



บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ/กองกลาง
 วันที่ 4645/1813
 วันที่ 25 เม.ย. 2565
 เวลา 10.00 น.

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐๒-๓๑๐-๘๐๐๐ ต่อ ๓๓๑๑๒

ที่ อว.๐๖๐๑.๐๙/ ๑๕๖๖ วันที่ ๒๒ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
 ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๕

เรียน อธิการบดี

ตามรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน (การให้บริการ) ข้อ 0๑๖ (ข้อ โอนหนึ่งทก) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยบัณฑิตวิทยาลัยทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ทุก ๓ เดือน นั้น

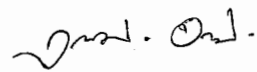
บัดนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๗ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(รองศาสตราจารย์สุกชัช สุขผล)
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี
 เพื่อโปรดทราบ



(นางกาญจนา อธิธานรุ่งกุล)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้างานสารบรรณ
 ๒๕ เม.ย. ๒๕๖๕

อ.น.ส.
 ม.ญ.ค.
 ส.ก.น.ก.
 ๒๕ เม.ย. ๒๕๖๕

ทราบ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สืบพงษ์ ปราบใหญ่)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๒๕ เม.ย. ๒๕๖๕

วันที่ พ.ศ.



(โยธิน ไพรพนานนท์)

ผอ.กน.ร.ก.ผอ.สธก.
 ๒๕ เม.ย. ๒๕๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐๒-๓๑๐-๘๐๐๐ ต่อ ๓๓๑๒

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๓๓

วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๕

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน, หส.ลว.)

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

บัดนี้ งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๗ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
เพื่อโปรด ทราบ

(รองศาสตราจารย์อุไร ทองหัวไผ่)
รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน
๒๑ เม.ย. ๒๕๖๕

ทราบ

(รองศาสตราจารย์สุภชัย สุขผล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
๒๑ เม.ย. ๒๕๖๕

(นายพีรยุทธ พลอยแหวน)
หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน, หส.ลว.)
เพื่อโปรด ทราบ

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
๒๑ เม.ย. ๒๕๖๕

**ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ
ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑
เดือนมกราคม ถึง มีนาคม ๒๕๖๕**

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ (จำนวน ๑๔ คน)

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|-----------|--------------|
| เวลาในการขอรับบริการ | | |
| ในเวลาราชการ | ๑๔ | ๑๐๐.๐ |
| นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) | - | - |
| สถานะของผู้มาติดต่อ | | |
| นักศึกษาปริญญาเอก | ๒ | ๑๔.๓๐ |
| นักศึกษาปริญญาโท | ๑๒ | ๘๕.๗๐ |
| อื่นๆ | - | - |
| การใช้บริการ | | |
| ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade) | ๑ | ๗.๑๐ |
| ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) | ๗ | ๕๐.๐๐ |
| ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย | ๕ | ๓๕.๗๐ |
| ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา | ๑ | ๗.๑๐ |
| ใช้บริการถาม-ตอบ | - | - |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๑๔ | ๑๐๐.๐ |

จากตาราง ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่าติดต่อในเวลาราชการ มากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า เป็นนักศึกษาปริญญาโท มากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๕.๗๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๓๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ขอใบรับรองผลการศึกษา(Transcript) มากที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาเป็นขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๕.๗๐ และขอใบตรวจสอบผลการศึกษา(Checkgrade) และขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา มีจำนวนเท่ากัน คือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๐ ตามลำดับ

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

| รายการ | จำนวนและร้อยละ | | | | | ระดับความพึงพอใจ | |
|--|----------------|--------------|--------------|------|------------|------------------|------------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ |
| ผู้ให้บริการ | | | | | | | |
| ๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ | ๑๐ (๗๑.๔๐) | ๓ (๒๑.๔๐) | ๑ (๗.๒๐) | - | - | ๔.๖๔ | มากที่สุด |
| ๒. ความสุภาพและเป็นมิตร | ๑๐ (๗๑.๔๐) | ๒ (๑๔.๓๐) | ๒ (๑๔.๓๐) | - | - | ๔.๕๗ | มากที่สุด |
| ๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ | ๑๐ (๗๑.๔๐) | ๓ (๒๑.๔๐) | ๑ (๗.๒๐) | - | - | ๔.๖๔ | มากที่สุด |
| ๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๑๑ (๗๘.๖๐) | ๓ (๒๑.๔๐) | - | - | - | ๔.๗๙ | มากที่สุด |
| ๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ | ๑๓ (๙๒.๘๐) | ๑ (๗.๒๐) | - | - | - | ๔.๙๓ | มากที่สุด |
| สถานที่ | | | | | | | |
| ๖. ความสะอาดของสถานที่ | ๑๐ (๗๑.๔๐) | ๔ (๒๘.๖๐) | - | - | - | ๔.๗๑ | มากที่สุด |
| ๗. ความสะอาดของสถานที่ | ๙ (๖๔.๓๐) | ๔ (๒๘.๖๐) | ๑ (๗.๒๐) | - | - | ๔.๕๗ | มากที่สุด |
| ๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน | ๙ (๖๔.๓๐) | ๓ (๒๑.๔๐) | ๒ (๑๔.๓๐) | - | - | ๔.๕๐ | มาก |
| รวม | | | | | | ๔.๖๗ | มากที่สุด |

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

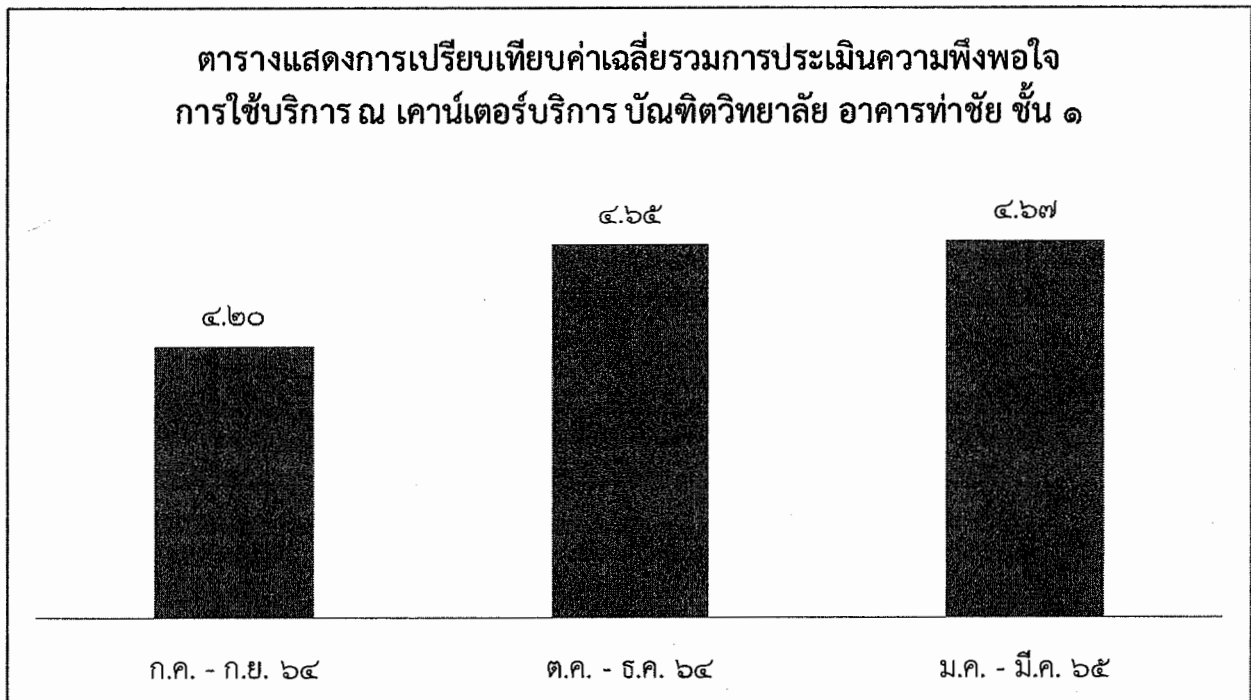
๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง พอใจมากที่สุด

จากตาราง ๒ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๗

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๕ ข้อ (๗ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- ๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๓
 - ๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙
 - ๓) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑
 - ๔) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔
 - ๕) ความสุภาพและเป็นมิตร และความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗
- และพบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน ๑ ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้
- ๑) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐

ข้อเสนอแนะ (ไม่มี)



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ ประจำเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ อยู่ที่ ๔.๖๗ เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๒๐ และเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๕ ทำให้เห็นว่าเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ มีแนวโน้มที่เพิ่มขึ้นอยู่พอสมควรเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๔ ร้อยละ ๐.๔๗ และเมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๔ ถือว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย ร้อยละ ๐.๐๒

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์