



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๖๒

ที่ ศธ ๐๕๑๘.๑๔/๖๒.๑๒๔๔

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย

ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม 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 ประจำเดือน มกราคม - มีนาคม ๒๕๖๒ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๒ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิบพงษ์ ปราบใหญ่)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิศักดิ์ ลามเจริญทรัพย์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๑๐ เม.ย. ๒๕๖๒



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๙

ที่ ศธ ๐๕๑๘.๑๔/สส(๔)พิเศษ

วันที่ ๑๐ เมษายน ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย

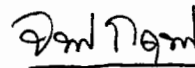
ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๒

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน บัณฑิตวิทยาลัย วาระที่ ๔.๑ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบ ทำหน้าที่ต่าง ๆ ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติ เห็นชอบ มอบหมายให้งานประกันคุณภาพ สํารวจความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย นำผลการ สํารวจมาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ทุก 3 เดือน เสนอต่อมหาวิทยาลัย นั้น

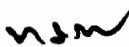
งานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๒ รายละเอียดตาม เอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์)

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

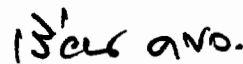




(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สืบพงษ์ ปราบใหญ่)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

10 เม.ย. 2562



- เหว็ด/นงนพ



(นายธรรมภิสิตธี เต็มสังข์)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

10 เม.ย. 2562

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
เดือน มกราคม ถึง มีนาคม ๒๕๖๒

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๙๗	๗๖.๔๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๓๐	๒๓.๖๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒๗	๑๐๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาโท	๑๒๔	๙๗.๖๐
นักศึกษาปริญญาเอก	๓	๒.๔๐
อื่นๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒๗	๑๐๐
การใช้บริการ		
ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ	๑๒๗	๑๐๐
รับปริญญาบัตร	-	-
ใช้บริการถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒๗	๑๐๐

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่าติดต่อในเวลาราชการ จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่านักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ จำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน ร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๔๙ (๓๘.๖๐)	๖๙ (๕๕.๓๐)	๙ (๗.๑๐)	-	-	๔.๓๒	พอใจมาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๖๐ (๔๗.๒๐)	๖๐ (๔๗.๒๐)	๗ (๕.๕๐)	-	-	๔.๔๒	พอใจมาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๕๒ (๔๐.๙๐)	๓๖ (๔๙.๖๐)	๑๒ (๙.๕๐)	-	-	๔.๓๒	พอใจมาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๓ (๔๙.๖๐)	๖๐ (๔๗.๒๐)	๔ (๓.๑๐)	-	-	๔.๔๖	พอใจมาก
๕. สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๕๕ (๔๓.๓๐)	๖๔ (๕๐.๔๐)	๘ (๖.๓๐)	-	-	๔.๓๗	พอใจมาก
๖. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๖๐ (๔๗.๒๐)	๕๖ (๔๔.๑๐)	๑๑ (๘.๗๐)	-	-	๔.๓๙	พอใจมาก
สถานที่							
๗. ความสะอาดของสถานที่	๗๕ (๕๙.๑๐)	๓๙ (๓๐.๗๐)	๑๓ (๑๐.๒๐)	-	-	๔.๔๙	พอใจมาก
๘. ความสะอาดของสถานที่	๗๘ (๖๑.๔๐)	๓๗ (๒๙.๑๐)	๑๒ (๙.๕๐)	-	-	๔.๕๒	พอใจมากที่สุด
๙. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๗๓ (๕๗.๕๐)	๓๘ (๒๙.๙๐)	๑๖ (๑๒.๖๐)	-	-	๔.๔๕	พอใจมาก
รวม						๔.๔๒	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 ๔.๔๒

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ๑ รายการ คือ

๑) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒

และพบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก ๘ รายการ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑) ความสะดวกของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๙

๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖

๓) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๕

๔) ความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒

๕) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙

๖) สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗

๗) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และการตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๓๒

ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์