



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย โทร. ๐-๒๓๑๐-๘๐๐๐ ต่อ ๓๗๑๒

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/ ๓๕ วันที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๗

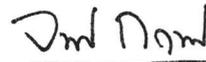
เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย  
ประจำเดือนมกราคม - เดือนมีนาคม ๒๕๖๗

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย)

ตามที่งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้จัดทำแบบประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย (รูปแบบออนไลน์ Google Form) และติด 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 ประจำเดือนมกราคม - เดือนมีนาคม ๒๕๖๗ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๘ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้ายมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ



(นางสาวจุฑามาศ ฤกษ์ณะพันธ์)

หัวหน้าหน่วยแผนและพัฒนาคุณภาพการศึกษา  
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

  
ตรา

(รองศาสตราจารย์ศุภชัย ศุภผล)  
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เพื่อโปรด 

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)  
หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

**ผลการประเมินความพึงพอใจ**  
**การใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑**  
**ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๗**

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ผู้ตอบแบบประเมิน (จำนวน ๓๘ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เวลาในการขอรับบริการ</b>		
ในเวลาราชการ	๓๓	๘๖.๘๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๕	๑๓.๒๐
<b>๒. สถานะ</b>		
นักศึกษาปริญญาเอก	๕	๑๓.๒๐
นักศึกษาปริญญาโท	๓๓	๘๖.๘๐
อื่น ๆ	-	-
<b>๓. การใช้บริการ</b>		
ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade)	๓	๗.๘๐
ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript)	๑๗	๔๔.๗๐
ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย	๖	๑๕.๘๐
ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	๔	๑๐.๕๐
ใช้บริการถาม-ตอบ	๒	๕.๓๐
อื่น ๆ	๖	๑๕.๘๐
- รับใบปริญญาบัตร ( ๔ คน)		
- ขอใบปริญญาบัตรฉบับภาษาอังกฤษ ( ๑ คน)		
- แจ้งจบ ( ๑ คน)		
<b>รวม</b>	<b>๓๘</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง ๑ พบว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินสามารถอธิบายได้ดังนี้

๑. เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า เวลาในการขอรับบริการที่มีผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ ในเวลาราชการ จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๐

๒. สถานะ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามสถานะ พบว่า สถานะที่มีผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ นักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๓๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๘๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๓.๒๐

๓. การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามการใช้บริการ พบว่า การใช้บริการที่มีผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๔.๗๐ รองลงมาเป็นขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย และอื่น ๆ (รับใบปริญญาบัตร, ขอใบปริญญาบัตรฉบับภาษาอังกฤษ และแจ้งจบ) มีจำนวนเท่ากัน คือ ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๐, ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา จำนวน ๔ คน

คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐, ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade) จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๗.๙๐ และใช้บริการถาม-ตอบ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๓๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

ประเด็นคำถาม	จำนวน ร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๒๙ (๗๖.๓๐)	๙ (๒๓.๗๐)	-	-	-	๔.๗๖	พอใจมากที่สุด
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๓๓ (๘๖.๘๐)	๕ (๑๓.๒๐)	-	-	-	๔.๘๗	พอใจมากที่สุด
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๒๙ (๗๖.๓๐)	๗ (๑๘.๕๐)	๒ (๕.๓๐)	-	-	๔.๗๑	พอใจมากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๓๐ (๗๘.๙๐)	๗ (๑๘.๕๐)	๑ (๒.๖๐)	-	-	๔.๗๖	พอใจมากที่สุด
๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๒๗ (๗๑.๑๐)	๑๑ (๒๘.๙๐)	-	-	-	๔.๗๑	พอใจมากที่สุด
๖. ความสะอาดของสถานที่	๒๔ (๖๓.๒๐)	๑๒ (๓๑.๖๐)	๑ (๒.๖๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๕๕	พอใจมากที่สุด
๗. ความสะอาดของสถานที่	๒๔ (๖๓.๒๐)	๑๑ (๒๘.๙๐)	๓ (๗.๙๐)	-	-	๔.๕๕	พอใจมากที่สุด
๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๒๖ (๖๘.๕๐)	๘ (๒๑.๑๐)	๓ (๗.๙๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๕๕	พอใจมากที่สุด
<b>รวม</b>						<b>๔.๖๘</b>	<b>พอใจมากที่สุด</b>

**หมายเหตุ:** เกณฑ์ผลการประเมิน (ค่าเฉลี่ย)

ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

จากตาราง ๒ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๖๘

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกรายการ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑. ความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๗

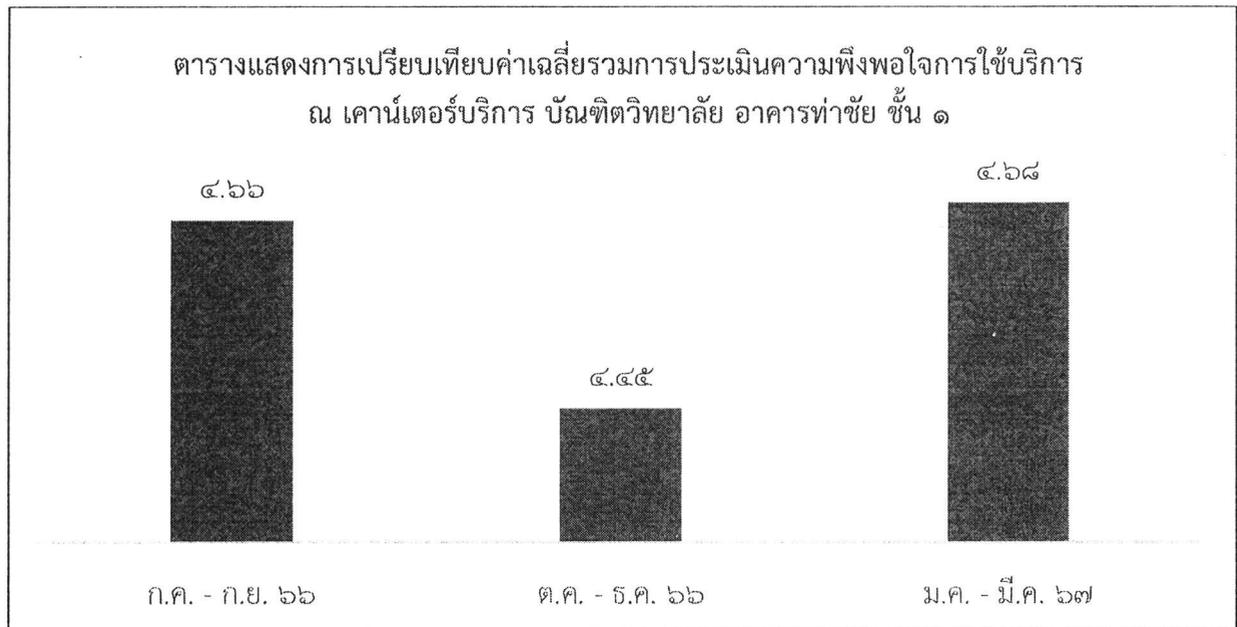
๒. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๗๖

๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ และได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ ๔.๗๑

๔. ความสะดวกของสถานที่, ความสะอาดของสถานที่ และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ย เท่ากัน คือ ๔.๕๕

#### ข้อเสนอแนะ

๑. เยี่ยมมากค่ะ
๒. เจ้าหน้าที่หน้าเคาน์เตอร์ให้บริการดีมาก
๓. ได้ข้อมูลจากพี่ที่ให้บริการได้ครบถ้วนดีครับ



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ พบว่า ช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๗ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๘ เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๖ ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๖ ถือว่าค่าเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อยที่ ๐.๐๒ และเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๖ ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๔๕ ซึ่งถือว่าค่าเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นอยู่พอสมควรที่ ๐.๒๓ ดังนั้น ทำให้เห็นว่า ช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๗ มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลโดย: นางสาวรุติพรรณ สมลักษณ์ศรีศรี