



งานประกันคุณภาพ บัณฑิตวิทยาลัย
รับที่..... 138
วันที่..... 11 ส.ค. 2566
เวลา..... 14.20 น.

บัณฑิตวิทยาลัย ม.ร.
เลขรับที่..... ๖๖/๓/๕๕๕
วันที่..... ๑๐ ส.ค. ๒๕๖๖
เวลา..... ๑๓.๕๗ น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี กองกลาง งานการประชุมและพิธีการ โทร. ๔๐๖๗

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๑๐๑/งปพ. ๕๕๕ วันที่ ๑๐ สิงหาคม ๒๕๖๖

เรื่อง ขอแจ้งผลการประชุม ก.บ.ม.ร.

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ขอได้โปรด ทราบและดำเนินการ ตามนัยมติที่ประชุม ก.บ.ม.ร. วาระที่ ๔.๔
ครั้งที่ ๒๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๒๖ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ แคนเตอร์บริการบัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๖ (บัณฑิตวิทยาลัย)

มติ ที่ประชุมรับทราบ

(นางสาวกัลยา ทองทิน)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ
หัวหน้าหน่วยการประชุม ก.บ.ม.ร.
ผู้ช่วยเลขานุการ ก.บ.ม.ร.

หมายเหตุ ต้นฉบับจัดเก็บที่งานการประชุมและพิธีการ ยกเว้นเรื่องเกี่ยวกับการสอบสวน
ให้ส่งต้นฉบับให้งานวินัยและนิติการ กองการเจ้าหน้าที่/ กองกิจการนักศึกษา
() ได้ส่งเรื่องเดิมมาพร้อมแล้ว
(✓) ได้ส่งสำเนาเรื่องเดิมมาพร้อมแล้ว
() ไม่มีต้นเรื่อง

เรียน หัวหน้างานประกันคุณภาพ
เพื่อดำเนินการต่อไป

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)
หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
๑๑ ส.ค. ๒๕๖๖



edom
๑๓ ค.ค. ๖๖
๑๔.๐๕๖
๒๖ ก.ค. ๖๖

บันทึกข้อความ

๑๖.๐๖/๑๖๒
๑๖.๐๖/๑๖๒
๑๖.๐๖/๑๖๒
๑๖.๐๖/๑๖๒

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๐๐๐ ต่อ ๓๗๑๒

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/๒๕๕๑

วันที่ ๑๕ กรกฎาคม ๒๕๖๖ วาระที่ 4.4...

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๖

เรียน อธิการบดี

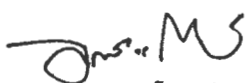
ตามรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน
ภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖
ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน (การให้บริการ) ข้อ ๐๑๖ (ข้อ โอนหนึ่งหก)
กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่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

บัดนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล และ
สรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ
บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๖ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการ
ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๘ รายละเอียด
ตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ


(รองศาสตราจารย์ศุภชัย ศุภผล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี
เพื่อโปรดทราบ


(นางสาวตติญา แทงโสภา)
ผู้อำนวยการกองกลาง
๑๗ ก.ค. ๒๕๖๖

ก.บ.ม.ร. ครั้งที่ 23/๖๖ วาระที่ 4.4
วันที่ 26 ก.ค. 2566

สำเนาถูกต้อง

(นายจิรภัทร วงศ์แหวน)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
ผู้อำนวยการประชุมและพิธีการ

ทพช/๑๖๖ ก.บ.ม.ร.ทพช

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุจิตต์ ลากเจริญทรัพย์)
ประธานกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย
กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง รักษาการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง
๑๕ ก.ค. ๖๖



บันทึกข้อความ

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

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๕๓ วันที่ ๑๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย

ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๖

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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 ประจำ เดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๖ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๘ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

ทราบ

(รองศาสตราจารย์สุชัย ศุภผล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำเนาถูกต้อง

(นายจิรภัทร วงศ์แหวน)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้างานการประชุมและพิธีการ

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ
ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑
เดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ (จำนวน ๒๕ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๑๙	๗๖.๐๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๖	๒๔.๐๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาเอก	๑	๔.๐๐
นักศึกษาปริญญาโท	๒๔	๙๖.๐๐
อื่นๆ	-	-
การใช้บริการ		
ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Check grade)	๒	๘.๐๐
ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript)	๑๕	๖๐.๐๐
ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย	๓	๑๒.๐๐
ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	-	-
ใช้บริการถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ (รับปริญญาบัตร)	๕	๒๐.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐.๐

จากตาราง ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อในเวลาราชการ มากที่สุด จำนวน ๑๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๐๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐-๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๔.๐๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า เป็นนักศึกษาปริญญาโท มากที่สุด จำนวน ๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๐๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๐๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) มากที่สุด จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๐.๐๐ รองลงมาเป็นอื่น ๆ (รับปริญญาบัตร) จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ และขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Check grade) จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๐๐ ตามลำดับ

สำเนาถูกต้อง



(นายจิรภัทร วงศ์แหวน)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
หัวหน้างานการประชุมและพิธีการ

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

รายการ	จำนวนและร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๒๐ (๘๐.๐๐)	๕ (๒๐.๐๐)	-	-	-	๔.๘๐	มากที่สุด
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๒๑ (๘๔.๐๐)	๔ (๑๖.๐๐)	-	-	-	๔.๘๔	มากที่สุด
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๑๙ (๗๖.๐๐)	๖ (๒๔.๐๐)	-	-	-	๔.๗๖	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐ (๘๐.๐๐)	๔ (๑๖.๐๐)	๑ (๔.๐๐)	-	-	๔.๗๖	มากที่สุด
๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๒๐ (๘๐.๐๐)	๕ (๒๐.๐๐)	-	-	-	๔.๘๐	มากที่สุด
๖. ความสะอาดของสถานที่	๑๕ (๖๐.๐๐)	๑๐ (๔๐.๐๐)	-	-	-	๔.๖๐	มากที่สุด
๗. ความสะอาดของสถานที่	๑๗ (๖๘.๐๐)	๗ (๒๘.๐๐)	๑ (๔.๐๐)	-	-	๔.๓๖	มาก
๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๑๕ (๖๐.๐๐)	๘ (๓๒.๐๐)	๒ (๘.๐๐)	-	-	๔.๕๒	มากที่สุด
รวม						๔.๖๘	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

สำเนาถูกต้อง



(นายจิรภัทร วงศ์แหวน)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้างานการประชุมและพิธีการ

จากตาราง ๒ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๘

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

๑) ความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๔

๒) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๘๐

๓) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๗๖

๔) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐

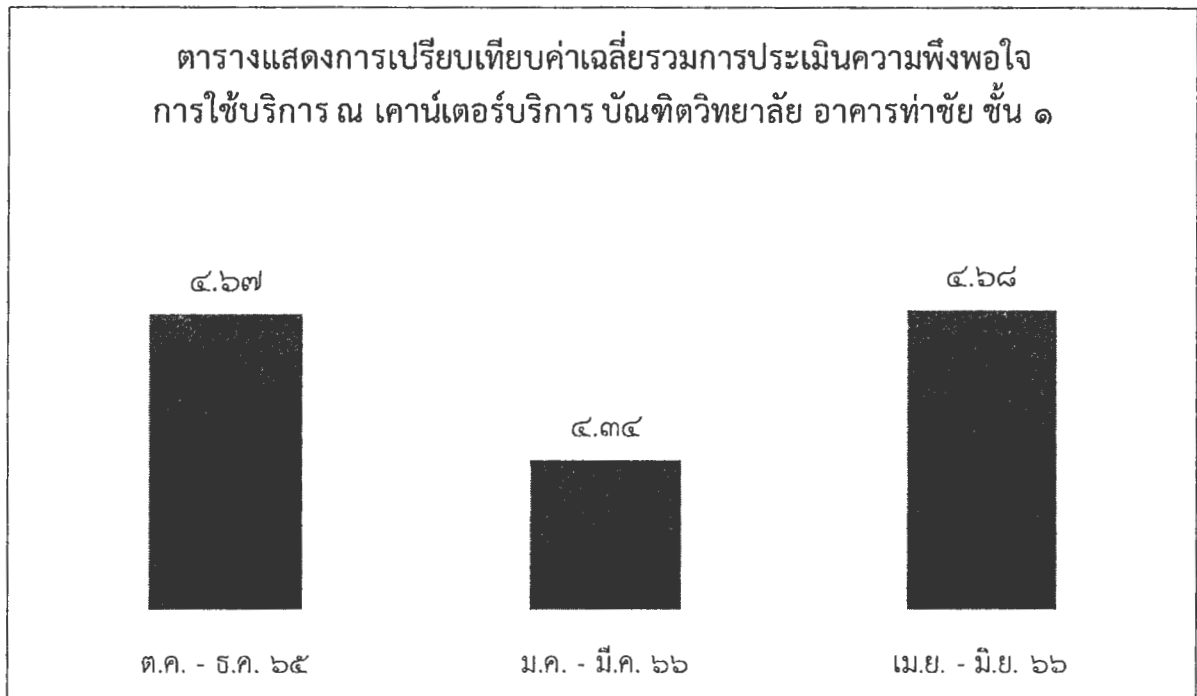
๕) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒

และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน ๑ รายการ ดังนี้

๑) ความสะอาดของสถานที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๖

ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ ข้อ

๑. บริการดี สุภาพ รวดเร็ว



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑ ประจำเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ อยู่ที่ ๔.๖๘ ซึ่งมากกว่าช่วงเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๕ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๗ ถือว่าเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยที่ ๐.๐๑ และเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๓๔ ถือว่าช่วงเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ มีค่าเฉลี่ยรวมมากกว่าอยู่พอสมควร ที่ ๐.๓๔

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์

สำเนาถูกต้อง



(นายจิรภัทร วงศ์แหวน)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง
งานบำรุงงานการประชมและพิธีการ