



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๖๒

ที่ ศธ ๐๕๑๘.๑๔/๖๑.๓๑๙/๓

วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๑ ✓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๑

เรียน อธิการบดี

ตามที่บัณฑิตวิทยาลัย ได้จัดทำคู่มือสำหรับประชาชน จำนวน ๔ กระบวนงาน ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. ๒๕๕๘ เพื่อเป็นการวัดประสิทธิภาพการให้บริการตามขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้ในคู่มือสำหรับประชาชนของบัณฑิตวิทยาลัย นั้น

บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือน เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๑ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๑ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(อาจารย์ ดร. สิบพงษ์ ปราบใหญ่)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จตุศักดิ์ ลาภเจริญทรัพย์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๑๓ ก.ค. ๒๕๖๑



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๕

ที่ ศธ ๐๕๑๘.๑๔/สส(๔)พิเศษ วันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๑

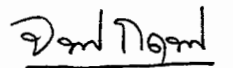
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๑

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ตามที่บัณฑิตวิทยาลัย ดำเนินการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ทุก ๓ เดือน เพื่อสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และเป็นการวัดประสิทธิภาพการให้บริการตามขั้นตอน และระยะเวลาการให้บริการตามคู่มือสำหรับประชาชน นั้น

งานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๑ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์)
นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

เรียน คณบดี.
- เพื่อโปรดทราบ



(นายธรรมภิสิตธี เต็มสังข์)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

11 ก.ค. 2561

- ครม



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สืบพงษ์ ปราบใหญ่)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

11 ก.ค. 2561

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
เดือน เมษายน ถึง มิถุนายน ๒๕๖๑

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๓๑	๘๓.๘๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๖	๑๖.๒๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๗	๑๐๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาโท	๓๗	๑๐๐
นักศึกษาปริญญาเอก	-	-
อื่นๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๗	๑๐๐
การใช้บริการ		
ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ	๓๖	๙๗.๓๐
รับปริญญาบัตร	-	-
ใช้บริการถาม-ตอบ	๑	๒.๗๐
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๗	๑๐๐

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่าติดต่อในเวลาราชการ จำนวน ๓๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๘๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๒๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่านักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ จำนวน ๓๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๓๐ รองลงมาเป็นใช้บริการถาม-ตอบ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๗๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน ร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๑๒ (๓๒.๕๐)	๒๔ (๖๕.๙๐)	๑ (๒.๗๐)	-	-	๔.๒๙	พอใจมาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๑๗ (๔๕.๙๐)	๑๙ (๕๑.๕๐)	๑ (๒.๗๐)	-	-	๔.๔๓	พอใจมาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๑๓ (๓๕.๑๐)	๑๗ (๔๕.๙๐)	๗ (๑๘.๙๐)	-	-	๔.๑๖	พอใจมาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๗ (๔๕.๙๐)	๑๙ (๕๑.๕๐)	๑ (๒.๗๐)	-	-	๔.๔๓	พอใจมาก
๕. สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๑๕ (๔๐.๕๐)	๑๕ (๔๐.๕๐)	๗ (๑๘.๙๐)	-	-	๔.๒๑	พอใจมาก
๖. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๒๔ (๖๕.๙๐)	๑๒ (๓๒.๕๐)	๑ (๒.๗๐)	-	-	๔.๖๒	พอใจมากที่สุด
สถานที่							
๗. ความสะอาดของสถานที่	๑๒ (๓๒.๕๐)	๒๕ (๖๗.๖๐)	-	-	-	๔.๓๒	พอใจมาก
๘. ความสะอาดของสถานที่	๑๑ (๒๙.๗๐)	๒๖ (๗๐.๓๐)	-	-	-	๔.๒๙	พอใจมาก
๙. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๙ (๒๔.๓๐)	๒๑ (๕๖.๘๐)	๗ (๑๘.๙๐)	-	-	๔.๐๕	พอใจมาก
รวม						๔.๓๑	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 ๔.๓๑

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ๑ รายการ คือ

๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๒

และพบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก ๖ ข้อ (๘ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑) ความสุภาพและเป็นมิตร และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๔๓

๒) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒

๓) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๒๙

๔) สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑

๕) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖

๖) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๕

ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์