



บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ กองกลาง
วันที่ ๒๖ / ๕ / ๒๕๖๕
รับที่ ๒๖ / ๕ / ๒๕๖๕
เวลา ๑๐.๐๐ น.

ส่วนราชการ กองกิจการนักศึกษา (งานธุรการ โทร. ๘๐๗๓)

ที่ อว.๐๖๐๑.๐๑๐๕/ ๙๔๖

วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน กองกิจการนักศึกษา
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน)

เรียน อธิการบดี

ตามหนังสือของกองกิจการนักศึกษา ที่ กน ๒๕๐๐/๒๕๖๑ ลงวันที่ ๒๖ ตุลาคม ๒๕๖๑ อธิการบดีได้อนุมัติมาตรการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน โดยมาตรการกำหนดให้ดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดปฏิบัติงานที่ให้บริการ ของแต่ละ หน่วยงานตามคู่มือประชาชน และรายงานผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับ ประชาชน นั้น

กองกิจการนักศึกษา จึงขอรายงานผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือ สำหรับประชาชนของกองกิจการนักศึกษา ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน) ประจำเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕ จำนวน ๒ หน่วยงาน ดังนี้

๑. การผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร จากผลการตรวจสอบพบว่า กระบวนการตั้งแต่การรับ ใบคำร้องจนถึงการส่งเอกสารสำคัญ เป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน โดยมีจำนวนผู้มาขอรับ บริการ ๕๙๐ ราย ออกหนังสือผ่อนผันได้ ๕๙๐ ราย เสร็จภายใน ๗ วันทำการ จำนวน ๕๙๐ ราย คิดเป็น ร้อยละ ๑๐๐

๒. การออกใบรับรองแพทย์ จากผลการตรวจสอบพบว่า กระบวนการตั้งแต่การยื่นเอกสารจนถึง ส่งมอบใบรับรองแพทย์ เป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน โดยมีจำนวนผู้มาขอรับบริการ ๗๔๘ ราย ออกใบรับรองแพทย์ได้ ๗๔๘ ราย เสร็จภายใน ๓๐ นาที จำนวน ๗๔๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทพ. ท.เชน

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เดมิย์ ระเบียบโลก)

รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา

ทราบ

เรียน อธิการบดี

เพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิบลักษณ์ ปราบใหญ่)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

(นางกาญจนา อธิธัญรังกุล)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้างานสารบรรณ

๒๖ เม.ย. ๒๕๖๕

วท. พ.ต.

แบบรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือประชาชน

เรียน ประธานคณะกรรมการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

เรื่อง รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชนกระบวนการผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร

ระยะเวลาในการดำเนินงาน ๗ วันทำการ (วัน,นาทื)

ระยะเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕

วิธีการตรวจสอบ ๑. ตรวจสอบโดยการสังเกตการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

..... ๒. ตรวจสอบโดยใช้แบบสอบถาม ผู้ยื่นเรื่องผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร

..... ๓. ประเมินผลโดยการประชุม และสอบถามผลการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
..... ผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร

ผลการประเมิน ๑. การปฏิบัติงานกระบวนการผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร เป็นไปตามขั้นตอนและ
..... ระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือประชาชนกองกิจการนักศึกษา

..... ๒. ผลการประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร
..... อยู่ในระดับดีมาก (ผลการประเมินจากแบบสอบถามนักศึกษาที่ได้ดำเนินการผ่อนผัน
..... เข้ารับราชการทหาร ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕

..... ๓. จากการประชุม สอบถามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผ่อนผันเข้ารับ
..... ราชการทหาร ปรากฏว่าสถานการณ์การแพร่ระบาดโควิด 19 ส่งผลต่อการเดินทางและ
..... การยื่นเรื่องผ่อนผันฯ รวมทั้งการขอเอกสารจากหน่วยงานของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็น
..... หลักฐานในการยื่นเรื่องผ่อนผันฯ ประสบปัญหาล่าช้าไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนด
..... ทำให้ต้องแก้ปัญหาโดยการส่งเอกสารผ่อนผันให้แก่สัสดีจังหวัดก่อนและเมื่อหลักฐาน
..... ออกเรียบร้อยแล้ว จึงส่งเอกสารเพิ่มเติมภายหลังอีกครั้งหนึ่ง

สถิติการให้บริการ การผ่อนผันหนี้เข้ารับราชการทหาร ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

ขั้นตอน/กระบวนการ	จำนวนผู้ให้บริการ (จำแนกเป็นรายเดือน ตามปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕)						รวม
	ต.ค.๖๔	พ.ย.๖๔	ธ.ค.๖๔	ม.ค.๖๕	ก.พ.๖๕	มี.ค.๖๕	
การผ่อนผันหนี้เข้ารับราชการทหาร ของนักศึกษา มหาวิทยาลัย รามคำแหง	-	-	๖๑	๑๒๕	๔๐๔	-	๕๙๐

รายงานผลการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕

งานนักศึกษาวิชาทหาร : การผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร

ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๔ - มีนาคม ๒๕๖๕

งานนักศึกษาวิชาทหารได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๕๕๐ ชุด ปรากฏข้อมูล ดังนี้

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมโครงการ ฯ ใช้เกณฑ์ตามตารางดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	ระดับความเหมาะสม
๔.๕๑-๕.๐๐	มากที่สุด
๓.๕๑-๔.๕๐	มาก
๒.๕๑-๓.๕๐	ปานกลาง
๑.๕๑-๒.๕๐	น้อย
๑.๐๐-๑.๕๐	น้อยที่สุด

ตอนที่ ๑ ข้อมูลเบื้องต้น

๑. เพศ ผู้รับบริการทั้งหมดเป็นชาย ร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒. อายุ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ อายุ ๑๘ - ๒๒ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๑๐๐

๓. คณะที่สังกัด ผู้รับบริการส่วนใหญ่ สังกัดคณะรัฐศาสตร์ ร้อยละ ๒๙.๖๖ รองลงมาคณะนิติศาสตร์ ร้อยละ ๒๘.๘๑ คณะมนุษยศาสตร์ ร้อยละ ๑๘.๓๑ คณะบริหารธุรกิจ ร้อยละ ๘.๘๘ คณะศึกษาศาสตร์ ร้อยละ ๓.๗๓ คณะวิทยาศาสตร์ ร้อยละ ๒.๘๘ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ร้อยละ ๒.๕๔ คณะศิลปกรรมศาสตร์ ร้อยละ ๑.๗๐ คณะเศรษฐศาสตร์ ร้อยละ ๑.๓๖ คณะสื่อสารมวลชน ร้อยละ ๑.๑๙ คณะพัฒนารัฐวิธาน ร้อยละ ๐.๘๕

๔. ภูมิลำเนา ผู้รับบริการส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ร้อยละ ๒๙.๑๕ รองลงมาภาคใต้ ร้อยละ ๒๕.๖๐ ภาคกลาง ร้อยละ ๑๘.๓๑ กรุงเทพมหานคร ร้อยละ ๑๔.๐๗ และภาคเหนือ ร้อยละ ๑๒.๘๘

ตาราง จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับบริการ

ข้อมูล	จำนวน	ร้อยละ
๑. เพศ		
- ชาย	๕๙๐	๑๐๐
- หญิง	๐	๐
รวม	๕๙๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
- อายุ ๑๘ - ๒๒ ปี	๕๙๐	๑๐๐
- อายุ ๒๓ ปี ขึ้นไป	๐	๐
รวม	๕๙๐	๑๐๐.๐๐
๓. ระดับการศึกษา		
- นิติศาสตร์	๑๗๐	๒๘.๘๑
- บริหารธุรกิจ	๕๓	๘.๙๘
- มนุษยศาสตร์	๑๐๘	๑๘.๓๑
- ศึกษาศาสตร์	๒๒	๓.๗๓
- วิทยาศาสตร์	๑๗	๒.๘๘
- รัฐศาสตร์	๑๗๕	๒๙.๖๖
- เศรษฐศาสตร์	๘	๑.๓๖
- วิศวกรรมศาสตร์	๑๕	๒.๕๔
- ศิลปกรรมศาสตร์	๑๐	๑.๗๐
- พัฒนาศาสตร์	๕	๐.๘๕
- สื่อสารมวลชน	๗	๑.๑๙
รวม	๕๙๐	๑๐๐.๐๐
๔. ภูมิภาค		
- กรุงเทพฯ	๘๓	๑๔.๐๗
- ภาคกลาง	๑๐๘	๑๘.๓๑
- ภาคเหนือ	๗๖	๑๒.๘๘
- ภาคใต้	๑๕๑	๒๕.๖๐
- ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	๑๗๒	๒๙.๑๕
รวม	๕๙๐	๑๐๐.๐๐

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ขั้นตอนการรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ระดับมาก ร้อยละ ๕๒.๘๙ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๐๘ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๒.๐๓

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ระดับมาก ร้อยละ ๕๓.๓๙ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๕.๐๘ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๑.๕๓

๓. การให้ข้อมูลหรือคำอธิบายและข้อแนะนำขั้นตอน / วิธีการในการขอรับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ระดับมาก ร้อยละ ๔๗.๑๒ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๖๔ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๔.๒๔

๔. แบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ระดับมาก ร้อยละ ๕๙.๘๓ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๒.๘๙ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๗.๒๙

๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๖๘.๖๔ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๒๔.๐๗ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๗.๒๙

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๖๘.๙๙ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๑.๐๑

๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ ๕๒.๕๔ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๖๘ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๖.๗๘

๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ระดับมาก ร้อยละ ๔๙.๑๕ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๖๘ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๑๗

๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๕๕.๙๓ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๔.๗๕ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๙.๓๒

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกต่อการขอรับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๕๙.๘๓ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๘.๙๘ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๑.๑๙

๒. ความเพียงพอของสถานที่กรอกใบสมัครและที่รอรับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด ร้อยละ ๗๐.๘๕ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๒๔.๕๘ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๔.๕๘

๓. ความสะดวกของสถานที่ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๕๑.๕๒ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๐.๖๘ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๗.๘๐

๔. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๕๓.๒๒ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๖.๒๗ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๐.๕๐

๕. การได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๕๒.๕๔ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๓.๓๙ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๔.๐๗

ด้านผลการให้บริการ

๑. ความรู้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของงานนักศึกษาวิชาทหาร ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับความรู้และประโยชน์ ระดับมาก ร้อยละ ๕๘.๓๑ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๑.๖๙

๒. การได้รับการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์ระดับมาก ร้อยละ ๕๓.๐๕ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๕.๐๘ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๑.๘๖

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

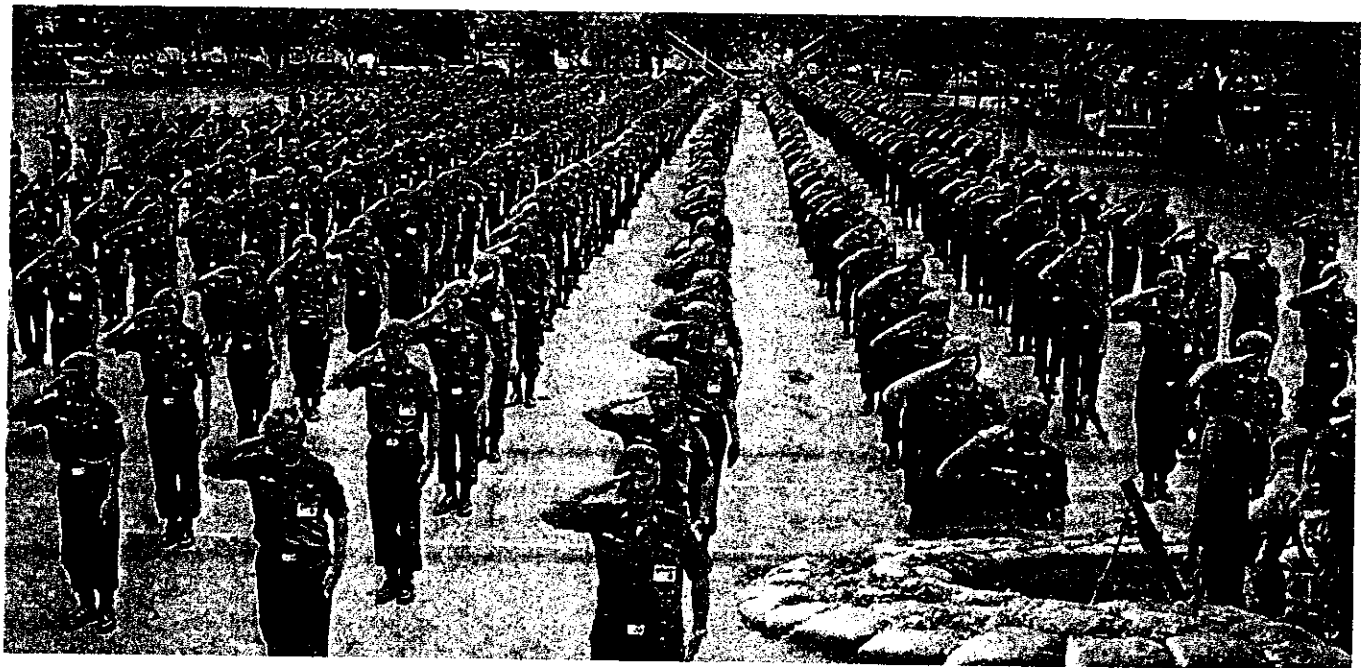
ความพึงพอใจต่อหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
๑. ขั้นตอนการรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน	๒๐๗ (๓๕.๐๘)	๓๑๒ (๕๒.๘๙)	๗๑ (๑๒.๐๓)	-	-	๔.๒๓
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐๗ (๓๕.๐๘)	๓๑๕ (๕๓.๓๙)	๖๘ (๑๑.๕๓)	-	-	๔.๒๔
๓. การให้ข้อมูลหรือคำอธิบายและข้อแนะนำ ขั้นตอน / วิธีการในการขอรับบริการ	๒๒๘ (๓๘.๖๔)	๒๗๘ (๔๗.๑๒)	๘๔ (๑๔.๒๔)	-	-	๔.๒๔
๔. แบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกข้อมูลใน การขอรับบริการ	๑๙๔ (๓๒.๘๙)	๓๕๓ (๕๙.๘๓)	๔๓ (๗.๒๙)	-	-	๔.๒๖
๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม	๑๔๒ (๒๔.๐๗)	๔๐๕ (๖๘.๖๔)	๔๓ (๗.๒๙)	-	-	๔.๑๗
ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร						
๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	๑๘๓ (๓๑.๐๑)	๔๐๗ (๖๘.๙๙)	-	-	-	๔.๓๑
๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	๒๔๐ (๔๐.๖๘)	๓๑๐ (๕๒.๕๔)	๔๐ (๖.๗๘)	-	-	๔.๓๔
๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้	๒๔๐ (๔๐.๖๘)	๒๙๐ (๔๙.๑๕)	๖๐ (๑๐.๑๗)	-	-	๔.๓๐

ความพึงพอใจต่อหน่วยงาน	ความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย
๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๒๐๕ (๓๔.๗๕)	๓๓๐ (๕๕.๙๓)	๕๕ (๙.๓๒)	-	-	๔.๒๕
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกต่อการ ขอรับบริการ	๒๓๐ (๓๘.๙๘)	๓๕๓ (๕๙.๘๓)	๗ (๑.๑๙)	-	-	๔.๓๘
๒. ความเพียงพอของสถานที่กรอกใบสมัครและ ที่รอรับบริการ	๑๔๕ (๒๔.๕๘)	๔๑๘ (๗๐.๘๕)	๒๗ (๔.๕๘)	-	-	๔.๒๐
๓. ความสะดวกของสถานที่	๒๔๐ (๔๐.๖๘)	๓๐๔ (๕๑.๕๒)	๔๖ (๗.๘๐)	-	-	๔.๓๒
๔. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	๒๑๔ (๓๖.๒๗)	๓๑๔ (๕๓.๒๒)	๖๒ (๑๐.๕๐)	-	-	๔.๒๖
๕. การได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์	๒๕๖ (๔๓.๓๙)	๓๑๐ (๕๒.๕๔)	๒๔ (๔.๐๗)	-	-	๔.๓๙
ด้านผลการให้บริการ						
๑. ความรู้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ของงานนักศึกษาวิชาทหาร	๒๔๖ (๔๑.๖๙)	๓๔๔ (๕๘.๓๑)	-	-	-	๔.๔๒
๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์	๒๖๖ (๔๕.๐๘)	๓๑๓ (๕๓.๐๕)	๑๑ (๑.๘๖)	-	-	๔.๔๓

ค่าเฉลี่ยรวม = ๔.๓๐

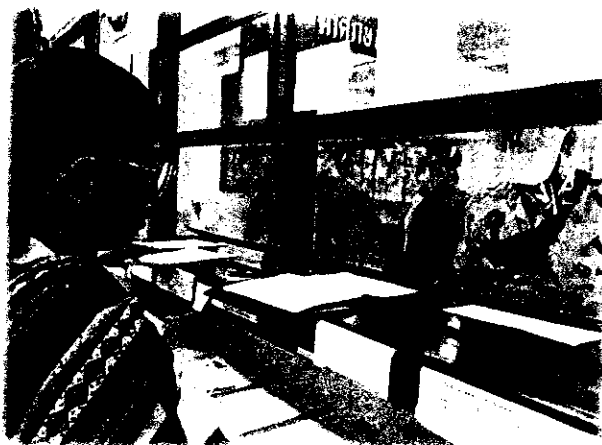
ระบบสารสนเทศ ด้านกิจการทหาร
ที่ใช้ในการดำเนินการ กระบวนการผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร

ระบบสารสนเทศ ด้านกิจการทหาร

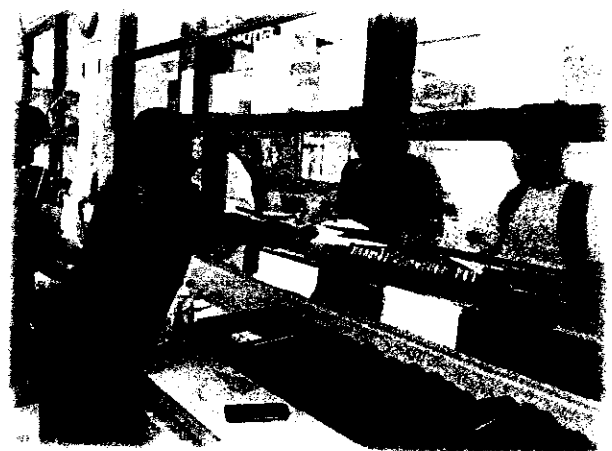
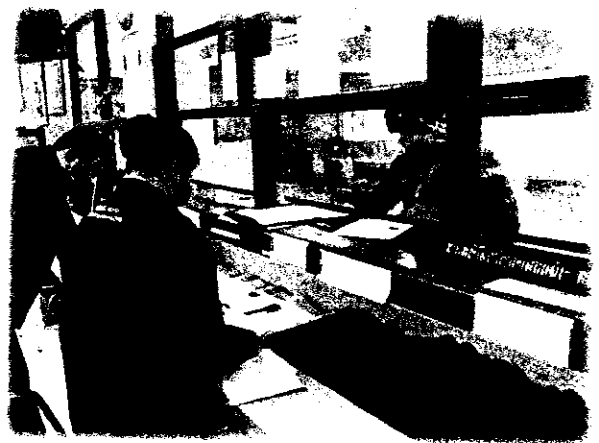


Copyright © 2010 by M. Company.
All Rights Reserved.
Printed by M. Printing Co.

ภาพประกอบผลการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน



ภาพประกอบผลการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน





ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ

ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๕ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานคู่มือประชาชน

ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต

ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

กระบวนการออกใบรับรองแพทย์ของหน่วยงานแพทย์และอนามัย

ผลการดำเนินงานรอบที่ ๑ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ – ๓๑ มีนาคม ๒๕๖๕)

งานแพทย์และอนามัย กองกิจการนักศึกษา

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แบบรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือประชาชนในกระบวนการออกใบรับรองแพทย์
ของหน่วยงานแพทย์และอนามัย กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เรียน ประธานคณะกรรมการจัดทำคู่มือประชาชน

เรื่อง รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือประชาชน

กระบวนการ การออกใบรับรองแพทย์

ระยะเวลาในการดำเนินงาน..... ๓๐.....นาที่

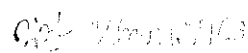
ระยะเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทุก ๓ เดือน โดยจัดเก็บข้อมูลทุกเดือน (เดือนละ ๑๐ วัน)

- โดยมีขั้นตอนดังนี้ ๑. ผู้มาขอรับบริการยื่นหลักฐานพร้อมค่าธรรมเนียมให้กับเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนและเจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มใบรับรองแพทย์
๒. ผู้มาขอรับบริการ กรอกรายละเอียดและลงนามรับรองสุขภาพในแบบฟอร์มใบรับรองแพทย์
๓. ชักประวัติ ตรวจร่างกายเบื้องต้นได้แก่ ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง ความดันโลหิต ชีพจร
รับบัตรคิวเพื่อรอพบแพทย์
๔. ตรวจร่างกาย และลงนามโดยแพทย์ที่ขึ้นทะเบียน ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรมซึ่ง
ปฏิบัติงานประจำที่งานแพทย์และอนามัย

- วิธีการตรวจสอบ ๑. ประเมินโดยการสังเกตการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
๒. ประเมินผล โดยผู้ให้บริการในแต่ละขั้นตอนลงบันทึกเวลาการให้บริการในแต่ละ
ขั้นตอน ทั้งหมด ๔ ขั้นตอนในสมุดบันทึกเก็บข้อมูลเวลาที่ห้องเวชปฏิบัติ
๓. ประเมินผลโดยการประชุมและสอบถามผลการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ประเมินผลโดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

- ผลการประเมิน ๑. การปฏิบัติงานตามคู่มือประชาชนในการขอใบรับรองแพทย์เป็นไปตามขั้นตอนและ
ระยะเวลาที่กำหนด
๒. จากการประชุมสอบถามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พบปัญหาดังนี้
- ๒.๑ ข้อมูลประวัติสุขภาพของผู้รับบริการมักให้ข้อมูลคลาดเคลื่อน เช่น ผู้รับบริการไม่สามารถจดจำรายละเอียดประวัติการเจ็บป่วยได้ และไม่ให้ข้อมูลเกี่ยวกับโรคประจำตัว
- ๒.๒ การตรวจวัดความดันโลหิต ชีพจร ในรายที่พบว่าผิดปกติจำเป็นต้องนั่งพักเป็นเวลา
๕ - ๑๐ นาที เพื่อทำการตรวจซ้ำ ทำให้เวลาในการให้บริการอาจเกิน ๓๐ นาทีตามที่
กำหนด

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



นางนิชริดา หวังประเสริฐกุล

พยาบาลชำนาญการพิเศษ รักษาราชการแทน

หัวหน้างานแพทย์และอนามัย

คู่มือสำหรับประชาชน : ๒. การออกใบรับรองแพทย์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: งานแพทย์และอนามัย กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จำนวนผู้มารับบริการ ระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๔ - มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๕

ขั้นตอนการบันทึกเวลา ระยะเวลาในการดำเนินการ ๓๐ นาที

ขั้นตอนที่ ๑. ผู้มาขอรับบริการยื่นหลักฐานพร้อมค่าธรรมเนียมที่ห้องเวชระเบียน และเจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ (๕ นาที)

ขั้นตอนที่ ๒. ผู้มาขอรับบริการกรอกรายละเอียดและลงนามรับรองสุขภาพในแบบฟอร์มใบรับรองแพทย์ (๕ นาที)

ขั้นตอนที่ ๓. ตรวจร่างกายเบื้องต้นได้แก่ ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง ความดันโลหิตและชีพจรและรับบัตรคิวเพื่อรอพบแพทย์ (๑๐ นาที)

ขั้นตอนที่ ๔. ตรวจร่างกาย และลงนามโดยแพทย์ที่ขึ้นทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรม ซึ่งปฏิบัติงานประจำที่งานแพทย์และอนามัย (๕ นาที)

** หมายเหตุ บางกรณีต้องการการตรวจปัสสาวะเพื่อตรวจสอบการตั้งครรภ์

ระยะเวลาในการดำเนินการรวม ๓๐ นาที

ปีงบประมาณ	เดือน	จำนวนผู้มารับบริการ (ราย)	เวลาเฉลี่ยของการ ให้บริการต่อราย (จากจำนวน)	หมายเหตุ ตรวจปัสสาวะ (ดูการ ตั้งครรภ์)
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕	ตุลาคม ๒๕๖๔	-	-	๐
	พฤศจิกายน ๒๕๖๔	๑๒๔	๖ นาที (๑๓ ราย)	๐
	ธันวาคม ๒๕๖๔	๑๙๑	๖ นาที (๑๙ ราย)	๐
	มกราคม ๒๕๖๕	๑๐๘	-	๐
	กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕	๑๑๘	๗ นาที (๓๐ ราย)	๐
	มีนาคม ๒๕๖๕	๒๐๗	๙ นาที (๓๙ ราย)	๐
	รวม ๗๔๘ ราย (เวลาเฉลี่ยของการให้บริการ ๗ นาที /ราย)			

หมายเหตุ : ช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรค COVID - 19 ส่งผลให้มีจำนวนผู้มารับบริการลดลง และมีการปิดให้บริการของงานแพทย์และอนามัยในบางช่วงเวลาเนื่องจากบุคลากรปฏิบัติงานที่ศูนย์ฉีดวัคซีน COVID - 19 มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ภาพการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือประชาชน กระบวนการการออกใบรับรองแพทย์

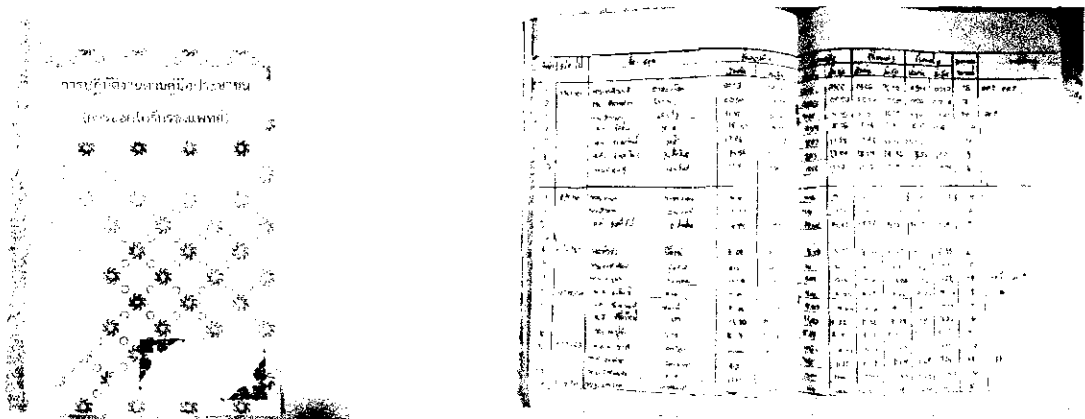
ชักประวัติ ตรวจร่างกายเบื้องต้นได้แก่ ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดความดันโลหิตและชีพจร



ตรวจและลงนาม โดยแพทย์ซึ่งปฏิบัติงานประจำที่งานแพทย์และอนามัย



ประเมินผล โดยการลงเวลาในสมุดบันทึกเก็บรวบรวมข้อมูลที่ห้องเวชปฏิบัติ



**การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการออกใบรับรองแพทย์
หน่วยงานแพทย์และอนามัย กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน) ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕**

งานแพทย์และอนามัยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการการออกใบรับรองแพทย์
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๕ (รอบ ๖ เดือน) ตุลาคม ๒๕๖๔ – มีนาคม ๒๕๖๕ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก
แบบสอบถามของผู้รับบริการใบรับรองแพทย์ที่งานแพทย์และอนามัยจำนวน ๑๓๐ ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานการออกใบรับรองแพทย์นี้ใช้การตอบแบบสอบถาม
ซึ่งมีลักษณะของข้อคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด โครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ตอนดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (checklist) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการ ได้แก่
เพศ และสถานภาพ ส่วนข้อมูลเรื่องอายุจะเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open-ended question)

ตอนที่ ๒ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ๔ ด้าน คือ (๑) ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (๔) ด้านคุณภาพ
ของการให้บริการ โดยแบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี
๕ ช่วงระดับของ Likert เป็นเกณฑ์ในการวัด โดยจะกำหนดค่าระดับคะแนนดังนี้

- ๕ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด
- ๔ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมาก
- ๓ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง
- ๒ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย
- ๑ คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถาม
ปลายเปิด (open-ended question) ให้ผู้รับบริการตอบได้อย่างอิสระ

เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลเรียบร้อยแล้ว นำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
สำเร็จรูป SPSS for Windows และแปลผลข้อมูลดังนี้

๑. ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ได้แก่ สถานภาพและอายุจะใช้ค่าความถี่ (frequency) และ
ร้อยละ (percentage)

๒. ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการทั้ง ๔ ด้าน ใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลโดยการหา
ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) แปลความหมายค่าเฉลี่ยที่คำนวณ
ได้ดังนี้ ค่าเฉลี่ย ๔.๕๑ – ๕.๐๐ หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก

ค่าเฉลี่ย ๓.๕๑ – ๔.๕๐ หมายถึง การดำเนินงานระดับดี

ค่าเฉลี่ย ๒.๕๑ – ๓.๕๐ หมายถึง การดำเนินงานระดับพอใช้

ค่าเฉลี่ย ๑.๕๑ – ๒.๕๐ หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุง

ค่าเฉลี่ย ๐.๐๐ – ๑.๕๐ หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน

๓. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ ของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ใช้วิธีการสังเคราะห์ข้อความและ
การแจกแจงความถี่ (frequency)

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการการออกใบรับรองแพทย์

ตอนที่ ๑ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ และอายุ ดังปรากฏตามตาราง ๑

ตาราง ๑

จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ (%)
๑. เพศ		
• ชาย	๕๙	๔๕.๔๐
• หญิง	๗๑	๕๔.๖๐
รวม	๑๓๐	๑๐๐.๐๐
๒. อายุ		
• อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี	๘	๖.๒๐
• อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี	๖๒	๔๗.๖๐
• อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี	๕๖	๔๓.๑๐
• อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป	๔	๓.๑๐
รวม	๑๓๐	๑๐๐.๐๐

จากตาราง ๑ พบว่าผู้ให้บริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๗๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๔.๖๐ และเป็นเพศชายจำนวน ๕๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๔๐

ผู้ให้บริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๒๑-๔๐ ปี มีจำนวน ๖๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๐ รองลงมาอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี มีจำนวน ๕๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๑๐ อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี มีจำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๒๐ และอายุมากกว่า ๖๐ ปี มีจำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๐ ตามลำดับ

ตอนที่ ๒ ระดับความพึงพอใจของรับบริการการออกไปรับรองแพทย์

ตอนที่ ๒ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการใน ๔ ด้าน คือ (๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ (๒) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (๓) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (๔) ด้านคุณภาพของการให้บริการ โดยใช้วิธีวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ การหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ดังปรากฏตามตาราง ๒ และตาราง ๓

ตาราง ๒

ความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงานตามคู่มือประชาชนในกระบวนการออกไปรับรองแพทย์ของงานแพทย์และอนามัย กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ความพึงพอใจต่อหน่วยงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด
<u>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</u>					
๑. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	๙๗ (๗๔.๖๐)	๓๑ (๒๓.๘๐)	๒ (๑.๖๐)		
<u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u>					
๑. ความสุภาพ เอาใจใส่ และพร้อมให้บริการ	๑๐๓ (๗๙.๒๐)	๒๗ (๒๐.๘๐)			
๒. การให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๑๐๕ (๘๐.๘๐)	๒๕ (๑๙.๒๐)			
<u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u>					
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก	๙๒ (๗๐.๘๐)	๓๕ (๒๖.๙๐)	๓ (๒.๓๐)		
<u>ด้านคุณภาพของการให้บริการ</u>					
๑. ผู้มารับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๙๗ (๗๔.๖๐)	๓๐ (๒๓.๑๐)	๓ (๒.๓๐)		
๒. คุณภาพของการให้บริการเหมาะสม มีประสิทธิภาพ	๙๖ (๗๓.๘๐)	๓๒ (๒๔.๖๐)	๒ (๑.๖๐)		

หมายเหตุ : ข้อมูลดังปรากฏในตารางเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

ตาราง ๓

ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน

ความพึงพอใจ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	S.D.	ระดับ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ			
๑. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการเข้ารับบริการ	๔.๗๒	๐.๕๖	ดีมาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ			
๑. ความสุภาพ เอาใจใส่ และพร้อมให้บริการ	๔.๗๗	๐.๕๒	ดีมาก
๒. การให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	๔.๗๘	๐.๕๑	ดีมาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก	๔.๖๘	๐.๕๑	ดีมาก
ด้านคุณภาพของการให้บริการ			
๑. ผู้มารับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ	๔.๗๑	๐.๕๗	ดีมาก
๒. คุณภาพของการให้บริการเหมาะสม มีประสิทธิภาพ	๔.๗๑	๐.๕๖	ดีมาก
ความพึงพอใจรวม	๔.๗๒	๐.๕๗	ดีมาก

หมายเหตุ : ข้อมูลดังปรากฏในตารางเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

จากตาราง ๓ พบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจในการเข้ารับบริการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X}=4.72$) และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับดีมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X}=4.78$) รองลงมาคือ ด้านความสุภาพ เอาใจใส่ และพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X}=4.77$) ด้านความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ($\bar{X}=4.72$) ด้านผู้มารับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ และด้านคุณภาพของการให้บริการเหมาะสม มีประสิทธิภาพ ($\bar{X}=4.71$) และสถานที่ให้บริการมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก ($\bar{X}=4.68$)



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะกรรมการจัดทำคู่มือประชาชน กองกิจการนักศึกษา (โทร. ๘๐๗๓)

ที่ กน ๖๕๖๐ /๒๕๖๑ วันที่ ๖ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง การกำหนดมาตรการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชนของกองกิจการนักศึกษา

เรียน อธิการบดี

ตามที่กองกิจการนักศึกษา ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน จำนวน ๒ กระบวนงาน คือ การผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร และการออกใบรับรองแพทย์ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อเผยแพร่ให้กับนักศึกษาและประชาชนทั่วไปได้รับทราบ กระบวนงาน ขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน นั้น

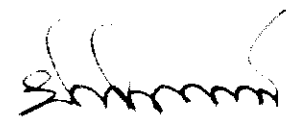
ในการนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามคู่มือสำหรับประชาชน จึงกำหนดมาตรการในการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือประชาชนดังนี้

๑. ให้นำนักศึกษาวิชาทหารและงานแพทย์และอนามัยจัดทำรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามที่ประกาศไว้ในคู่มือสำหรับประชาชน โดยประเมินผลการปฏิบัติงานทุก ๖ เดือน (ตุลาคม - มีนาคม และ เมษายน - กันยายน) พร้อมแนบรายละเอียดประกอบการรายงาน เสนอต่อประธานคณะกรรมการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

๒. นำผลการประเมินของแต่ละกระบวนงานเข้าสู่ที่ประชุมกองกิจการนักศึกษา

๓. รายงานผลการปฏิบัติตามคู่มือสำหรับประชาชนเสนออธิการบดี

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หากเห็นชอบกรุณามอบให้กองกิจการศึกษาดำเนินการต่อไป

ว่าที่พันตรี 

(โยธิน โพรพนานนท์)

หัวหน้างานนักศึกษาวิชาทหาร รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา

ประธานคณะกรรมการ ฯ

๔๐๐๓๖.๑๗๒๕๓
