



งานสารบรรณ กองการศึกษา
 รับที่ 1914 / 954
 วันที่ 26 ก.พ. 2563
 เวลา 14.00 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๖๒

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๘/๕๐๓

วันที่ ๒๖ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย

ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒

เรียน อธิการบดี

ตามคู่มือการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ ตัวชี้วัดที่ ๘ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๘.๒ การบริหารงาน (การให้บริการ) ข้อ ๐๑๖ กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐเผยแพร่ข้อมูลสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด โดยทำการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ทุก ๓ เดือน นั้น

บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๒ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สืบพงษ์ ปราบใหญ่)
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(นางปาริชาติ ปุชชนะวิน)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาราชการแทน

หัวหน้างานสารบรรณ

๒๖ ก.พ. ๒๕๖๓

อ. น. น.
 รก. พ. น. ง. น.
 รก. พ. น. ก. ก.
 ๒๖ ก. พ. ๖๓

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิศักดิ์ สามเจริญทรพย์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๒๕ ก.พ. ๖๓

(นางสาวชัชภมร เชาวลิต)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

๒๖ ก.พ. ๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๕

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๑

วันที่ ๑๓ มกราคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย

ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม 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 สํารวจความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย นำผลการ สํารวจมาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ทุก 3 เดือน เสนอต่อผู้บังคับบัญชา นั้น

งานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๒ รายละเอียดตาม เอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิริยuth พลอยแหวน)

หัวหน้างานประกันคุณภาพ

เรียน อวอ.

- (เพื่อโปรดทราบ)

(นายธรรมภสิทธิ์ เต็มสังข์)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

๑๓ ม.ค. ๒๕๖๓

ทราชม.

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิวพงษ์ ปราบใหญ่)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

๑๓ ม.ค. ๒๕๖๓

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
เดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม ๒๕๖๒

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๑๙	๖๓.๓๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๑๑	๓๖.๗๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐.๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาโท	๓๐	๑๐๐.๐
นักศึกษาปริญญาเอก	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐.๐
การใช้บริการ		
ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ	๓๐	๑๐๐.๐
รับปริญญาบัตร	-	-
ใช้บริการ ทาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๐	๑๐๐.๐

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อในเวลาราชการ จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๓.๓๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๗๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า นักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นคำถาม	จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๑๕ (๕๐.๐๐)	๑๑ (๓๖.๗๐)	๔ (๑๓.๓๐)	-	-	๔.๓๗	พอใจมาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๑๕ (๕๐.๐๐)	๑๑ (๓๖.๗๐)	๓ (๑๐.๐๐)	๑ (๓.๓๐)	-	๔.๓๓	พอใจมาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๑๔ (๔๖.๗๐)	๑๓ (๔๓.๓๐)	๒ (๖.๗๐)	๑ (๓.๓๐)	-	๔.๓๓	พอใจมาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๕ (๕๐.๐๐)	๑๓ (๔๓.๓๐)	๑ (๓.๓๐)	๑ (๓.๓๐)	-	๔.๔๐	พอใจมาก
๕. สามารถให้คำแนะนำที่น่าไปใช้ได้	๑๘ (๖๐.๐๐)	๙ (๓๐.๐๐)	๒ (๖.๗๐)	๑ (๓.๓๐)	-	๔.๔๗	พอใจมาก
๖. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๑๘ (๖๐.๐๐)	๑๑ (๓๖.๗๐)	-	๑ (๓.๓๐)	-	๔.๕๓	พอใจมากที่สุด
สถานที่							
๗. ความสะอาดของสถานที่	๑๖ (๕๓.๓๐)	๑๔ (๔๖.๗๐)	-	-	-	๔.๕๓	พอใจมากที่สุด
๘. ความสะอาดของสถานที่	๑๕ (๕๐.๐๐)	๑๕ (๕๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐	พอใจมาก
๙. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๑๘ (๖๐.๐๐)	๑๒ (๔๐.๐๐)	-	-	-	๔.๖๐	พอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๔๕	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 ๔.๔๕

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๓ ข้อ ดังนี้

๑) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐

๒) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓

๓) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓

และพบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก ๕ ข้อ (๖ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

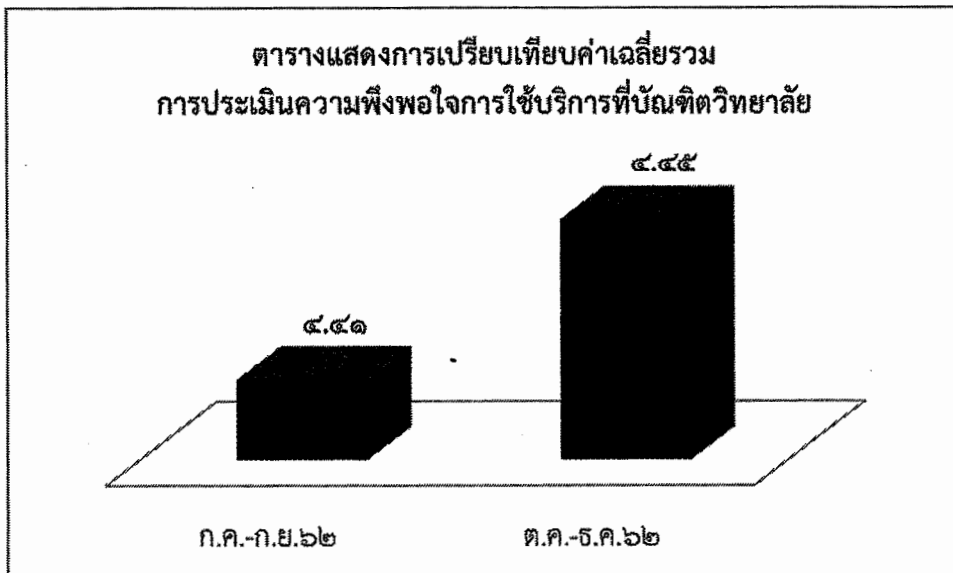
๑) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐

๒) สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗

๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐

๔) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗

๕) ความสุภาพและเป็นมิตร และการตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ๔.๓๓



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย พบว่า การประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๕ ถือว่ามีแนวโน้มที่ดีขึ้นกว่าการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนกันยายน ๒๕๖๒ ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๔๑ แสดงให้เห็นว่าการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ มีค่าเฉลี่ยรวมที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากเดิม ๐.๐๔

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์