



# บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ กองกลาง
รับที่ 10889 / 4486
วันที่ 12 ต.ค. 2565
เวลา 11.00 น.

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

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/๕๐๐๐ วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย  
ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕

เรียน อธิการบดี

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

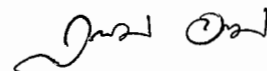
บัดนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(รองศาสตราจารย์สุภชัย ศุภผล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี  
เพื่อโปรดทราบ



(นางกาญจนา อธิธิทานุรังกุล)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง  
หัวหน้างานสารบรรณ  
๑๒ ต.ค. ๒๕๖๕

ทราบ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สิบบงษ์ ปราบใหญ่)  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๑๒ ต.ค. ๒๕๖๕



ว่าที่พันตรี  
(โยธิน ไพรพนานนท์)  
ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี  
๑๒ ต.ค. ๒๕๖๕



# บันทึกข้อความ

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

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๘๕ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย  
ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน, หส.ลว.)

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

บัดนี้ งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิรุทธิ์ พลอยแหวน)

หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

ทราบ

(รองศาสตราจารย์ศุภชัย ศุภผล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ผ่าน รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน  
เพื่อโปรด ทราบ.

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
เพื่อโปรด ทราบ .

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย  
๒๗ ต.ค. ๒๕๖๕

(รองศาสตราจารย์อุไร ทองหัวไผ่)  
รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน

**ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ**  
**ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑**  
**เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕**

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ (จำนวน ๑๔ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เวลาในการขอรับบริการ</b>		
ในเวลาราชการ	๑๓	๙๒.๙๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๑	๗.๑๐
<b>สถานะของผู้มาติดต่อ</b>		
นักศึกษาปริญญาเอก	๒	๑๔.๓๐
นักศึกษาปริญญาโท	๑๒	๘๕.๗๐
อื่นๆ	-	-
<b>การใช้บริการ</b>		
ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade)	๔	๒๘.๖๐
ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript)	๔	๒๘.๖๐
ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย	๔	๒๘.๖๐
ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	๑	๗.๑๐
ใช้บริการถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ	๑	๗.๑๐
- รับปริญญาบัตร		
<b>รวม</b>	<b>๑๔</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อกันในเวลาราชการ มากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๒.๙๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๐

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 ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา(Checkgrade), ขอใบรับรองผลการศึกษา(Transcript) และใบรับรองสภามหาวิทยาลัย มากที่สุด มีจำนวนเท่ากัน คือ ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๐ รองลงมาเป็นขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา และอื่น ๆ (รับปริญญาบัตร) มีจำนวนเท่ากัน คือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๐ ตามลำดับ

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

รายการ	จำนวนและร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ		อันดับ
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ	
<b>ผู้ให้บริการ</b>								
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๙ (๖๔.๓๐)	๕ (๓๕.๗๐)	-	-	-	๔.๖๔	มากที่สุด	๔
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๑๑ (๗๘.๖๐)	๓ (๒๑.๔๐)	-	-	-	๔.๗๙	มากที่สุด	๒
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๑๐ (๗๑.๔๐)	๔ (๒๘.๖๐)	-	-	-	๔.๗๑	มากที่สุด	๓
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๙ (๖๔.๓๐)	๕ (๓๕.๗๐)	-	-	-	๔.๖๔	มากที่สุด	๔
๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๑๒ (๘๕.๗๐)	๒ (๑๔.๓๐)	-	-	-	๔.๘๖	มากที่สุด	๑
<b>สถานที่</b>								
๖. ความสะอาดของสถานที่	๘ (๕๗.๑๐)	๖ (๔๒.๙๐)	-	-	-	๔.๕๗	มากที่สุด	๕
๗. ความสะอาดของสถานที่	๗ (๕๐.๐๐)	๗ (๕๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐	มาก	๖
๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๗ (๕๐.๐๐)	๗ (๕๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐	มาก	๖
<b>รวม</b>						<b>๔.๖๕</b>	<b>มากที่สุด</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 อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๕

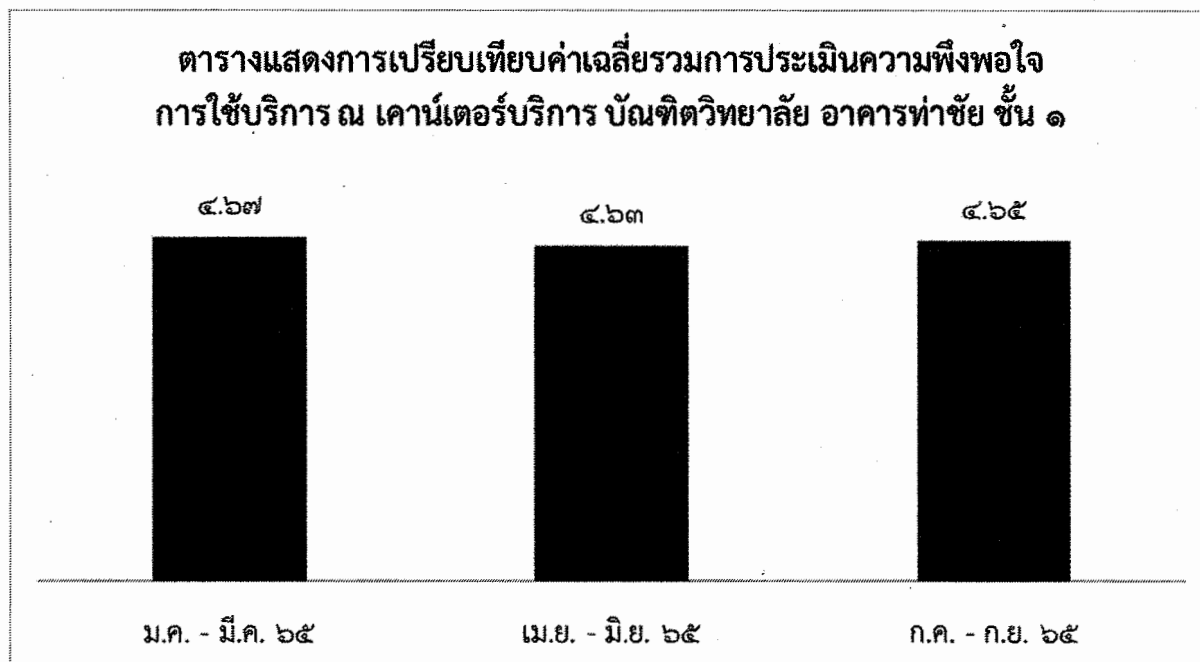
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๕ ข้อ (๖ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- ๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๖
- ๒) ความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๙
- ๓) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๑
- ๔) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔
- ๕) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗

และพบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน ๑ ข้อ (๒ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ ดังนี้

- ๑) ความสะอาดของสถานที่ และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐

ข้อเสนอแนะ (ไม่มี)



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ ประจำเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๕ เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมกราคมถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๕ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๗ ถือว่ามีค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจลดลงเพียงเล็กน้อย แต่เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดือนเมษายนถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๕ ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๓ ถือว่าช่วงเดือนกรกฎาคมถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ มีค่าเฉลี่ยรวมความพึงพอใจสูงขึ้นเล็กน้อย