



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๖๒

ที่ ศธ ๐๕๑๘.๑๔/๑๑.๕๗๖๕ วันที่ ๑๑ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๑

เรียน อธิการบดี

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

บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๑ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๐ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สืบพงษ์ ปราบใหญ่)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิสักดิ์ดี สากเจริญทรัพย์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๑๑ ต.ค. ๒๕๖๑



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๙

ที่ ศธ ๐๕๑๘.๑๔/สส(๕) พิเศษ

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๑

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย

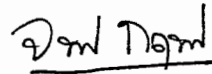
ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๑

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน บัณฑิตวิทยาลัย วาระที่ ๔.๑ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๑ เรื่อง มอบหมายผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ต่าง ๆ ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน มติ ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติเห็นชอบ มอบหมายให้งานประกันคุณภาพ สํารวจความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ทุก 3 เดือน เสนอต่อมหาวิทยาลัย นั้น

งานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๑ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

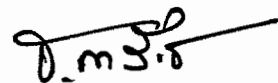


(นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์)

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ

131๒6 ดวท.

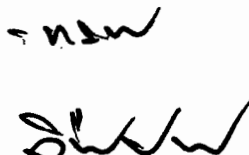
- เพ็ญนิตา ทนท



(นายธรรมภสิทธิ์ เต็มสังข์)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

1๐ ต.ค. 2561


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิบพงษ์ ปราบใหญ่)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

1๐ ต.ค. 2561

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
เดือน กรกฎาคม ถึง กันยายน ๒๕๖๑

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๓๙	๗๓.๖๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๑๔	๒๖.๔๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๕๓	๑๐๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาโท	๕๑	๙๖.๒๐
นักศึกษาปริญญาเอก	๒	๓.๘๐
อื่นๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๕๓	๑๐๐
การใช้บริการ		
ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ	๔๑	๗๗.๔๐
รับปริญญาบัตร	๑๐	๑๘.๙๐
ใช้บริการถาม-ตอบ	๑	๑.๙๐
อื่นๆ	๑	๑.๙๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๕๓	๑๐๐

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่าติดต่อในเวลาราชการ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่านักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ รองลงมาเป็นรับปริญญาบัตร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน ร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๓๐ (๕๖.๖๐)	๒๐ (๓๗.๗๐)	๓ (๕.๗๐)	-	-	๔.๕๑	พอใจมากที่สุด
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๒๙ (๕๔.๗๐)	๒๑ (๓๙.๖๐)	๓ (๕.๗๐)	-	-	๔.๔๙	พอใจมาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๒๙ (๕๔.๗๐)	๒๐ (๓๗.๗๐)	๔ (๗.๕๐)	-	-	๔.๔๗	พอใจมาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๗ (๕๐.๙๐)	๒๐ (๓๗.๗๐)	๖ (๑๑.๓๐)	-	-	๔.๔๐	พอใจมาก
๕. สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๓๑ (๕๘.๕๐)	๑๘ (๓๔.๐๐)	๔ (๗.๕๐)	-	-	๔.๕๑	พอใจมากที่สุด
๖. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๓๔ (๖๔.๒๐)	๑๗ (๓๒.๑๐)	๒ (๓.๘๐)	-	-	๔.๖๐	พอใจมากที่สุด
สถานที่							
๗. ความสะอาดของสถานที่	๒๗ (๕๐.๙๐)	๒๕ (๔๗.๒๐)	๑ (๑.๙๐)	-	-	๔.๔๙	พอใจมาก
๘. ความสะอาดของสถานที่	๓๑ (๕๘.๕๐)	๑๙ (๓๕.๘๐)	๓ (๕.๗๐)	-	-	๔.๕๓	พอใจมากที่สุด
๙. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๓๑ (๕๘.๕๐)	๑๗ (๓๒.๑๐)	๕ (๙.๔๐)	-	-	๔.๔๙	พอใจมาก
รวม						๔.๕๐	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 ๔.๕๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ๓ ข้อ (๔ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐

๒) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓

๓) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑

และพบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก ๓ ข้อ (๕ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑) ความสุภาพและเป็นมิตร, ความสะอาดของสถานที่ และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘

๒) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗

๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐

ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์