



บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ กองกลาง
 รับที่ 7542 / 2661
 วันที่ 11 ต.ค. 2566
 เวลา 14:00 น.

๑๖ ต.ค. ๒๕๖๖

กองกิจการนักศึกษา
 รับที่ ๒๕๐๓ / ๒๕๖๖
 วันที่ ๑๖ ต.ค. ๒๖
 เวลา ๑๕:๐๐ น.

ส่วนราชการ กองกิจการนักศึกษา (งานธุรการ โทร. ๘๐๗๓)
 ที่ อว ๐๖๐๑.๐๑๐๕/๒๕๖๖ วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖
 เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน กองกิจการนักศึกษา
 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)

เรียน อธิการบดี

ตามที่กองกิจการนักศึกษา ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน จำนวน ๒ กระบวนการ คือ การ
 ผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร และการออกใบรับรองแพทย์ ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการ
 พิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อเผยแพร่ให้กับนักศึกษาและประชาชนทั่วไปได้รับทราบ
 กระบวนการ ขั้นตอน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน นั้น

ในการนี้ กองกิจการนักศึกษา จึงขอรายงานผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 ตามคู่มือสำหรับประชาชนของกองกิจการนักศึกษา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ (รอบ ๑๒ เดือน)
 ประจำปีเดือนตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖ จำนวน ๒ กระบวนการ ดังนี้

๑. การผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร จากผลการตรวจสอบพบว่า กระบวนการตั้งแต่การรับ
 ใบคำร้องจนถึงการส่งเอกสารสำคัญ เป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน โดยมีจำนวนผู้มา
 ขอรับบริการ ๔๔๙ ราย ออกหนังสือผ่อนผันได้ ๔๔๙ ราย เสร็จภายใน ๗ วันทำการ จำนวน ๔๔๙ ราย
 คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. การออกใบรับรองแพทย์ จากผลการตรวจสอบพบว่า กระบวนการตั้งแต่การยื่นเอกสารจนถึง
 ส่งมอบใบรับรองแพทย์ เป็นไปตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน โดยมีจำนวนผู้มาขอรับบริการ
 ๓,๕๘๙ ราย ออกใบรับรองแพทย์ได้ ๓,๕๘๙ ราย เสร็จภายใน ๓๐ นาที จำนวน ๓,๕๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน อธิการบดี
 เพื่อโปรดทราบ

จารอรธณ ทนกุล
 (นางสาวจรรุวรรณ นวลทุล)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
 หัวหน้างานสารบรรณ
 ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๖

ว่าที่พันตรี
 (โยธิน ไพพรพานนท์)
 ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี
 ๑๑ ต.ค. ๒๕๖๖

(รองศาสตราจารย์จี้กรี ไชยพินิจ)
 รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิศักดิ์ ลาภเจริญทรัพย์)
 ประธานกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย
 กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง รักษาการแทน
 อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง
 ๑๖ ต.ค. ๒๕๖๖

เรียน รศ.ดร. (พูน ออ.มว.)

เพื่อโปรดทราบ

เห็นควรมอบ 10. ดำเนินการ



(นายราเชษฐ์ บรรดาศักดิ์)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้างานธุรการ

๑๖ ต.ค. ๒๕๖๖

ว่าที่พันตรี



(โบธิน ไพรพานานนท์)

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี รักษาการในตำแหน่ง

ผู้อำนวยการกองกิจการนักศึกษา

๑๐ ต.ค. ๖๖

ดำเนินการตามเสนอ



(รองศาสตราจารย์จรี ไชยพินิจ)

รองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๑๗ ต.ค. ๒๕๖๖

- มอบหมายให้ดำเนินการ



(นายราเชษฐ์ บรรดาศักดิ์)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้างานธุรการ

๑๗ ต.ค. ๒๕๖๖

รศ.ดร.พูน ออ.มว. ๑๐ ต.ค. ๖๖



(นางสาวชุลีกร พิกุลแก้ว)

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

หัวหน้าหน่วยวิเคราะห์นโยบายและแผนและประกันคุณภาพ

๑๕ ต.ค. ๖๖

แบบรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือประชาชน

เรียน ประธานคณะกรรมการจัดทำคู่มือสำหรับประชาชน

เรื่อง รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชนกระบวนการผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร

ระยะเวลาในการดำเนินงาน ๗ วันทำการ (วัน, นาทิ)

ระยะเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

วิธีการตรวจสอบ ๑. ตรวจสอบโดยการสังเกตการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

..... ๒. ตรวจสอบโดยการใช้แบบสอบถาม ผู้ยื่นเรื่องผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร

..... ๓. ประเมินผลโดยการประชุม และสอบถามผลการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน
ผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร

ผลการประเมิน ๑. การปฏิบัติงานกระบวนการผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร เป็นไปตามขั้นตอนและ

ระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือประชาชนกองกิจการนักศึกษา

..... ๒. ผลการประเมินการให้บริการความรู้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของงาน

..... นักศึกษาวิชาทหาร อยู่ในระดับดีมาก (ผลการประเมินจากแบบสอบถามนักศึกษา

..... ที่ได้ดำเนินการผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร ระหว่างวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ -

..... ๓๑ กันยายน ๒๕๖๖

..... ๓. จากการประชุมและสอบถามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานผ่อนผันเข้ารับ

..... ราชการทหาร ปรากฏว่า ขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้ มีความเหมาะสมต่อการ

..... ปฏิบัติงาน และมีปัญหาที่พบ คือ นักศึกษาที่มาดำเนินการผ่อนผันฯ เตรียมเอกสาร

..... ไม่ตรงตามที่ระบุไว้ ทำให้บางกรณีไม่สามารถดำเนินการผ่อนผันฯ ได้

รายงานผลการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖
งานนักศึกษาวิชาทหาร : การผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร
ระหว่างเดือน ตุลาคม ๒๕๖๕ - กันยายน ๒๕๖๖

งานนักศึกษาวิชาทหารได้ดำเนินการแจกแบบสอบถามความพึงพอใจ จำนวน ๔๔๙ 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 - ๒๑ ปีขึ้นไป ร้อยละ ๙๓.๓๒ รองลงมาอายุ ๒๒ ปี ขึ้นไป ร้อยละ ๖.๖๘

๓. คณะที่สังกัด ผู้รับบริการส่วนใหญ่ เป็นนักศึกษาคณะนิติศาสตร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๕๐ รองลงมาคณะรัฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๕ คณะมนุษยศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๔ คณะบริหารธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๘๐ คณะศึกษาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ ๔.๙๐ คณะวิทยาศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ ๓.๗๙ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ ๓.๓๔ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ ๒.๒๓ คณะเศรษฐศาสตร์ คิดเป็นร้อยละ ๑.๗๘ คณะสื่อสารมวลชน คิดเป็นร้อยละ ๑.๕๖ และคณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คิดเป็นร้อยละ ๑.๑๑ ตามลำดับ

๔. ภูมิลำเนา ผู้รับบริการส่วนใหญ่ อาศัยอยู่ภาคตะวันออกเฉียงเหนือมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๑๗ รองลงมาภาคใต้ คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๕ ภาคกลาง คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๔๙ ภาคเหนือ คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๙๓ และภาคตะวันออก คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๓๖ ตามลำดับ

ตาราง จำนวนและร้อยละของผู้เข้ารับบริการ

| ข้อมูล | จำนวน | ร้อยละ |
|-------------------------|-------|--------|
| ๑. เพศ | | |
| - ชาย | ๔๔๙ | ๑๐๐ |
| - หญิง | ๐ | ๐ |
| รวม | ๔๔๙ | ๑๐๐.๐๐ |
| ๒. อายุ | | |
| - อายุ ๑๘ - ๒๑ ปี | ๔๑๙ | ๙๓.๓๒ |
| - อายุ ๒๒ ปี ขึ้นไป | ๓๐ | ๖.๖๘ |
| รวม | ๔๔๙ | ๑๐๐.๐๐ |
| ๓. ระดับการศึกษา | | |
| - นิติศาสตร์ | ๑๑๐ | ๒๔.๕๐ |
| - บริหารธุรกิจ | ๕๓ | ๑๑.๘๐ |
| - มนุษยศาสตร์ | ๙๔ | ๒๐.๙๔ |
| - ศึกษาศาสตร์ | ๒๒ | ๔.๙๐ |
| - วิทยาศาสตร์ | ๑๗ | ๓.๗๙ |
| - รัฐศาสตร์ | ๑๐๘ | ๒๔.๐๕ |
| - เศรษฐศาสตร์ | ๘ | ๑.๗๘ |
| - วิศวกรรมศาสตร์ | ๑๕ | ๓.๓๔ |
| - ศิลปกรรมศาสตร์ | ๑๐ | ๒.๒๓ |
| - พัฒนาการพยาบาลมนุษย์ | ๕ | ๑.๑๑ |
| - สื่อสารมวลชน | ๗ | ๑.๕๖ |
| รวม | ๔๔๙ | ๑๐๐.๐๐ |
| ๔. ภูมิภาค | | |
| - ภาคตะวันออก | ๖๐ | ๑๓.๓๖ |
| - ภาคกลาง | ๙๒ | ๒๐.๔๙ |
| - ภาคเหนือ | ๗๖ | ๑๖.๙๓ |
| - ภาคใต้ | ๑๐๘ | ๒๔.๐๕ |
| - ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ | ๑๑๓ | ๒๕.๑๗ |
| รวม | ๔๔๙ | ๑๐๐.๐๐ |

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

๑. ขั้นตอนการรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ระดับมาก ร้อยละ ๕๑.๐๐ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๔.๑๐ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๔.๙๐

๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ระดับมาก ร้อยละ ๕๕.๐๑ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๓.๘๕ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๑.๑๔

๓. การให้ข้อมูลหรือคำอธิบายและขอแนะนำขั้นตอน / วิธีการในการขอรับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ระดับมาก ร้อยละ ๕๕.๐๑ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๓.๔๑ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๑.๕๘

๔. แบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจ ระดับมาก ร้อยละ ๕๑.๔๕ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๓.๖๕ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๔.๙๐

๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๕๖.๓๕ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๒.๕๒ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๑.๑๔

ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร

๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๔๙.๘๙ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๓.๑๘ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๖.๙๓

๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ผู้รับบริการส่วนใหญ่พึงพอใจในระดับมาก ร้อยละ ๕๑.๔๕ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๗.๔๒ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๑.๑๔

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 ๖๘.๑๕ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๑.๘๕

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกต่อการขอรับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๕๑.๔๕ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๓.๖๕ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๔.๙๐

๒. ความเพียงพอของสถานที่กรอกใบสมัครและที่รอรับบริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๕๒.๓๔ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๑.๑๘ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๑๖.๔๘

๓. ความสะดวกของสถานที่ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๔๑.๖๕ รองลงมา ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๓๐.๒๙ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๒๘.๐๖

๔. ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๕๓.๒๓ รองลงมาในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๖.๗๗

๕. การได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจระดับมาก ร้อยละ ๕๐.๗๘ รองลงมาในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๕.๖๖ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๓.๕๖

ด้านผลการให้บริการ

๑. ความรู้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการของงานนักศึกษาวิชาทหาร ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับความรู้และประโยชน์ ระดับมากที่สุด ร้อยละ ๖๕.๙๒ รองลงมาในระดับมาก ร้อยละ ๓๔.๐๘

๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ ผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับประโยชน์ระดับมาก ร้อยละ ๕๒.๓๔ รองลงมาในระดับมากที่สุด ร้อยละ ๔๕.๘๘ และระดับปานกลาง ร้อยละ ๑.๗๘

ตอนที่ ๒ ความพึงพอใจต่อการรับบริการ

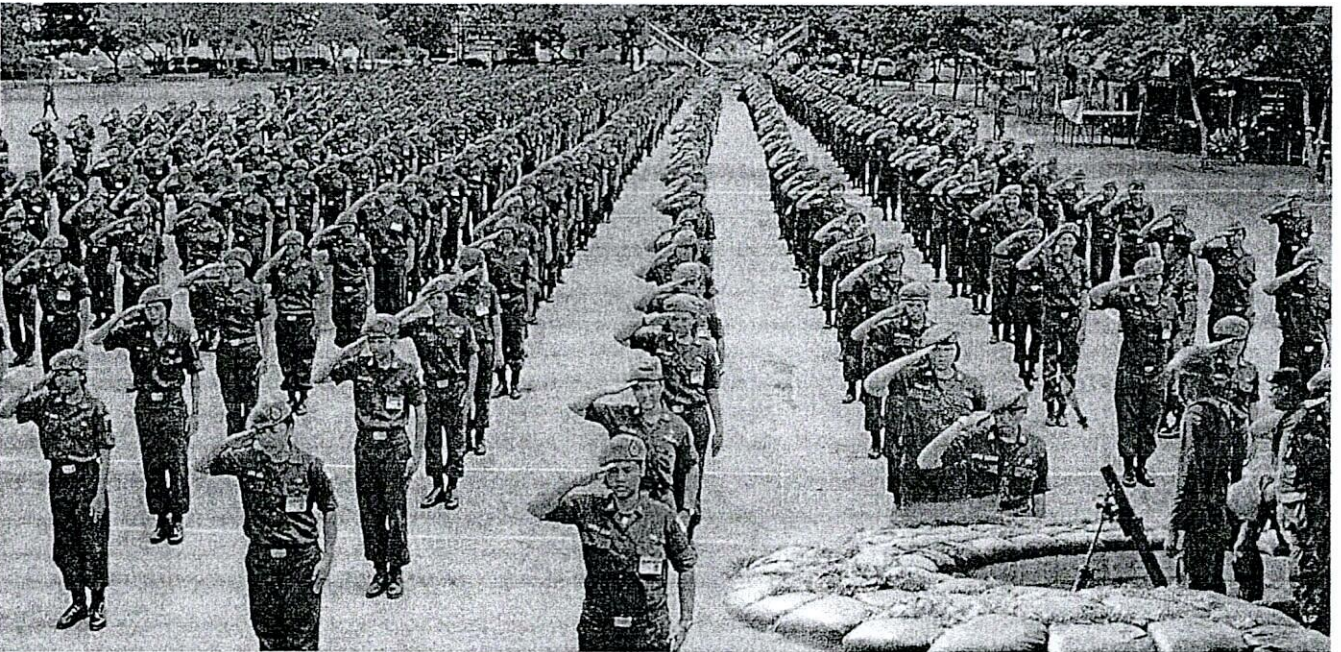
| ความพึงพอใจต่อหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | | ค่าเฉลี่ย |
|--|------------------|----------------|----------------|-------------|-------------------|-----------|
| | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) | |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | | | | | | |
| ๑. ขั้นตอนการรับบริการ ไม่ยุ่งยากซับซ้อน | ๑๙๘ (๔๔.๑๐) | ๒๒๙ (๕๑.๐๐) | ๒๒ (๔.๙๐) | - | - | ๔.๓๙ |
| ๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๑๕๒ (๓๓.๘๕) | ๒๔๗ (๕๕.๐๑) | ๕๐ (๑๑.๑๔) | - | - | ๔.๒๓ |
| ๓. การให้ข้อมูลหรือคำอธิบายและข้อเสนอแนะ ขั้นตอน / วิธีการในการขอรับบริการ | ๑๕๐ (๓๓.๔๑) | ๒๔๗ (๕๕.๐๑) | ๕๒ (๑๑.๕๘) | - | - | ๔.๒๒ |
| ๔. แบบฟอร์มและตัวอย่างการกรอกข้อมูลใน การขอรับบริการ | ๑๙๖ (๔๓.๖๕) | ๒๓๑ (๕๑.๔๕) | ๒๒ (๔.๙๐) | - | - | ๔.๓๙ |
| ๕. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม | ๑๔๖ (๓๒.๕๒) | ๒๕๓ (๕๖.๓๕) | ๕๐ (๑๑.๑๔) | - | - | ๔.๒๑ |
| ด้านเจ้าหน้าที่ / บุคลากร | | | | | | |
| ๑. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ | ๑๔๙ (๓๓.๑๘) | ๒๒๔ (๔๙.๘๙) | ๗๖ (๑๖.๙๓) | - | - | ๔.๑๖ |
| ๒. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ | ๑๖๘ (๓๗.๔๒) | ๒๓๑ (๕๑.๔๕) | ๕๐ (๑๑.๑๔) | - | - | ๔.๒๖ |
| ๓. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง ข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ | ๒๐๖ (๔๕.๘๘) | ๒๓๓ (๕๑.๘๙) | ๑๐ (๒.๒๓) | - | - | ๔.๔๔ |

| ความพึงพอใจต่อหน่วยงาน | ความพึงพอใจ | | | | | |
|---|------------------|----------------|----------------|-------------|-------------------|-----------|
| | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) | ค่าเฉลี่ย |
| ๔. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๑๔๓ (๓๑.๘๕) | ๓๐๖ (๖๘.๑๕) | - | - | - | ๔.๓๒ |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | | |
| ๑. สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกต่อการ ขอรับบริการ | ๑๙๖ (๔๓.๖๕) | ๒๓๑ (๕๑.๔๕) | ๒๒ (๔.๙๐) | - | - | ๔.๓๙ |
| ๒. ความเพียงพอของสถานที่ที่รอกใบสมัครและ ที่รอรับบริการ | ๑๔๐ (๓๑.๑๘) | ๒๓๕ (๕๒.๓๔) | ๗๔ (๑๖.๔๘) | - | - | ๔.๑๕ |
| ๓. ความสะดวกของสถานที่ | ๑๓๖ (๓๐.๒๙) | ๑๘๗ (๔๑.๖๕) | ๑๒๖ (๒๘.๐๖) | - | - | ๔.๐๒ |
| ๔. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ | ๒๑๐ (๔๖.๗๗) | ๒๓๙ (๕๓.๒๓) | - | - | - | ๔.๔๗ |
| ๕. การได้รับข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ | ๒๐๕ (๔๕.๖๖) | ๒๒๘ (๕๐.๗๘) | ๑๖ (๓.๕๖) | - | - | ๔.๔๒ |
| ด้านผลการให้บริการ | | | | | | |
| ๑. ความรู้ ประโยชน์ที่ได้รับจากการใช้บริการ ของงานนักศึกษาวิชาทหาร | ๒๙๖ (๖๕.๙๒) | ๑๕๓ (๓๔.๐๘) | - | - | - | ๔.๖๖ |
| ๒. การได้รับบริการที่คุ้มค่า คุ้มประโยชน์ | ๒๐๖ (๔๕.๘๘) | ๒๓๕ (๕๒.๓๔) | ๘ (๑.๗๘) | - | - | ๔.๔๔ |

ค่าเฉลี่ยรวม = ๔.๓๒

ระบบสารสนเทศ ด้านกิจการทหาร ที่ใช้ในการดำเนินการ กระบวนการผ่อนผันเข้ารับราชการทหาร

ระบบสารสนเทศ ด้านกิจการทหาร



ตัวอย่างแบบคำร้องที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

หน้า 02

แบบคำร้องการขอผ่อนผันการเข้าเรียนราชการทหาร
ประจำปีการศึกษา 2560
ผู้มีตำแหน่งทหารจังหวัด สุพรรณบุรี

คดีที่.....
ลำดับที่.....

ชื่อ นาย ฉัตรชัย นามสกุล วิจิตรประเสริฐ

พลประจำตัวนักเรียนวิชาสามัญวิชาคำนวณ 5000033256

เลขประจำตัวประชาชน 11109900335140

ยศ นาย นามสกุล ฉัตรชัย เกิด พ.ศ. 2538 ที่บ้าน โพนสวรรค์ วิจิตรประเสริฐ

ที่สมรส สมรส โพนสวรรค์ ไปศึกษา ศศ.๔ เลขที่ 3562

อยู่ประจำราชการ (ตาม ศศ.๔ หรือ ศศ.๓๐) เข้ารับหน้าที่ 362 หมู่ที่ 2

ครอบครัว สมรส ตำบล โพนสวรรค์ อำเภอ เมือง จังหวัด สุพรรณบุรี

สังกัด สมรส รหัสไปรษณีย์ 10280 โทรศัพท์ 0996725301

ที่อยู่ปัจจุบันที่สำนักงานติดต่อได้ บ้านเลขที่ 362 หมู่ที่ 2 ตำบล โพนสวรรค์

ถนน โพนสวรรค์ ตำบล โพนสวรรค์ อำเภอ เมือง จังหวัด สุพรรณบุรี

จังหวัด สุพรรณบุรี รหัสไปรษณีย์ 10280 โทรศัพท์ 0996725301

สมัครเข้าเป็นนักศึกษาทหารวิชาสามัญวิชาคำนวณเมื่อปีการศึกษา 2556 ผลการสอบได้ภาค ๓
ปีการศึกษา 2560 ได้ 3 ผ่านข้อใด

หลักฐานการขอผ่อนผัน ๑

| | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> สำเนา ศศ. ๔ ๒ ฉบับ | <input checked="" type="checkbox"/> สำเนาทะเบียนบ้าน ๒ ฉบับ |
| <input checked="" type="checkbox"/> สำเนาทะเบียนโลก (ศศ.๓๔) ๒ ฉบับ | <input checked="" type="checkbox"/> สำเนาบัตรนักศึกษา ๒ ฉบับ |
| <input checked="" type="checkbox"/> ใบรับผลของการศึกษา ๔ หมวดได้ ๒ ฉบับ | <input type="checkbox"/> หนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา ๒ ฉบับ (ขอสงวน) |
| <input checked="" type="checkbox"/> สำเนาบัตรประชาชน ๒ ฉบับ | <input checked="" type="checkbox"/> สำเนาใบเสร็จขอผ่อนผันเรียนภาคศึกษา ๒ ฉบับ |
| <input checked="" type="checkbox"/> อื่น ๆ <u>ใบรับรองแพทย์</u> | |

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าข้อความดังกล่าวข้างต้น เป็นความจริงทุกประการ

เจ้าหน้าที่ผู้ยื่นเรื่อง (ลงชื่อ) ผู้ยื่นคำร้อง

.....
นาย ฉัตรชัย

.....
นาย ฉัตรชัย

ที่อยู่ปัจจุบันที่สำนักงานติดต่อได้ บ้านโพนสวรรค์

แจ้งความแก่ที่ นาย ฉัตรชัย วิจิตรประเสริฐ

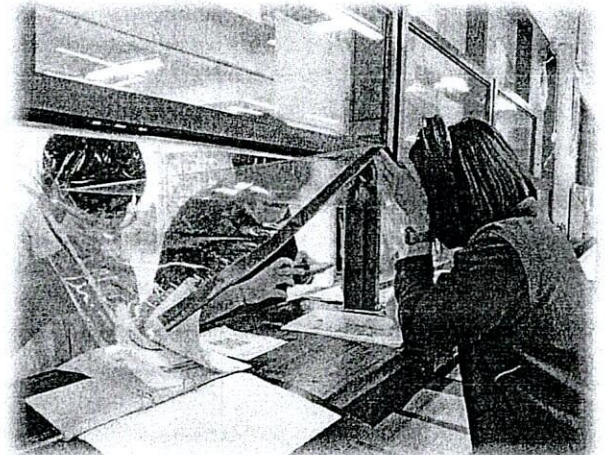
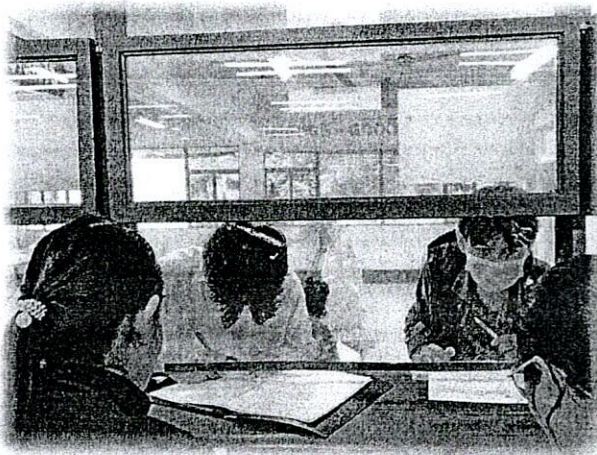
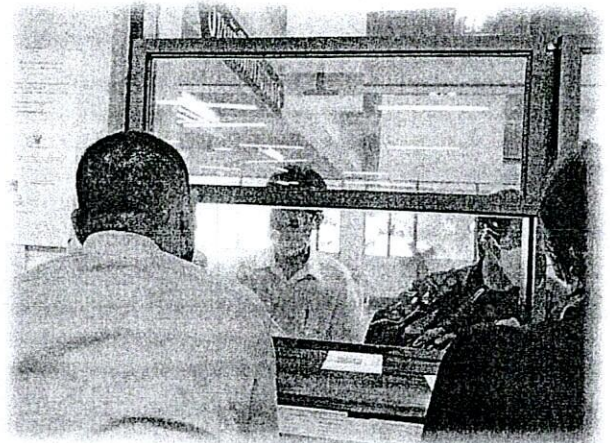
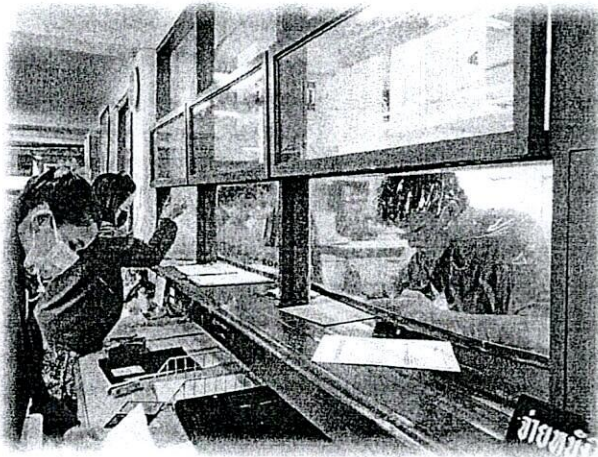
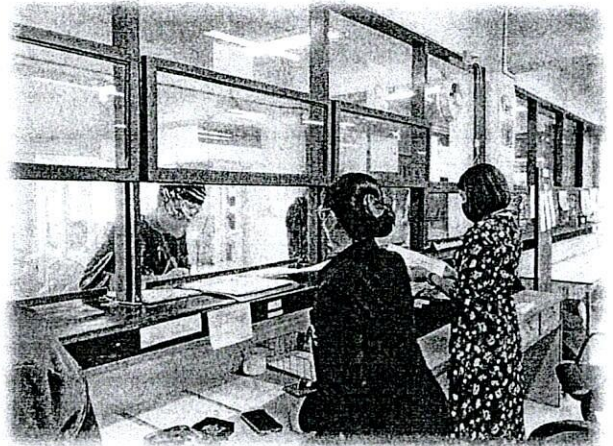
บ้านเลขที่ 362 หมู่ที่ 2 ตำบล โพนสวรรค์

ถนน โพนสวรรค์ ตำบล โพนสวรรค์

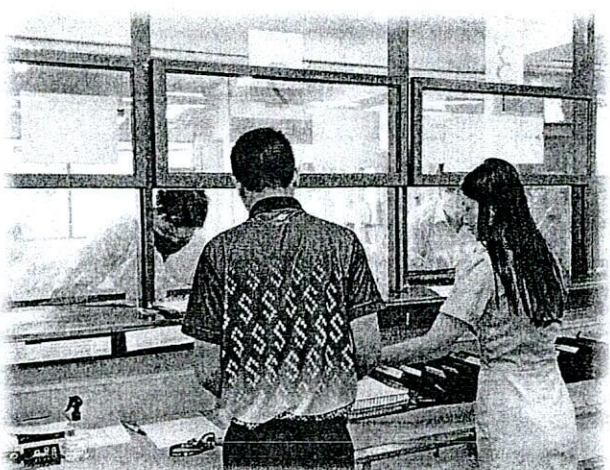
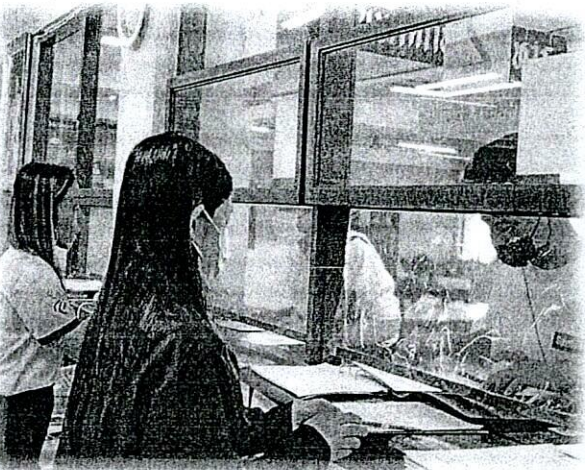
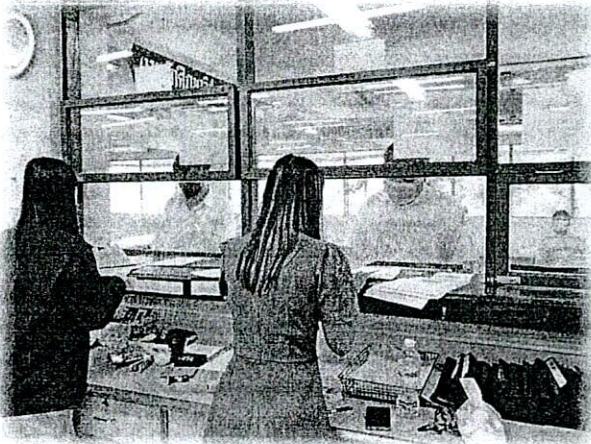
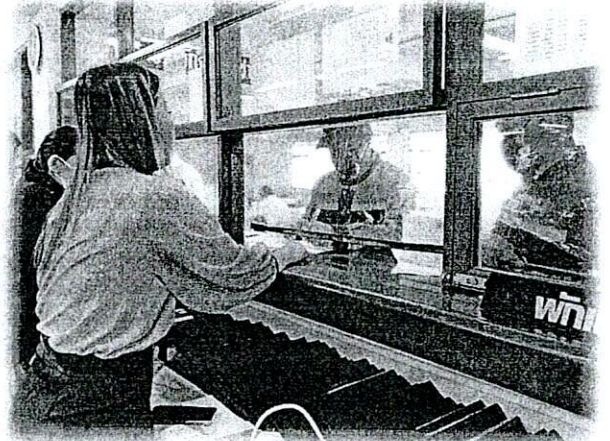
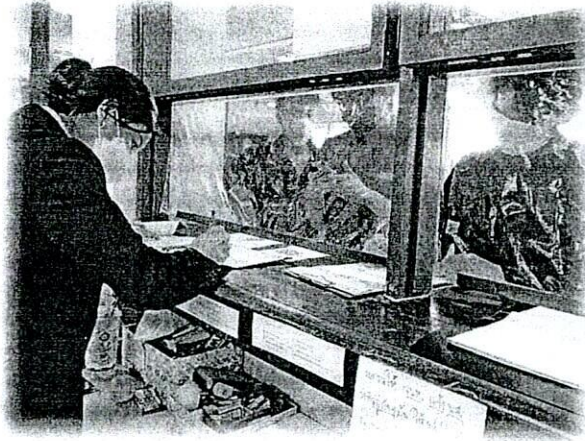
อำเภอ เมือง จังหวัด สุพรรณบุรี จังหวัด สุพรรณบุรี

รหัสไปรษณีย์ 10280

ภาพประกอบผลการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน



ภาพประกอบผลการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน





ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานคู่มือประชาชน
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาต
ของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘

กระบวนการออกไปรับรองแพทย์ของหน่วยงานแพทย์และอนามัย
ผลการดำเนินงานรอบ ๑๒ เดือน (๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

งานแพทย์และอนามัย กองกิจการนักศึกษา
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แบบรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือประชาชนในกระบวนการออกใบรับรองแพทย์
ของหน่วยงานแพทย์และอนามัย กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

เรียน ประธานคณะกรรมการจัดทำคู่มือประชาชน

เรื่อง รายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือประชาชน

กระบวนการ การออกใบรับรองแพทย์

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

ระยะเวลาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทุก ๖ เดือน โดยจัดเก็บข้อมูลทุกเดือน (เดือนละ ๑๐ วัน)

- โดยมีขั้นตอนดังนี้
1. ผู้มาขอรับบริการยื่นหลักฐานพร้อมค่าธรรมเนียมให้กับเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียนและเจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มใบรับรองแพทย์
 2. ผู้มาขอรับบริการ กรอกรายละเอียดและลงนามรับรองสุขภาพในแบบฟอร์มใบรับรองแพทย์
 3. ชักประวัติข้อมูลสุขภาพ ตรวจร่างกายเบื้องต้นได้แก่ ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง วัดความดันโลหิต และชีพจร รับบัตรคิวเพื่อรอพบแพทย์
 4. ตรวจร่างกาย และลงนามโดยแพทย์ที่ขึ้นทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรมซึ่งปฏิบัติงานประจำที่งานแพทย์และอนามัย

- วิธีการตรวจสอบ
1. ประเมินโดยการสังเกตการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
 2. ประเมินผล โดยผู้ให้บริการในแต่ละขั้นตอนลงบันทึกเวลาการให้บริการ ทั้งหมด ๔ ขั้นตอน ในสมุดบันทึกเก็บข้อมูลเวลาที่ห้องเวชปฏิบัติ
 3. ประเมินผลโดยการประชุม และสอบถามผลการปฏิบัติงานจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 4. ประเมินผลโดยการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

- ผลการประเมิน
1. การปฏิบัติงานตามคู่มือประชาชนในการขอใบรับรองแพทย์เป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนด
 2. จากการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พบปัญหาดังนี้
 - 2.1 การตรวจวัดความดันโลหิต ชีพจร ในรายที่พบว่าผิดปกติจำเป็นต้องนั่งพักเป็นเวลา ๕ - ๑๐ นาที เพื่อทำการตรวจซ้ำ ในระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๖ มีจำนวน ๖๒ ราย และผู้รับบริการบางรายไม่ยินยอมนั่งพักตามคำแนะนำของเจ้าหน้าที่ จึงต้องใช้เวลาในการอธิบายความจำเป็นในการพักเพื่อวัดความดันโลหิต และชีพจรซ้ำ แต่ใช้เวลาในการให้บริการไม่เกิน ๓๐ นาที
 - 2.2 ผู้รับบริการบางรายต้องการผลตรวจการตั้งครรภ์ แต่ไม่ได้แจ้งข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ห้องเวชระเบียน จึงต้องย้อนกลับไปตรวจการตั้งครรภ์ทำให้ระยะเวลาการให้บริการเพิ่มขึ้น ซึ่งระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๖ มีผู้รับบริการที่ต้องการตรวจการตั้งครรภ์จำนวนทั้งสิ้น ๔๘ ราย

๒.๓ งานแพทย์และอนามัยให้บริการตรวจรักษาโรคเบื้องต้นแก่นักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง และให้บริการออกไปรับรองแพทย์ทำให้บางช่วงที่มีผู้รับบริการหนาแน่น อาจส่งผลกระทบต่อระยะเวลาในการให้บริการออกไปรับรองแพทย์ได้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

พ.ศ. นพ.ร. เสริฐกุล

(นางนิษฐิตา หวังประเสริฐกุล)

พยาบาลชำนาญการพิเศษ รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้างานแพทย์และอนามัย

คู่มือสำหรับประชาชน : ๒. การออกใบรับรองแพทย์

หน่วยงานที่รับผิดชอบ: งานแพทย์และอนามัย กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

จำนวนผู้มารับบริการ ระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

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)

ผลการปฏิบัติงานตามคู่มือประชาชน

| ปีงบประมาณ | เดือน | จำนวนผู้มารับบริการ (ราย) | เวลาเฉลี่ยของการให้บริการต่อราย (จากจำนวน) | หมายเหตุ ตรวจ ปีสภาวะ (ดูการ ตั้งครุฑ) |
|-----------------------------|---|---------------------------|--|--|
| ปีงบประมาณ ๒๕๖๖ รอบที่ ๒ | เมษายน ๒๕๖๖ | ๑๖๖ | ๘ นาที (๔๐ ราย) | ๐ |
| | พฤษภาคม ๒๕๖๖ | ๔๒๐ | ๓ นาที (๓๐ ราย) | ๐ |
| | มิถุนายน ๒๕๖๖ | ๕๓๒ | ๗ นาที (๑๕๒ ราย) | ๑๐ |
| | กรกฎาคม ๒๕๖๖ | ๒๘๐ | ๑๐ นาที (๓๘ ราย) | ๒๑ |
| | สิงหาคม ๒๕๖๖ | ๓๖๒ | ๖ นาที (๖๐ ราย) | ๑๓ |
| | กันยายน ๒๕๖๖ | ๔๑๘ | ๗ นาที (๖๘ ราย) | ๔ |
| | รวม ๒,๑๗๘ ราย (เวลาเฉลี่ยของการให้บริการ ๗ นาที /ราย) | | | |

จำนวนผู้รับบริการไปรับรองแพทย์รอบ ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖

(๑ ตุลาคม ๒๕๖๕ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๖)

งานแพทย์และอนามัย กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง

| เดือน | จำนวนผู้มารับบริการ (ราย) | เวลาเฉลี่ยของการให้บริการต่อราย (จากจำนวน) | หมายเหตุ ตรวจปีสภาวะ (ดูการตั้งครรภ์) |
|---|---------------------------|--|---|
| ตุลาคม ๒๕๖๕ | ๑๖๕ | ๗ นาที (๔๓ ราย) | ๐ |
| พฤศจิกายน ๒๕๖๕ | ๒๐๐ | ๗ นาที (๔๕ ราย) | ๐ |
| ธันวาคม ๒๕๖๕ | ๑๙๒ | ๖ นาที (๔๘ ราย) | ๑ |
| มกราคม ๒๕๖๖ | ๓๘๙ | ๖ นาที (๔๓ ราย) | ๐ |
| กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ | ๑๖๕ | ๗ นาที (๓๔ ราย) | ๑ |
| มีนาคม ๒๕๖๖ | ๓๐๐ | ๗ นาที (๓๖ ราย) | ๐ |
| เมษายน ๒๕๖๖ | ๑๖๖ | ๘ นาที (๔๐ ราย) | ๐ |
| พฤษภาคม ๒๕๖๖ | ๔๒๐ | ๓ นาที (๓๐ ราย) | ๐ |
| มิถุนายน ๒๕๖๖ | ๕๓๒ | ๗ นาที (๑๕๒ ราย) | ๑๐ |
| กรกฎาคม ๒๕๖๖ | ๒๘๐ | ๑๐ นาที (๓๘ ราย) | ๒๑ |
| สิงหาคม ๒๕๖๖ | ๓๖๒ | ๖ นาที (๖๐ ราย) | ๑๓ |
| กันยายน ๒๕๖๖ | ๔๑๘ | ๗ นาที (๖๘ ราย) | ๔ |
| รวม ๓,๕๘๙ ราย (เวลาเฉลี่ยของการให้บริการ ๗ นาที /ราย) | | | |

ภาพการปฏิบัติงานตามคู่มือประชาชน

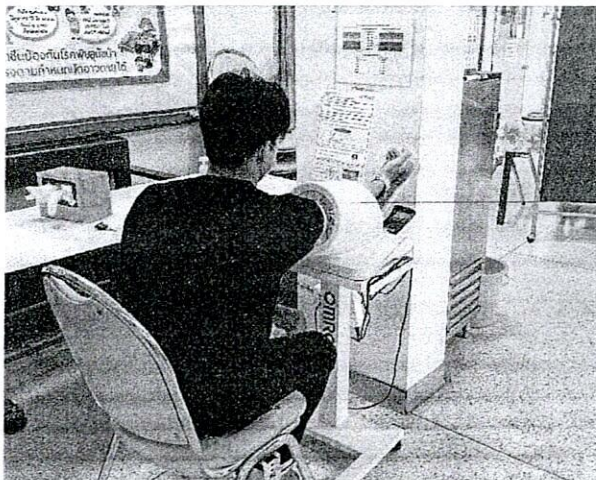
กระบวนการงานการออกไปรับรองแพทย์

ขั้นตอนที่ ๑. ผู้มาขอรับบริการยื่นหลักฐานพร้อมค่าธรรมเนียมที่ห้องเวชระเบียน และเจ้าหน้าที่กรอกรายละเอียดลงในแบบฟอร์มใบรับรองแพทย์



ขั้นตอนที่ ๒. ผู้มาขอรับบริการกรอกรายละเอียดและลงนามรับรองสุขภาพในแบบฟอร์มใบรับรองแพทย์

ขั้นตอนที่ ๓. ตรวจร่างกายเบื้องต้นได้แก่ ชั่งน้ำหนัก วัดส่วนสูง ความดันโลหิตและชีพจรและรับบัตรคิวเพื่อรอพบแพทย์



ขั้นตอนที่ ๔. ตรวจร่างกาย และลงนามโดยแพทย์ที่ขึ้นทะเบียนใบอนุญาตประกอบวิชาชีพเวชกรรม ซึ่งปฏิบัติงานประจำที่งานแพทย์และอนามัย



ประเมินผล โดยการลงเวลาในสมุดบันทึกเก็บรวบรวมข้อมูลที่ห้องเวชปฏิบัติ



| วันที่ | ชื่อ | อายุ | โรค | ผลการตรวจ | หมายเหตุ |
|--------|------|------|-----|-----------|----------|
| 1 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 2 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 3 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 4 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 5 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 6 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 7 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 8 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 9 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 10 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 11 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 12 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 13 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 14 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 15 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 16 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 17 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 18 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 19 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 20 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 21 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 22 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 23 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 24 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 25 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 26 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 27 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 28 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 29 | ... | ... | ... | ... | ... |
| 30 | ... | ... | ... | ... | ... |

สำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการการออกไปรับรองแพทย์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถาม

แบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานตามคู่มือประชาชน ในกระบวนการออกไปรับรองแพทย์ออกตรวจในสถานแพทย์และอนามัย กองจัดการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์ เพื่อนำผลของการสำรวจนี้มาปรับปรุงการให้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านมา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถาม ตอนที่ ๑

คำชี้แจง โปรดเขียนชื่อหน่วยงาน ใน หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ ชาย หญิง

๒. อายุ น้อยกว่า ๒๐ ปี ๒๑ - ๓๐ ปี ๓๑ - ๔๐ ปี มากกว่า ๔๐ ปี

๓. สถานภาพของท่าน บุคลากรของมหาวิทยาลัย นักศึกษา ประชาชนทั่วไป

แบบสอบถาม ตอนที่ ๒

โปรดพิจารณาข้อความและข้อความจริงสำหรับท่านหรือไม่ ในระดับใดในความรู้สึกของท่าน แล้วทำเครื่องหมาย ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

| ความพึงพอใจต่อหน่วยงาน | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|------------------|---------|-------------|----------|----------------|
| | พอใจมากที่สุด | พอใจมาก | พอใจปานกลาง | พอใจน้อย | พอใจน้อยที่สุด |
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| ๑. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการเข้ารับบริการ | | | | | |
| ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ | | | | | |
| ๑. ความสุภาพ เอื้อใจ และทักทายให้บริการ | | | | | |
| ๒. การให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกคนโดยไม่เลือกปฏิบัติ | | | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | | | |
| ๑. สถานที่ให้บริการสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก | | | | | |
| ด้านคุณภาพของการให้บริการ | | | | | |
| ๑. ผู้มารับบริการได้รับการดูแลความเดือดร้อน | | | | | |
| ๒. คุณภาพของการให้บริการเหมาะสม มีประสิทธิภาพ | | | | | |

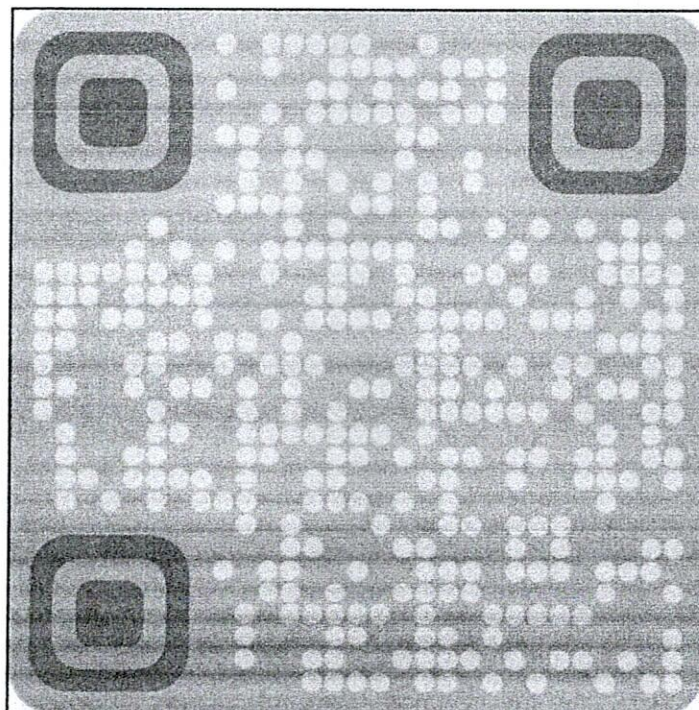
แบบสอบถาม ตอนที่ ๓

ความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ

.....

.....

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ต่อแบบสอบถาม



**การสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการออกใบรับรองแพทย์
หน่วยงานแพทย์และอนามัย กองกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๖**

งานแพทย์และอนามัยได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการการออกใบรับรองแพทย์
ในปีงบประมาณ ๒๕๖๖ (รอบที่ ๒) ระหว่างเดือนเมษายน - กันยายน ๒๕๖๖ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจาก
แบบสอบถามของผู้รับบริการใบรับรองแพทย์ที่งานแพทย์และอนามัยจำนวน ๑๔๗ ชุด

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานการออกใบรับรองแพทย์นี้ใช้การตอบแบบสอบถาม
ซึ่งมีลักษณะของข้อคำถามปลายปิดและคำถามปลายเปิด โครงสร้างของแบบสอบถามแบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบ (checklist) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการ ได้แก่
เพศ อายุ และสถานภาพ

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 ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการการออกใบรับรองแพทย์

ตอนที่ ๑ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้เข้ารับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ และสถานภาพ ดังปรากฏตามตาราง ๑

ตาราง ๑

จำนวนและร้อยละของข้อมูลทั่วไป

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน (คน) | ร้อยละ (%) |
|---------------------------|------------|------------|
| ๑. เพศ | | |
| • ชาย | ๗๐ | ๔๗.๖๐ |
| • หญิง | ๗๗ | ๕๒.๔๐ |
| รวม | ๑๔๗ | ๑๐๐.๐๐ |
| ๒. อายุ | | |
| • อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี | ๑๓ | ๘.๘๐ |
| • อายุ ๒๑ - ๔๐ ปี | ๖๕ | ๔๔.๒๐ |
| • อายุ ๔๑ - ๖๐ ปี | ๖๖ | ๔๕.๐๐ |
| • อายุมากกว่า ๖๐ ปีขึ้นไป | ๓ | ๒.๐๐ |
| รวม | ๑๔๗ | ๑๐๐.๐๐ |
| ๓. สถานภาพ | | |
| • บุคลากร | ๕๙ | ๔๐.๑๐ |
| • นักศึกษา | ๑๐ | ๖.๘๐ |
| • ประชาชนทั่วไป | ๗๘ | ๕๓.๑๐ |
| รวม | ๑๔๗ | ๑๐๐.๐๐ |

จากตาราง ๑ พบว่าผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน ๗๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๔๐ และเพศชายจำนวน ๗๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๖๐

ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง ๔๑ - ๖๐ ปี จำนวน ๖๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมาอายุระหว่าง ๒๑ - ๔๐ ปี มีจำนวน ๖๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๒๐ อายุต่ำกว่า ๒๑ ปี มีจำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๐ และอายุมากกว่า ๖๐ ปี มีจำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๒.๐๐ ตามลำดับ

ผู้เข้ารับบริการส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไป จำนวน ๗๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๕๓.๑๐ รองลงมาเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน ๕๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๑๐ และเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๖.๘๐ 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 | ๑๒๑ (๘๒.๓๐) | ๒๖ (๑๗.๗๐) | | | |
| <u>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</u> | | | | | |
| ๑. ความสุภาพ เอาใจใส่ และพร้อมให้บริการ | ๑๒๗ (๘๖.๕๐) | ๒๐ (๑๓.๖๐) | | | |
| ๒. การให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๑๓๒ (๘๙.๙๐) | ๑๔ (๙.๕๐) | ๑ (๐.๗๐) | | |
| <u>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</u> | | | | | |
| ๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก | ๑๒๖ (๘๕.๗๐) | ๒๑ (๑๔.๓๐) | | | |
| <u>ด้านคุณภาพของการให้บริการ</u> | | | | | |
| ๑. ผู้มารับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ | ๑๒๘ (๘๗.๑๐) | ๑๙ (๑๒.๙๐) | | | |
| ๒. คุณภาพของการให้บริการเหมาะสม มีประสิทธิภาพ | ๑๓๔ (๙๑.๒๐) | ๑๓ (๘.๘๐) | | | |

หมายเหตุ : ข้อมูลดังปรากฏในตารางเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

ตาราง ๓

ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ โดยภาพรวมเป็นรายด้าน

| ความพึงพอใจ | ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) | S.D. | ระดับ |
|---|----------------------------|-------------|--------------|
| ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | |
| ๑. ความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการเข้ารับบริการ | ๔.๘๐ | ๐.๓๘ | ดีมาก |
| ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | |
| ๑. ความสุภาพ เอาใจใส่ และพร้อมให้บริการ | ๔.๘๖ | ๐.๓๔ | ดีมาก |
| ๒. การให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ | ๔.๙๐ | ๐.๓๓ | ดีมาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | | | |
| ๑. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก | ๔.๘๖ | ๐.๓๕ | ดีมาก |
| ด้านคุณภาพของการให้บริการ | | | |
| ๑. ผู้มารับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ | ๔.๘๗ | ๐.๓๓ | ดีมาก |
| ๒. คุณภาพของการให้บริการเหมาะสม มีประสิทธิภาพ | ๔.๙๐ | ๐.๒๘ | ดีมาก |
| ความพึงพอใจรวม | ๔.๘๗ | ๐.๒๙ | ดีมาก |

หมายเหตุ : ข้อมูลดังปรากฏในตารางเป็นการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป SPSS

จากตาราง ๓ พบว่าผู้เข้ารับบริการมีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก ($\bar{X} = ๔.๘๗$) และเมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับดีมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านคุณภาพของการให้บริการเหมาะสม มีประสิทธิภาพ และด้านการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = ๔.๙๐$) รองลงมา คือ ด้านผู้มารับบริการได้รับบริการตรงตามความต้องการ ($\bar{X} = ๔.๘๗$) ด้านสถานที่ให้บริการมีความสะอาด อากาศถ่ายเทได้สะดวก และด้านความสุภาพ เอาใจใส่ และพร้อมให้บริการของเจ้าหน้าที่ ($\bar{X} = ๔.๘๖$) และด้านความสะดวกและรวดเร็วของขั้นตอนในการเข้ารับบริการ ($\bar{X} = ๔.๘๐$)

ตอนที่ ๓ ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ

แบบสอบถามความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด (open-ended question) ให้ผู้รับบริการตอบได้อย่างอิสระ พบว่า ผู้เข้ารับบริการมีการเสนอความคิดเห็น/ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑๐ ราย ตามรายละเอียดดังนี้

๑. การให้บริการดีมาก บุคลากรเป็นกันเอง จำนวน ๓ ราย
๒. การให้บริการมีความรวดเร็ว จำนวน ๕ ราย
๓. ประทับใจต่อการบริการ จำนวน ๒ ราย