



บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ กองกลาง
รับที่ 4232 / 341 / 182
วันที่ 24 มิ.ย. 2563
เวลา 10.00 น.

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๔

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/ ๒๑๑๐ วันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๓

เรียน อธิการบดี

ตามรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน (การให้บริการ) ข้อ ๐๑๖ กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยบัณฑิตวิทยาลัยทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ทุก ๓ เดือน นั้น

บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๓ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๙ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สีบพงษ์ ปราบใหญ่)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วิทน อธิการบดี
เพื่อโปรดทราบ
วิทน

(นางบาริชาต บุชชนะวัน)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาราชการแทน

หัวหน้างานสารบรรณ

๒๕ มิ.ย. ๒๕๖๓

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญชาติ ทองประยูร)
ผู้อำนวยการสถาบันการศึกษานานาชาติ รักษาราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง
๒๖ มิ.ย. ๒๕๖๓

(นางสารธิชกมม เชาวลิศ)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

๒๕ มิ.ย. ๖๓

วิทน
รท.พ.อ.ก.
๒๕ มิ.ย. ๖๓

ค.ร. ม.ค.
๒๕ มิ.ย. ๒๕๖๓
มค
๒๖ มิ.ย. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๙

ที่ อว.๐๖๐๑.๐๙๐๔/๒๕๖๓ วันที่ ๘ มิถุนายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย

ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๓

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน บัณฑิตวิทยาลัย วาระที่ ๔.๑ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๒ เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบ ทำหน้าที่ต่างๆ ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติเห็นชอบ มอบหมายให้งานประกันคุณภาพ สํารวจความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย นำผลการสำรวจมา วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ทุก 3 เดือน เสนอต่อมหาวิทยาลัย นั้น

งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการ ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๓ รายละเอียดตาม เอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิชญุทธ พลอยแหวน)

นักวิชาการศึกษานำงานการพิเศษ รักษาราชการแทน
หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

รับ ๑๓๐.

- เสร็จ ๒๓๓๓๖

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิบพงษ์ ปราบใหญ่)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(นายธรรมกิติพันธ์ เต็มสังข์)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

๗ มิ.ย. ๖๓

**ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
เดือน มกราคม ถึง มีนาคม ๒๕๖๓**

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๒๗	๗๗.๑๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๘	๒๒.๙๐
ไม่ระบุ	-	-
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาโท	๓๔	๘๗.๑๐
นักศึกษาปริญญาเอก	๑	๒.๙๐
อื่นๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
การใช้บริการ		
ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ	๓๕	๑๐๐
รับปริญญาบัตร	-	-
ใช้บริการถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๕	๑๐๐

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อกับในเวลาราชการ จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๑๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๒.๙๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า เป็นนักศึกษาปริญญาโท ๓๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๗.๑๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย แยกตามการใช้บริการ พบว่า ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย

รายการ	จำนวน ร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๒๐ (๕๗.๑๐)	๑๐ (๒๘.๖๐)	๕ (๑๔.๓๐)	-	-	๔.๔๓	พอใจมาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๒๐ (๕๗.๑๐)	๑๑ (๓๑.๕๐)	๔ (๑๑.๔๐)	-	-	๔.๔๖	พอใจมาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๒๑ (๖๐.๐๐)	๑๐ (๒๘.๖๐)	๔ (๑๑.๔๐)	-	-	๔.๔๙	พอใจมาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐ (๕๗.๑๐)	๑๒ (๓๔.๓๐)	๓ (๘.๖๐)	-	-	๔.๔๙	พอใจมาก
๕. สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๒๑ (๖๐.๐๐)	๘ (๒๒.๙๐)	๖ (๑๗.๑๐)	-	-	๔.๔๓	พอใจมาก
๖. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๒๔ (๖๘.๖๐)	๙ (๒๕.๗๐)	๒ (๕.๗๐)	-	-	๔.๖๓	พอใจมากที่สุด
สถานที่							
๗. ความสะอาดของสถานที่	๒๑ (๖๐.๐๐)	๙ (๒๕.๗๐)	๕ (๑๔.๓๐)	-	-	๔.๔๖	พอใจมาก
๘. ความสะอาดของสถานที่	๒๐ (๕๗.๑๐)	๑๑ (๓๑.๕๐)	๔ (๑๑.๔๐)	-	-	๔.๔๖	พอใจมาก
๙. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๒๓ (๖๕.๗๐)	๙ (๒๕.๗๐)	๓ (๘.๖๐)	-	-	๔.๕๗	พอใจมากที่สุด
รวม						๔.๔๙	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 ๔.๔๙

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ๒ รายการ คือ

๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๓

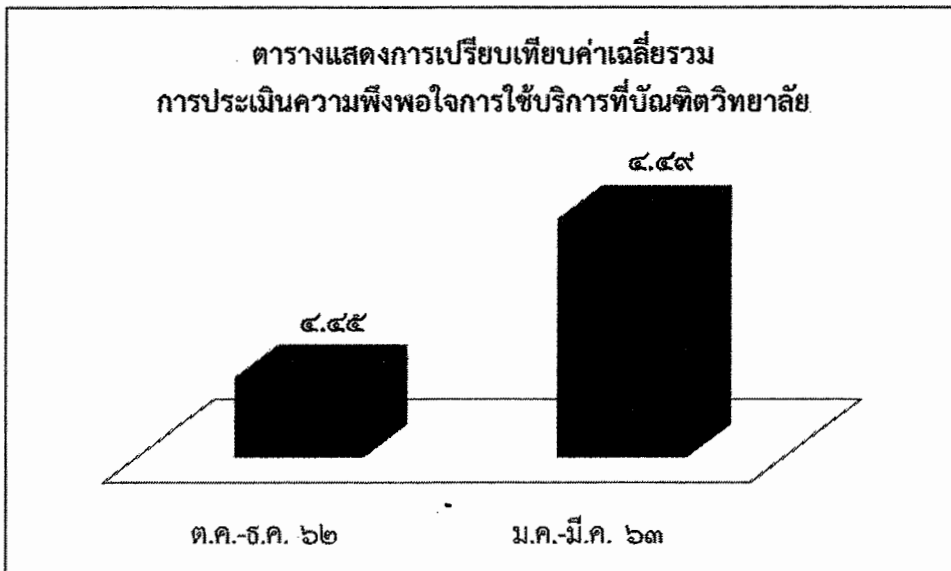
๒) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗

และพบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก ๗ รายการ (๓ ข้อ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๔๙

๒) ความสุภาพและเป็นมิตร, ความสะอาดของสถานที่ และความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๔๖

๓) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ๔.๔๓



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย พบว่า การประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ มีค่าเฉลี่ยรวม ๔.๔๙ ถือว่ามีแนวโน้มที่ดีขึ้นกว่าการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนตุลาคม ถึง เดือนธันวาคม ๒๕๖๒ ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๔๕ แสดงให้เห็นว่าการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนมกราคม ถึง เดือนมีนาคม ๒๕๖๓ มีค่าเฉลี่ยรวมที่มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นจากเดิม ๐.๐๔

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์