



บันทึกข้อความ

| | |
|------------|--------------|
| งานสารบรรณ | ตองกลาง |
| รับที่ | 337/180 |
| วันที่ | 13 ส.ค. 2566 |
| เวลา | 10.00 น. |

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

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙/ ๑๙๐

วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย

ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕

เรียน อธิการบดี

ตามรายละเอียดการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment : ITA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๕ ตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน (การให้บริการ) ข้อ 0๑๖ (ข้อ โอนึงทก) กำหนดให้หน่วยงานภาครัฐ แสดงผลสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่ หรือภารกิจของหน่วยงาน โดยบัณฑิตวิทยาลัยทำการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ ทุก ๓ เดือน นั้น

บัดนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ วิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๗ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(รองศาสตราจารย์สุภชัย สุภผล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน อธิการบดี

เพื่อโปรดทราบ

(นางกาญจนา อธิถิพานุรังกุล)

เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปปฏิบัติการ รักษาการในตำแหน่ง

หัวหน้างานสารบรรณ

๑๓ ม.ค. ๒๕๖๖

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์บุญชวล ทองประยูร)

ผู้อำนวยการสถาบันการศึกษานานาชาติ

กรรมการสภามหาวิทยาลัยรามคำแหง รักษาการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยรามคำแหง

๑๓ ม.ค. ๒๕๖๖

๑๒ ม.ค. ๒๕๖๖



บันทึกข้อความ

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

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๘ วันที่ ๘ มกราคม ๒๕๖๖

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน, ทส.ลว.)

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

บัดนี้ งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๗ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นายพิรัชต์ พลอยแหวน)
หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เพื่อโปรด ทราบ

(รองศาสตราจารย์อุไร ทองหัวไผ่)
รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน
- ๘ มี.ค. ๒๕๖๖

เรียน รองคณบดีฝ่ายนโยบายและแผน
เพื่อโปรดเลขจคณบดีเพื่อโปรดทราบ

ทราบ

(รองศาสตราจารย์สุภชัย สุขผล)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
- ๘ มี.ค. ๒๕๖๖

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)
หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
- ๘ มี.ค. ๒๕๖๖

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ
ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑
เดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ (จำนวน ๑๑ คน)

| รายการ | จำนวน | ร้อยละ |
|------------------------------------|-----------|--------------|
| เวลาในการขอรับบริการ | | |
| ในเวลาราชการ | ๙ | ๘๑.๘๐ |
| นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) | ๒ | ๑๘.๒๐ |
| สถานะของผู้มาติดต่อ | | |
| นักศึกษาปริญญาเอก | ๓ | ๒๗.๓๐ |
| นักศึกษาปริญญาโท | ๘ | ๗๒.๗๐ |
| อื่นๆ | - | - |
| การใช้บริการ | | |
| ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade) | ๓ | ๒๗.๓๐ |
| ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) | ๓ | ๒๗.๓๐ |
| ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย | ๔ | ๓๖.๔๐ |
| ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา | ๑ | ๙.๑๐ |
| ใช้บริการถาม-ตอบ | - | - |
| อื่น ๆ | - | - |
| รวม | ๑๑ | ๑๐๐.๐ |

จากตาราง ๑ พบว่า ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการฯ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า ติดต่อกันในเวลาราชการ มากที่สุด จำนวน ๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๑.๘๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๒๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า เป็นนักศึกษาปริญญาโท มากที่สุด จำนวน ๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๒.๗๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการฯ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย มากที่สุด จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๖.๔๐ รองลงมาเป็นขอใบตรวจสอบการศึกษา (Check grade) และขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) มีจำนวนเท่ากัน คือ ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๗.๓๐ และขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙.๑๐ ตามลำดับ

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

| รายการ | จำนวนและร้อยละ | | | | | ระดับความพึงพอใจ | | อันดับ |
|--|------------------|--------------|----------------|-------------|-------------------|------------------|------------------|--------|
| | มากที่สุด (๕) | มาก (๔) | ปานกลาง (๓) | น้อย (๒) | น้อยที่สุด (๑) | ค่าเฉลี่ย | ระดับความพึงพอใจ | |
| ผู้ให้บริการ | | | | | | | | |
| ๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ | ๗ (๖๓.๖๐) | ๔ (๓๖.๔๐) | - | - | - | ๔.๖๔ | มากที่สุด | ๔ |
| ๒. ความสุภาพและเป็นมิตร | ๙ (๘๑.๘๐) | ๒ (๑๘.๒๐) | - | - | - | ๔.๘๒ | มากที่สุด | ๒ |
| ๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ | ๘ (๗๒.๗๐) | ๓ (๒๗.๓๐) | - | - | - | ๔.๗๓ | มากที่สุด | ๓ |
| ๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ | ๗ (๖๓.๖๐) | ๔ (๓๖.๔๐) | - | - | - | ๔.๖๔ | มากที่สุด | ๔ |
| ๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ | ๑๐ (๙๐.๙๐) | ๑ (๙.๑๐) | - | - | - | ๔.๙๑ | มากที่สุด | ๑ |
| สถานที่ | | | | | | | | |
| ๖. ความสะอาดของสถานที่ | ๖ (๕๕.๕๐) | ๕ (๔๕.๖๐) | - | - | - | ๔.๕๕ | มากที่สุด | ๕ |
| ๗. ความสะอาดของสถานที่ | ๖ (๕๕.๕๐) | ๕ (๔๕.๖๐) | - | - | - | ๔.๕๕ | มากที่สุด | ๕ |
| ๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน | ๖ (๕๕.๕๐) | ๕ (๔๕.๖๐) | - | - | - | ๔.๕๕ | มากที่สุด | ๕ |
| รวม | | | | | | ๔.๖๗ | 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

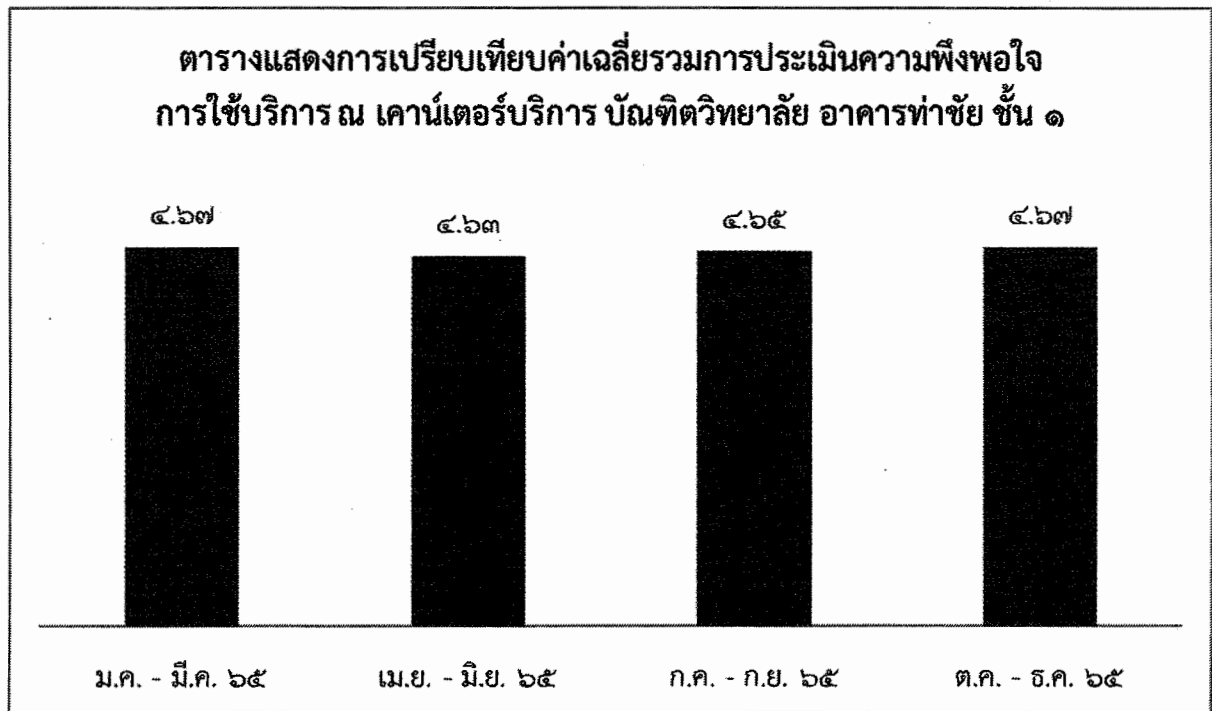
จากตาราง ๒ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๗

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกรายการ โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- ๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑
- ๒) ความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๒
- ๓) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๓
- ๔) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๖๔

๕) ความสะดวกของสถานที่, ความสะอาดของสถานที่ และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๕๕

ข้อเสนอแนะ (ไม่มี)



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์-บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ ตลอดทั้งปี พ.ศ. ๒๕๖๕ พบว่า ค่าเฉลี่ยรวมของการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๗ ซึ่งเท่ากับเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๕ เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๕ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๓ และเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๕ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๕ ถือว่าเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๕ และเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๕ มีค่าเฉลี่ยรวมสูงสุด

วิเคราะห์ข้อมูลโดย : นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์