

รายงานการประชุมคณะกรรมการการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

บัณฑิตวิทยาลัย

ครั้งที่ ๒/๒๕๖๑

วันพฤหัสบดีที่ ๔ ตุลาคม ๒๕๖๑

ณ ห้องหัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ชั้น ๓ อาคารท่าชัย

ผู้มาประชุม

๑. คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สืบพงษ์ ปราบใหญ่)	ประธานกรรมการ
๒. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย (นายธรรมภิศิทธิ์ เต็มสังข์)	รองประธานกรรมการ
๓. นางสาวชัชনী ศรีแก้ว	รองประธานกรรมการ
๔. นางรศดา ลีละสิริ	กรรมการ
๕. นางสาวอรทัย โหมตสกุล	กรรมการ
๖. นางสาวชนิษฐา ใจบุญ	กรรมการ
๗. ว่าที่ ร.ต. เตวิช โสภณปฏิมา	กรรมการและเลขานุการ
๘. นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้ไม่มาประชุม

เริ่มประชุมเวลา ๑๐.๓๐ น.

ประธานฯ กล่าวเปิดประชุมแล้วเสนอให้ที่ประชุมพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ตามระเบียบวาระการประชุม  
ดังนี้

วาระที่ ๑ เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

- ไม่มี -

วาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุมฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่วันพฤหัสบดีที่ ๒ สิงหาคม ๒๕๖๑

ประธาน เสนอให้ที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุมฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่วันพฤหัสบดีที่ ๒  
สิงหาคม ๒๕๖๑

มติ : ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติรับรองรายงานการประชุมฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ เมื่อวันที่วันพฤหัสบดีที่ ๒  
สิงหาคม ๒๕๖๑ โดยไม่มีการแก้ไข

วาระที่ ๓ เรื่องเสนอเพื่อทราบ

- ไม่มี -

## วาระที่ ๔ เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

ประธานได้เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน รายเดือน ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๑

ผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน จำนวน ๔ กระบวนงาน รายละเอียดดังนี้

๑. กระบวนงาน การขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade) ระดับบัณฑิตศึกษา กรณีไม่สำเร็จการศึกษา (ด้วยตนเอง) ระยะเวลาในการดำเนินงาน ๑ วันทำการ

### ผลการตรวจสอบ

พบว่า มีการดำเนินการตามขั้นตอน ตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับแบบขอและตรวจสอบเอกสาร บันทึกกรหัสประจำตัวนักศึกษา ส่งพิมพ์ และตรวจสอบความถูกต้อง เสนอผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมทั้งบันทึกสถานะลงออกในระบบตรวจสอบสถานะหนังสือสำคัญ พร้อมนำจ่ายเอกสารสำคัญให้นักศึกษา ดำเนินการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑ วันทำการ โดยมีจำนวนเอกสารรับในแต่ละเดือน ดังนี้

- เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑	จำนวนเอกสารรับ ๑๗๑ ราย	ออกได้ ๑๗๑ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑ วันทำการ	จำนวน ๑๗๑ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑	จำนวนเอกสารรับ ๑๖๓ ราย	ออกได้ ๑๖๓ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑ วันทำการ	จำนวน ๑๖๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนกันยายน ๒๕๖๑	จำนวนเอกสารรับ ๙๔ ราย	ออกได้ ๙๔ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑ วันทำการ	จำนวน ๙๔ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. กระบวนงาน การขอใบรับรองผลการศึกษา (Transcript) ระดับบัณฑิตศึกษา กรณีสำเร็จการศึกษา (ด้วยตนเอง) ระยะเวลาในการดำเนินงาน ๕ วันทำการ

### ผลการตรวจสอบ

พบว่า มีการดำเนินการตามขั้นตอน ตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับและตรวจสอบแบบขอ บันทึกการยื่นแบบขอลงในเล่มรับเอกสาร และออกใบนัดรับเอกสาร ดำเนินการบันทึกข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องกับรายชื่อสภาฯ อนุมัติ จัดพิมพ์ และจัดทำ เสนอผู้มีอำนาจลงนาม และประทับตรา พร้อมทั้งบันทึกสถานะลงออกในระบบตรวจสอบสถานะหนังสือสำคัญ จัดเก็บเอกสาร พร้อมนำจ่ายเอกสารสำคัญให้นักศึกษา ดำเนินการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วันทำการ โดยมีจำนวนเอกสารรับในแต่ละเดือน ดังนี้

- เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑	จำนวนเอกสารรับ ๑๐๕ ราย	ออกได้ ๑๐๕ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วันทำการ	จำนวน ๑๐๕ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑	จำนวนเอกสารรับ ๑๖๗ ราย	ออกได้ ๑๖๗ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วันทำการ	จำนวน ๑๖๗ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนกันยายน ๒๕๖๑	จำนวนเอกสารรับ ๑๔๓ ราย	ออกได้ ๑๔๓ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วันทำการ	จำนวน ๑๔๓ ราย	คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓. กระบวนการ การขอใบรับรองสภามหาวิทยาลัย ระดับบัณฑิตศึกษา ส่วนกลาง (ด้วยตนเอง)  
ระยะเวลาในการดำเนินงาน ๓๐ วันทำการ

ผลการตรวจสอบ

พบว่า มีการดำเนินการตามขั้นตอน ตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับและตรวจสอบแบบขอพร้อมหลักฐาน  
บันทึกการยื่นแบบขอลงในเล่มรับเอกสาร และออกใบนัดรับเอกสาร ดำเนินการบันทึกข้อมูล และตรวจสอบ  
ความถูกต้องกับรายชื่อสภาฯ อนุมัติ จัดพิมพ์ และจัดทำ เสนอผู้มีอำนาจลงนาม และประทับตรา พร้อมทั้ง  
บันทึกสถานะลงออกในระบบตรวจสอบสถานะหนังสือสำคัญ จัดเก็บเอกสาร พร้อมนำจ่ายเอกสารสำคัญให้  
นักศึกษา ดำเนินการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ โดยมีจำนวนเอกสารรับในแต่ละเดือน ดังนี้

- เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๕๘ ราย ออกได้ ๕๘ ราย  
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ จำนวน ๕๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๘๑ ราย ออกได้ ๘๑ ราย  
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ จำนวน ๘๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนกันยายน ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๗๖ ราย ออกได้ ๗๖ ราย  
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ จำนวน ๗๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๔. กระบวนการ การขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา (ด้วยตนเอง)  
ระยะเวลาในการดำเนินงาน ๓ วันทำการ

ผลการตรวจสอบ

พบว่า มีการดำเนินการตามขั้นตอน ตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับและตรวจสอบแบบขอ บันทึกการยื่น  
แบบขอลงในเล่มรับเอกสาร และออกใบนัดรับเอกสาร ดำเนินการบันทึกข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องให้  
ตรงกับเอกสารที่นักศึกษาแนบ จัดพิมพ์ และจัดทำพร้อมติดรูป (กรณีขอหนังสือรับรองเป็นภาษาไทย) เสนอผู้มี  
อำนาจลงนาม และประทับตรา พร้อมทั้งบันทึกสถานะลงออกในระบบตรวจสอบสถานะหนังสือสำคัญ จัดเก็บ  
เอกสาร พร้อมนำจ่ายเอกสารสำคัญให้นักศึกษา ดำเนินการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓ วันทำการ โดยมี  
จำนวนเอกสารรับในแต่ละเดือน ดังนี้

- เดือนกรกฎาคม ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๒๑ ราย ออกได้ ๒๑ ราย  
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓ วันทำการ จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนสิงหาคม ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๒๑ ราย ออกได้ ๒๑ ราย  
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓ วันทำการ จำนวน ๒๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนกันยายน ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๙ ราย ออกได้ ๙ ราย  
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓ วันทำการ จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

มติ : ที่ประชุมพิจารณาแล้ว มอบหมายให้ปฏิบัติ ดังนี้

๑) มอบงานหนังสือสำคัญ รักษามาตรฐานการให้บริการ ทบทวนหาวิธีการ รวมทั้งปรับปรุงและ  
พัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

๒) มอบฝ่ายเลขานุการ ดำเนินการเวียนผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือ  
สำหรับประชาชน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับทราบ

๓) มอบฝ่ายเลขานุการ รวบรวมข้อมูลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือ  
สำหรับประชาชน เสนอมหาวิทยาลัยต่อไป

๔) มอบฝ่ายเลขานุการ ประสานงานหน่วยงานที่ดูแลเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัยต่อไป

๔.๒ เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือน กรกฎาคม - กันยายน ๒๕๖๑

### ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย

เดือน กรกฎาคม ถึง กันยายน ๒๕๖๑

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
<b>เวลาในการขอรับบริการ</b>		
ในเวลาราชการ	๓๙	๗๓.๖๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๑๔	๒๖.๔๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๓</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>สถานะของผู้มาติดต่อ</b>		
นักศึกษาปริญญาโท	๕๑	๙๖.๒๐
นักศึกษาปริญญาเอก	๒	๓.๘๐
อื่นๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๓</b>	<b>๑๐๐</b>
<b>การใช้บริการ</b>		
ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ	๔๑	๗๗.๔๐
รับปริญญาบัตร	๑๐	๑๘.๙๐
ใช้บริการถาม-ตอบ	๑	๑.๙๐
อื่น ๆ	๑	๑.๙๐
ไม่ระบุ	-	-
<b>รวม</b>	<b>๕๓</b>	<b>๑๐๐</b>

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่าติดต่อในเวลาราชการ จำนวน ๓๙ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๓.๖๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๑๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๖.๔๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า นักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๕๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๖.๒๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๓.๘๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ จำนวน ๔๑ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๗.๔๐ รองลงมาเป็นรับปริญญาบัตร จำนวน ๑๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๘.๙๐

## ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน ร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
<b>ผู้ให้บริการ</b>							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๓๐ (๕๖.๖๐)	๒๐ (๓๗.๗๐)	๓ (๕.๗๐)	-	-	๔.๕๑	พอใจมากที่สุด
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๒๙ (๕๔.๗๐)	๒๑ (๓๙.๖๐)	๓ (๕.๗๐)	-	-	๔.๔๙	พอใจมาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๒๙ (๕๔.๗๐)	๒๐ (๓๗.๗๐)	๔ (๗.๕๐)	-	-	๔.๔๗	พอใจมาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๒๗ (๕๐.๙๐)	๒๐ (๓๗.๗๐)	๖ (๑๑.๓๐)	-	-	๔.๔๐	พอใจมาก
๕. สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๓๑ (๕๘.๕๐)	๑๘ (๓๔.๐๐)	๔ (๗.๕๐)	-	-	๔.๕๑	พอใจมากที่สุด
๖. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๓๔ (๖๔.๒๐)	๑๗ (๓๒.๑๐)	๒ (๓.๘๐)	-	-	๔.๖๐	พอใจมากที่สุด
<b>สถานที่</b>							
๗. ความสะอาดของสถานที่	๒๗ (๕๐.๙๐)	๒๕ (๔๗.๒๐)	๑ (๑.๙๐)	-	-	๔.๔๙	พอใจมาก
๘. ความสะอาดของสถานที่	๓๑ (๕๘.๕๐)	๑๙ (๓๕.๘๐)	๓ (๕.๗๐)	-	-	๔.๕๓	พอใจมากที่สุด
๙. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๓๑ (๕๘.๕๐)	๑๗ (๓๒.๑๐)	๕ (๙.๔๐)	-	-	๔.๔๙	พอใจมาก
<b>รวม</b>						<b>๔.๕๐</b>	<b>พอใจมาก</b>

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 ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๕๐

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ๓ ข้อ (๔ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๖๐

- ๒) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๓
- ๓) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๑ และพบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก ๓ ข้อ (๕ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้
- ๑) ความสุภาพและเป็นมิตร, ความสะดวกของสถานที่ และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๘
- ๒) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๗
- ๓) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๐

ข้อเสนอแนะ - ไม่มี -

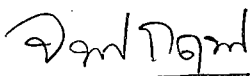
มติ : ที่ประชุมพิจารณาแล้ว มอบหมายให้ปฏิบัติ ดังนี้

- ๑) มอบงานหนังสือสำคัญ รักษามาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
- ๒) มอบงานประกันคุณภาพ ดำเนินการเวียนผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับทราบ
- ๓) มอบงานประกันคุณภาพ นำผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย เสนอมหาวิทยาลัยต่อไป
- ๔) มอบฝ่ายเลขานุการ ประสานงานหน่วยงานที่ดูแลเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัยต่อไป

วาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ

- ไม่มี -

ปิดประชุมเวลา ๑๒.๐๐ น.



(นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์)

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้จัดรายงานการประชุม



(ว่าที่ ร.ต.เตวิช โสภณปฎิมา)

กรรมการและเลขานุการ

ผู้ตรวจรายงานการประชุม