึกษา](#)

ตอนที่ 2 การคิดค่าคะแนนตามแบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการให้คำปรึกษา

จากผลการสรุปการให้บริการด้านทุนการศึกษา จากนักศึกษามาขอใช้บริการด้านทุนการศึกษา จำนวน 491 คน โดยมีผลการประเมินระดับความพึงพอใจรวม คือ ร้อยละ 4.79 (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 95.78, การดำเนินงานระดับดีมาก)

จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความพึงพอใจเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ในระดับดีมาก ดี และพอใช้ ดังนี้

ด้านประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร

1. ประชาสัมพันธ์ Facebook ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 71.28 ความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 28.72
2. ดิฉันบอร์ด ประกาศ ผ่านหน่วยงาน/คณะ/สาขาวิชา มีผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 53.36 ความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 32.55 และความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 16.09
3. เว็บไซต์งานแนะแนว ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 85.74 และความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 14.26
4. สื่อผ่านระบบ E-Document ให้แก่คณะ/สาขาวิชา มีผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 59.06 ความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 22.40 และความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 18.53
5. เพื่อนนักศึกษา/บุคลากรทั่วไป มีความพึงพอใจระดับดีมาก ร้อยละ 57.03 มีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 37.88 มีความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 5.09.

ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการพิจารณาให้ทุนการศึกษา

1. การประชาสัมพันธ์ทั่วถึง มีผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 35.23 ความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 54.58 และความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 10.18
2. ระยะเวลาที่รับสมัครและสัมภาษณ์ทุนการศึกษา มีผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 59.06 ความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 35.85 และความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 5.09
3. การพิจารณาทุนการศึกษามีความชัดเจน และโปร่งใส ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 65.38 และมีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 5.09
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมาก ร้อยละ 39.92 ความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 54.99 และความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 2.88
5. มีขั้นตอนการเบิกจ่ายเงินชัดเจน ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจระดับดีมาก ร้อยละ 42.77 มีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 46.84 และมีความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 10.39
6. ความพึงพอใจของเงินทุนการศึกษาที่ได้รับ ผู้ตอบแบบประเมินความพึงพอใจระดับดีมาก ร้อยละ 11.81 มีความพึงพอใจระดับดี ร้อยละ 45.21 มีความพึงพอใจระดับพอใช้ ร้อยละ 23.63 และมีความพึงพอใจระดับปรับปรุง ร้อยละ 19.35

การคิดค่าคะแนน

**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

ผลการดำเนินงาน

ผลลัพธ์	คะแนน
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนการศึกษาต่อคุณภาพ/กระบวนการพิจารณาให้ทุนการศึกษา ระดับ ดีมาก	4.79

ลำดับ	ผลลัพธ์ของวัตถุประสงค์และเป้าหมาย (OKRs)	คะแนนเฉลี่ย
1)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษา	4.35
2)	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับทุนการศึกษาต่อคุณภาพ/กระบวนการพิจารณาให้ทุนการศึกษา	4.79
ค่าคะแนนเฉลี่ย $4.35+4.79/2$		4.57