



งานสารบรรณ กองกลาง
 รับที่ 5745/2479
 วันที่ 13 ส.ค. 2563
 เวลา 10:20 น.

บันทึกข้อความ

0ว.
 ๑๕ ส.ค. ๒๕๖๓

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๕

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/๒๗๗๖ วันที่ ๑๑ สิงหาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
 ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๓

เรียน อธิการบดี

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

บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๓ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๙ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สีบพงษ์ ปราบใหญ่)
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี
 เพื่อโปรดทราบ

(นางปาริชาติ ปุชยะนาวิณ)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาราชการแทน
 หัวหน้างานสารบรรณ
 ๑๓ ส.ค. ๒๕๖๓

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญชวล ทองประยูร)

ผู้อำนวยการสถาบันการศึกษานานาชาติ รักษาราชการแทน
 อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง
 ๑๕ ส.ค. ๒๕๖๓

(นางรัชณี โคตรพรหม)

ภักประชาสัมพันธ์ชำนาญการ รักษาราชการแทน

หัวหน้างานประชาสัมพันธ์
 โทร. ๗๖-๓๓.

๑๓ ส.ค. ๒๕๖๓

(นางสาวชัชภมร เชาวลิต)

ผู้อำนวยการกองคลัง รักษาราชการแทน

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

๑๓ ส.ค. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๙

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๕๓

วันที่ ๒๘ กรกฎาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๓

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย)

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน บัณฑิตวิทยาลัย วาระที่ ๔.๑ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๑๘ กันยายน ๒๕๖๒ เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบ ทำหน้าที่ต่างๆ ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติเห็นชอบ มอบหมายให้งานประกันคุณภาพการศึกษา สํารวจความพึงพอใจการใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้ บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ทุก 3 เดือน เสนอต่อมหาวิทยาลัย นั้น

งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการ ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิรุทธิ์ พลอยแหวน)

นักวิชาการศึกษาคำนาฏการพิเศษ รักษาการแทน
หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

เรียนคณบดี.

- เพชรบุษกมล

น.ร. คณ.
๒๓ ก.ค. ๖๓

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิวพงษ์ ปราบใหญ่)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
เดือน เมษายน ถึง มิถุนายน ๒๕๖๓

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๔๔	๘๔.๖๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๘	๑๕.๔๐
ไม่ระบุ	-	-
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาโท	๔๙	๙๔.๒๐
นักศึกษาปริญญาเอก	๓	๕.๘๐
อื่นๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
การใช้บริการ		
ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ	๕๒	๑๐๐
รับปริญญาบัตร	-	-
ใช้บริการถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๕๒	๑๐๐

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อก่อนเวลาราชการ จำนวน ๔๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า เป็นนักศึกษาปริญญาโท ๔๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๒๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๘๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย แยกตามการใช้บริการ พบว่า ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ จำนวน ๕๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย

รายการ	จำนวน ร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๓๓ (๖๓.๕๐)	๙ (๑๗.๓๐)	๑๐ (๑๙.๒๐)	-	-	๔.๔๔	พอใจมาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๓๔ (๖๕.๔๐)	๙ (๑๗.๓๐)	๘ (๑๕.๔๐)	๑ (๑.๙๐)	-	๔.๕๖	พอใจมาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๓๕ (๖๗.๓๐)	๗ (๑๓.๕๐)	๑๐ (๑๙.๒๐)	-	-	๔.๔๘	พอใจมาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๕ (๖๗.๓๐)	๘ (๑๕.๔๐)	๙ (๑๗.๓๐)	-	-	๔.๕๐	พอใจมาก
๕. สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๓๔ (๖๕.๔๐)	๘ (๑๕.๔๐)	๙ (๑๗.๓๐)	๑ (๑.๙๐)	-	๔.๔๔	พอใจมาก
๖. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๔๑ (๗๘.๙๐)	๕ (๙.๖๐)	๖ (๑๑.๕๐)	-	-	๔.๖๗	พอใจมากที่สุด
สถานที่							
๗. ความสะอาดของสถานที่	๓๔ (๖๕.๔๐)	๗ (๑๓.๕๐)	๑๐ (๑๙.๒๐)	๑ (๑.๙๐)	-	๔.๔๒	พอใจมาก
๘. ความสะอาดของสถานที่	๓๕ (๖๗.๓๐)	๖ (๑๑.๕๐)	๑๑ (๒๑.๒๐)	-	-	๔.๔๖	พอใจมาก
๙. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๓๗ (๗๑.๒๐)	๘ (๑๕.๔๐)	๗ (๑๓.๕๐)	-	-	๔.๕๘	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 ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๙

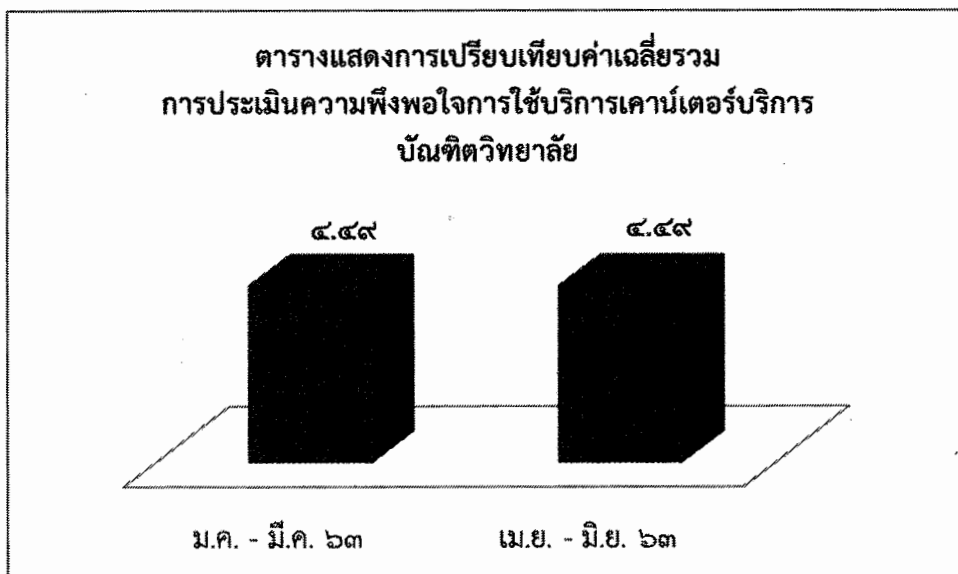
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ๒ รายการ คือ

- ๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๗
- ๒) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๘

และพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัยอยู่ในระดับพอใจมาก ๗ รายการ(๕ ข้อ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- ๑) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐
- ๒) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘
- ๓) ความสุภาพและเป็นมิตร และความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๔๖
- ๔) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๔๔
- ๕) ความสะดวกของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒

ข้อเสนอแนะ : (ไม่มี)



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย พบว่า การประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๔๙ และเมื่อเปรียบเทียบกับ การประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๓ ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๔๙ ซึ่งถือว่าผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการเคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย มีแนวโน้มคงที่

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์