



บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ กองกลาง
รับที่ 7571/2691
วันที่ 12 ต.ค. 2566
เวลา 13:00 น.

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. 0-2310-8000 ต่อ 3712

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/๕๕๓๓ วันที่ ๑๒ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๖

เรียน อธิการบดี

ตามรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๖ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน (การให้บริการ) ข้อ 0๑๗ (ข้อ โอนหนึ่งเจ็ด) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงาน โดยบัณฑิตวิทยาลัยทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ทุก ๓ เดือน นั้น

บัดนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๖ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(รองศาสตราจารย์ศุภชัย ศุภผล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี

เพื่อโปรดทราบ

ศาสตราจารย์ ดร. นวลพูล

(นางสาวจรรุวรรณ นวลพูล)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้างานสารบรรณ

๑๒ ต.ค. ๒๕๖๖

ว่าที่พันตรี

(โยธิน ไพโรพพานนท์)

ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

๑๖ ค.ย. ๖๖

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิศักดิ์ ลาภเจริญทรัพย์)

ประธานกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย

กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง รักษาการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง



บันทึกข้อความ

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

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๙๐

วันที่ ๑๐ ตุลาคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย

ประจำเดือนกรกฎาคม - เดือนกันยายน ๒๕๖๖

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ตามที่งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย (รูปแบบออนไลน์ Google Form) และติด 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 - เดือนกันยายน ๒๕๖๖ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

ทราบ

(รองศาสตราจารย์สุกชัย สุขผล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
๑๐ ต.ค. ๒๕๖๖

ผลการประเมิน
แบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ
ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑
ประจำเดือนกรกฎาคม – กันยายน ๒๕๖๖

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ผู้ตอบแบบประเมิน (จำนวน ๒๙)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๒๖	๘๙.๗๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๓	๑๐.๓๐
๒. สถานที่		
นักศึกษาปริญญาเอก	๑	๓.๔๐
นักศึกษาปริญญาโท	๒๗	๙๓.๑๐
อื่น ๆ		
- จบป.โท	๑	๓.๔๐
๓. การใช้บริการ		
ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade)	๒	๖.๙๐
ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript)	๑๕	๕๑.๗๐
ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย	๕	๑๗.๒๐
ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	๒	๖.๙๐
ใช้บริการถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ		
- รับปริญญาบัตร	๓	๑๐.๓๐
- ขอแก้ไขใบรับรองการศึกษา	๑	๓.๔๐
- การขึ้นทะเบียนปริญญา	๑	๓.๔๐
รวม	๒๙	๑๐๐.๐

จากตาราง ๑ พบว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินสามารถอธิบายได้ดังนี้

๑. เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า เวลาในการขอรับบริการมากที่สุด คือ ในเวลาราชการ จำนวน ๒๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๙.๗๐ รองลงมา เป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๐

๒. สถานที่ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามสถานที่ พบว่า สถานที่ที่มีผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ นักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๓.๑๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก และอื่น ๆ (จบป.โท) จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละเท่ากัน คือ ๓.๔๐

๓. การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามการใช้บริการ พบว่า การใช้บริการที่มีผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๑.๗๐ รองลงมาเป็นขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๗.๒๐, รับปริญญาบัตร จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๓๐, ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade) และขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา

จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละเท่ากับคือ ๖.๙๐ และขอแก้ไขใบรับรองผลการศึกษาและการขึ้นทะเบียนปริญญา
จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละเท่ากับคือ ๓.๔๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

ประเด็นคำถาม	จำนวน ร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๑๙ ^(๖๕.๕๐)	๘ ^(๒๗.๖๐)	๒ ^(๖.๙๐)	-	-	๔.๕๙	พอใจมากที่สุด
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๒๑ ^(๗๒.๕๐)	๗ ^(๒๔.๑๐)	๑ ^(๓.๔๐)	-	-	๔.๖๙	พอใจมากที่สุด
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๒๐ ^(๖๙.๐๐)	๘ ^(๒๗.๖๐)	๑ ^(๓.๔๐)	-	-	๔.๖๖	พอใจมากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๐ ^(๖๙.๐๐)	๙ ^(๓๑.๐๐)	-	-	-	๔.๖๙	พอใจมากที่สุด
๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๑๙ ^(๖๕.๕๐)	๑๐ ^(๓๔.๕๐)	-	-	-	๔.๖๖	พอใจมากที่สุด
๖. ความสะอาดของสถานที่	๑๙ ^(๖๕.๕๐)	๑๐ ^(๓๔.๕๐)	-	-	-	๔.๖๖	พอใจมากที่สุด
๗. ความสะอาดของสถานที่	๑๙ ^(๖๕.๕๐)	๑๐ ^(๓๔.๕๐)	-	-	-	๔.๖๖	พอใจมากที่สุด
๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๑๙ ^(๖๕.๕๐)	๑๐ ^(๓๔.๕๐)	-	-	-	๔.๖๖	พอใจมากที่สุด
รวม						๔.๖๖	พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ: เกณฑ์ผลการประเมิน (ค่าเฉลี่ย)

ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ – ๑.๕๐	หมายถึง	พื่อน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๑ – ๒.๕๐	หมายถึง	พื่อน้อย
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๑ – ๓.๕๐	หมายถึง	พื่อนปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๑ – ๔.๕๐	หมายถึง	พื่อนมาก
ค่าเฉลี่ย	๔.๕๑ – ๕.๐๐	หมายถึง	พื่อนมากที่สุด

จากตาราง ๒ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพื่อนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๖

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพื่อนมากที่สุด ทุกรายการ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

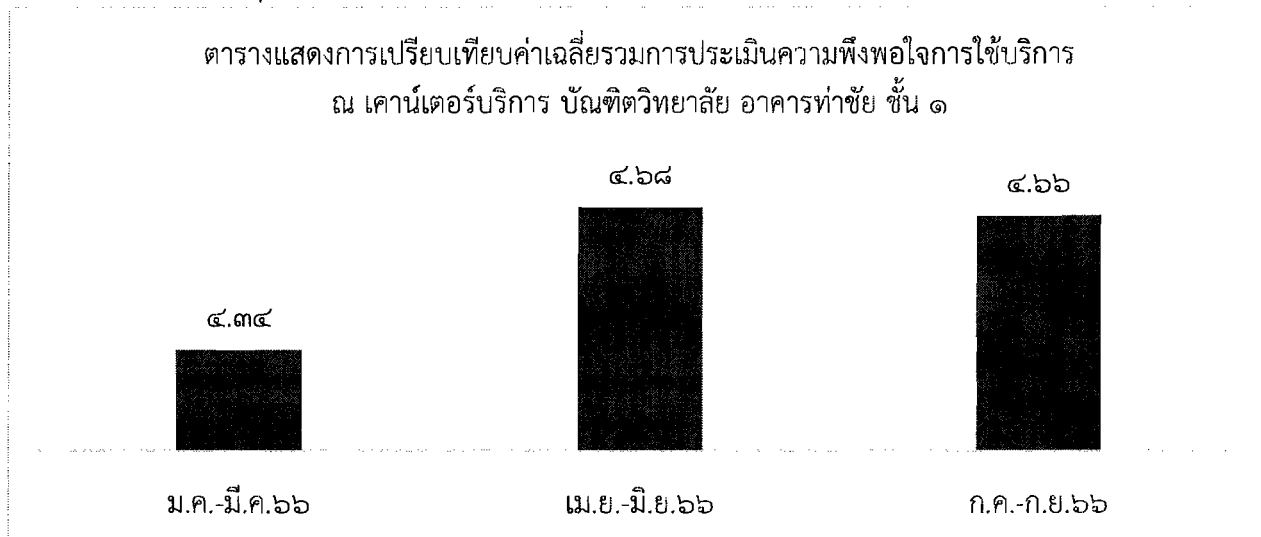
๑. ความสุภาพและเป็นมิตร และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๖๙

๒. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้, ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์, ความสะดวกของสถานที่, ความสะอาดของสถานที่ และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๖๖

๓. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙

ข้อเสนอแนะ

๑. พนักงานยิ้มแย้มแจ่มใส ให้บริการรวดเร็วทันใจมากค่ะ
๒. ใ้ใจและให้บริการดีมาก
๓. เจ้าหน้าที่สุภาพ บริการดี ค่ะ



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ พบว่า ช่วงเดือนกรกฎาคม - เดือนกันยายน ๒๕๖๖ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๖ ซึ่งมากกว่าช่วงเดือนมกราคม - เดือนมีนาคม ๒๕๖๖ ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๓๔ ถือว่าเพิ่มขึ้นพอสมควร ๐.๓๒ และเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนเมษายน - เดือนมิถุนายน ๒๕๖๖ ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๘ ถือว่าช่วงเดือนกรกฎาคม - เดือนกันยายน ๒๕๖๖ มีค่าเฉลี่ยรวมลดลงเพียงเล็กน้อยที่ ๐.๐๒

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวฐิติพรรณ สมลักษณ์ศรี