



บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ กองกลาง
รับที่ 2332 / 582
วันที่ 24 เม.ย. 2566
เวลา 14.00 น.

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

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/๖๖๐๐

วันที่ ๒๕ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๖

เรียน อธิการบดี

ตามรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน (การให้บริการ) ข้อ ๐๑๖ (ข้อ โอนหนึ่งหก) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยบัณฑิตวิทยาลัยทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ทุก ๓ เดือน นั้น

บัดนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๖ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(รองศาสตราจารย์ศุภชัย ศุภผล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี
เพื่อโปรดทราบ

(นางกาญจนา อธิธิภาณุรังกุล)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้างานสารบรรณ

๒๔ เม.ย. ๒๕๖๖

(รองศาสตราจารย์ยันทคุณ คุณาชีวะ)

รองอธิการบดีฝ่ายนโยบายและแผน
๒๔ เม.ย. ๒๕๖๖



บันทึกข้อความ

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

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๒๙

วันที่ ๑๑ เมษายน ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย

ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๖

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน, หส.ลว.)

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

บัดนี้ งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๖ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิรุทธิ์ พลอยแหวน)

หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เพื่อโปรด ทวณ.

(รองศาสตราจารย์อุไร ทองหัวไผ่)

รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน

๒๐ เม.ย. ๒๕๖๖

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน ร.ค.บ.ฝ่ายนโยบายและแผน)

เพื่อโปรด ทวณ.

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

๒๐ เม.ย. ๒๕๖๖

ทราบ

(รองศาสตราจารย์คัมภีร์ คุยมณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

๒๐ เม.ย. ๒๕๖๖

**ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ
ณ ศูนย์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑
เดือนมกราคม ถึง มีนาคม ๒๕๖๖**

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ (จำนวน ๑๕ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๑๐	๖๖.๗๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๕	๓๓.๓๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาเอก	-	-
นักศึกษาปริญญาโท	๑๔	๙๓.๓๐
อื่นๆ	๑	๖.๗๐
การใช้บริการ		
ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade)	๗	๔๖.๗๐
ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript)	๓	๒๐.๐๐
ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย	๑	๖.๗๐
ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	๑	๖.๗๐
ใช้บริการถาม-ตอบ	๓	๒๐.๐๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๕	๑๐๐.๐

จากตาราง ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อกับในเวลาราชการ มากที่สุด จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๖.๗๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐-๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๓.๓๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า เป็นนักศึกษาปริญญาโท มากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๓๐ รองลงมาเป็นอื่น ๆ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ขอใบตรวจสอบผลการการศึกษา(Checkgrade) มากที่สุด จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๗๐ รองลงมาเป็นขอใบรับรองผลการการศึกษา(Transcript) และใช้บริการถาม-ตอบ มีจำนวนเท่ากัน คือ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ และขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย และขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา มีจำนวนเท่ากัน คือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๗๐ ตามลำดับ

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

รายการ	จำนวนและร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๖ (๕๐.๐๐)	๘ (๕๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	-	๔.๓๓	มาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๖ (๕๐.๐๐)	๙ (๖๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐	มาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๗ (๕๖.๗๐)	๗ (๕๖.๗๐)	๑ (๖.๗๐)	-	-	๔.๕๐	มาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖ (๕๐.๐๐)	๘ (๕๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	-	๔.๓๓	มาก
๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๘ (๕๓.๓๐)	๕ (๓๓.๓๐)	๒ (๑๓.๓๐)	-	-	๔.๕๐	มาก
๖. ความสะอาดของสถานที่	๗ (๕๖.๗๐)	๗ (๕๖.๗๐)	๑ (๖.๗๐)	-	-	๔.๕๐	มาก
๗. ความสะอาดของสถานที่	๖ (๕๐.๐๐)	๘ (๕๓.๓๐)	๑ (๖.๗๐)	-	-	๔.๓๓	มาก
๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๕ (๓๓.๓๐)	๗ (๕๖.๗๐)	๓ (๒๐.๐๐)	-	-	๔.๑๓	มาก
รวม						๔.๓๔	มาก

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 ๔.๓๔

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมาก ทุกข้อ จำนวน ๓ ข้อ (๘ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑) ความสุภาพและเป็นมิตร, ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้, ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ และความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๕๐

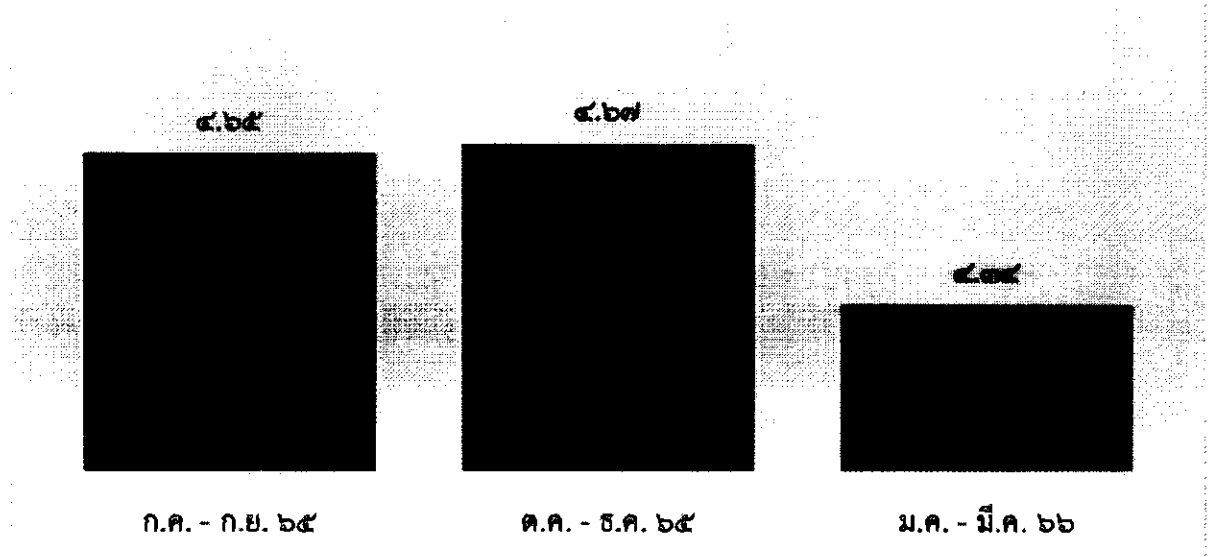
๒) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ, ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๓๓

๓) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๓

ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ ข้อ

๑. การให้บริการเป็นเยี่ยม

**ตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจ
การใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑**



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์-บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑ ประจำเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ อยู่ที่ ๔.๓๔ เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๕ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๕ และเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๗ ทำให้เห็นว่าเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ มีแนวโน้มที่ลดลงอยู่พอสมควรอย่างมีนัยยะสำคัญ

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์