



บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ กองกลาง
 รับที่ 5597/2455
 วันที่ 24 ส.ค. 2564
 เวลา 13.30 น.

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๙

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/๒๙๒๐ วันที่ ๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
 ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๔

เรียน อธิการบดี

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

บัดนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ และวิเคราะห์ข้อมูลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๔ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(รองศาสตราจารย์ ดร. ศุภชัย ศุภผล)
 คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

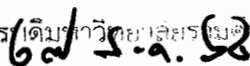
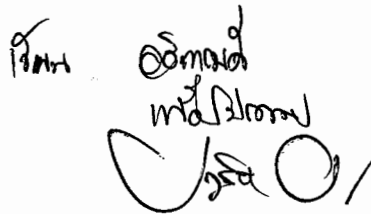
ทราบ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วุฒิศักดิ์ ลาภเจริญทรัพย์)
 ประธานกรรมการส่งเสริมกิจการมหาวิทยาลัย

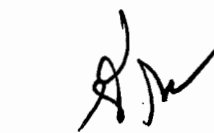
กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง รักษาการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

(นางปาริชาติ ปุชยะนาวิน)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการแทน
 หัวหน้างานสารบรรณ
 ๒๔ ส.ค. ๒๕๖๔



(นางรัชณี โคตรพรหม)

หัวหน้างานประชาสัมพันธ์ รักษาการแทน

ผู้อำนวยการกองกลาง



(รองศาสตราจารย์เรีงรณ ล้อมลาย)

๒๔ ส.ค. ๒๕๖๔

รองอธิการบดีฝ่ายธุรการ ๒๔ ส.ค. ๒๕๖๔



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๕๕๘

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๖๑ วันที่ ๖ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนเมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๔

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน รองคณบดีฝ่ายบริหาร, 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 ประจำเดือนเมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๔ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับ พอดีมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิรัชต์ พลอยแหวน)

หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เพื่อโปรดทราบ

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)

รักษาการแทนหัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์ศุภชัย ศุภผล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

**ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ
ณ แคนเตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑
เดือนเมษายน ถึง มิถุนายน ๒๕๖๔**

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ (จำนวน ๑๔ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๑๔	๑๐๐.๐๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	-	-
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาเอก	-	-
นักศึกษาปริญญาโท	๑๔	๑๐๐.๐๐
อื่นๆ	-	-
การใช้บริการ		
ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade)	๑	๗.๑๐
ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript)	๔	๒๘.๖๐
ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย	๙	๖๔.๓๐
ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	-	-
ใช้บริการถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๑๔	๑๐๐

จากตาราง ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อก่อนเวลาราชการ มากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า เป็น นักศึกษาปริญญาโท มากที่สุด จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย มากที่สุด จำนวน ๙คน คิดเป็นร้อยละ ๖๔.๓๐ รองลงมาเป็นขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๘.๖๐ และขอใบตรวจสอบผลการศึกษา(Checkgrade) จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๑๐ ตามลำดับ

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

รายการ	จำนวนและร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๗ (๕๐.๐๐)	๗ (๕๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐	มาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๗ (๕๐.๐๐)	๗ (๕๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐	มาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๗ (๕๐.๐๐)	๗ (๕๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐	มาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๗ (๕๐.๐๐)	๗ (๕๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐	มาก
๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๙ (๖๔.๓๐)	๕ (๓๕.๗๐)	-	-	-	๔.๖๔	มากที่สุด
สถานที่							
๖. ความสะอาดของสถานที่	๘ (๕๗.๑๐)	๖ (๔๒.๙๐)	-	-	-	๔.๕๗	มากที่สุด
๗. ความสะอาดของสถานที่	๘ (๕๗.๑๐)	๖ (๔๒.๙๐)	-	-	-	๔.๕๗	มากที่สุด
๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๗ (๕๐.๐๐)	๗ (๕๐.๐๐)	-	-	-	๔.๕๐	มาก
รวม						๔.๕๔	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

จากตาราง ๒ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๔

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

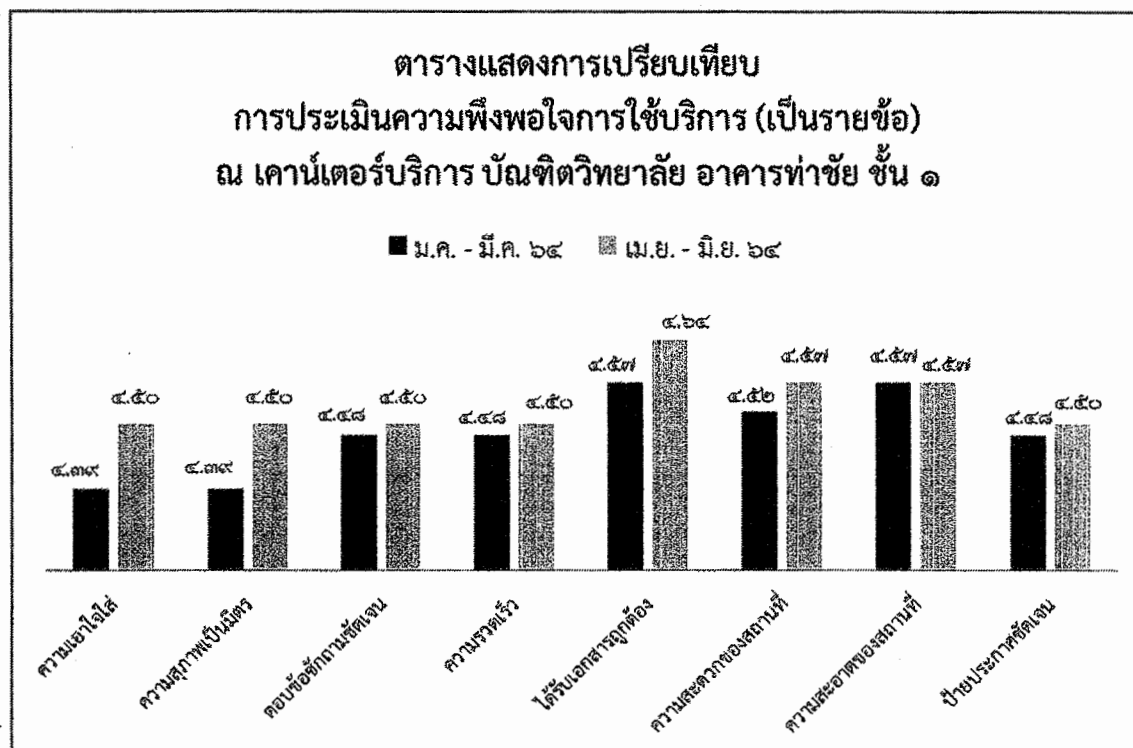
๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔

๒) ความสะอาดของสถานที่ และความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๕๗

และพบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน ๑ ข้อ (๕ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ, ความสุภาพและเป็นมิตร, ตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้, ความรวดเร็วในการให้บริการ และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๕๐

ข้อเสนอแนะ (ไม่มี)



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ (เป็นรายข้อ) ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑ พบว่า

๑) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ร้อยละ ๐.๑๑

๒) ความสุภาพและเป็นมิตร ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ร้อยละ ๐.๑๑

๓) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ร้อยละ ๐.๐๒

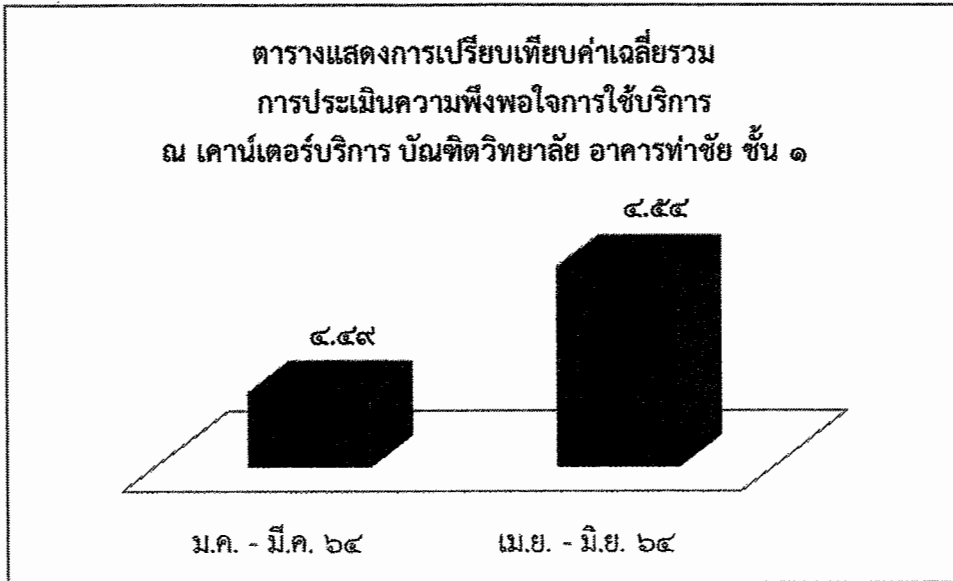
๔) ความรวดเร็วในการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ร้อยละ ๐.๐๒

๕) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ร้อยละ ๐.๐๗

๖) ความสะอาดของสถานที่ ผลการประเมินความพึงพอใจ ฯ ประจำเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ร้อยละ ๐.๐๕

๗) ความสะอาดของสถานที่ ผลการประเมินความพึงพอใจ ฯ ประจำเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ มีแนวโน้มคงที่เมื่อเปรียบเทียบกับ เดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔

๘) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน ผลการประเมินความพึงพอใจ ประจำเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ร้อยละ ๐.๐๒



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์-บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ ประจำเดือนเมษายน ถึงเดือนมิถุนายน ๒๕๖๔ มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นกว่าเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ ร้อยละ ๐.๐๕

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์