



บันทึกข้อความ

งานสารบรรณ กองกลาง
รับที่ 348
รับที่ 18 ส.ค. 2565
เวลา 13.44 น.

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

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/ ๑๑๕ วันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔

เรียน อธิการบดี

ตามรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน (การให้บริการ) ข้อ 0๑๖ (ข้อ โอนหนึ่งหก) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยบัณฑิตวิทยาลัยทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ทุก ๓ เดือน นั้น

บัดนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(รองศาสตราจารย์สุกชัย สุขผล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี
เพื่อโปรดทราบ

(นางกาญจนา อธิธิพานรุ่งกุล)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้างานสารบรรณ

๑๘ ม.ค. ๒๕๖๕

อ.ม.ส
นางผ
ร.ก.พ.อ.ก.อ.
๑๘ ม.ค. ๖๕

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สืบพงษ์ ปราบใหญ่)

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๑๘ ม.ค. ๖๕

ว่าที่ พ.ต.

(โยธิน ไพรพนานนท์)

ผอ.กน.ร.ก.ผอ.สรก.

๑๘ ม.ค. ๖๕

ปอ.
๑๙ ม.ค. ๒๕๖๕



บันทึกข้อความ

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

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๕

วันที่ ๑๑ มกราคม ๒๕๖๕

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน, ทส.ลว.)

ตามทีมงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย (รูปแบบออนไลน์ Google Form) และปิด QR Code แบบประเมินฯ ดังกล่าว ไว้ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ โดยงานประกันคุณภาพการศึกษา จะดำเนินการวิเคราะห์ สรุปผล และรายงานผลการประเมินความพึงพอใจฯ ทุก ๓ เดือน เสนอต่อผู้บริหาร นั้น

บัดนี้ งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๕ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ทราบ

(รองศาสตราจารย์ศุภชัย คุภผล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

๑๓ มี.ค. ๒๕๖๕

(นายพิรุฑ พลอยแหวน)

หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

เรียน รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน

- เพื่อโปรดทราบ

- เพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน

นางนิรมล กิตติเรืองชาญ

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)

รักษาราชการแทนหัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

๑๓ มี.ค. ๒๕๖๕

ทราบ

ดำเนินการตามแผน

(รองศาสตราจารย์อุไร ทองหัวไผ่)

รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน

๑๓ มี.ค. ๒๕๖๕

**ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ
ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑
เดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔**

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ (จำนวน ๖๙ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๖๖	๙๕.๗๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๓	๔.๓๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาเอก	-	-
นักศึกษาปริญญาโท	๖๙	๑๐๐.๐
อื่นๆ	-	-
การใช้บริการ		
ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade)	๓	๔.๓๐
ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript)	๕๓	๗๖.๘๐
ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย	๙	๑๓.๐๐
ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	๑	๑.๔๐
ใช้บริการถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ		
- แพลปริญญาบัตร	๑	๑.๔๐
- ขอใบปริญญาบัตร	๑	๑.๔๐
- เปลี่ยนชื่อ	๑	๑.๔๐
รวม	๖๙	๑๐๐.๐

จากตาราง ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อกันในเวลาราชการ มากที่สุด จำนวน ๖๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๕.๗๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า เป็น นักศึกษาปริญญาโท มากที่สุด จำนวน ๖๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) มากที่สุด จำนวน ๕๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๘๐ รองลงมาขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๐๐, ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade) จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๔.๓๐, ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา และอื่น ๆ (แพลตฟอร์มบัตร, ขอใบปริญญาบัตร, เปลี่ยนชื่อ) มีจำนวนเท่ากัน คือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๑.๔๐ ตามลำดับ

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

รายการ	จำนวนและร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๕๐ (๗๒.๕๐)	๑๗ (๒๔.๖๐)	๒ (๒.๙๐)	-	-	๔.๗๐	มากที่สุด
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๕๖ (๘๑.๒๐)	๑๑ (๑๕.๙๐)	๒ (๒.๙๐)	-	-	๔.๗๘	มากที่สุด
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๕๑ (๗๓.๙๐)	๑๕ (๒๑.๗๐)	๒ (๒.๙๐)	๑ (๑.๕๐)	-	๔.๖๘	มากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๔๘ (๖๙.๖๐)	๑๙ (๒๗.๕๐)	๑ (๑.๕๐)	-	๑ (๑.๕๐)	๔.๖๔	มากที่สุด
๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๕๗ (๘๒.๖๐)	๑๒ (๑๗.๕๐)	-	-	-	๔.๘๓	มากที่สุด
สถานที่							
๖. ความสะอาดของสถานที่	๔๖ (๖๖.๗๐)	๑๗ (๒๔.๖๐)	๕ (๗.๒๐)	๑ (๑.๕๐)	-	๔.๕๗	มากที่สุด
๗. ความสะอาดของสถานที่	๔๒ (๖๐.๙๐)	๒๑ (๓๐.๕๐)	๕ (๗.๒๐)	๑ (๑.๕๐)	-	๔.๕๑	มากที่สุด
๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๔๐ (๕๘.๐๐)	๒๑ (๓๐.๕๐)	๘ (๑๑.๖๐)	-	-	๔.๔๖	มาก
รวม						๔.๖๕	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 ๔.๖๕

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด จำนวน ๗ รายการ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- ๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๓
- ๒) ความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๘
- ๓) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๐
- ๔) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๘

๕) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๔

๖) ความสะดวกของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๗

๗) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑

และระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมาก จำนวน ๑ รายการ ดังนี้

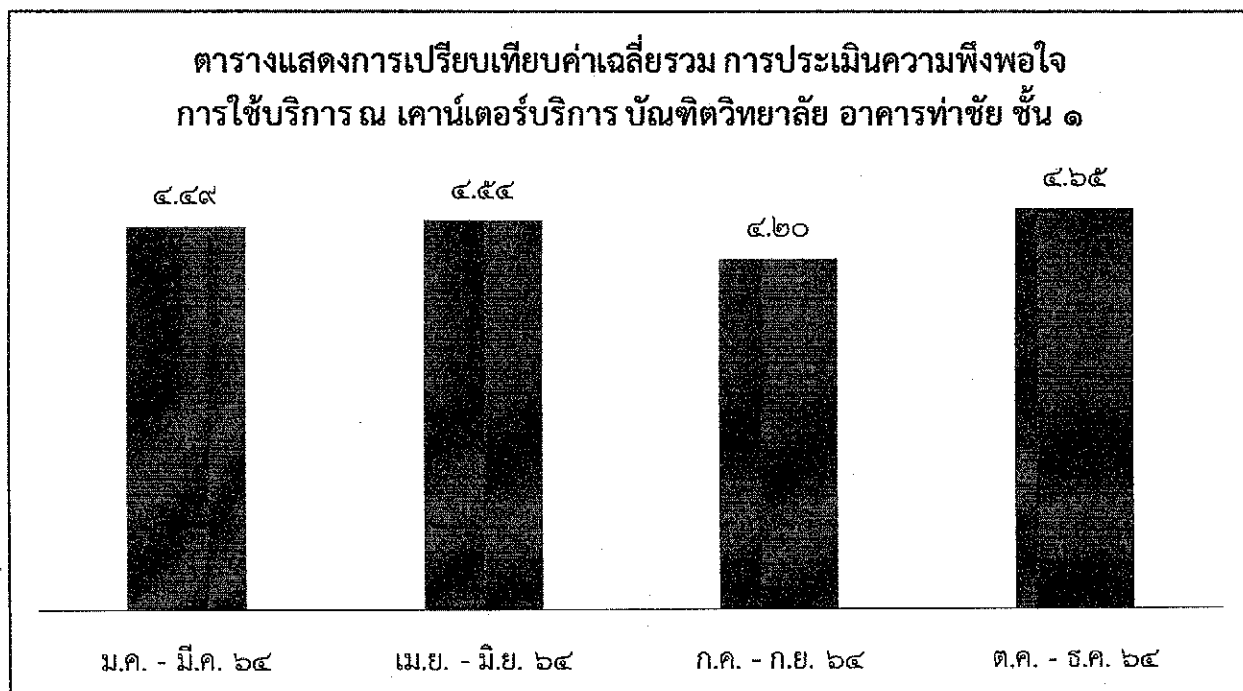
๑) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖

ข้อเสนอแนะ (จำนวน ๓ ข้อ)

๑. เจ้าหน้าที่ให้บริการดีมากค่ะ

๒. อยากให้มีขอแบบ Online

๓. ขอเอกสารแบบออนไลน์



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ ใน ๔ ช่วงเวลา พบว่า ช่วงเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๔ (๔.๖๕) มีความพึงพอใจเพิ่มขึ้นกว่าในช่วงเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม ๒๕๖๔ (๔.๔๙) และช่วงเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๔ (๔.๕๔) อยู่เพียงเล็กน้อย แต่เมื่อเปรียบเทียบกับช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๔ (๔.๒๐) ถือว่าค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้นอยู่พอสมควร

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์