



งานประกันคุณภาพ บัณฑิตวิทยาลัย	งานสารบรรณ กงกลาง
รับที่ ๖๔	รับที่ 1937/877
วันที่ 15 มี.ค. ๖๔	วันที่ 12 มี.ค. 2564
เวลา ๑๑.๐๖ น.	เวลา 10.00 น.

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๔

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/ ๑๐๕๗

วันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๔


เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓

เรียน อธิการบดี

ตามรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน (การให้บริการ) ข้อ 0๑๖ (ข้อ โอนึงทก) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยบัณฑิตวิทยาลัยทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ทุก ๓ เดือน นั้น

บัดนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ และวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาธิต์ สนทรพันธุ์)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์ กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เซ็น อธิกรบดี

เพื่อโปรดทราบ



(นางปาริชาติ ปุชยะนาวิน)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการแทน

หัวหน้างานสารบรรณ

๑๒ มี.ค. ๒๕๖๔



(นางรัชณี โคตรพรหม)

หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองกลาง



(รองศาสตราจารย์เรีงรณ ล้อมลาย)

รองอธิการบดีฝ่ายธุรการ ๑๒ มี.ค. ๒๕๖๔

ทราบ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จตุรภัคดี ลาภเจริญทรัพย์)

ประธานกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย

กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง รักษาการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๑๖ มี.ค. ๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๕

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๓ วันที่ ๑๕ มกราคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย)

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน บัณฑิตวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ วาระที่ ๕.๑ เมื่อวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๓ เรื่อง มอบหมาย ผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ต่างๆ ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน ที่ประชุม พิจารณาแล้วมีมติเห็นชอบ และมอบหมายให้งานประกันคุณภาพการศึกษา สํารวจความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย วิเคราะห์ข้อมูล สรุปผลและรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้ บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ทุก ๓ เดือน เสนอต่อผู้บริหาร นั้น

งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการ ประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๓ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับ พอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๖ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิชญูธ พลอยแหวน)

หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

ทวท

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาธิน สุนทรพันธุ์)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์ กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
เพื่อโปรดทราบ .

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)

รักษาการแทนหัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ
ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑
เดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม ๒๕๖๓

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ (จำนวน ๔๓ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๓๕	๘๑.๔๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๘	๑๘.๖๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาเอก	๑	๒.๓๐
นักศึกษาปริญญาโท	๔๑	๙๕.๔๐
อื่นๆ	๑	๒.๓๐
- ผู้ปกครอง		
การใช้บริการ		
ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade)	๔	๙.๓๐
ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript)	๑๓	๓๐.๒๐
ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย	๑๑	๒๕.๖๐
ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	๑	๒.๓๐
ใช้บริการถาม-ตอบ	๕	๑๑.๖๐
อื่น ๆ	๙	๒๐.๙๐
- ขออนุญาตรับรองปริญญา ๑ คน		
- ขอรับปริญญาบัตร ๑ คน		
- ลงทะเบียนเรียน ๑ คน		
- สมัครป.โท ๒ คน		
- ขึ้นทะเบียนบัณฑิต ๔ คน		
รวม	๔๓	๑๐๐

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่าติดต่อในเวลาราชการ มากที่สุด จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๔๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๖๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า เป็นนักศึกษาปริญญาโท มากที่สุด จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๔๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐ และอื่นๆ (ผู้ปกครอง) จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐ ตามลำดับ

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) มากที่สุด จำนวน ๑๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๐.๒๐ รองลงมาเป็นขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย จำนวน ๑๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๕.๖๐, อื่นๆ (ขออนุญาตรับรองปริญญา, ขอรับปริญญาบัตร, ลงทะเบียน, สมัครป.โท และขึ้นทะเบียนบัณฑิต) จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๙๐, ใช้บริการถาม-ตอบ จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๑.๖๐, ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade) จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๓๐ และขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๓๐ ตามลำดับ

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

รายการ	จำนวนและร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๒๕ (๕๘.๑๐)	๑๓ (๓๐.๒๐)	๕ (๑๑.๖๐)	-	-	๔.๔๗	มาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๒๗ (๖๒.๘๐)	๑๐ (๒๓.๓๐)	๖ (๑๔.๐๐)	-	-	๔.๔๙	มาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๒๕ (๕๘.๑๐)	๑๓ (๓๐.๒๐)	๕ (๑๑.๖๐)	-	-	๔.๔๗	มาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๕ (๕๘.๑๐)	๑๒ (๒๗.๙๐)	๖ (๑๔.๐๐)	-	-	๔.๔๔	มาก
๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๒๙ (๖๗.๔๐)	๑๓ (๓๐.๒๐)	๑ (๒.๓๐)	-	-	๔.๖๕	มากที่สุด
สถานที่							
๖. ความสะอาดของสถานที่	๒๕ (๕๘.๑๐)	๑๒ (๒๗.๙๐)	๕ (๑๑.๖๐)	๑ (๒.๓๐)	-	๔.๔๒	มาก
๗. ความสะอาดของสถานที่	๒๔ (๕๕.๘๐)	๑๓ (๓๐.๒๐)	๕ (๑๑.๖๐)	๑ (๒.๓๐)	-	๔.๔๐	มาก
๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๒๒ (๕๑.๒๐)	๑๒ (๒๗.๙๐)	๙ (๒๐.๙๐)	-	-	๔.๓๐	มาก
รวม						๔.๔๖	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 ๔.๕๖

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๑ รายการ คือ

๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕

และพบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน ๖ ข้อ (๗ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑) ความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๙

๒) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗

๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕

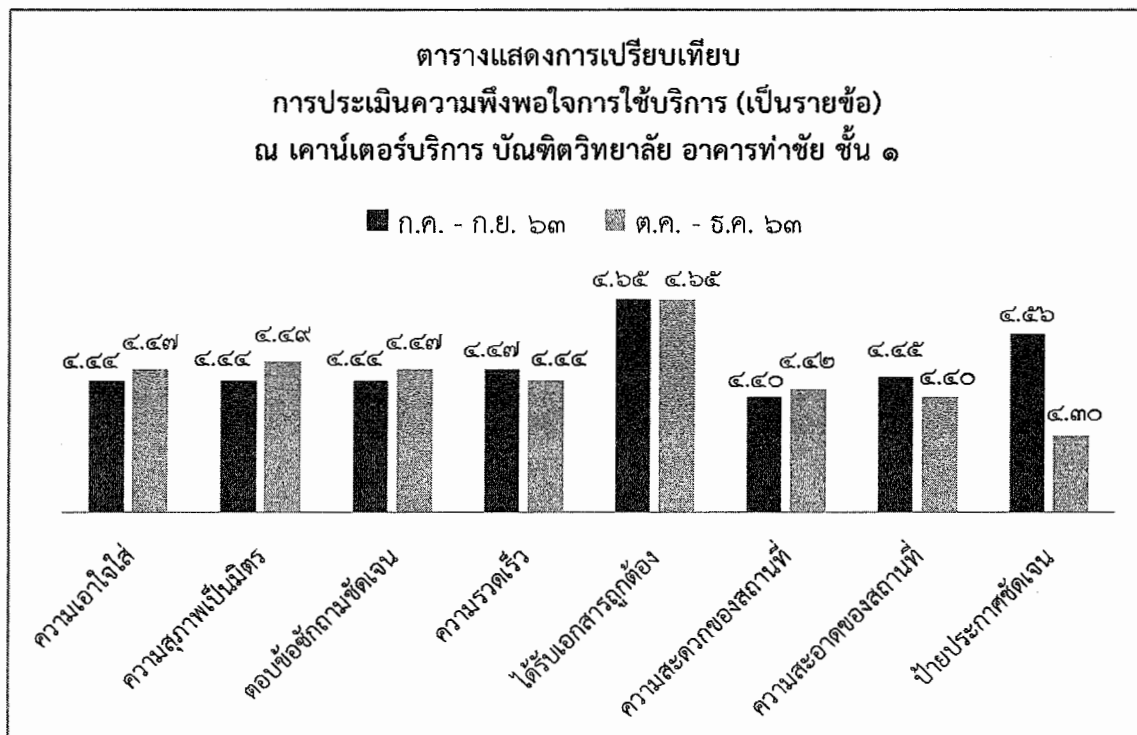
๔) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒

๕) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๐

๖) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๐

ข้อเสนอแนะ จำนวน ๑ ข้อ

๑. ป้ายอาคารทำช่วย ไม่มีความชัดเจนในการมองเห็น



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ (เป็นรายข้อ) ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำช่วย ชั้น ๑ พบว่า

๑) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ มีแนวโน้มดีขึ้นกว่าเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๐๓

๒) ความสุภาพและเป็นมิตร ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ มีแนวโน้มดีขึ้นกว่าเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๐๕

๓) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ มีแนวโน้มดีขึ้นกว่าเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๐๒

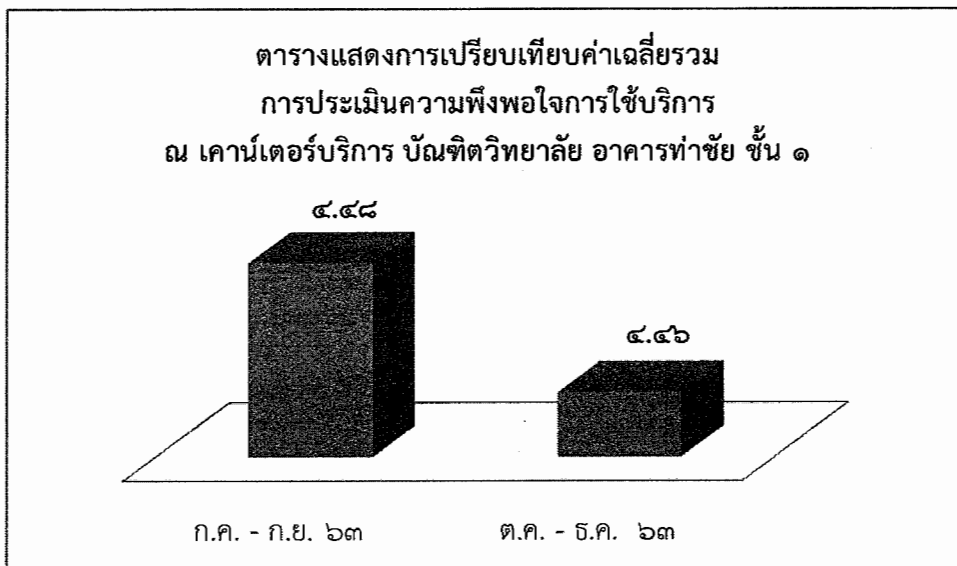
๔) ความรวดเร็วในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ มีแนวโน้มลดลงกว่าเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๐๓

๕) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ มีแนวโน้มคงที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓

๖) ความสะอาดของสถานที่ ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ มีแนวโน้มดีขึ้นกว่าเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๐๒

๗) ความสะอาดของสถานที่ ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ มีแนวโน้มลดลงกว่าเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๐๕

๘) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ มีแนวโน้มลดลงกว่าเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๒๖



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ ประจำเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ มีแนวโน้มลดลงกว่าเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๐๒

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์