



บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ กองกลาง
รับที่ 3262/1440
วันที่ 27 เม.ย. 2564
เวลา 1000 น.

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๙

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/๑๖๑๙ วันที่ ๒๖ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๔

เรียน อธิการบดี

ตามรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน (การให้บริการ) ข้อ ๐๑๖ (ข้อ โอนหนึ่งหก) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยบัณฑิตวิทยาลัยทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ทุก ๓ เดือน นั้น

บัดนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ และวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๔ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการ ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๙ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาธิต สุนทรพันธุ์)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์ กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง
รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

อธิการบดี
พ.ศ. ๒๕๖๔

(นางปาริชาติ ปุษะนาวิณ)

ทราบ

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการแทน

หัวหน้างานสารบรรณ

๒๗ เม.ย. ๒๕๖๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิศักดิ์ ลากเจริญทรัพย์)
ประธานกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย

(นางรัชณี โคตรพรหม)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์ กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง รักษาการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้อำนวยการกองกลาง

๒๗ เม.ย. ๒๕๖๔

(รองศาสตราจารย์เรีงรณ ล้อมลาย)

รองอธิการบดีฝ่ายธุรการ

๒๗ เม.ย. ๒๕๖๔

๒๗ เม.ย. ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๙

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๓๕ วันที่ ๕ เมษายน ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๔

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย)

ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน บัณฑิตวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๓ วาระที่ ๔.๑ 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 ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๔ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับ พอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๙ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิรยุทธ พลอยแหวน)

หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สาธิต สุนทรพันธุ์)

คณบดีคณะรัฐศาสตร์ กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

- ๘ เม.ย. ๒๕๖๔

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เพื่อโปรดทราบ.

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

- ๕ เม.ย. ๒๕๖๔

**ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ
ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑
เดือนมกราคม ถึง มีนาคม ๒๕๖๔**

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ (จำนวน ๒๓ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๒๒	๙๕.๗๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๑	๔.๓๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาเอก	๒	๘.๗๐
นักศึกษาปริญญาโท	๒๑	๙๑.๓๐
อื่นๆ	-	-
การใช้บริการ		
ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade)	๑	๔.๓๐
ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript)	๕	๒๑.๗๐
ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย	๑๕	๖๕.๒๐
ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	-	-
ใช้บริการถาม-ตอบ	๑	๔.๓๐
อื่น ๆ		
- ใบรับรองเวลาเรียน	๑	๔.๓๐
รวม	๒๓	๑๐๐

จากตาราง ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อกันในเวลาราชการ มากที่สุด จำนวน ๒๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า เป็น นักศึกษาปริญญาโท มากที่สุด จำนวน ๒๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๑.๓๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๗๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย มากที่สุด จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๕.๒๐ รองลงมาเป็นขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๗๐ และขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade), ใช้บริการถาม-ตอบ และอื่นๆ (ใบรับรองเวลาเรียน) มีจำนวนเท่ากัน คือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๐ ตามลำดับ

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

รายการ	จำนวนและร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๙ (๓๙.๖๐)	๑๔ (๖๐.๔๐)	-	-	-	๔.๓๙	มาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๙ (๓๙.๖๐)	๑๔ (๖๐.๔๐)	-	-	-	๔.๓๙	มาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๑๑ (๔๗.๘๐)	๑๒ (๕๒.๒๐)	-	-	-	๔.๔๘	มาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๑ (๔๗.๘๐)	๑๒ (๕๒.๒๐)	-	-	-	๔.๔๘	มาก
๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๑๓ (๕๖.๕๐)	๑๐ (๔๓.๕๐)	-	-	-	๔.๕๗	มากที่สุด
สถานที่							
๖. ความสะอาดของสถานที่	๑๒ (๕๒.๒๐)	๑๑ (๔๗.๘๐)	-	-	-	๔.๕๒	มากที่สุด
๗. ความสะอาดของสถานที่	๑๓ (๕๖.๕๐)	๑๐ (๔๓.๕๐)	-	-	-	๔.๕๗	มากที่สุด
๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๑๑ (๔๗.๘๐)	๑๒ (๕๒.๒๐)	-	-	-	๔.๔๘	มาก
รวม						๔.๔๙	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 ๔.๔๙

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๒ ข้อ (๓ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

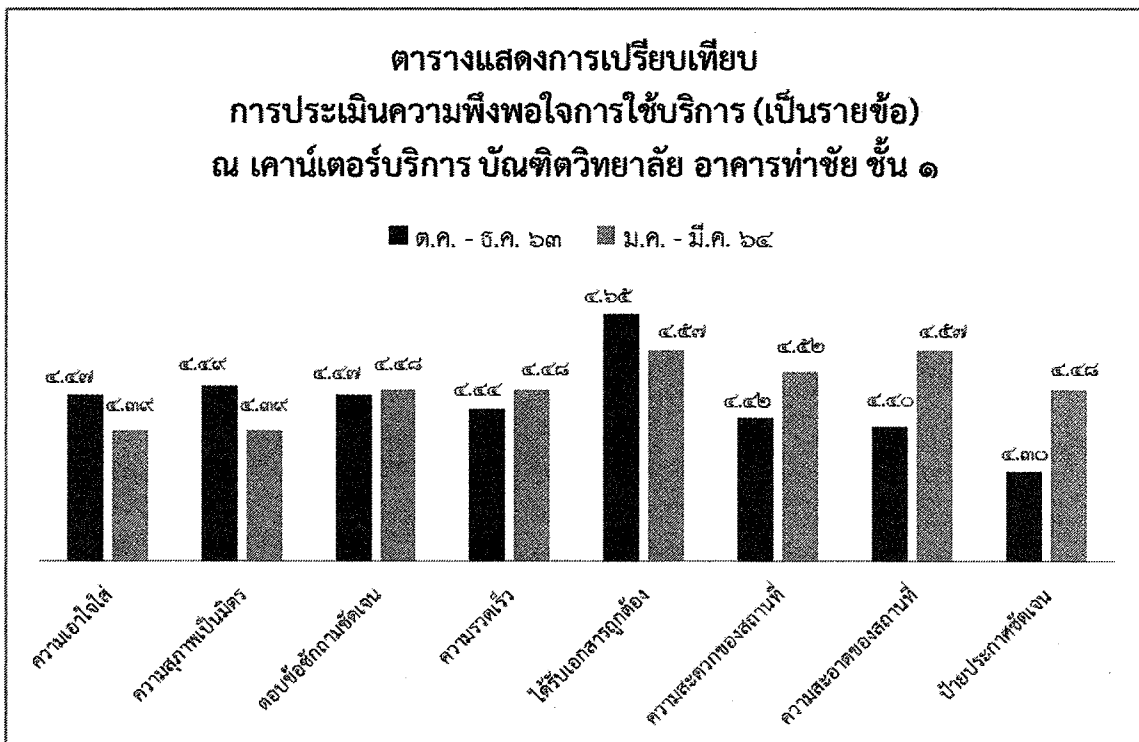
- ๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ และความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๕๗
- ๒) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒

และพบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน ๒ ข้อ (๕ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- ๑) ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้, ความรวดเร็วในการให้บริการ และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๔๘
- ๒) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๓๙

ข้อเสนอแนะ จำนวน ๒ ข้อ

- ๑. ได้รับเอกสารเร็ว สะดวก
- ๒. ที่เคาน์เตอร์ให้บริการด้วยความรวดเร็วมาก สุภาพดีมาก ขั้นตอนไม่ยุ่งยาก



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ (เป็นรายข้อ) ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ พบว่า

๑) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ มีแนวโน้มลดลงกว่าเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๐๘

๒) ความสุภาพและเป็นมิตร ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ มีแนวโน้มลดลงกว่าเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๑๐

๓) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ ผลการประเมินความพึงพอใจฯ ประจำเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๐๑

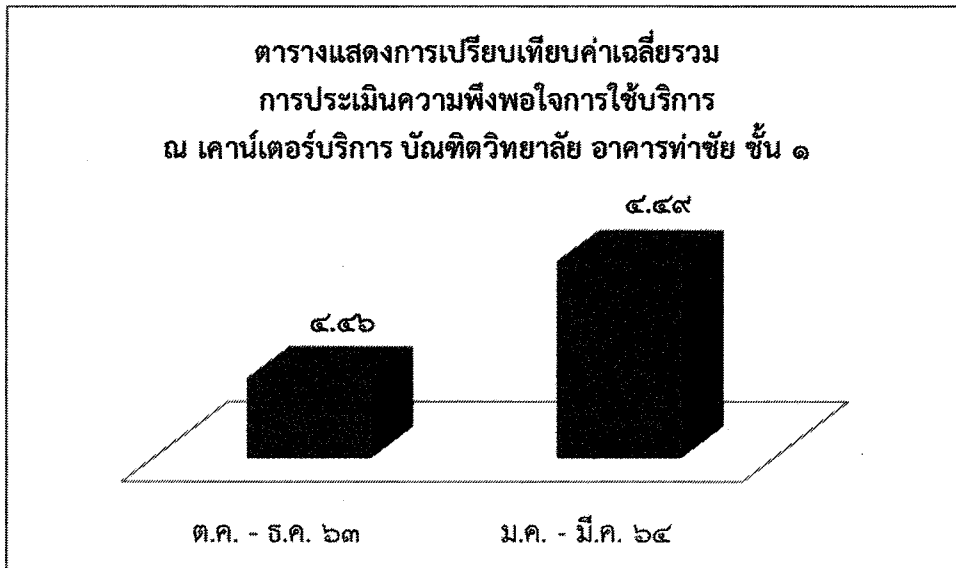
๔) ความรวดเร็วในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจฯ ประจำเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๐๔

๕) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ ผลการประเมินความพึงพอใจฯ ประจำเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ มีแนวโน้มลดลงกว่าเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๐๘

๖) ความสะอาดของสถานที่ ผลการประเมินความพึงพอใจฯ ประจำเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๑๐

๗) ความสะอาดของสถานที่ ผลการประเมินความพึงพอใจฯ ประจำเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๑๗

๘) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน ผลการประเมินความพึงพอใจฯ ประจำเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๑๘



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ ประจำเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าเดือนตุลาคม ถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๓ ร้อยละ ๐.๐๓

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์