



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๖๒

ที่ ศธ ๐๕๑๘.๑๔/๑๒.๑๓๖

วันที่ ๙ มกราคม ๒๕๖๒ ✓

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย  
ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๑

เรียน อธิการบดี

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

บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือน ตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๑ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๑ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิบพงษ์ ปราบใหญ่)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิศักดิ์ ลามเจริญทรัพย์)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๙ ม.ค. ๒๕๖๒



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๕

ที่ ศธ ๐๕๑๘.๑๔/สส(๔)พิเศษ วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๒

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย

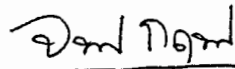
ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๑

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

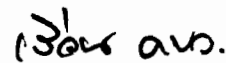
งานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๑ รายละเอียดตาม เอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์)

นักวิชาการศึกษาปฏิบัติการ



- เพ็ญ นันทน



(นายธรรมภสิทธิ์ เต็มสังข์)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย





(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สิบพงษ์ ปราบใหญ่)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

๐๙ ม.ค. ๒๕๖๒

๐๙ ม.ค. ๒๕๖๒

**ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย**  
**เดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม ๒๕๖๑**

**ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ**

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เวลาในการขอรับบริการ</b>		
ในเวลาราชการ	๓๒	๘๔.๒๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๖	๑๕.๘๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๘</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
<b>สถานะของผู้มาติดต่อ</b>		
นักศึกษาปริญญาโท	๓๗	๙๗.๔๐
นักศึกษาปริญญาเอก	-	-
อื่น ๆ	๑	๒.๖๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๘</b>	<b>๑๐๐.๐</b>
<b>การใช้บริการ</b>		
ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ	๓๒	๘๔.๒๐
รับปริญญาบัตร	๔	๑๐.๕๐
ใช้บริการ ถาม-ตอบ	๑	๒.๖๐
อื่น ๆ	๑	๒.๖๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๘</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่าติดต่อในเวลาราชการ จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่านักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ รองลงมาเป็นอื่น ๆ จำนวน ๑ คน(แหนนักศึกษา) คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ รองลงมาเป็นรับปริญญาบัตร จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐

## ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นคำถาม	จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
<b>ผู้ให้บริการ</b>							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๑๕ (๓๙.๕๐)	๑๗ (๔๔.๗๐)	๕ (๑๓.๒๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๒๑	พอใจมาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๑๕ (๓๙.๕๐)	๑๙ (๕๐.๐๐)	๓ (๗.๙๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๒๖	พอใจมาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๑๕ (๓๙.๕๐)	๑๘ (๔๗.๔๐)	๔ (๑๐.๕๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๒๔	พอใจมาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓ (๓๔.๒๐)	๒๐ (๕๒.๖๐)	๔ (๑๐.๕๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๑๘	พอใจมาก
๕. สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๑๕ (๓๙.๕๐)	๑๘ (๔๗.๔๐)	๔ (๑๐.๕๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๒๔	พอใจมาก
๖. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๑๔ (๓๖.๘๐)	๒๒ (๕๗.๙๐)	๒ (๕.๓๐)	-	-	๔.๓๒	พอใจมาก
<b>สถานที่</b>							
๗. ความสะอาดของสถานที่	๑๓ (๓๔.๒๐)	๒๐ (๕๒.๖๐)	๒ (๕.๓๐)	๒ (๕.๓๐)	๑ (๒.๖๐)	๔.๑๑	พอใจมาก
๘. ความสะอาดของสถานที่	๑๓ (๓๔.๒๐)	๒๑ (๕๕.๓๐)	๓ (๗.๙๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๒๑	พอใจมาก
๙. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๑๓ (๓๔.๒๐)	๑๙ (๕๐.๐๐)	๕ (๑๓.๒๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๑๖	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๒๑	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 ๔.๒๑

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- ๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒
- ๒) ความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖
- ๓) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔
- ๔) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑
- ๕) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘
- ๖) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖
- ๗) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑

#### ข้อเสนอแนะ

๑) ควรมีระบบ Online ในการยื่นคำร้อง และระบบชำระเงิน Online จะช่วยนักศึกษาได้จำนวนมาก ลดปัญหาที่จอดรถ และรถติด

๒) เอกสารสำคัญ เช่น หนังสือรับรอง Transcript ควรใส่ซองให้ด้วย ชองราคา ๕-๑๐ บาท จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มก็ได้

ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์