



บันทึกข้อความ

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

ที่ อว ๐๖๐๑.๐๙๐๔/๙๙ วันที่ ๗ ตุลาคม ๒๕๖๗

เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย
ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๗

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

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 ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๗ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๗๔ รายละเอียดตามเอกสารแนบท้าย มาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

(นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์)

หัวหน้าหน่วยแผนและพัฒนาคุณภาพการศึกษา
ปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งหัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

เพื่อโปรดทราบ .

(นางนิรมล กิตติเรืองชาญ)

หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย

- ๗ ต.ค. ๒๕๖๗

ทราบ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจักษ์ ชื่นจิตร)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร ปฏิบัติราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

- ๘ ต.ค. ๒๕๖๗

ผลการประเมินความพึงพอใจ
การใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารท่าชัย ชั้น ๑
ประจำเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๗

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ผู้ตอบแบบประเมิน (จำนวน ๓๔ คน)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
๑. เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๑๖	๔๗.๑๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๑๘	๕๒.๙๐
๒. สถานะ		
นักศึกษาปริญญาเอก	๑	๒.๙๐
นักศึกษาปริญญาโท	๓๒	๙๔.๑๐
อื่น ๆ	๑	๒.๙๐
- ศิษย์เก่า ป.โท (๑ คน)		
๓. การใช้บริการ		
ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade)	๗	๒๐.๖๐
ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript)	๑๗	๕๐.๐๐
ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย	๕	๑๔.๗๐
ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา	๓	๘.๘๐
ใช้บริการถาม-ตอบ	๒	๕.๙๐
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๔	๑๐๐.๐

จากตาราง ๑ พบว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบประเมินสามารถอธิบายได้ดังนี้

๑. เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่า เวลาในการขอรับบริการที่มีผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๑๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๒.๙๐ รองลงมาเป็น ในเวลาราชการ จำนวน ๑๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๔๗.๑๐

๒. สถานะ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามสถานะ พบว่า สถานะที่มีผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ นักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๔.๑๐ รองลงมาเป็น นักศึกษาปริญญาเอก และอื่น ๆ (ศิษย์เก่า ป.โท) มีจำนวนเท่ากัน คือ ๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๙๐

๓. การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบประเมินแยกตามการใช้บริการ พบว่า การใช้บริการที่มีผู้ตอบแบบประเมินมากที่สุด คือ ขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) จำนวน ๑๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๐.๐๐ รองลงมาเป็น ขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade) จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๖๐, ขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย จำนวน ๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๔.๗๐, ขอใบรับรองการเป็นนักศึกษา จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๘.๘๐ และใช้บริการถาม-ตอบ จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๕.๙๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ

ประเด็นคำถาม	จำนวน ร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๒๗ (๗๙.๔๐)	๕ (๑๔.๗๐)	๑ (๒.๙๐)	๑ (๒.๙๐)	-	๔.๗๑	พอใจมากที่สุด
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๒๗ (๗๙.๔๐)	๖ (๑๗.๖๐)	-	๑ (๒.๙๐)	-	๔.๗๔	พอใจมากที่สุด
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๒๗ (๗๙.๔๐)	๖ (๑๗.๖๐)	-	๑ (๒.๙๐)	-	๔.๗๔	พอใจมากที่สุด
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๖ (๗๖.๕๐)	๘ (๒๓.๕๐)	-	-	-	๔.๗๖	พอใจมากที่สุด
๕. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๓๐ (๘๘.๒๐)	๓ (๘.๘๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๘๕	พอใจมากที่สุด
๖. ความสะอาดของสถานที่	๒๗ (๗๙.๔๐)	๖ (๑๗.๖๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๗๖	พอใจมากที่สุด
๗. ความสะอาดของสถานที่	๒๓ (๖๗.๖๐)	๑๐ (๒๙.๔๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๖๕	พอใจมากที่สุด
๘. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๒๕ (๗๓.๕๐)	๘ (๒๓.๕๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๗๑	พอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๗๔	พอใจมากที่สุด

หมายเหตุ: เกณฑ์ผลการประเมิน (ค่าเฉลี่ย)

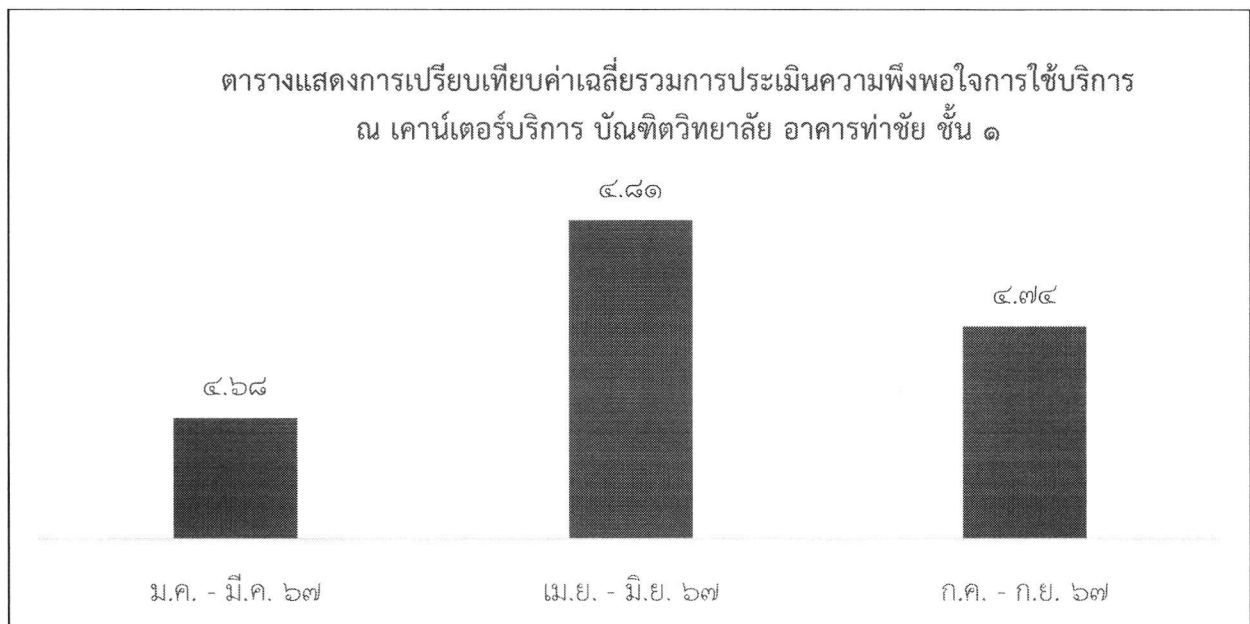
ค่าเฉลี่ย	๑.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	พอใจน้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ย	๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	พอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	พอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	พอใจมากที่สุด

จากตาราง ๒ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๗๔

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฯ อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ทุกรายการ โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๘๕
๒. ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๗๖
๓. ความสุภาพและเป็นมิตร และการตอบข้อซักถามได้ชัดเจนและสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๗๔
๔. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๗๑
๕. ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๕

ข้อเสนอแนะ



จากตารางแสดงการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรวมการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการ ณ เคาน์เตอร์บริการ บัณฑิตวิทยาลัย อาคารทำชัย ชั้น ๑ พบว่า ช่วงเดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๗ มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๗๔ ถือว่าค่าเฉลี่ยรวมเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๗ ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๖๘ (อยู่ที่ ๐.๐๖) และเมื่อเปรียบเทียบกับเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๗ ที่มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ ๔.๘๑ ซึ่งถือว่าค่าเฉลี่ยรวมลดลงเพียงเล็กน้อย อยู่ที่ ๐.๐๗

วิเคราะห์ข้อมูลโดย: นางสาวฐิติพรรณ สมลักษณ์ศรีมี