

รายงานการประชุมคณะกรรมการการตรวจสอบการปฏิบัติงานตามคู่มือสำหรับประชาชน

บัณฑิตวิทยาลัย

ครั้งที่ ๓/๒๕๖๒

วันจันทร์ที่ ๒๒ กรกฎาคม ๒๕๖๒

ณ ห้องหัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย ชั้น ๓ อาคารท่าชัย

ผู้มาประชุม

- | | |
|--|----------------------------|
| ๑. คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สืบพงษ์ ปราบใหญ่) | ประธานกรรมการ |
| ๒. หัวหน้าสำนักงานเลขานุการบัณฑิตวิทยาลัย
(นายธรรมภิสิทธิ์ เต็มสังข์) | รองประธานกรรมการ |
| ๓. นางสาวชัชณี ศรีแก้ว | รองประธานกรรมการ |
| ๔. นางรศดา ลีละสิริ | กรรมการ |
| ๕. นางสาวอรัญญา โหมตสกุล | กรรมการ |
| ๖. นางสาวชนิษฐา ใจบุญ | กรรมการ |
| ๗. ว่าที่ ร.ต. เติวิชัย โสภณปฏิมา | กรรมการและเลขานุการ |
| ๘. นางสาวจุฑามาศ ฤกษ์ชนะพันธ์ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ผู้ไม่มาประชุม

เริ่มประชุมเวลา ๑๐.๓๐ น.

ประธานฯ กล่าวเปิดประชุมแล้วเสนอให้ที่ประชุมพิจารณาเรื่องต่าง ๆ ตามระเบียบวาระการประชุม
ดังนี้

วาระที่ ๑ เรื่องแจ้งเพื่อทราบ

- ไม่มี -

วาระที่ ๒ เรื่องรับรองรายงานการประชุมฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่วันพฤหัสบดีที่ ๔ เมษายน ๒๕๖๒

ประธานฯ เสนอให้ที่ประชุมพิจารณารับรองรายงานการประชุมฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่วันพฤหัสบดีที่ ๔
เมษายน ๒๕๖๒

มติ : ที่ประชุมพิจารณาแล้วมีมติรับรองรายงานการประชุมฯ ครั้งที่ ๒/๒๕๖๒ เมื่อวันที่วันพฤหัสบดีที่ ๔
เมษายน ๒๕๖๒ โดยไม่มีการแก้ไข

วาระที่ ๓ เรื่องเสนอเพื่อทราบ

- ไม่มี -

วาระที่ ๔ เรื่องเสนอเพื่อพิจารณา

ประธานได้เสนอให้ที่ประชุมพิจารณา ดังนี้

๔.๑ เรื่อง รายงานผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน รายเดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน – มิถุนายน ๒๕๖๒

ผลการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือสำหรับประชาชน จำนวน ๔ กระบวนงาน รายละเอียดดังนี้

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

ผลการตรวจสอบ

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

- เดือนเมษายน ๒๕๖๒	จำนวนเอกสารรับ ๑๕๗ ราย ออกได้ ๑๕๗ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑ วันทำการ	จำนวน ๑๕๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒	จำนวนเอกสารรับ ๑๓๖ ราย ออกได้ ๑๓๖ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑ วันทำการ	จำนวน ๑๓๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒	จำนวนเอกสารรับ ๑๒๖ ราย ออกได้ ๑๒๖ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๑ วันทำการ	จำนวน ๑๒๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

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

ผลการตรวจสอบ

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

- เดือนเมษายน ๒๕๖๒	จำนวนเอกสารรับ ๖๒ ราย ออกได้ ๖๒ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วันทำการ	จำนวน ๖๒ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒	จำนวนเอกสารรับ ๗๙ ราย ออกได้ ๗๙ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วันทำการ	จำนวน ๗๙ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒	จำนวนเอกสารรับ ๘๗ ราย ออกได้ ๘๗ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๕ วันทำการ	จำนวน ๘๗ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐

๓. กระบวนงาน 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

- เดือนเมษายน ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๓ ราย ออกได้ ๓ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ จำนวน ๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๑๓ ราย ออกได้ ๑๓ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ จำนวน ๑๓ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๖๒ ราย ออกได้ ๖๒ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓๐ วันทำการ จำนวน ๖๒ 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

- เดือนเมษายน ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๕ ราย ออกได้ ๕ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓ วันทำการ จำนวน ๕ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนพฤษภาคม ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๖ ราย ออกได้ ๖ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓ วันทำการ จำนวน ๖ ราย คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐
- เดือนมิถุนายน ๒๕๖๒ จำนวนเอกสารรับ ๑๐ ราย ออกได้ ๑๐ ราย
ออกเอกสารเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ๓ วันทำการ จำนวน ๑๐ 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 ประจำเดือนเมษายน - มิถุนายน ๒๕๖๒

ผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย
เดือน เมษายน ถึง มิถุนายน ๒๕๖๒

ตาราง ๑ จำนวน ร้อยละ ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
เวลาในการขอรับบริการ		
ในเวลาราชการ	๒๘	๘๐.๐๐
นอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.)	๗	๒๐.๐๐
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๕	๑๐๐.๐
สถานะของผู้มาติดต่อ		
นักศึกษาปริญญาโท	๓๕	๑๐๐.๐
นักศึกษาปริญญาเอก	-	-
อื่น ๆ	-	-
ไม่ระบุ	-	-
รวม	๓๕	๑๐๐.๐
การใช้บริการ		
ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ	๓๕	๑๐๐.๐
รับปริญญาบัตร	-	-
ใช้บริการ ถาม-ตอบ	-	-
อื่น ๆ	-	-
รวม	๓๕	๑๐๐.๐

จากตาราง ๑ พบว่าข้อมูลของผู้ใช้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

๑) เวลาในการขอรับบริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามเวลาในการขอรับบริการ พบว่าติดต่อในเวลาราชการ จำนวน ๒๘ คน คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมาเป็นนอกเวลาราชการ (๑๖.๓๐ - ๑๘.๐๐ น.) จำนวน ๗ คน คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐

๒) สถานะของผู้มาติดต่อ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามสถานะของผู้มาติดต่อ พบว่านักศึกษาปริญญาโท จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

๓) การใช้บริการ จำนวนร้อยละของผู้ใช้บริการ แยกตามการใช้บริการ พบว่า ยื่นคำร้องขอหนังสือสำคัญ จำนวน ๓๕ คน คิดเป็นร้อยละ ๑๐๐.๐

ตาราง ๒ จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

ประเด็นคำถาม	จำนวน ร้อยละ ระดับความพึงพอใจ						
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
ผู้ให้บริการ							
๑. ความเอาใจใส่ในการให้บริการ	๑๕ (๔๒.๙๐)	๑๖ (๔๕.๗๐)	๔ (๑๑.๔๐)	-	-	๔.๓๑	พอใจมาก
๒. ความสุภาพและเป็นมิตร	๑๕ (๔๒.๙๐)	๑๗ (๔๘.๖๐)	๓ (๘.๖๐)	-	-	๔.๓๔	พอใจมาก
๓. การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน	๑๕ (๔๒.๙๐)	๑๘ (๕๑.๔๐)	๒ (๕.๗๐)	-	-	๔.๓๗	พอใจมาก
๔. ความรวดเร็วในการให้บริการ	๑๔ (๔๐.๐๐)	๒๐ (๕๗.๑๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๓๗	พอใจมาก
๕. สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้	๑๕ (๔๒.๙๐)	๑๗ (๔๘.๖๐)	๓ (๘.๖๐)	-	-	๔.๓๔	พอใจมาก
๖. ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์	๑๖ (๔๕.๗๐)	๑๙ (๕๔.๓๐)	-	-	-	๔.๔๖	พอใจมาก
สถานที่							
๗. ความสะอาดของสถานที่	๑๓ (๓๗.๑๐)	๑๙ (๕๔.๓๐)	๓ (๘.๖๐)	-	-	๔.๒๙	พอใจมาก
๘. ความสะอาดของสถานที่	๑๒ (๓๔.๓๐)	๒๐ (๕๗.๑๐)	๓ (๘.๖๐)	-	-	๔.๒๖	พอใจมาก
๙. ป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน	๑๓ (๓๗.๑๐)	๒๑ (๖๐.๐๐)	๑ (๒.๙๐)	-	-	๔.๓๔	พอใจมาก
ค่าเฉลี่ยรวม						๔.๓๔	พอใจมาก

หมายเหตุ: ค่าเฉลี่ย ๑.๐๐ - ๑.๕๐ หมายถึง น้อยที่สุด
 ๑.๕๑ - ๒.๕๐ หมายถึง น้อย
 ๒.๕๑ - ๓.๕๐ หมายถึง ปานกลาง
 ๓.๕๑ - ๔.๕๐ หมายถึง มาก
 ๔.๕๑ - ๕.๐๐ หมายถึง มากที่สุด

จากตาราง ๒ พบว่า ในภาพรวมระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมาก มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ ๔.๓๔

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย อยู่ในระดับพอใจมากทุกรายการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ดังนี้

- ๑) ได้รับเอกสารถูกต้องสมบูรณ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๔๖
- ๒) การตอบข้อซักถามได้ชัดเจน และความรวดเร็วในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๗
- ๓) ความสุภาพและเป็นมิตร, สามารถให้คำแนะนำที่นำไปใช้ได้ และป้ายประกาศการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๔
- ๔) ความเอาใจใส่ในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๓๑
- ๕) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๙
- ๖) ความสะอาดของสถานที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๒๔

มติ : ที่ประชุมพิจารณาแล้ว มอบหมายให้ปฏิบัติ ดังนี้

๑) มอบงานหนังสือสำคัญ รักษามาตรฐานการให้บริการ รวมทั้งปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้น

๒) มอบงานประกันคุณภาพ ดำเนินการเวียนผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย ให้หน่วยงานที่รับผิดชอบรับทราบ

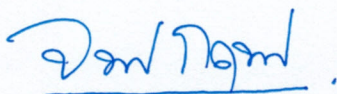
๓) มอบงานประกันคุณภาพ นำผลการประเมินความพึงพอใจการใช้บริการที่บัณฑิตวิทยาลัย เสนอมหาวิทยาลัยต่อไป

๔) มอบฝ่ายเลขานุการ ประสานงานหน่วยงานที่ดูแลเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัย เพื่อนำข้อมูลเผยแพร่บนเว็บไซต์บัณฑิตวิทยาลัยต่อไป

วาระที่ ๕ เรื่องอื่น ๆ

- ไม่มี -

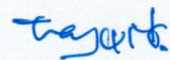
ปิดประชุมเวลา ๑๒.๐๐ น.



(นางสาวจุฑามาศ กฤษณะพันธ์)

กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

ผู้จัดรายงานการประชุม



(ว่าที่ ร.ต. เติวิช โสภณปฎิมา)

กรรมการและเลขานุการ

ผู้ตรวจรายงานการประชุม