



บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ กองกลาง
รับที่ 6725/9033
วันที่ 24 ก.ค. 2562
เวลา 10.00 น.

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๖๒

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/ ๓๓๒ วันที่ ๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย

ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๒

เรียน อธิการบดี

ตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน (การให้บริการ) ข้อ ๐๑๖ กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐเผยแพร่ข้อมูลสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด โดยทำการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ทุก ๓ เดือน นั้น

บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๒ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สืบพงษ์ ปราบใหญ่)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี
เพื่อโปรดทราบ

(นางปาริชาติ บุชชนะวิน)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการแทน
หัวหน้างานสารบรรณ

๒๔ ก.ค. ๒๕๖๒

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิสักดิ์ ลาภเจริญทรัพย์)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๒๕ ก.ค. ๒๕๖๒

(นางวนิดา หาญณรงค์)

นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองกลาง

๒๔ ก.ค. ๒๕๖๒

(รองศาสตราจารย์เรีงรณ ล้อมลาย)

รองอธิการบดีฝ่ายธุรการ

๒๔ ก.ค. ๒๕๖๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๙

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/๖๖(๕)๗๕

วันที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย

ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๒

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน บัณฑิตวิทยาลัย วาระที่ ๔.๑ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบ ทำหน้าที่ต่าง ๆ ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติ เห็นชอบ มอบหมายให้งานประกันคุณภาพ สํารวจความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย นำผลการ สํารวจมาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ทุก 3 เดือน เสนอต่อมหาวิทยาลัย นั้น

งานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๒ รายละเอียดตาม เอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์)

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สืบพงษ์ ปราบใหญ่)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

22 ก.ค. 2562

1 เรื่อง ลงว.

- 1 ฉบับ ทราบ

(นายธรรมกิติสิทธิ์ เต็มสังข์)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

22 ก.ค. 2562

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
เดือน เมษายน ถึง มิถุนายน ๒๕๖๒

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๒๘	๘๐.๐๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๗	๒๐.๐๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๕	๑๐๐.๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาโท	๓๕	๑๐๐.๐
นักศึกษาปริญญาเอก	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๕	๑๐๐.๐
การใช้บริการ		
ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ	๓๕	๑๐๐.๐
รับปริญญาบัตร	-	-
ใช้บริการ ถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๕	๑๐๐.๐

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อในเวลาราชการ จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า นักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นคำถาม	จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๑๕ (๔๒.๙๐)	๑๖ (๔๕.๗๐)	๔ (๑๑.๔๐)	-	-	๔.๓๑	พอใจมาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๑๕ (๔๒.๙๐)	๑๗ (๔๘.๖๐)	๓ (๘.๖๐)	-	-	๔.๓๔	พอใจมาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๑๕ (๔๒.๙๐)	๑๘ (๕๑.๔๐)	๒ (๕.๗๐)	-	-	๔.๓๗	พอใจมาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๔ (๔๐.๐๐)	๒๐ (๕๗.๑๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๓๗	พอใจมาก
๕. สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๑๕ (๔๒.๙๐)	๑๗ (๔๘.๖๐)	๓ (๘.๖๐)	-	-	๔.๓๔	พอใจมาก
๖. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๑๖ (๔๕.๗๐)	๑๙ (๕๔.๓๐)	-	-	-	๔.๔๖	พอใจมาก
สถานที่							
๗. ความสะอาดของสถานที่	๑๓ (๓๗.๑๐)	๑๙ (๕๔.๓๐)	๓ (๘.๖๐)	-	-	๔.๒๙	พอใจมาก
๘. ความสะอาดของสถานที่	๑๒ (๓๔.๓๐)	๒๐ (๕๗.๑๐)	๓ (๘.๖๐)	-	-	๔.๒๖	พอใจมาก
๙. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๑๓ (๓๗.๑๐)	๒๑ (๖๐.๐๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๓๔	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๓๔	พอใจมาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง พอใจน้อยที่สุด
 ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง พอใจน้อย
 ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง พอใจปานกลาง
 ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง พอใจมาก
 ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง พอใจมากที่สุด

จากตาราง ๒ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๔

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก ทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- ๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖
- ๒) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗
- ๓) ความสุภาพและเป็นมิตร, สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔
- ๔) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑
- ๕) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙
- ๖) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖

ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์