



บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ กองกลาง
รับที่ ๑๗๕๖/๔๐๕๗
วันที่ ๒๗ พ.ย. ๒๕๖๓
เวลา ๑๐.๐๐ น.

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๘

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/๕๓๖๓

วันที่ ๒๖ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๓

เรียน อธิการบดี

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

บัดนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ และวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๓ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๘ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาธิต์ สุนทรพันธุ์)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์ กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี

เพื่อโปรดทราบ

(นางปาริชาติ บุชชนะนาวิน)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาาราชการแทน

หัวหน้างานสารบรรณ

๒๗ พ.ย. ๒๕๖๓

(รองศาสตราจารย์เรีงรณ ล้อมลาย)

รองอธิการบดีฝ่ายธุรการ

๒๗ พ.ย. ๒๕๖๓

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิศักดิ์ดี ลากเจริญทรัพย์)

ประธานกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย

กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง รักษาาราชการ

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

(นางรัชณี ไคตรพรหม)

หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ รักษาาราชการแทน

ผู้อำนวยการกองกลาง

๒๗ พ.ย. ๒๕๖๓



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๕

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๑๒๕

วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย

ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๓

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย)

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน บัณฑิตวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ วาระที่ ๔.๑ เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เรื่อง มอบหมาย ผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ต่างๆ ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน ที่ประชุม พิจารณาแล้วมีมติเห็นชอบ และมอบหมายให้งานประกันคุณภาพการศึกษา สํารวจความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้ บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ทุก ๓ เดือน เสนอต่อผู้บริหาร นั้น

งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการ ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๓ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิรุณ พลอยแหวน)

หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เพื่อโปรดทราบ

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาธิต สุนทรพันธุ์)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์ กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

๑๔ ต.ค. ๒๕๖๓

นางประมล กิตติเรืองชาญ
หัวหน้าฝ่ายบริการการศึกษา
รศ. นส. ลม
๑๔ ต.ค. ๒๕๖๓

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ
ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑
เดือน กรกฎาคม ถึง กันยายน ๒๕๖๓

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ (จำนวน ๕๗ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๔๗	๘๒.๕๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๑๐	๑๗.๕๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาเอก	๕๕	๙๖.๕๐
นักศึกษาปริญญาโท	๒	๓.๕๐
อื่นๆ	-	-
การใช้บริการ		
ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade)	๒๐	๓๕.๑๐
ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript)	๒๕	๔๓.๙๐
ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย	๑๐	๑๗.๕๐
ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	๒	๓.๕๐
ใช้บริการถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๕๗	๑๐๐

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อกันในเวลาราชการ มากที่สุด จำนวน ๔๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๒.๕๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า เป็น นักศึกษาปริญญาโท มากที่สุด จำนวน ๕๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๕๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) มากที่สุด จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๓.๙๐ รองลงมาเป็นขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade) จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๑๐ ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๕๐ และขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๕๐ ตามลำดับ

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

รายการ	จำนวนและร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๓๖ (๖๓.๒๐)	๑๐ (๑๗.๕๐)	๑๑ (๑๙.๓๐)	-	-	๔.๔๔	พอใจมาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๓๕ (๖๑.๕๐)	๑๒ (๒๑.๑๐)	๑๐ (๑๗.๕๐)	-	-	๔.๔๔	พอใจมาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๓๖ (๖๓.๒๐)	๑๓ (๒๒.๘๐)	๕ (๘.๘๐)	๓ (๕.๒๐)	-	๔.๔๔	พอใจมาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๗ (๖๔.๙๐)	๑๔ (๒๔.๖๐)	๔ (๗.๐๐)	-	๒ (๓.๕๐)	๔.๔๗	พอใจมาก
๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๔๒ (๗๓.๗๐)	๑๐ (๑๗.๕๐)	๕ (๘.๘๐)	-	-	๔.๖๕	พอใจมากที่สุด
สถานที่							
๖. ความสะอาดของสถานที่	๓๕ (๖๑.๕๐)	๑๐ (๑๗.๕๐)	๑๒ (๒๑.๑๐)	-	-	๔.๔๐	พอใจมาก
๗. ความสะอาดของสถานที่	๓๖ (๖๓.๒๐)	๑๑ (๑๙.๓๐)	๑๐ (๑๗.๕๐)	-	-	๔.๔๕	พอใจมาก
๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๓๗ (๖๔.๙๐)	๑๕ (๒๖.๓๐)	๕ (๘.๘๐)	-	-	๔.๕๖	พอใจมากที่สุด
รวม						๔.๔๘	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 ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๘

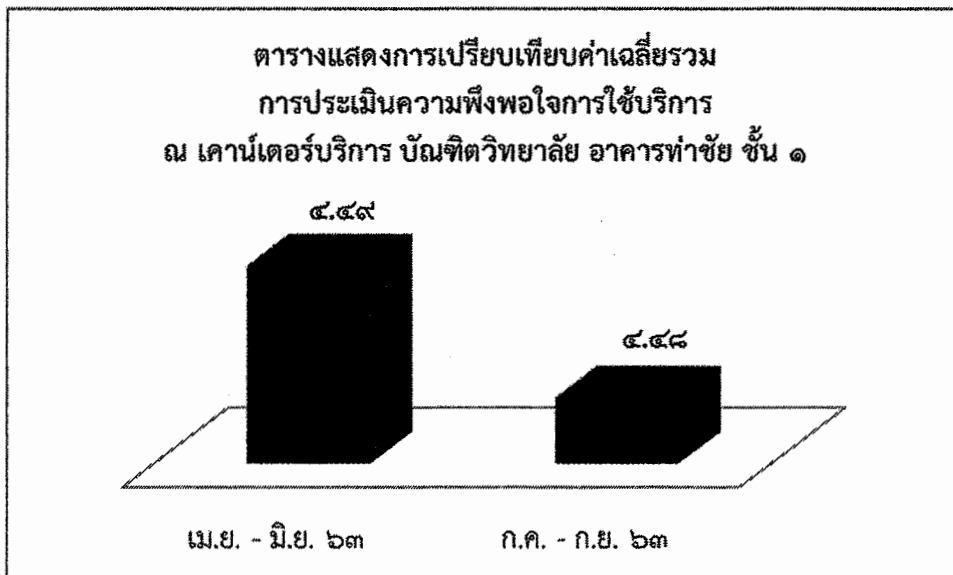
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๒ รายการ คือ

- ๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕
- ๒) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖

และพบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน ๖ รายการ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- ๑) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗
- ๒) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕
- ๓) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔
- ๔) ความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔
- ๕) ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๔
- ๖) ความสะดวกของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐

ข้อเสนอแนะ : (ไม่มี)



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑ พบว่า การประเมินความพึงพอใจฯ ประจำเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๔๘ และเมื่อเปรียบเทียบกับ การประเมินความพึงพอใจฯ ประจำเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๔๙ ซึ่งถือว่าผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑ เดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ มีแนวโน้มลดลงกว่าเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๐๑

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์