



บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ กองกลาง
รับที่ 12321/5445
วันที่ 17 ธ.ค. 2562
เวลา 14.00 น.

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๖๒

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/๒๘๖๘ วันที่ ๑๗ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย

ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน 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 ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๒ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๑ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สืบพงษ์ ปราบใหญ่)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี

เพื่อโปรดทราบ

(นางปาริชาติ ปุชยะนาเวิน)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการแทน

หัวหน้างานสารบรรณ

๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๒

(นางสาวปราณี วรรณิตย์)
หัวหน้างานสภาคณาจารย์

๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๒

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิศักดิ์ สามเจริญทรัพย์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๒

(นางสาวชัยกมล ชาวลิต)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

๑๗ ธ.ค. ๒๕๖๒

ปว.
๑๘ ธ.ค. ๒๕๖๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๙

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๒๖

วันที่ ๑๙ ธันวาคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย

ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๒

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย)

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน บัณฑิตวิทยาลัย วาระที่ ๔.๑ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๒ เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบ ทำหน้าที่ต่าง ๆ ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติ เห็นชอบ มอบหมายให้งานประกันคุณภาพ สํารวจความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย นำผลการ สํารวจมาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ทุก 3 เดือน เสนอต่อผู้บังคับบัญชา นั้น

งานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๒ รายละเอียดตาม เอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิชญูธ พลอยแหวน)

หัวหน้างานประกันคุณภาพ

ทราบ.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิบพงษ์ ปราบใหญ่)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

๑ ๓ ๕.ค. ๒๕๖๒

เรียน อวอ.

- เพื่อไปทบทวน

(นายธรรมกิติธิ์ เต็มสังข์)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

๑ ๓ ๕.ค. ๒๕๖๒

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
เดือน กรกฎาคม ถึง กันยายน ๒๕๖๒

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๓๔	๘๒.๙๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๗	๑๗.๑๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๔๑	๑๐๐.๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาโท	๔๑	๑๐๐.๐
นักศึกษาปริญญาเอก	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๔๑	๑๐๐.๐
การใช้บริการ		
ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ	๔๑	๑๐๐.๐
รับปริญญาบัตร	-	-
ใช้บริการ ถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๔๑	๑๐๐.๐

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อในเวลาราชการ จำนวน ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๙๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๑๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า นักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นคำถาม	จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๒๐ (๔๘.๘๐)	๑๗ (๔๑.๕๐)	๔ (๙.๘๐)	-	-	๔.๓๙	พอใจมาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๒๐ (๔๘.๘๐)	๑๘ (๔๓.๙๐)	๓ (๗.๓๐)	-	-	๔.๔๑	พอใจมาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๒๐ (๔๘.๘๐)	๑๙ (๔๖.๓๐)	๒ (๔.๙๐)	-	-	๔.๔๔	พอใจมาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๙ (๔๖.๓๐)	๒๐ (๔๘.๘๐)	๒ (๔.๙๐)	-	-	๔.๔๑	พอใจมาก
๕. สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๒๐ (๔๘.๘๐)	๑๘ (๔๓.๙๐)	๓ (๗.๓๐)	-	-	๔.๔๑	พอใจมาก
๖. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๒๑ (๕๑.๒๐)	๒๐ (๔๘.๘๐)	-	-	-	๔.๕๑	พอใจมากที่สุด
สถานที่							
๗. ความสะอาดของสถานที่	๑๘ (๔๓.๙๐)	๒๐ (๔๘.๘๐)	๓ (๗.๓๐)	-	-	๔.๓๗	พอใจมาก
๘. ความสะอาดของสถานที่	๑๗ (๔๑.๕๐)	๒๑ (๕๑.๒๐)	๓ (๗.๓๐)	-	-	๔.๓๔	พอใจมาก
๙. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๑๘ (๔๓.๙๐)	๒๒ (๕๓.๗๐)	๑ (๒.๔๐)	-	-	๔.๔๑	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๔๑	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 ๔.๔๑

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑ ข้อ ดังนี้

๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑

และพบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก ๕ ข้อ (๘ รายการ) โดยมีความเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

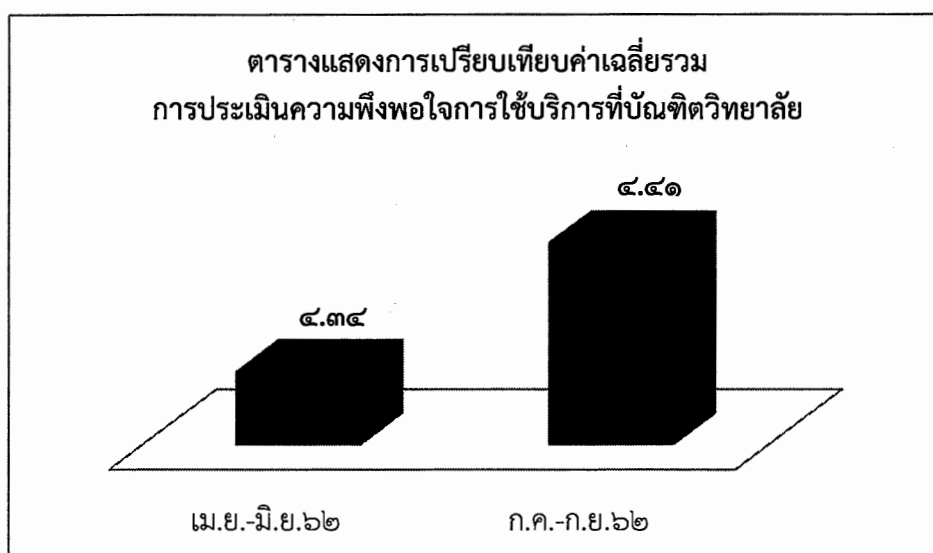
๑) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔

๒) ความสุภาพและเป็นมิตร, ความรวดเร็วในการให้บริการ, สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๔๑

๓) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙

๔) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗

๕) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย พบว่า การประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๒ มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๑ ถือว่ามีแนวโน้มที่ดีขึ้นกว่าการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนเมษายน ถึง เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๓๔ แสดงให้เห็นว่าการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนกรกฎาคม ถึง กันยายน ๒๕๖๒ มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากเดิม ๐.๐๗

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์