



# บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ กองกลาง
รับที่ 756 / 3419
วันที่ 27. ต.ค. 2564
เวลา 14.00

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐๒๒๓๑๐๖๕๕๕

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/ ๓๙๙๕ วันที่ ๒๗ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔

เรียน อธิการบดี

ตามรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน (การให้บริการ) ข้อ 0๑๖ (ข้อ โอนหนึ่งหก) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยบัณฑิตวิทยาลัยทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ทุก ๓ เดือน นั้น

บัดนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ และวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๐ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(รองศาสตราจารย์ สุภชัย สุภผล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี

เพื่อโปรดทราบ



(นางกาญจนา อธิธานุรังกุล)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้างานสารบรรณ

๒๗ ต.ค. ๒๕๖๔

นางพ. รก.พอ.ก. ๐๗/ม.๑.๕

ทราบ




(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิบบงษ์ ปราบใหญ่)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๒๕.๑๐.๖๔

ว่าที่ พ.ต.



(โยชิน ไพรพานนท์)

ผอ.กน.ร.ก.พอ.สธค.

๒๗.๑๐.๖๔



# บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๔

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๑๒๑

วันที่ ๘ ตุลาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย  
ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน รองคณบดีฝ่ายบริหาร, หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย)

ตามที่งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย (รูปแบบออนไลน์ Google Form) ปิด QR Code แบบประเมินฯ ดังกล่าว ไว้ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ โดยงานประกันคุณภาพการศึกษา จะดำเนินการวิเคราะห์ สรุป และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ทุก ๓ เดือน เสนอต่อผู้บริหาร นั้น

บัดนี้ งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๐ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิรุยุทธ์ พลอยแหวน)

หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

ดำเนินการเสนอต่อที่  
รองคณบดีฝ่ายบริหารเสนอ

เรียน รองคณบดีฝ่ายบริหาร  
เพื่อโปรดทราบ

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์สุภชัย สุขผล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อ.จ.

เพื่อโปรดทราบและพิจารณา  
ในแผนกอื่นที่รับผิดชอบตาม  
กรม

(รองศาสตราจารย์จักรี ไชยพินิจ)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร

เรียน อ.จ. งานประกันฯ  
รอดำเนินการที่สำนักงาน  
เรื่องงานแผนกอื่นที่รับผิดชอบ  
ที่กรมอื่นตามที่ได้รับ  
เพื่อทราบและพิจารณา  
กรม

**ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ  
ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑  
เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔**

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ (จำนวน ๑๓ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เวลาในการขอรับบริการ</b>		
ในเวลาราชการ	๑๓	๑๐๐.๐๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	-	-
<b>สถานะของผู้มาติดต่อ</b>		
นักศึกษาปริญญาเอก	๒	๑๕.๔๐
นักศึกษาปริญญาโท	๑๑	๘๔.๖๐
อื่นๆ	-	-
<b>การใช้บริการ</b>		
ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade)	-	-
ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript)	๖	๔๖.๑๕
ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย	๖	๔๖.๑๕
ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	-	-
ใช้บริการถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ		
- ขอใบเสร็จจลงทะเบียน	๑	๗.๗๐
<b>รวม</b>	<b>๑๓</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตาราง ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อกันในเวลาราชการ มากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า เป็น นักศึกษาปริญญาโท มากที่สุด จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๖๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๔๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ขอใบรับรองผลการศึกษา(Transcript) และขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย มากที่สุด มีจำนวนเท่ากัน คือ ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๑๕ รองลงมาเป็นอย่างอื่น ๆ (ขอใบเสร็จจลงทะเบียน) จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๗๐ ตามลำดับ

## ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

รายการ	จำนวนและร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>ผู้ให้บริการ</b>							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๔ (๓๐.๘๐)	๘ (๖๑.๕๐)	๑ (๗.๗๐)	-	-	๔.๒๓	มาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๔ (๓๐.๘๐)	๘ (๖๑.๕๐)	๑ (๗.๗๐)	-	-	๔.๒๓	มาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๕ (๓๘.๕๐)	๗ (๕๓.๘๐)	๑ (๗.๗๐)	-	-	๔.๓๑	มาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔ (๓๐.๘๐)	๗ (๕๓.๘๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	-	๔.๑๕	มาก
๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๕ (๓๘.๕๐)	๗ (๕๓.๘๐)	๑ (๗.๗๐)	-	-	๔.๓๑	มาก
<b>สถานที่</b>							
๖. ความสะอาดของสถานที่	๔ (๓๐.๘๐)	๗ (๕๓.๘๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	-	๔.๑๕	มาก
๗. ความสะอาดของสถานที่	๔ (๓๐.๘๐)	๖ (๔๖.๖๐)	๓ (๒๓.๑๐)	-	-	๔.๐๘	มาก
๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๔ (๓๐.๘๐)	๗ (๕๓.๘๐)	๒ (๑๕.๔๐)	-	-	๔.๑๕	มาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๒๐</b>	<b>มาก</b>

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 ๔.๒๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมาก ทุกรายการ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

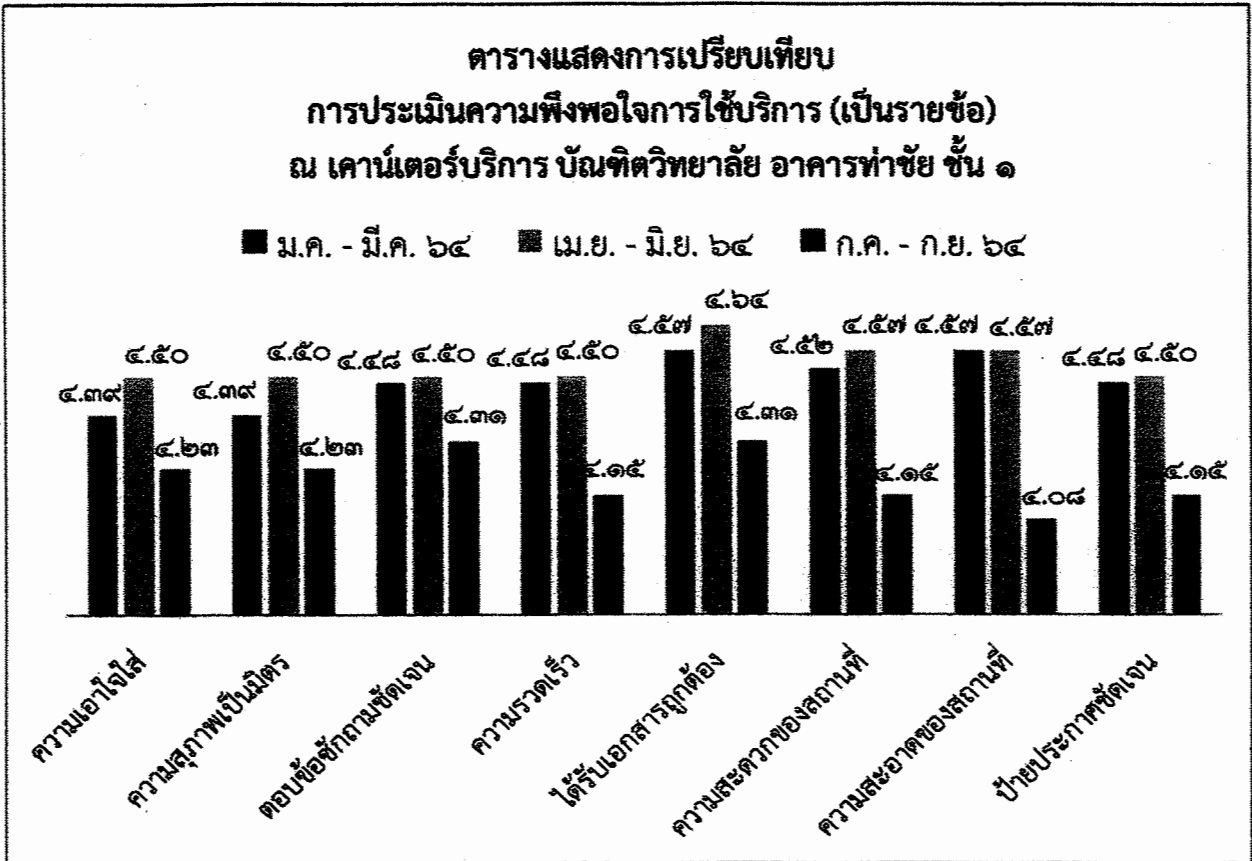
๑) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ และได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๓๑

๒) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๒๓

๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ, ความสะดวกของสถานที่ และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๑๕

๔) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๐๘

ข้อเสนอแนะ : (ไม่มี)



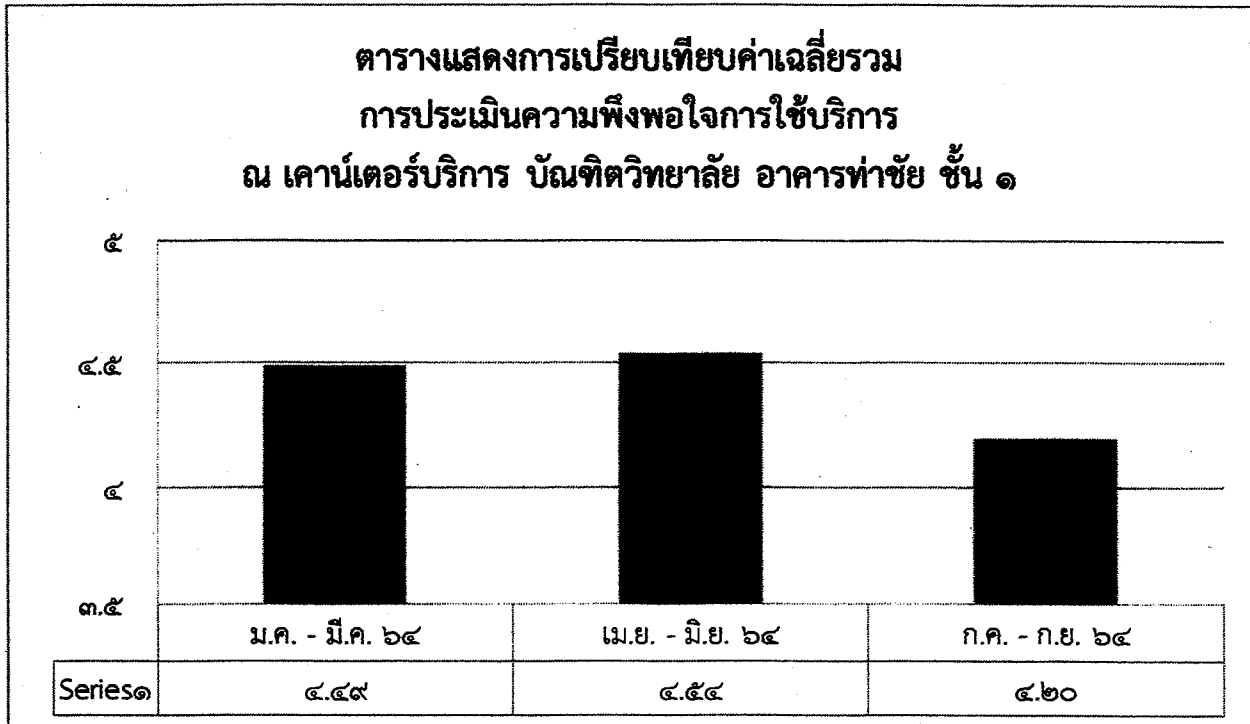
จากตารางแสดงการเปรียบเทียบการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ (เป็นรายข้อ) ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑ ใน ๓ ช่วงเวลา อันประกอบไปด้วย (๑) เดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๔ (๒) เมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๔ และ (๓) กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔ พบว่า

ความพึงพอใจในช่วงที่ ๒ เพิ่มขึ้นจากในช่วงที่ ๑ อย่างมีนัยยะสำคัญ โดยพิจารณาการสำรวจความพึงพอใจรายด้าน ซึ่งตัวเลขความพึงพอใจเพิ่มขึ้น ในขณะที่การสำรวจความพึงพอใจในช่วงที่ ๓ กลับพบว่าความพึงพอใจในแต่ละด้านปรับตัวลดลง

เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า จากช่วงที่ ๑ สู่ช่วงที่ ๒ ความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้นได้แก่ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ (จาก ๔.๓๙ เป็น ๔.๕๐) ความสุภาพและเป็นมิตร (จาก ๔.๓๙ เป็น ๔.๕๐) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ (จาก ๔.๔๘ เป็น ๔.๕๐) ความรวดเร็วในการให้บริการ (จาก ๔.๔๘ เป็น ๔.๕๐) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ (จาก ๔.๕๗ เป็น ๔.๖๔) ความสะดวกของสถานที่ (จาก ๔.๕๒ เป็น ๔.๕๗) และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน (จาก ๔.๔๘ เป็น ๔.๕๐) ในขณะที่ความสะอาดของสถานที่อยู่ในระดับเท่าเดิม (๔.๕๗)

อย่างไรก็ดี เมื่อพิจารณารายด้านช่วงที่ ๓ พบว่า ความพึงพอใจรายด้านลดลงทุกด้าน ได้แก่ ความเอาใจใส่ในการให้บริการ (จาก ๔.๕๐ เป็น ๔.๒๓) ความสุภาพและเป็นมิตร (จาก ๔.๕๐ เป็น ๔.๒๓) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ (จาก ๔.๕๐ เป็น ๔.๓๑) ความรวดเร็วในการให้บริการ (จาก ๔.๕๐ เป็น ๔.๑๕) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ (จาก ๔.๖๔ เป็น ๔.๓๑) ความสะดวกของ

สถานที่ (จาก ๔.๕๗ เป็น ๔.๑๕) ความสะอาดของสถานที่ (จาก ๔.๕๗ เป็น ๔.๐๘) และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน (จาก ๔.๕๐ เป็น ๔.๑๕)



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑ ใน ๓ ช่วงเวลา พบว่า ช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๔ (๔.๕๔) มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นกว่าช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ (๔.๔๙) ในขณะที่ช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔ (๔.๒๐) กลับพบว่ามีค่าเฉลี่ยลดลง

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์