

รายงานการประชุมคณะกรรมการการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

บัณฑิตวิทยาลัย

ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒

วันศุกร์ที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๒

ณ ห้องหัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ชั้น ๓ อาคารท่าชัย

ผู้มาประชุม

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

ผู้ไม่มาประชุม

เริ่มประชุมเวลา ๑๐.๓๐ น.

ประธานฯ กล่าวเปิดประชุมแล้วเสนอให้ที่ประชุมพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ตามระเบียบวาระการประชุม
ดังนี้

วาระที่ ๑ เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

ประธานได้แจ้งให้ที่ประชุมทราบ ดังนี้

๑.๑ เรื่อง แนวทางการดำเนินการในการเตรียมความพร้อมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ประจำปี
งบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ รอบการประเมิน (เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ - กันยายน ๒๕๖๒) ในปีงบประมาณ พ.ศ.
๒๕๖๒ มีจำนวน ๑๐ ตัวชี้วัด ดังนี้

- | | |
|-----------------------------|----------------------------|
| ๑) การปฏิบัติหน้าที่ | ๖) คุณภาพการดำเนินงาน |
| ๒) การใช้งบประมาณ | ๗) ประสิทธิภาพการสื่อสาร |
| ๓) การใช้อำนาจ | ๘) การปรับปรุงระบบการทำงาน |
| ๔) การใช้ทรัพย์สินของราชการ | ๙) การเปิดเผยข้อมูล |
| ๕) การแก้ไขปัญหาการทุจริต | ๑๐) การป้องกันการทุจริต |

เครื่องมือที่ใช้ในการประเมิน จำแนกออกเป็น ๓ เครื่องมือ ซึ่งเป็นเครื่องมือเดิมที่ใช้ในปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๑ ดังนี้

๑) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)

๒) แบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้เสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)

๓) แบบตรวจสอบการเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT)

ตามวาระการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒ วาระที่ ๔.๑ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ มติที่ประชุม มอบหมายให้บัณฑิตวิทยาลัย รับผิดชอบตัวชี้วัดที่ ๙ การเปิดเผยข้อมูล ตัวชี้วัดย่อยที่ ๙.๒ การบริหารงาน (การให้บริการ) ข้อ ๐๑๔ – ๐๑๖ รายละเอียดแต่ละข้อ ดังนี้

๑) ๐๑๔ คู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการ รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่ คือ ข้อมูลเกี่ยวกับคู่มือหรือมาตรฐานการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด พร้อมรายละเอียด

๒) ๐๑๕ ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการ รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่ คือ ข้อมูลเชิงสถิติการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ จะต้องเป็นข้อมูลของปี พ.ศ. ๒๕๖๒

๓) ๐๑๖ รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ รายละเอียดข้อมูลที่เผยแพร่ คือ ข้อมูลสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการตามอำนาจหน้าที่หรือภารกิจของหน่วยงานตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งนี้ อย่างน้อยจะต้องมีข้อมูลของปี ๒๕๖๑

มติ : ที่ประชุมรับทราบ

๑.๒ เรื่อง ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๒

สำนักงาน ป.ป.ช. ได้กำหนดรายละเอียดของการเข้ารับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งจะต้องดำเนินการผ่านระบบการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (Integrity and Transparency Assessment System: ITAS) โดยจำแนกขั้นตอนการดำเนินการต่าง ๆ ออกเป็น ๓ ช่วง ได้แก่ (๑) ช่วงเตรียมการประเมิน (๒) ช่วงดำเนินการประเมิน และ (๓) ช่วงรายงานผลการประเมิน ซึ่งในแต่ละช่วงจะมีขั้นตอนการดำเนินการและมีกรอบระยะเวลาดำเนินการพอสังเขป ดังนี้

ช่วงการประเมิน	กรอบระยะเวลา	ขั้นตอนการประเมิน
ช่วงเตรียมการประเมิน	ม.ค. ๒๕๖๒	๑. เตรียมบุคลากร ๑.๑ ผู้ดูแลระบบของหน่วยงาน (Admin หน่วยงาน) ๑.๒ ผู้บริหารที่รับผิดชอบการประเมินของหน่วยงาน
	ก.พ. ๒๕๖๒	๒. ลงทะเบียนและเปิดใช้งานรหัสผ่านในระบบ ITAS
	มี.ค. ๒๕๖๒ มี.ค. ๒๕๖๒	๓. นำเข้าข้อมูลเพื่อเตรียมการประเมิน ๓.๑ จำนวนผู้มีส่วนได้เสียภายใน ๓.๒ ข้อมูลผู้มีส่วนได้เสียภายนอก
ช่วงดำเนินการประเมิน	เม.ย. – มิ.ย. ๒๕๖๒	๔. ดำเนินการประเมินตามแบบ IIT ดำเนินการโดยหน่วยงานที่ รับการประเมิน
	เม.ย. – มิ.ย. ๒๕๖๒ เม.ย. – มิ.ย. ๒๕๖๒	๕. ดำเนินการประเมินตามแบบ EIT ๕.๑ ดำเนินการโดยหน่วยงานที่รับการประเมิน ๕.๒ ดำเนินการโดยผู้ประเมิน
	เม.ย. – พ.ค. ๒๕๖๒ เม.ย. – พ.ค. ๒๕๖๒ มิ.ย. ๒๕๖๒	๖. ดำเนินการประเมินตามแบบ OIT ๖.๑ ดำเนินการโดยหน่วยงานที่รับการประเมิน ๖.๒ อนุมัติการตอบโดยผู้บริหารหน่วยงานที่รับการประเมิน ๖.๓ ตรวจสอบและให้คะแนนโดยผู้ประเมิน
ช่วงรายงานผลการประเมิน	ก.ค. – ส.ค. ๒๕๖๒	๗. รายงานผลการประเมิน

มติ : ที่ประชุมรับทราบ

วาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุมฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

ประธาน เสนอให้ที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุมฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑

มติ : ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติรับรองรายงานการประชุมฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๑ เมื่อวันที่ ๒๕ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ โดยไม่มีการแก้ไข

วาระที่ ๓ เรื่องเสนอเพื่อทราบ

- ไม่มี -

วาระที่ ๔ เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

ประธานได้เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน รายเดือน
ตั้งแต่เดือนตุลาคม – ธันวาคม ๒๕๖๑

ผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน จำนวน ๔ กระบวนงาน
รายละเอียดดังนี้

๑. กระบวนงาน การขอใบตรวจสอบผลการศึกษา (Checkgrade) ระดับบัณฑิตศึกษา กรณีไม่
สำเร็จการศึกษา (ด้วยตนเอง) ระยะเวลาในการดำเนินงาน ๑ วันทำการ

ผลการตรวจสอบ

พบว่า มีการดำเนินการตามขั้นตอน ตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับแบบขอและตรวจสอบเอกสาร บันทึกรหัสประจำตัวนักศึกษา สิ่งพิมพ์ และตรวจสอบความถูกต้อง เสนอผู้มีอำนาจลงนาม พร้อมทั้งบันทึกสถานะลงออกในระบบตรวจสอบสถานะหนังสือสำคัญ พร้อมนำจ่ายเอกสารสำคัญให้นักศึกษา ดำเนินการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑ วันทำการ โดยมีจำนวนเอกสารรับในแต่ละเดือน ดังนี้

- เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๑๖๘ ราย ออกได้ ๑๖๘ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑ วันทำการ จำนวน ๑๖๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๑๙๓ ราย ออกได้ ๑๙๓ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑ วันทำการ จำนวน ๑๙๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๑๓๗ ราย ออกได้ ๑๓๗ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑ วันทำการ จำนวน ๑๓๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๒. กระบวนการ 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

- เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๑๓๒ ราย ออกได้ ๑๓๒ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วันทำการ จำนวน ๑๓๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๑๔๕ ราย ออกได้ ๑๔๕ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วันทำการ จำนวน ๑๔๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๑๒๒ ราย ออกได้ ๑๒๒ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วันทำการ จำนวน ๑๒๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

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

ผลการตรวจสอบ

พบว่า มีการดำเนินการตามขั้นตอน ตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับและตรวจสอบแบบขอพร้อมหลักฐาน บันทึกการยื่นแบบขอลงในเล่มรับเอกสาร และออกใบนัดรับเอกสาร ดำเนินการบันทึกข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องกับรายชื่อสภาฯ อนุมัติ จัดพิมพ์ และจัดทำ เสนอผู้มีอำนาจลงนาม และประทับตรา พร้อมทั้งบันทึกสถานะลงออกในระบบตรวจสอบสถานะหนังสือสำคัญ จัดเก็บเอกสาร พร้อมนำจ่ายเอกสารสำคัญให้นักศึกษา ดำเนินการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ โดยมีจำนวนเอกสารรับในแต่ละเดือน ดังนี้

- เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๘๑ ราย ออกได้ ๘๑ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ จำนวน ๘๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๗๘ ราย ออกได้ ๗๘ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ จำนวน ๗๘ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

- เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๘๙ ราย ออกได้ ๘๙ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ จำนวน ๘๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๔. กระบวนการ การขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา (ด้วยตนเอง)
ระยะเวลาในการดำเนินงาน ๓ วันทำการ

ผลการตรวจสอบ

พบว่า มีการดำเนินการตามขั้นตอน ตั้งแต่เจ้าหน้าที่รับและตรวจสอบแบบขอ บันทึกการยื่นแบบขอลงในเล่มรับเอกสาร และออกใบนี้รับเอกสาร ดำเนินการบันทึกข้อมูล และตรวจสอบความถูกต้องให้ตรงกับเอกสารที่นักศึกษาแนบ จัดพิมพ์ และจัดทำพร้อมติดรูป (กรณีขอหนังสือรับรองเป็นภาษาไทย) เสนอผู้มีอำนาจลงนาม และประทับตรา พร้อมทั้งบันทึกสถานะลงออกในระบบตรวจสอบสถานะหนังสือสำคัญ จัดเก็บเอกสาร พร้อมนำจ่ายเอกสารสำคัญให้นักศึกษา ดำเนินการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓ วันทำการ โดยมีจำนวนเอกสารรับในแต่ละเดือน ดังนี้

- เดือนตุลาคม ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๑๙ ราย ออกได้ ๑๙ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓ วันทำการ จำนวน ๑๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

- เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๑๑ ราย ออกได้ ๑๑ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓ วันทำการ จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

- เดือนธันวาคม ๒๕๖๑ จำนวนเอกสารรับ ๙ ราย ออกได้ ๙ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓ วันทำการ จำนวน ๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

มติ : ที่ประชุมพิจารณาแล้ว มอบหมายให้ปฏิบัติ ดังนี้

๑) มอบงานหนังสือสำคัญ รักษามาตรฐานการให้บริการ ทบทวนหาวิธีการ รวมทั้งปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

๒) มอบฝ่ายเลขานุการ ดำเนินการเวียนผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับทราบ

๓) มอบฝ่ายเลขานุการ รวบรวมข้อมูลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน เสนอมหาวิทยาลัยต่อไป

๔) มอบฝ่ายเลขานุการ ประสานงานหน่วยงานที่ดูแลเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัยต่อไป

๔.๒ เรื่อง รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนตุลาคม - ธันวาคม ๒๕๖๑

ผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
เดือน ตุลาคม ถึง ธันวาคม ๒๕๖๑

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๓๒	๘๔.๒๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๖	๑๕.๘๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๘	๑๐๐.๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาโท	๓๗	๙๗.๔๐
นักศึกษาปริญญาเอก	-	-
อื่น ๆ	๑	๒.๖๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๘	๑๐๐.๐
การใช้บริการ		
ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ	๓๒	๘๔.๒๐
รับปริญญาบัตร	๔	๑๐.๕๐
ใช้บริการ ถาม-ตอบ	๑	๒.๖๐
อื่น ๆ	๑	๒.๖๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๘	๑๐๐.๐

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่าติดต่อในเวลาราชการ จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๖ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๘๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่านักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๓๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๔๐ รองลงมาเป็นอื่น ๆ จำนวน ๑ คน(แทนนักศึกษา) คิดเป็นร้อยละ ๒.๖๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ จำนวน ๓๒ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๔.๒๐ รองลงมาเป็นรับปริญญาบัตร จำนวน ๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๕๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นคำถาม	จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ						ระดับความพึงพอใจ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๑๕ (๓๙.๕๐)	๑๗ (๔๔.๗๐)	๕ (๑๓.๒๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๒๑	พอใจมาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๑๕ (๓๙.๕๐)	๑๙ (๕๐.๐๐)	๓ (๗.๙๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๒๖	พอใจมาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๑๕ (๓๙.๕๐)	๑๘ (๔๗.๔๐)	๔ (๑๐.๕๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๒๔	พอใจมาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๓ (๓๔.๒๐)	๒๐ (๕๒.๖๐)	๔ (๑๐.๕๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๑๘	พอใจมาก
๕. สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๑๕ (๓๙.๕๐)	๑๘ (๔๗.๔๐)	๔ (๑๐.๕๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๒๔	พอใจมาก
๖. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๑๔ (๓๖.๘๐)	๒๒ (๕๗.๙๐)	๒ (๕.๓๐)	-	-	๔.๓๒	พอใจมาก
สถานที่							
๗. ความสะอาดของสถานที่	๑๓ (๓๔.๒๐)	๒๐ (๕๒.๖๐)	๒ (๕.๓๐)	๒ (๕.๓๐)	๑ (๒.๖๐)	๔.๑๑	พอใจมาก
๘. ความสะอาดของสถานที่	๑๓ (๓๔.๒๐)	๒๑ (๕๕.๓๐)	๓ (๗.๙๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๒๑	พอใจมาก
๙. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๑๓ (๓๔.๒๐)	๑๙ (๕๐.๐๐)	๕ (๑๓.๒๐)	๑ (๒.๖๐)	-	๔.๑๖	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๒๑	พอใจมาก

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 ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๒๑

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- ๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๒
- ๒) ความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๖
- ๓) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และสามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔
- ๔) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๑
- ๕) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๘
- ๖) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๖
- ๗) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๑

ข้อเสนอแนะ

๑) ควรมีระบบ Online ในการยื่นคำร้อง และระบบชำระเงิน Online จะช่วยนักศึกษาได้จำนวนมาก ลดปัญหาที่จอดรถ และรถติด

๒) เอกสารสำคัญ เช่น หนังสือรับรอง Transcript ควรใส่ซองให้ด้วย ซองราคา ๕-๑๐ บาท จะเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเพิ่มก็ได้

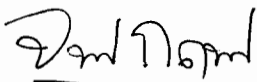
มติ : ที่ประชุมพิจารณาแล้ว มอบหมายให้ปฏิบัติ ดังนี้

- ๑) มอบงานหนังสือสำคัญ นำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น
- 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