

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา ประจำปี 2565

การประเมิน

ประเมินโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน โดยจะต้องครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการคือ อาจารย์ นักศึกษา บุคลากรสายสนับสนุน และจำแนกตามภารกิจที่ต้องให้บริการ

ผลการดำเนินงาน

กองกิจการนักศึกษาเป็นหน่วยงานสายสนับสนุน มีภารกิจหลักในการดำเนินงานตามพันธกิจ 2 ด้าน คือ

1. ด้านการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพนักศึกษา
2. ด้านการจัดบริการและสวัสดิการนักศึกษา

ซึ่งเป็นการส่งเสริมประสบการณ์ในการพัฒนาศักยภาพนักศึกษา โดยผ่านกระบวนการทางด้านการจัดกิจกรรมนักศึกษาในเชิงสร้างสรรค์ เป็นกิจกรรมนอกหลักสูตร นอกเหนือจากการเรียนการสอนในห้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อให้นักศึกษาจบมาเป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์ทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคมและสติปัญญา ตลอดจนมีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ความรู้คู่คุณธรรม (ความซื่อสัตย์, ความรับผิดชอบ, ความขยัน และความอดทน) และพันธกิจด้านการให้บริการนักศึกษาและสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนของนักศึกษาตั้งแต่เริ่มเข้ามหาวิทยาลัยโดยกองกิจการศึกษามีหน่วยงานที่ให้บริการอยู่ 8 หน่วยงาน

1. งานกิจกรรมนักศึกษา เป็นหน่วยงานที่ให้คำปรึกษา กำกับ ดูแลการจัดกิจกรรมนักศึกษา อำนวยความสะดวก ให้บริการในการจัดทำโครงการและขออนุมัติโครงการกิจกรรมของนักศึกษา การยืมเงินทรองจ่าย การเบิกจ่ายงบประมาณกิจกรรมนักศึกษา

2. งานนักศึกษาวิชาทหาร เป็นหน่วยงานที่ให้บริการให้คำปรึกษาด้านการศึกษาวิชาทหารและการขอผ่อนผันรับราชการทหารกองประจำการในยามปกติ

3. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา ให้บริการรถยนต์เพื่อทำกิจกรรมนักศึกษา ให้บริการทำประกันภัย อุบัติเหตุบริการรับคืนของหาย บริการข้อมูลหอพัก บริการห้องอ่านหนังสือ และบริการสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับนักศึกษาพิการ บริการสนับสนุนนักศึกษาพิการด้านของวิชาการ สวัสดิการและมีจัดกิจกรรมพิเศษให้นักศึกษาพิการ

4. งานแนะแนวจัดหางานและทุนการศึกษา ให้คำปรึกษาด้านแนะแนวการศึกษาและอาชีพ รวมถึงการให้บริการด้านทุนการศึกษา กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ให้โอกาสทางการศึกษาโดยหาแหล่งเงินทุนช่วยเหลือนักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์

5. งานแพทย์และอนามัย บริการตรวจวินิจฉัยและรักษาโรค ให้บริการด้านคำปรึกษาเรื่องของการดูแลสุขภาพ ออกใบรับรองแพทย์เพื่อใช้สมัครงานหรือศึกษาต่อ เผยแพร่ความรู้ทางการแพทย์ บริการผู้ป่วยฉุกเฉิน และการส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินไปยังโรงพยาบาล

6. งานวินัยนักศึกษา เป็นหน่วยงานตรวจสอบและสอบสวนวินัยนักศึกษาที่กระทำความผิด ส่งเสริมและพัฒนาวินัยนักศึกษา ให้บริการออกหนังสือรับรองความประพฤติของนักศึกษา

7. งานกีฬา ส่งเสริมและพัฒนากีฬานักศึกษา ให้บริการคำปรึกษา ดูแลการจัดกิจกรรมกีฬา ทั้งภายใน ภายนอก บริการให้ยืม/คืนอุปกรณ์ครุภัณฑ์กีฬา คัดเลือกนักกีฬาเป็นตัวแทนนักกีฬาเข้าร่วมการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัย

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

โดยในการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้น กองกิจการนักศึกษาได้ดำเนินการใน 2 รูปแบบคือ 1) แบบออนไลน์ ผ่านระบบ Google Form ด้วยการสแกนคิวอาร์โค้ด และ 2) แบบเอกสารสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน

ตาราง 1 สรุปความพึงพอใจ

หน่วยงาน	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพ การให้บริการ	รวม
1. งานกิจกรรม นักศึกษา	4.46	4.42	4.08	4.56	4.38
2. งานนักศึกษาวิชา ทหาร	4.52	4.58	4.25	4.55	4.48
3. งานบริการและ สวัสดิการนักศึกษา	4.41	4.38	4.39	4.40	4.40
4. งานแนะแนว จัดหางาน และ ทุนการศึกษา	4.35	4.43	4.57	4.50	4.46
5. งานแพทย์และ อนามัย	4.67	4.75	4.68	4.70	4.70
6. งานวินัยนักศึกษา	4.71	4.81	4.63	4.75	4.73
7. งานกีฬา	4.34	4.60	4.36	4.48	4.45
8. งานธุรการ	4.58	4.50	4.41	4.46	4.49
เฉลี่ยรวม	4.51	4.56	4.42	4.55	<u>4.51</u>

จากตาราง 1 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของกองกิจการนักศึกษาทุกด้านมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.51 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ย ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.51
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.56
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.42
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.55

โดยหน่วยงานภายในกองกิจการนักศึกษาส่วนใหญ่มีกลุ่มผู้รับบริการกลุ่มเดียว คือ นักศึกษา ได้แก่ งานกิจกรรมนักศึกษา, งานนักศึกษาวิชาทหาร, งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา, งานแนะแนวจัดหางาน และทุนการศึกษา, งานวินัยนักศึกษา และงานกีฬา มีเฉพาะงานแพทย์และอนามัย ที่มีกลุ่มผู้รับบริการ คือ นักศึกษา อาจารย์ และบุคลากรสายสนับสนุน และงานธุรการที่มีกลุ่มผู้รับบริการ คือ นักศึกษา และบุคลากรสายสนับสนุน โดยเมื่อนำค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมาจำแนกกลุ่มผู้รับบริการเป็นตารางจะสรุปได้ ดังนี้

ตาราง 2 สรุปความพึงพอใจแบบจำแนกกลุ่มผู้รับบริการงานแพทย์และอนามัย และงานธุรการ

หน่วยงาน	กลุ่มผู้ให้บริการ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพการให้บริการ	รวม
1. งานแพทย์และอนามัย	นักศึกษา	4.62	4.71	4.66	4.64	4.66
	บุคลากร	4.70	4.76	4.66	4.74	4.72
	อาจารย์	4.79	4.84	4.82	4.85	4.83

ตาราง 2 สรุปความพึงพอใจแบบจำแนกกลุ่มผู้รับบริการงานแพทย์และอนามัย และงานธุรการ (ต่อ)

หน่วยงาน	กลุ่มผู้ให้บริการ	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพการให้บริการ	รวม
2. งานธุรการ	นักศึกษา	4.55	4.46	4.38	4.43	4.46
	บุคลากร	4.62	4.53	4.45	4.49	4.52
	อาจารย์	-	-	-	-	-
เฉลี่ยรวม	นักศึกษา	4.59	4.59	4.52	4.54	<u>4.56</u>
	บุคลากร	4.66	4.65	4.56	4.62	<u>4.62</u>
	อาจารย์	4.79	4.84	4.82	4.85	<u>4.83</u>

จากตารางที่ 2 พบว่าเมื่อจำแนกผลสรุปความพึงพอใจของกลุ่มผู้รับบริการทั้ง 3 กลุ่มจะสรุปได้ ดังนี้

1. นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 4.56 โดยเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.54

2. บุคลากร มีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 4.62 โดยเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.62

3. อาจารย์ มีค่าเฉลี่ยรวมทุกด้านเท่ากับ 4.83 โดยเมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.85

ทั้งนี้ กองกิจการนักศึกษา ได้นำสรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองกิจการนักศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขในปีถัดไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. งานกิจกรรมนักศึกษา

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

2. งานนักศึกษาวิชาทหาร

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- อยากให้มีการดำเนินการผ่อนผันเข้ารับราชการทหารและการส่งเกรดแบบออนไลน์

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- ผู้ดำเนินการนำข้อเสนอแนะเรื่องการดำเนินการผ่อนผันเข้ารับราชการทหารหรือการส่งเกรดแบบออนไลน์เข้าที่

ประชุมของงานนักศึกษาวิชาทหาร เพื่อหารือและปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

3. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- นักศึกษาพิการทางการเห็นไม่สามารถดาวน์โหลดไฟล์ได้สะดวก วิธีการเข้าไปโหลดข้อมูลซับซ้อน

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- ประชุมพิจารณาจัดทำแผนการดำเนินการจัดหาโปรแกรมใหม่

4. งานแนะแนวจัดหางานและทุนการศึกษา

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- ควรมีช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารหลายช่องทางให้นักศึกษาทราบ

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- เพิ่มช่องทาง line กลุ่ม และประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางออนไลน์มากขึ้น อาทิ เพจเฟซบุ๊กงานแนะแนวจัดหางานและทุนการศึกษา เพจเฟซบุ๊กกองกิจการนักศึกษา และหน้าเว็บไซต์ของกองกิจการนักศึกษา

5. งานแพทย์และอนามัย

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- ปริมาณยาที่จ่ายให้น้อย ไม่เพียงพอ
- อากาศร้อน อยากให้ติดตั้งพัดลมเพิ่ม

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- ได้มีการเวียนหนังสือสรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรักษาพยาบาลและประชุมชี้แจงให้แพทย์เภสัชกร และพยาบาลทราบเพื่อให้มีการให้ข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้องเกี่ยวกับการจ่ายยา ทั้งนี้ การจ่ายยาเป็นไปตามดุลยพินิจของแพทย์

- ภายหลังจากที่รัฐบาลประกาศให้โรค COVID-19 เป็นโรคประจำถิ่น จะเปิดให้ผู้รับบริการเข้ามาตรวจรักษาภายในอาคารได้ดั้งเดิม ซึ่งภายในอาคารมีติดตั้งเครื่องปรับอากาศ

6. งานวินัยนักศึกษา

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ

7. งานกีฬา

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- เครื่องคอมพิวเตอร์ที่นำมาให้นักศึกษาใช้บริการ อยากให้ปรับปรุงให้ทันสมัยมากกว่านี้
- ไม่อยากให้งานกีฬามีความเข้มงวดเรื่องการแต่งกายของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการ

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- หากในหน่วยงานถึงความเป็นไปได้ในการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์มาให้บริการนักศึกษาในหน่วยงานเพิ่มเติม หรือทดแทนของเดิมซึ่งเป็นเครื่องรุ่นเก่า

- ทำความเข้าใจเรื่องการแต่งกายของนักศึกษาที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงาน เนื่องจากงานกีฬาไม่ได้บังคับเข้มงวดเรื่องการแต่งกาย แต่เป็นการขอความร่วมมือจากนักศึกษาให้แต่งกายสุภาพ เนื่องจากเป็นเรื่องที่นักศึกษาพึงปฏิบัติเมื่อต้องติดต่อกับสถานที่ราชการ

8. งานธุรการ

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- อยากให้ปรับปรุงหลังคาอาคาร เนื่องจากของเก่าชำรุด (ความคิดเห็นบุคลากร)
- อยากให้ซ่อมแซมสายไฟที่ห้อยลงมา บริเวณชั้น 3 – 4 (ความคิดเห็นนักศึกษา)

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- จัดตั้งงบประมาณเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขหลังคาอาคาร และการซ่อมแซมสายไฟ บริเวณชั้น 3 – 4 เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่และนักศึกษา

ทั้งนี้ ได้นำสรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองกิจการนักศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขในปีถัดไป