

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

การประเมิน

ประเมินโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน รอบ 6 เดือน และ 12 เดือน โดยครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มผู้ให้บริการคือ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน บุคคลภายนอก และจำแนกตามภารกิจที่ต้องให้บริการ

ผลการดำเนินงาน

กองกิจการนักศึกษาเป็นหน่วยงานสายสนับสนุน มีภารกิจหลักในการดำเนินงานตามพันธกิจ 2 ด้าน คือ

1. ด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา
2. ด้านการบริการและสวัสดิการนักศึกษา

ซึ่งเป็นการส่งเสริมประสบการณ์ในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา โดยผ่านกระบวนการทางด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษาในเชิงสร้างสรรค์ เป็นกิจกรรมนอกหลักสูตร นอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียน ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาจบมาเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและสติปัญญา ตลอดจนมีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคาแหง ความรู้คู่คุณธรรม (ความซื่อสัตย์, ความรับผิดชอบ, ความขยัน และความอดทน) และพันธกิจด้านการให้บริการนักศึกษาและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนของนักศึกษาตั้งแต่เริ่มเข้ามหาวิทยาลัยโดยกองกิจการศึกษามีหน่วยงานที่ให้บริการอยู่ 8 หน่วยงาน

1. งานกิจกรรมนักศึกษา เป็นหน่วยงานที่ให้คำปรึกษา กำกับ ดูแลการจัดกิจกรรมนักศึกษา อำนวยความสะดวก ให้บริการในการจัดทำโครงการและขออนุมัติโครงการกิจกรรมของนักศึกษา การยืมเงินทરรองจ่าย การเบิกจ่ายงบประมาณกิจกรรมนักศึกษา

2. งานนักศึกษาวิชาทหาร เป็นหน่วยงานที่ให้บริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาวิชาทหารและการขอผ่อนผันรับราชการทหารกองประจำการในยามปกติ

3. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ให้บริการจัดรถยนต์บัสหรือรถยนต์ตู้เพื่อให้นักศึกษาจัดกิจกรรมนอกสถานที่ บริการรับคืนของหาย บริการข้อมูลหอพัก บริการห้องอ่านหนังสือ และบริการสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการ บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการด้านของวิชาการ สวัสดิการและมีจัดกิจกรรมพิเศษให้นักศึกษาพิการ

4. งานแนะแนวจัดหางานและทุนการศึกษา ให้บริการด้านทุนการศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เป็นการส่งเสริมให้นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์โดยหาแหล่งเงินทุนช่วยเหลือและให้โอกาสทางการศึกษา รวมถึงให้คำปรึกษาด้านแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

5. งานแพทย์และอนามัย ให้บริการด้านคำปรึกษาเรื่องของการดูแลสุขภาพ ออกใบรับรองแพทย์เพื่อใช้สมัครงานหรือศึกษาต่อ เผยแพร่ความรู้ทางการแพทย์ บริการผู้ป่วยฉุกเฉินและการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินไปยังโรงพยาบาล

6. งานวินัยนักศึกษา เป็นหน่วยงานที่ให้บริการออกหนังสือรับรองความประพฤติของนักศึกษาและหนังสืออนุญาตขอแต่งกายของนักศึกษากลุ่มเพศสภาพที่ไม่ตรงกับเพศที่กำหนด ในช่วงที่มีการสอบ

7. งานกีฬา บริการให้คาปรีक्षा ดูแลการจัดกิจกรรมกีฬา ทั้งภายนอก ภายใน บริการให้ยืม/คืนอุปกรณ์ครุภัณฑ์กีฬา คัดเลือกนักกีฬาเป็นตัวแทนนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย

8. งานธุรการ ให้บริการดูแลสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาตามห้องชมรมต่าง ๆ ที่อาคารกิจกรรมนักศึกษา ดูแลห้องน้ำ ไฟส่องสว่าง และบริเวณลานอเนกประสงค์ในการจัดกิจกรรมของนักศึกษา บริการขอใช้ห้องประชุม/สัมมนา ในการจัดโครงการ

ตารางสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษาประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

หน่วยงาน	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านสิ่ง อำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพ การให้บริการ	รวม
1. งานกิจกรรมนักศึกษา	4.65	4.45	4.66	4.62	4.60
2. งานนักศึกษาวิชาทหาร	4.53	4.60	4.34	4.49	4.49
3. งานบริการและ สวัสดิการนักศึกษา	4.37	4.39	4.39	4.40	4.39
4. งานแนะแนวจัดหางาน และทุนการศึกษา	4.36	4.44	4.58	4.52	4.48
5. งานแพทย์และอนามัย	4.69	4.73	4.58	4.70	4.68
6. งานวินัยนักศึกษา	4.61	4.69	4.46	4.65	4.60
7. งานกีฬา	4.49	4.47	4.66	4.47	4.52
8. งานธุรการ	4.24	4.22	4.02	4.32	4.20
เฉลี่ย	4.49	4.50	4.46	4.52	4.50

ดังนั้น จะเห็นได้ว่ากองกิจการนักศึกษาส่วนใหญ่ทั้งหมดเป็นการให้บริการแก่นักศึกษาผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และได้สรุปผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 และแยกเป็นแต่ละด้าน ดังนี้คือ

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.46
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีภาพรวมค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52

ทั้งนี้ ได้นำสรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองกิจการนักศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขในปีถัดไป โดยรายละเอียดข้อเสนอแนะมีดังนี้

1. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- ไม่เต็มใจให้บริการและไม่เป็นมิตรในการให้บริการ

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- พัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีจิตในการให้บริการ และมีทัศนคติที่ดีต่อการให้บริการ

2. งานแนะแนวจัดหางานและทุนการศึกษา

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- จุดติดต่อบริการควรมีฉากกั้นระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- หากรือในหน่วยงานในการติดตั้งฉากกั้นโปร่งแสงระหว่างผู้ให้บริการเพื่อเป็นการป้องกันโรคโควิด-19

3. งานแพทย์และอนามัย

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- แพทย์ใช้คำพูดไม่เหมาะสม ควรปรับปรุง

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- เวียนหนังสือสรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการรักษาพยาบาลและเจ้าหน้าที่ทราบเพื่อให้เกิดการพัฒนาตนเอง มีการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับการรักษาพยาบาล เอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ

4. งานวินัยนักศึกษา

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- การขออนุญาตการแต่งกายเข้าห้องสอบของนักศึกษาที่มีเพศสภาพไม่ตรงกับเพศกำเนิดควรเปิดโอเพ่นให้กับทุกคน โดยไม่ต้องมายื่นหนังสือขอเป็นลายลักษณ์อักษรกับมหาวิทยาลัย

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- ดำเนินการประสานงานกับผู้เกี่ยวข้องเพื่อเปิดเสรีในการแต่งกายให้กับนักศึกษาเพศสภาพ

5. งานกีฬา

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการดำเนินงานโครงการให้กับนักศึกษา

- ไม่มีป้ายบอกชื่อ-สกุล และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- หลังจากหาหรือภายในหน่วยงาน ได้ความเห็นว่าเป็นว่า เนื่องจากเจ้าหน้าที่และขั้นตอนการดำเนินงานไม่ได้มีจำนวนมากขั้นตอนจึงไม่จำเป็นต้องจัดทำป้ายขั้นตอนและป้ายชื่อ-สกุล และความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน

6. งานธุรการ

ข้อเสนอแนะปัจจุบัน

- ควรซ่อมแซมฝ้าเพดานห้องน้ำชายและหญิง ชั้น 2 เนื่องจากมีน้ำไหลซึมลงมาจากฝ้าเพดานห้องน้ำเวลาฝนตก อาจทำให้เกิด อุบัติเหตุได้

- น้ำประปาจากก๊อกไม่สะอาดมีสิ่งเจือปนมากับน้ำ
- อยากให้แก้ปัญหาเรื่องน้ำในห้องน้ำไม่ไหล

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- มีการตรวจสอบ ซ่อมแซมฝ้าเพดานห้องน้ำ ชั้น 2 ให้อยู่ในสภาพที่ปลอดภัยต่อการใช้งาน
- ตรวจสอบสาเหตุความไม่สะอาดของน้ำถังหรือบ่อกักน้ำเพื่อป้องกันสิ่งเจือปนที่มากับน้ำ
- หารือกับผู้เกี่ยวข้องดำเนินการปรับปรุงแก้ปัญหาเรื่องน้ำในห้องน้ำไม่ไหล