



บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ กองกลาง
รับที่ 1457/723
รับที่ 22 ก.พ. 2565
เวลา 10.00 น.

ส่วนราชการ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล โทร. ๔๘๕๕

ที่ อว ๐๖๐๑.๑๗/ ๐๔๕๗ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล
ตามคู่มือสำหรับประชาชน

เรียน อธิการบดี

ตามที่สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน จำนวน ๑๑ กระบวนงาน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อให้บริการกับนักศึกษาและประชาชนทั่วไป นั้น

บัดนี้ สำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผลได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ตั้งแต่เดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ตามคู่มือสำหรับประชาชน (ตามเอกสารแนบ) ดังนี้

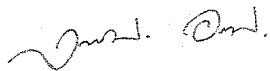
ลำดับ	กระบวนงาน	ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ		หมายเหตุ
		ม.ค. - ก.ค. ๖๔	ส.ค. - ธ.ค. ๖๔	
๑.	การขอใบรับรองผลการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (กรณีสำเร็จการศึกษา), การขอใบรับรองผลการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (กรณีสำเร็จการศึกษา), และการขอใบรับรองผลการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (กรณีไม่สำเร็จการศึกษา)	๔.๑๓	๔.๖๖	กระบวนงานที่ ๑, ๒ และ ๓
๒.	การขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนกลาง (ด้วยตนเอง), การขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีส่วนภูมิภาค (ทางไปรษณีย์), การขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา (กรณีนำไปเบิกเงินตามสิทธิ) และการขอใบแทนปริญญาบัตร	๔.๖๒	๔.๗๖	กระบวนงานที่ ๔, ๕, ๖ และ ๗
๓.	การขอตรวจสอบผลการศึกษา, การขอใบรับรองผลการศึกษาระดับมัธยมศึกษา (ด้วยตนเอง), การขอสำเนาใบสมัครและขึ้นทะเบียนการเป็นนักศึกษาระดับปริญญาตรีและการขอสำเนาใบเสร็จรับเงินลงทะเบียนเรียน, การขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา, การขอใบเสร็จรับเงินลงทะเบียนเรียนทาง Internet (ฉบับจริง) และการขอย้ายคณะหรือเปลี่ยนสาขาวิชา	๔.๖๘	๔.๗๑	กระบวนงานที่ ๘, ๙, ๑๐ และ ๑๑

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายณัฐวุฒิ อ้นตระกูล)

ผู้อำนวยการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

เรียน อธิการบดี
เพื่อโปรดทราบ



(นางกาญจนา อธิภาณุรังกุล)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้างานสารบรรณ

๒๒ ก.พ. ๒๕๖๕

ว่าที่ พ.ต.



(โยธิน ไพรพณานนท์)

ผอ.กน.รก.ผอ.สธก.

๒๒ ก.พ. ๖๕

ทราบ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สืบพงษ์ ปราบใหญ่)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๒๒ ก.พ. ๖๕

เรียน คุณธีรวัฒน์ มณีวงศ์

เพื่อดำเนินการ



(นายณัฐวุฒิ ยันตระกุล)

ผู้อำนวยการสำนักบริการทางวิชาการและทดสอบประเมินผล

๒๓ ก.พ. ๒๕๖๕

รายงานผลการประเมินการให้บริการของ สวป. ตามคู่มือสำหรับประชาชน

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตั้งแต่เดือน มกราคม – กรกฎาคม 2564

ตารางที่ 1 กระบวนการที่ 1, 2 และ 3

ด้านการให้บริการ	ผลการประเมิน
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.22
2. ขั้นตอนการให้บริการ	4.10
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.04
4. การให้บริการของบุคลากร	4.15
ผลรวมเฉลี่ย	4.13

จากตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของ กระบวนการที่ 1, 2 และ 3 อยู่ในระดับพอใจมาก

ตารางที่ 2 กระบวนการที่ 4, 5, 6 และ 7

ด้านการให้บริการ	ผลการประเมิน
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.63
2. ขั้นตอนการให้บริการ	4.66
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.51
4. การให้บริการของบุคลากร	4.69
ผลรวมเฉลี่ย	4.62

จากตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของ กระบวนการที่ 4, 5, 6 และ 7 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรมีงานบริการที่สามารถรับมือกับสถานการณ์ covid-19 ได้ เช่น การส่งเอกสารทางอีเมล

ตารางที่ 3 กระบวนการที่ 8, 9, 10 และ 11

ด้านการให้บริการ	ผลการประเมิน
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.72
2. ขั้นตอนการให้บริการ	4.67
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.67
4. การให้บริการของบุคลากร	4.65
ผลรวมเฉลี่ย	4.68

จากตารางที่ 3 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของ กระบวนการที่ 8, 9, 10 และ 11 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ	เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ
5 หมายถึง มากที่สุด	4.51 – 5.00	มากที่สุด
4 หมายถึง มาก	3.51 – 4.50	มาก
3 หมายถึง ปานกลาง	2.51 – 3.50	ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย	1.51 – 2.50	น้อย
1 หมายถึง น้อยที่สุด	1.00 – 1.50	น้อยที่สุด

รายงานผลการประเมินการให้บริการของ สวป. ตามคู่มือสำหรับประชาชน

ผลการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ ตั้งแต่เดือน สิงหาคม – ธันวาคม 2564

ตารางที่ 1 กระบวนการที่ 1, 2 และ 3

ด้านการให้บริการ	ผลการประเมิน
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.67
2. ขั้นตอนการให้บริการ	4.61
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.61
4. การให้บริการของบุคลากร	4.74
ผลรวมเฉลี่ย	4.66

จากตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของ กระบวนการที่ 1, 2 และ 3 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

ตารางที่ 2 กระบวนการที่ 4, 5, 6 และ 7

ด้านการให้บริการ	ผลการประเมิน
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.74
2. ขั้นตอนการให้บริการ	4.92
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.63
4. การให้บริการของบุคลากร	4.75
ผลรวมเฉลี่ย	4.76

จากตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของ กระบวนการที่ 4, 5, 6 และ 7 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

โดยมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ดังนี้

1. ควรมีตัวอย่างแนะนำการกรอกเอกสาร

ตารางที่ 3 กระบวนการที่ 8, 9, 10 และ 11

ด้านการให้บริการ	ผลการประเมิน
1. ความรวดเร็วในการให้บริการ	4.75
2. ขั้นตอนการให้บริการ	4.72
3. ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	4.67
4. การให้บริการของบุคลากร	4.73
ผลรวมเฉลี่ย	4.71

จากตารางที่ 3 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของ กระบวนการที่ 8, 9, 10 และ 11 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด

เกณฑ์การประเมินความพึงพอใจ	เกณฑ์การพิจารณา	ระดับความพึงพอใจ
5 หมายถึง มากที่สุด	4.51 – 5.00	มากที่สุด
4 หมายถึง มาก	3.51 – 4.50	มาก
3 หมายถึง ปานกลาง	2.51 – 3.50	ปานกลาง
2 หมายถึง น้อย	1.51 – 2.50	น้อย
1 หมายถึง น้อยที่สุด	1.00 – 1.50	น้อยที่สุด