



งานสารบรรณ ตองกลาง
 รับที่ 2499/3113
 วันที่ 12 ก.ค. 2565
 เวลา 10:00 น.

บันทึกข้อความ

๑๘ ก.ค. ๒๕๖๕

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐๒-๓๓๐-๘๐๐๐ ต่อ ๓๗๑๒

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/ ๒๓๕๘ วันที่ ๑๑ กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
 ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕

เรียน อธิการบดี

ตามรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน (การให้บริการ) ข้อ ๐๑๖ (ข้อ โอนึงทก) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยบัณฑิตวิทยาลัยทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ทุก ๓ เดือน นั้น

บัดนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๓ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(รองศาสตราจารย์สุภชัย สุภผล)
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี
 เพื่อโปรดทราบ

(นางกาญจนา อธิธิภาณุรังกุล)
 เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
 หัวหน้างานสารบรรณ
 ๑๒ ก.ค. ๒๕๖๕

๑๒ ก.ค. ๒๕๖๕
 มงพ.
 รก.พอ.ก.
 ๑๒ ก.ค. ๖๕

ทราบ

 (ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิบบงษ์ ปราบใหญ่)
 อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง
 ๑๒ ก.ค. ๖๕

ว่าที่ พ.ต.

 (โยธิน ไพรพนานนท์)
 ผอ.คน.รท.ผอ.สรด.
 ๑๒ ก.ค. ๖๕



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐๒-๓๑๐-๘๐๐๐ ต่อ ๓๗๑๒

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๖๖

วันที่ ๓) กรกฎาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย

ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน, ทส.ลว.)

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

บัดนี้ งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๓ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิรุทธิ์ พลอยแหวน)

หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่านรองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน)

เพื่อโปรด ทราบ.

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

- ๘ ก.ค. ๒๕๖๕

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เพื่อโปรด ทราบ

(รองศาสตราจารย์อุไร ทองหัวไผ่)

รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน

- ๘ ก.ค. ๒๕๖๕

ทราบ

(รองศาสตราจารย์ศุภชัย ศุภผล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

- ๘ ก.ค. ๒๕๖๕

**ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ
ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑
เดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕**

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ (จำนวน ๑๒ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๑๒	๑๐๐.๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	-	-
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาเอก	๒	๑๖.๗๐
นักศึกษาปริญญาโท	๑๐	๘๓.๓๐
อื่นๆ	-	-
การใช้บริการ		
ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade)	๔	๓๓.๓๐
ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript)	๔	๓๓.๓๐
ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย	๒	๑๖.๗๐
ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	-	-
ใช้บริการถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ	๒	๑๖.๗๐
- รับปริญญาบัตร		
รวม	๑๒	๑๐๐.๐

จากตาราง ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อกันในเวลาราชการ มากที่สุด จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า เป็น นักศึกษาปริญญาโท มากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๓.๓๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา(Checkgrade) และขอใบรับรองผลการศึกษา(Transcript) มากที่สุด มีจำนวนเท่ากัน คือ ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๐ รองลงมาเป็นขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย และอื่น ๆ (รับปริญญาบัตร) มีจำนวนเท่ากัน คือ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๖.๗๐ ตามลำดับ

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

รายการ	จำนวนและร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ		อันดับ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	
ผู้ให้บริการ								
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๘ (๖๖.๗๐)	๔ (๓๓.๓๐)	-	-	-	๔.๖๗	มากที่สุด	๓
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๑๐ (๘๓.๓๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	-	-	๔.๘๓	มากที่สุด	๑
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๘ (๖๖.๗๐)	๔ (๓๓.๓๐)	-	-	-	๔.๖๗	มากที่สุด	๓
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	-	-	๔.๗๕	มากที่สุด	๒
๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๙ (๗๕.๐๐)	๓ (๒๕.๐๐)	-	-	-	๔.๗๕	มากที่สุด	๒
สถานที่								
๖. ความสะอาดของสถานที่	๘ (๖๖.๗๐)	๔ (๓๓.๓๐)	-	-	-	๔.๖๗	มากที่สุด	๓
๗. ความสะอาดของสถานที่	๖ (๕๐.๐๐)	๕ (๔๑.๗๐)	๑ (๘.๓๐)	-	-	๔.๔๒	มาก	๔
๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๕ (๔๑.๗๐)	๕ (๔๑.๗๐)	๒ (๑๖.๗๐)	-	-	๔.๒๕	มาก	๕
รวม						๔.๖๓	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 ๔.๖๓

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๓ ข้อ (๖ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑) ความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓

๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ และได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๗๕

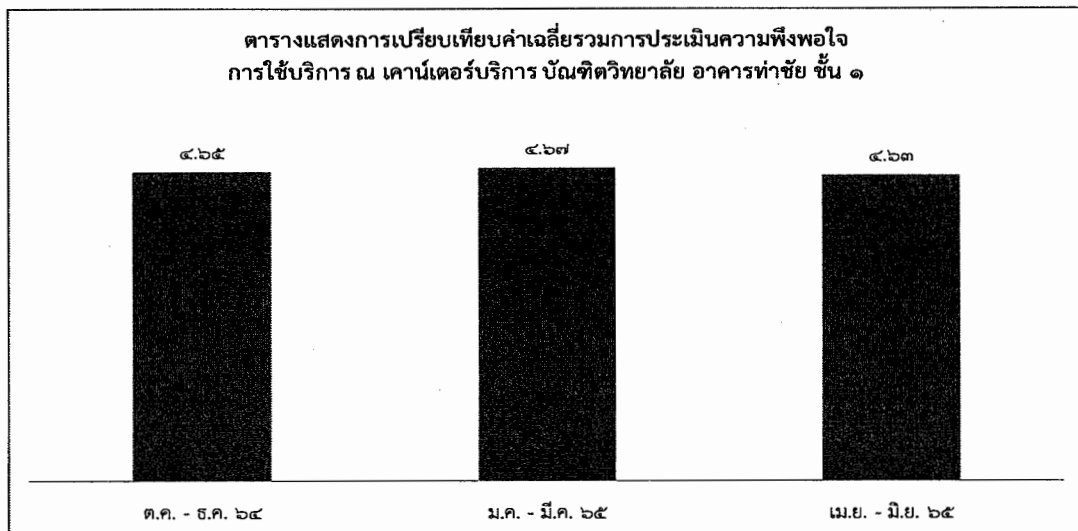
๓) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ, ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ และมีความสะอาดของสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๖๗

และพบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน ๒ ข้อ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๒

๒) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๕

ข้อเสนอแนะ (ไม่มี)



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์-บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ ประจำเดือนเมษายนถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ ลดลง อยู่ที่ ๔.๖๓ เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ อยู่ที่ ๔.๖๗ และเดือนตุลาคมถึงเดือน ธันวาคม ๒๕๖๔ อยู่ที่ ๔.๖๕ ถือว่าลดลงเพียงเล็กน้อย

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์