



ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
CHULABHORN ROYAL ACADEMY

รายงานผล

การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม
ในการดำเนินงาน
ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙

งานธรรมาภิบาล
ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน

คำนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช ๒๕๖๐ มาตรา ๔๓ บัญญัติให้บุคคลและชุมชนมีสิทธิเสนอแนะต่อหน่วยงานของรัฐ เพื่อให้ดำเนินการหรืองดเว้นการดำเนินการใดอันเป็นประโยชน์ต่อประชาชนหรือชุมชน ประกอบกับพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. ๒๕๔๖ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐบริหารราชการโดยคำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชน การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการนำข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงวิถีปฏิบัติงานให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ในฐานะหน่วยงานของรัฐที่มีพันธกิจด้านการจัดการศึกษา การวิจัย การให้บริการวิชาการและวิชาชีพด้านสุขภาพ ให้ความสำคัญกับการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะกลุ่มผู้รับบริการที่ได้รับผลกระทบโดยตรงจากการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ได้ดำเนินกิจกรรมเปิดโอกาสให้นักศึกษาจากทุกคณะมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และประเด็นที่ควรพัฒนาเกี่ยวกับการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ครอบคลุมด้านวิชาการ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการบริการ และบุคลากร ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านความปลอดภัยและการสื่อสาร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อนำข้อมูลที่ได้รับมาวิเคราะห์ กำหนดแนวทางปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาได้อย่างเหมาะสม

รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสรุปผลการเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ โดยแสดงให้เห็นถึงประเด็นที่เปิดรับฟังความคิดเห็น ข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม ผลจากการมีส่วนร่วม และแนวทางการนำผลดังกล่าวไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงาน อันเป็นส่วนหนึ่งของการส่งเสริมคุณธรรม ความโปร่งใส และการบริหารจัดการองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล เพื่อขับเคลื่อนราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์สู่การเป็นองค์กรที่ “เป็นเลิศเพื่อทุกชีวิต” อย่างมั่นคงและยั่งยืน

งานธรรมาภิบาล ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน
สำนักงานราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์
มิถุนายน ๒๕๖๙

๑. หลักการและเหตุผล

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ให้ความสำคัญกับการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และประเด็นที่ควรปรับปรุง เพื่อนำไปใช้ประกอบการพัฒนาการดำเนินงาน การให้บริการ และการบริหารจัดการขององค์กรให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างแท้จริง

ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ได้ดำเนินกิจกรรมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ได้แก่ นักศึกษาจาก ๒ คณะ จำนวน ๔๔ คน และผู้จัดหาสินค้าและบริการ จำนวน ๖๖ คน โดยนำข้อคิดเห็นที่ได้รับมาวิเคราะห์ สื่อสารไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ผ่านช่องทางประชาสัมพันธ์ของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

ต่อมาในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์มีการเปิดคณะใหม่เพิ่มขึ้น ทำให้มีผลงานด้านการศึกษารวมทั้งสิ้น ๖ คณะ งานธรรมาภิบาล ฝ่ายพัฒนาเพื่อความยั่งยืน จึงได้ขยายกลุ่มเป้าหมายการรับฟังความคิดเห็นให้ครอบคลุมนักศึกษาจากทุกคณะ และขยายประเด็นการรับฟังให้ครอบคลุมมิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกอบการเรียนรู้และการใช้บริการของนักศึกษา ทั้งด้านวิชาการ สิ่งอำนวยความสะดวก การบริการ เทคโนโลยีสารสนเทศ ความปลอดภัย และการสื่อสาร

การดำเนินกิจกรรมดังกล่าวสะท้อนถึงการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และเป็นกลไกสำคัญในการนำเสียงสะท้อนของผู้รับบริการไปใช้ปรับปรุงการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นรูปธรรม

๒. กลุ่มเป้าหมาย

นักศึกษาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์จาก ๖ คณะ จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ คน โดยเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษา การให้บริการ และการอำนวยความสะดวกของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

๓. ระยะเวลาของกิจกรรม

เดือน มีนาคม – เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๙

๔. ประเด็นหรือเรื่องในการมีส่วนร่วม

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ได้กำหนดประเด็นการรับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษา จำนวน ๕ ด้าน ดังนี้

๔.๑ ด้านวิชาการ

ประกอบด้วย การจัดหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน การวัดและประเมินผล แหล่งเรียนรู้และห้องสมุด การฝึกงานและการฝึกปฏิบัติทางคลินิก

๔.๒ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประกอบด้วย ห้องเรียน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียน ความสะอาดของสถานที่ โรงอาหารและคุณภาพอาหาร การเดินทางและระบบรถรับส่ง

๔.๓ ด้านการบริการและบุคลากร

ประกอบด้วย การให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยและแม่บ้าน การดูแลสุขภาพสวัสดิการ การให้คำปรึกษาด้านจิตใจ กิจกรรมนันทศึกษา และชมรม

๔.๔ ด้านเทคโนโลยีและระบบสารสนเทศ

ประกอบด้วย ระบบสารสนเทศ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ การเรียนออนไลน์ และระบบ LMS

๔.๕ ด้านความปลอดภัยและการสื่อสาร

ประกอบด้วย ความปลอดภัยในสถานที่ การสื่อสารประชาสัมพันธ์ ภาพลักษณ์ และชื่อเสียงของสถาบัน

๕. สรุปข้อมูลของผู้มีส่วนร่วม

มีนักศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมทั้งสิ้น ๑๒๒ คน จาก ๖ คณะ ประกอบด้วย

| ลำดับ | ส่วนงานด้านการศึกษา | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------|-------------------------------|------------|--------|
| ๑ | คณะแพทยศาสตร์ศรีสวางควัฒน | ๓๑ | ๒๕.๔๑ |
| ๒ | คณะวิศวกรรมศาสตร์ | ๒๑ | ๑๗.๒๑ |
| ๓ | คณะนวัตกรรมอาหารและโภชนาการ | ๒๐ | ๑๖.๔๐ |
| ๔ | คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี | ๑๙ | ๑๕.๕๗ |
| ๕ | คณะวิทยาศาสตร์ | ๑๘ | ๑๔.๗๕ |
| ๖ | คณะเทคโนโลยีวิทยาศาสตร์สุขภาพ | ๑๓ | ๑๐.๖๖ |
| | รวม | ๑๒๒ | ๑๐๐.๐๐ |



๖. ผลจากการมีส่วนร่วม

จากการรับฟังความคิดเห็นของนักศึกษา โดยใช้มาตราส่วนประมาณค่า ๕ ระดับ และการรวบรวมข้อคิดเห็นเชิงคุณภาพ พบว่า ภาพรวมของการดำเนินงานอยู่ในระดับ “มาก” มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๐๗ อย่างไรก็ตาม มี ๒ ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าระดับ ๔.๐๐ และควรนำไปพิจารณาปรับปรุงเป็นลำดับสำคัญ ได้แก่ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

| ประเด็นการรับฟังความเห็น | ค่าเฉลี่ย | ระดับ |
|----------------------------------|-----------|-----------|
| ด้านวิชาการ | ๔.๑๒ | มาก |
| ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก | ๓.๙๕ ★ | มาก |
| ด้านการบริการและบุคลากร | ๔.๒๐ | มาก |
| ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ | ๓.๗๘ ★ | มาก |
| ด้านความปลอดภัยและการสื่อสาร | ๔.๒๘ | มากที่สุด |
| รวม | ๔.๐๗ | มาก |



นอกจากผลคะแนนเชิงปริมาณ นักศึกษายังได้เสนอข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยสรุปประเด็นสำคัญได้ดังนี้

๖.๑ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

มีข้อคิดเห็นรวม ๒๐ ข้อคิดเห็น โดยประเด็นที่ได้รับการสะท้อนมากที่สุด คือ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย หรือ Wi-Fi จำนวน ๑๔ ความคิดเห็น ซึ่งระบุถึงปัญหาสัญญาณไม่เสถียร ความเร็วไม่เพียงพอ การหลุดบ่อย และสัญญาณไม่ครอบคลุมในบางพื้นที่ เช่น ห้องเรียน อาคารวิจัยและการเรียนรู้ และหอพักนักศึกษา

นอกจากนี้ ยังมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและระบบลงทะเบียน จำนวน ๔ ความคิดเห็น โดยสะท้อนถึงความไม่เสถียรของระบบ การรองรับผู้ใช้งานจำนวนมาก การยืนยันตัวตนที่ใช้เวลานาน และการประกาศข่าวสารที่ล่าช้า รวมถึงข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและการสนับสนุนด้าน IT จำนวน ๒ ความคิดเห็น ที่เสนอให้มีช่องทางติดต่อเจ้าหน้าที่ที่สะดวก รวดเร็ว และมีคู่มือหรือสื่อแนะนำการใช้งานระบบที่ชัดเจนยิ่งขึ้น

๖.๒ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

มีข้อคิดเห็นรวม ๗๘ ข้อคิดเห็น โดยประเด็นที่ได้รับการสะท้อนมากที่สุด คือ ระบบขนส่งและการเดินทาง จำนวน ๒๔ ความคิดเห็น ซึ่งระบุถึงจำนวนรถรับส่งที่ไม่เพียงพอ ระยะเวลาารอรถนาน และรอบรถที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของนักศึกษา

ประเด็นรองลงมา ได้แก่ โรงอาหารและคุณภาพอาหาร จำนวน ๒๒ ความคิดเห็น ซึ่งสะท้อนถึงจำนวนร้านอาหารที่ยังไม่เพียงพอ ราคาอาหาร ความหลากหลายของเมนู และคุณภาพอาหาร รวมถึงประเด็นห้องเรียน จำนวน ๑๙ ความคิดเห็น เช่น ขนาดห้องเรียน อุณหภูมิจากเครื่องปรับอากาศ และความเหมาะสมของสภาพแวดล้อมในการเรียน

นอกจากนี้ ยังมีข้อคิดเห็นเกี่ยวกับอุปกรณ์สนับสนุนการเรียน จำนวน ๗ ความคิดเห็น และความสะอาดหรือสิ่งอำนวยความสะดวก จำนวน ๖ ความคิดเห็น เช่น ห้องน้ำชำรุด ความต้องการพื้นที่อ่านหนังสือ ห้องสมุด และ Co-working Space ที่เพียงพอและเหมาะสมต่อการใช้งาน



๗. การนำผลจากการมีส่วนร่วมไปปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ได้นำผลคะแนนและข้อคิดเห็นจากนักศึกษาไปวิเคราะห์และจัดส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงาน ได้แก่ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายวิศวกรรมบริการ ฝ่ายจัดการสิ่งแวดล้อมและความสะดวก และฝ่ายพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ รวมถึงหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา

นอกจากนี้ ในกิจกรรมการประชุมเชิงปฏิบัติการการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เมื่อวันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๕ ผู้ปฏิบัติงานจากหน่วยงานและส่วนงานต่างๆ จำนวนกว่า ๑๕๐ คน ได้นำข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษา ซึ่งเป็นข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก มาประกอบการวิเคราะห์ร่วมกับผลการประเมิน ITA ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

๗.๑ แนวทางการปรับปรุงด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศรับข้อคิดเห็นที่เกี่ยวข้องไปประกอบการดำเนินงาน โดยมีแนวทางสำคัญ ได้แก่

๑. พัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไร้สาย หรือ Wi-Fi ให้ครอบคลุมพื้นที่การใช้งาน และมีความเสถียรมากขึ้น

๒. ทบทวนและปรับปรุงระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน การลงทะเบียน และการให้บริการนักศึกษา

๓. พัฒนาช่องทางการติดต่อและการให้ความช่วยเหลือด้านระบบสารสนเทศให้เข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔. จัดทำหรือปรับปรุงคู่มือและสื่อแนะนำการใช้งานระบบสารสนเทศ เพื่อให้นักศึกษาสามารถใช้งานระบบได้อย่างถูกต้องและลดปัญหาการติดต่อขอรับบริการซ้ำซ้อน

๗.๒ แนวทางการปรับปรุงด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

หน่วยงานที่เกี่ยวข้องรับข้อคิดเห็นไปประกอบการวางแผนปรับปรุงการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมีแนวทางสำคัญ ได้แก่

๑. วางแผนปรับปรุงห้องเรียน อุปกรณ์สนับสนุนการเรียน ระบบปรับอากาศ พื้นที่อ่านหนังสือ และพื้นที่เรียนรู้ร่วมกันให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการใช้งาน

๒. ประสานการพัฒนาคุณภาพ ความหลากหลาย และความเหมาะสมของบริการอาหารภายในโรงอาหาร

๓. ทบทวนและพัฒนาระบบรถรับส่งให้เพียงพอ เหมาะสมกับช่วงเวลาการใช้งาน และสอดคล้องกับจำนวนผู้ใช้บริการ

๔. ดำเนินการเปลี่ยนแปลงรถตู้บริการภายในพื้นที่ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เป็นรถไมโครบัสไฟฟ้า ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ เพื่อรองรับจำนวนผู้ใช้บริการได้มากขึ้น และสนับสนุนแนวทางการพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน

๕. นำข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความสะอาด ห้องน้ำ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ ไปประกอบการกำกับติดตามการให้บริการของหน่วยงานที่รับผิดชอบ



๘. ผลสรุปจากการมีส่วนร่วม

การเปิดโอกาสให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในปึงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๙ ทำให้ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ได้รับข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาและการให้บริการ ข้อมูลดังกล่าวช่วยสะท้อนประเด็นที่ควรรักษาระดับคุณภาพและประเด็นที่ควรเร่งพัฒนา โดยเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ได้นำผลจากการมีส่วนร่วมไปใช้ประกอบการวางแผน ปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นรูปธรรม ทั้งในด้านระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต การจัดสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ สิ่งอำนวยความสะดวก โรงอาหาร และระบบรถรับส่ง ซึ่งสะท้อนถึงการบริหารงานที่ให้ความสำคัญกับการรับฟังความคิดเห็น ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม และการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ

การดำเนินงานดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กรตามหลักธรรมาภิบาล และสนับสนุนการยกระดับคุณภาพการดำเนินงานของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์กรที่ “เป็นเลิศเพื่อทุกชีวิต” อย่างมั่นคงและยั่งยืน

