

รายงานการประชุมคณะกรรมการการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

บัณฑิตวิทยาลัย

ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒

วันพฤหัสบดีที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๒

ณ ห้องหัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ชั้น ๓ อาคารท่าชัย

ผู้มาประชุม

- | | |
|---|----------------------------|
| ๑. คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สืบพงษ์ ปราบใหญ่) | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
(นายธรรมภสิทธิ์ เต็มสังข์) | รองประธานกรรมการ |
| ๓. นางสาวซันนี่ ศรีแก้ว | รองประธานกรรมการ |
| ๔. นางรศดา ลีละสิริ | กรรมการ |
| ๕. นางสาวอรทัย โหมดสกุล | 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 ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่วันศุกร์ที่ ๔ มกราคม ๒๕๖๒

ประธาน เสนอให้ที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุมฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่วันศุกร์ที่ ๔
มกราคม ๒๕๖๒

มติ : ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติรับรองรายงานการประชุมฯ ครั้งที่ ๑/๒๕๖๒ เมื่อวันที่วันศุกร์ที่ ๔
มกราคม ๒๕๖๒ โดยไม่มีการแก้ไข

วาระที่ ๓ เรื่องเสนอเพื่อทราบ

- ไม่มี -

วาระที่ ๔ เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

ประธานได้เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน รายเดือน ตั้งแต่เดือนมกราคม – มีนาคม ๒๕๖๒

ผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน จำนวน ๔ กระบวนการงาน รายละเอียดดังนี้

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

ผลการตรวจสอบ

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

- เดือนมกราคม ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๑๓๙ ราย ออกได้ ๑๓๙ ราย ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑ วันทำการ จำนวน ๑๓๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๑๔๗ ราย ออกได้ ๑๔๗ ราย ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑ วันทำการ จำนวน ๑๔๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๑๖๔ ราย ออกได้ ๑๖๔ ราย ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑ วันทำการ จำนวน ๑๖๔ 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

- เดือนมกราคม ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๒๒๓ ราย ออกได้ ๒๒๓ ราย ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วันทำการ จำนวน ๒๒๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๑๒๖ ราย ออกได้ ๑๒๖ ราย ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วันทำการ จำนวน ๑๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๑๔๙ ราย ออกได้ ๑๔๙ ราย ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วันทำการ จำนวน ๑๔๙ 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

- เดือนมกราคม ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๘๓ ราย ออกได้ ๘๓ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ จำนวน ๘๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๑๑ ราย ออกได้ ๑๑ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ จำนวน ๑๑ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๖ ราย ออกได้ ๖ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๔. กระบวนการ การขอหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา (ด้วยตนเอง)
ระยะเวลาในการดำเนินงาน ๓ วันทำการ

ผลการตรวจสอบ

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

- เดือนมกราคม ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๑๓ ราย ออกได้ ๑๓ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓ วันทำการ จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนกุมภาพันธ์ ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๑๐ ราย ออกได้ ๑๐ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓ วันทำการ จำนวน ๑๐ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนมีนาคม ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๑๔ ราย ออกได้ ๑๔ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓ วันทำการ จำนวน ๑๔ 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 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ประจำเดือนมกราคม - มีนาคม ๒๕๖๒

**ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
เดือน มกราคม ถึง มีนาคม ๒๕๖๒**

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๙๗	๗๖.๔๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๓๐	๒๓.๖๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒๗	๑๐๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาโท	๑๒๔	๙๗.๖๐
นักศึกษาปริญญาเอก	๓	๒.๔๐
อื่นๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒๗	๑๐๐
การให้บริการ		
ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ	๑๒๗	๑๐๐
รับปริญญาบัตร	-	-
ใช้บริการถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๑๒๗	๑๐๐

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่าติดต่อในเวลาราชการ จำนวน ๙๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๗๖.๔๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๓๐ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๓.๖๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่า นักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๑๒๔ คน คิดเป็นร้อยละ ๙๗.๖๐ รองลงมาเป็นนักศึกษาปริญญาเอก จำนวน ๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๒.๔๐

๓) การให้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามการให้บริการ พบว่า ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ จำนวน ๑๒๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน ร้อยละ					ระดับความพึงพอใจ	
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๔๙ (๓๘.๖๐)	๖๙ (๕๔.๓๐)	๙ (๗.๑๐)	-	-	๔.๓๒	พอใจมาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๖๐ (๔๗.๒๐)	๖๐ (๔๗.๒๐)	๗ (๕.๕๐)	-	-	๔.๔๒	พอใจมาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๕๒ (๔๐.๙๐)	๓๖ (๒๘.๖๐)	๑๒ (๙.๔๐)	-	-	๔.๓๒	พอใจมาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๖๓ (๔๙.๖๐)	๖๐ (๔๗.๒๐)	๔ (๓.๑๐)	-	-	๔.๔๖	พอใจมาก
๕. สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๕๕ (๔๓.๓๐)	๖๔ (๕๐.๔๐)	๘ (๖.๓๐)	-	-	๔.๓๗	พอใจมาก
๖. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๖๐ (๔๗.๒๐)	๕๖ (๔๔.๑๐)	๑๑ (๘.๗๐)	-	-	๔.๓๙	พอใจมาก
สถานที่							
๗. ความสะอาดของสถานที่	๗๕ (๕๙.๑๐)	๓๙ (๓๐.๗๐)	๑๓ (๑๐.๒๐)	-	-	๔.๔๙	พอใจมาก
๘. ความสะอาดของสถานที่	๗๘ (๖๑.๔๐)	๓๗ (๒๙.๑๐)	๑๒ (๙.๔๐)	-	-	๔.๕๒	พอใจมากที่สุด
๙. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๗๓ (๕๗.๕๐)	๓๘ (๒๙.๙๐)	๑๖ (๑๒.๖๐)	-	-	๔.๔๕	พอใจมาก
รวม						๔.๔๒	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 ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๔๒

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากที่สุด ๑ รายการ คือ

๑) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒
และพบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก ๗ ข้อ (๘ รายการ) โดยมีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้

- ๑) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๔
- ๒) ความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๖
- ๓) ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๕
- ๔) ความสุภาพและเป็นมิตร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๕๒
- ๕) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๙
- ๖) สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗
- ๗) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ และการตอบข้อซักถามได้ชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ ๔.๓๒

มติ : ที่ประชุมพิจารณาแล้ว มอบหมายให้ปฏิบัติ ดังนี้

๑) มอบงานหนังสือสำคัญ รักษามาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

๒) มอบงานประกันคุณภาพ ดำเนินการเวียนผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับทราบ

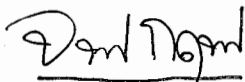
๓) มอบงานประกันคุณภาพ นำผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย เสนอมหาวิทยาลัยต่อไป

๔) มอบฝ่ายเลขานุการ ประสานงานหน่วยงานที่ดูแลเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัยต่อไป

วาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ

- ไม่มี -

ปิดประชุมเวลา ๑๒.๐๐ น.



(นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์)

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้จัดรายงานการประชุม



(ว่าที่ ร.ต. เตรีช โสภณปฎิมา)

กรรมการและเลขานุการ

ผู้ตรวจรายงานการประชุม