



## บันทึกข้อความ

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

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/วค

วันที่ ๔ กรกฎาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย  
ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๗

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผ่าน หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย)

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

บัดนี้ งานประกันคุณภาพการศึกษา ได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล และสรุปผลเรียบร้อยแล้ว จึงขอรายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๗ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๘๑ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์)

หัวหน้าหน่วยแผนและพัฒนาคุณภาพการศึกษา  
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

ทราบ

(รองศาสตราจารย์คองศักย์ คุณผล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย  
- ๔ ก.ค. ๒๕๖๗

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เพื่อโปรด ทงม

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย  
- ๔ ก.ค. ๒๕๖๗

**ผลการประเมินความพึงพอใจ**  
**การใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑**  
**ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๗**

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ผู้ตอบแบบประเมิน (จำนวน ๓๒ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>๑. เวลาในการขอรับบริการ</b>		
ในเวลาราชการ	๒๐	๖๒.๕๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๑๒	๓๗.๕๐
<b>๒. สถานะ</b>		
นักศึกษาปริญญาเอก	๗	๒๑.๙๐
นักศึกษาปริญญาโท	๒๕	๗๘.๑๐
อื่น ๆ	-	-
<b>๓. การใช้บริการ</b>		
ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade)	๑๒	๓๗.๕๐
ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript)	๑๕	๔๖.๙๐
ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย	๒	๖.๓๐
ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	๒	๖.๓๐
ใช้บริการถาม-ตอบ	๑	๓.๑๐
อื่น ๆ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๓๒</b>	<b>๑๐๐.๐</b>

จากตาราง ๑ พบว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินสามารถอธิบายได้ดังนี้

๑. เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า เวลาในการขอรับบริการที่มีผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ ในเวลาราชการ จำนวน ๒๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๖๒.๕๐ รองลงมาเป็น นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐

๒. สถานะ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามสถานะ พบว่า สถานะที่มีผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ นักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๒๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๘.๑๐ รองลงมาเป็น นักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๑.๙๐

๓. การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามการใช้บริการ พบว่า การใช้บริการที่มีผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) จำนวน ๑๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๖.๙๐ รองลงมาเป็น ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade) จำนวน ๑๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓๗.๕๐, ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัยและขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา มีจำนวนเท่ากัน คือ ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๖.๓๐ และใช้บริการถาม-ตอบ จำนวน ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๑๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

ประเด็นคำถาม	จำนวน ร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๓๐ (๙๓.๘๐)	๒ (๖.๓๐)	-	-	-	๔.๙๔	พอใจมากที่สุด
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๒๘ (๘๗.๕๐)	๔ (๑๒.๕๐)	-	-	-	๔.๘๘	พอใจมากที่สุด
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๒๙ (๙๐.๖๐)	๓ (๙.๔๐)	-	-	-	๔.๙๑	พอใจมากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๘ (๘๗.๕๐)	๒ (๖.๓๐)	-	๑ (๓.๑๐)	๑ (๓.๑๐)	๔.๗๒	พอใจมากที่สุด
๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๒๘ (๘๗.๕๐)	๔ (๑๒.๕๐)	-	-	-	๔.๘๘	พอใจมากที่สุด
๖. ความสะอาดของสถานที่	๒๓ (๗๑.๙๐)	๘ (๒๕.๐๐)	๑ (๓.๑๐)	-	-	๔.๖๙	พอใจมากที่สุด
๗. ความสะอาดของสถานที่	๒๓ (๗๑.๙๐)	๘ (๒๕.๐๐)	๑ (๓.๑๐)	-	-	๔.๖๙	พอใจมากที่สุด
๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๒๗ (๘๔.๔๐)	๒ (๖.๓๐)	๓ (๙.๔๐)	-	-	๔.๗๕	พอใจมากที่สุด
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>						<b>๔.๘๑</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 ๔.๘๑

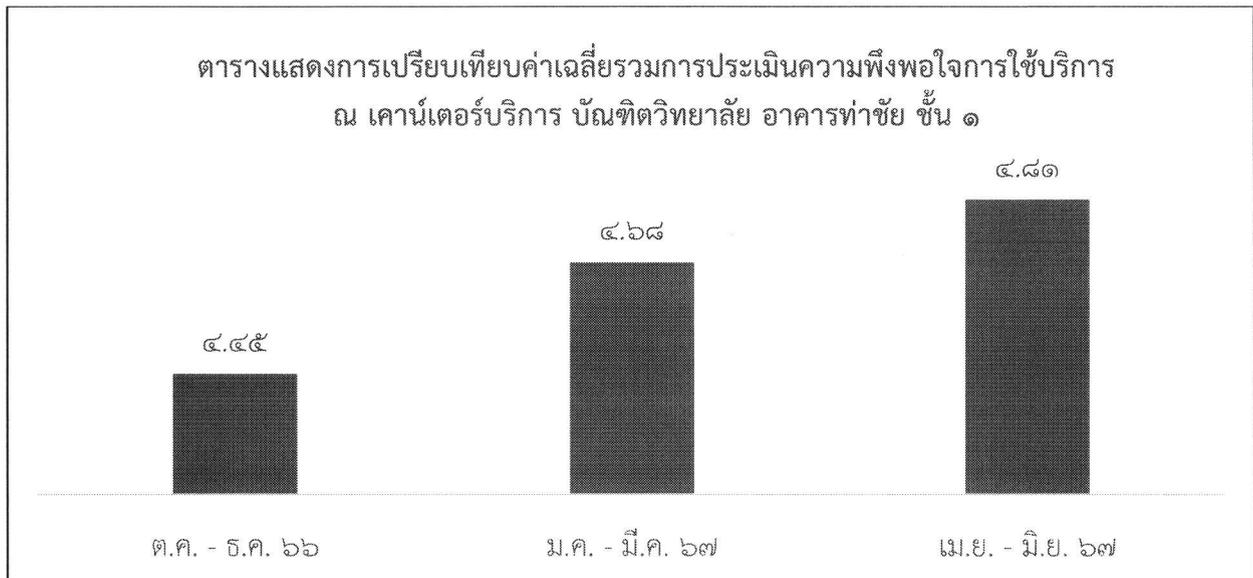
เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุดทุกรายการ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๔
๒. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๙๑
๓. ความสุภาพและเป็นมิตร และได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๘๘
๔. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๕
๕. ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๗๒

๖. ความสะดวกของสถานที่และความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๖๙

#### ข้อเสนอแนะ

๑. หากเพิ่มการบอกเลิกและการบอกเพิ่มกระบวนวิชาทางออนไลน์อีกทาง การลงทะเบียนของนักศึกษา จะสะดวกขึ้นครับ



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ พบว่า ช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๗ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๘๑ เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๖ ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๔๕ ถือว่าค่าเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นอยู่พอสมควร อยู่ที่ ๐.๓๖ และเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๗ ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๘ ซึ่งถือว่าค่าเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย อยู่ที่ ๐.๑๓ ดังนั้น ทำให้เห็นว่า ช่วงเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๗ มีค่าเฉลี่ยรวมมากที่สุด

วิเคราะห์ข้อมูลโดย: นางสาวฐิติพรรณ สมลักษณ์ศรี