

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของกองกิจการนักศึกษา ประจำปี 2566

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 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	ด้าน กระบวนการ/ ขั้นตอนการ ให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ด้านคุณภาพ การให้บริการ	รวม
1. งานกิจกรรม นักศึกษา	4.29	4.41	4.38	4.46	4.38
2. งานนักศึกษาวิชา ทหาร	4.53	4.64	4.31	4.57	4.51
3. งานบริการและ สวัสดิการนักศึกษา	4.41	4.42	4.42	4.41	4.42
4. งานแนะแนว จัดหางาน และ ทุนการศึกษา	4.45	4.55	4.62	4.53	4.53
5. งานแพทย์และ อนามัย	4.92	4.92	4.91	4.89	4.91
6. งานวินัยนักศึกษา	4.70	4.83	4.59	4.72	4.71
7. งานกีฬา	4.35	4.45	4.18	4.44	4.35
8. งานธุรการ	4.76	4.78	4.77	4.81	4.78
เฉลี่ยรวม	4.55	4.62	4.52	4.60	<u>4.57</u>

จากตาราง 1 พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการภาพรวมของกองกิจการนักศึกษาทุกด้านมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.57 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้านมีค่าเฉลี่ย ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.55
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.62
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.52
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.60

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

หน่วยงาน	ด้านการให้บริการ	นักศึกษา	บุคลากร	อาจารย์	บุคคลทั่วไป	รวม
1. งานแพทย์ และอนามัย	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	4.87	4.98	4.90	-	4.92
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.87	4.99	4.88	-	4.92
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	4.96	4.90	-	4.91
	ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	4.82	4.98	4.88	-	4.89
	รวม	4.86	4.98	4.89	-	<u>4.91</u>

จากตารางที่ 2 พบว่าเมื่อจำแนกผลสรุปความพึงพอใจแบบจำแนกกลุ่มผู้รับบริการงานแพทย์และอนามัยทั้ง 4 กลุ่มจะสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.92 โดยเมื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการพบว่ามีค่าเฉลี่ยตามลำดับ ดังนี้ บุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 รองลงมาอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.92 โดยเมื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการพบว่ามีค่าเฉลี่ยตามลำดับ ดังนี้ บุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.99 รองลงมาอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 และนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.91 โดยเมื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ ดังนี้ บุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.96 รองลงมาอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 และ นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.89 โดยเมื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ ดังนี้ บุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 รองลงมาอาจารย์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 และ นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82

ตาราง 3 สรุปความพึงพอใจแบบจำแนกกลุ่มผู้รับบริการงานงานธุรการ

หน่วยงาน	ด้านการให้บริการ	นักศึกษา	บุคลากร	อาจารย์	บุคคลทั่วไป	รวม
2. งาน ธุรการ	ด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการ	4.72	4.76	-	4.80	4.76
	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	4.76	4.78	-	4.80	4.77
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.74	4.76	-	4.82	4.76
	ด้านคุณภาพการ ให้บริการ	4.75	4.78	-	4.91	4.80
	รวม	4.74	4.77	-	4.83	4.78

จากตารางที่ 3 พบว่าเมื่อจำแนกผลสรุปความพึงพอใจแบบจำแนกกลุ่มผู้รับบริการงานธุรการทั้ง 4 กลุ่ม จะสรุปได้ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.76 โดยเมื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ ดังนี้ บุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และนักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.77 โดยเมื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ ดังนี้ บุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 รองลงมาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และ นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.76 โดยเมื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ ดังนี้ บุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 รองลงมาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 และ นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.80 โดยเมื่อจำแนกกลุ่มผู้รับบริการพบว่า มีค่าเฉลี่ยตามลำดับ ดังนี้ บุคคลทั่วไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 รองลงมาบุคลากร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 และ นักศึกษา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75

ทั้งนี้ กองกิจการนักศึกษา ได้นำสรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองกิจการนักศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขในปีถัดไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. งานกิจกรรมนักศึกษา

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- ไม่มีข้อเสนอแนะ -

2. งานนักศึกษาวิชาทหาร

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

1.) อยากให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกมากกว่านี้ คือ เครื่องคอมพิวเตอร์ในการกรอกข้อมูลในระบบสารสนเทศของงานนักศึกษาวิชาทหาร ในการลงข้อมูลการขอผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร

2.) อยากให้มีเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการนักศึกษา เพื่อถ่ายเอกสารต่าง ๆ ที่ใช้เป็นหลักฐานในการประกอบการขอยื่นเรื่องต่าง ๆ กับงานนักศึกษาวิชาทหาร

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

1.) งานนักศึกษาวิชาทหาร กองกิจการนักศึกษา ได้นำข้อเสนอแนะจากผู้มาขอรับบริการของงานนักศึกษาวิชาทหาร เรื่องการเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา ที่มายื่นเรื่องขอผ่อนผันการเข้ารับราชการทหาร และการเพิ่มเครื่องถ่ายเอกสารไว้บริการนักศึกษาเพื่อหารือ และปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป

3. งานบริการและสวัสดิการนักศึกษา

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

1.) นักศึกษาพิการทางการเห็นไม่สามารถเข้าถึงไฟล์คำบรรยายย้อนหลัง e-book การถ่ายทอดสดจากห้องเรียนได้ เนื่องจากการออกแบบของเว็บไซต์ไม่รองรับกับโปรแกรมช่วยการเข้าถึงของคอมพิวเตอร์ และโทรศัพท์มือถือ จึงทำให้การเข้าใช้งานไม่สามารถเข้าใช้งานได้เลย

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

1.) ประสานงานขอทำสำเนาไฟล์คำบรรยายย้อนหลังที่สำนักเทคโนโลยีการศึกษาให้นักศึกษาพิการ

4. งานแนะแนวจัดหางานและทุนการศึกษา

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

1.) นักศึกษาต้องการความเป็นส่วนจัวในการขอรับคำปรึกษา

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

1.) งานแนะแนวฯ จัดให้มีห้องบริการให้คำปรึกษาสำหรับนักศึกษาที่มีปัญหา ทั้งด้านการเรียน สังคม ส่วนตัวและการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย

5. งานแพทย์และอนามัย

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

1.) แพทย์ควรปรับปรุงการแต่งกายให้สุภาพ เพื่อสร้างความน่าเชื่อถือต่อผู้รับบริการ

2.) อยากให้เขียนชื่อยาหน้าซองยาทุกครั้ง

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- 1.) ได้มีการเวียนหนังสือสรุปผลการประเมินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการรักษาพยาบาลและประชุมชี้แจงให้แพทย์เภสัชกร พยาบาลและเจ้าหน้าที่ทราบ
- 2.) ประชุมชี้แจงให้เภสัชกร และพยาบาล ทราบ เพื่อให้ตรวจทานการเขียนรายละเอียดหน้าของยาให้ครบถ้วน ก่อนนำจ่ายยาทุกครั้ง

6. งานวินัยนักศึกษา

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- 1.) ห้องที่ให้บริการ ไม่ค่อยมีป้ายบอกที่ชัดเจนเท่าที่ควร

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- 1.) จัดทำป้ายบอกงานวินัยนักศึกษาให้ชัดเจน

7. งานกีฬา

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- 1.) ควรมีป้ายบอกขั้นตอนการดำเนินโครงการให้กับนักศึกษา
- 2.) สถานที่คับแคบ ไม่โล่งเท่าที่ควร

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- 1.) จัดทำคอธิบายขั้นตอนการดำเนินโครงการให้กับนักศึกษาที่มาติดต่อขอใช้บริการ
- 2.) พิจารณาพัฒนาปรับปรุงพื้นที่ในหน่วยงาน จัดเอกสารและสิ่งของให้เป็นระเบียบ และเคลื่อนย้ายสิ่งของที่ไม่จำเป็นออกไป เพื่อเป็นการเพิ่มพื้นที่ในการให้บริการ

8. งานธุรการ

ข้อเสนอแนะปีปัจจุบัน

- 1.) อยากให้ปรับปรุงทางเท้ารอบอาคารกิจกรรมนักศึกษา
- 2.) อยากให้ปรับปรุงห้องประชุม 207

แนวทางการปรับปรุงแก้ไข

- 1.) จัดตั้งงบประมาณเพื่อดำเนินการปรับปรุงแก้ไขในปีต่อไป

ทั้งนี้ ได้นำสรุปข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารกองกิจการนักศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลในการแก้ไขในปีถัดไป