



รายงานผล
การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักทะเบียนและประมวลผล
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2560
วันที่ 18-20 กันยายน พ.ศ.2560

เสนอต่อ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

บทสรุปผู้บริหาร โดยคณะกรรมการ

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีงบประมาณ 2560 วันที่ 18-20 กันยายน 2560 ตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย (จำนวน 13 ตัวบ่งชี้) พบว่า ในภาพรวมสำนักทะเบียนและประมวลผล มีผลการประเมินอยู่ในระดับ 4.75 คะแนน ซึ่งจัดอยู่ในเกณฑ์คุณภาพระดับดีมาก ดังผลการประเมิน ในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินรวมทุกตัวบ่งชี้

องค์ประกอบ	คะแนนประเมินเฉลี่ย		ผลการประเมิน
	ตนเอง	กรรมการ	
1. ด้านประสิทธิผล	4.34	4.67	ระดับดีมาก
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	5.00	5.00	
1.2 การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	3.00	4.00	
1.3 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำคณะหรือผู้บริหารหน่วยงาน	5.00	5.00	
2. ด้านคุณภาพ	4.58	4.25	ระดับดี
2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	5.00	5.00	
2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.74	3.74	
2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	5.00	4.00	
3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	5.00	5.00	ระดับดีมาก
3.1 การจัดการความรู้ (KM)	5.00	5.00	
3.2 การบริหารความเสี่ยง (RISK)	5.00	5.00	
3.3 การเงินและงบประมาณ (BUDGET)	5.00	5.00	
3.4 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	5.00	5.00	
4. ด้านการพัฒนาหน่วยงาน	5.00	5.00	ระดับดีมาก
4.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน	5.00	5.00	
4.2 ระบบการพัฒนาคณาจารย์	5.00	5.00	
4.3 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย	5.00	5.00	
คะแนนเฉลี่ยผลการประเมิน (13 ตัวบ่งชี้)	4.75	4.75	ระดับดีมาก

บทนำ

ชื่อหน่วยงาน

สำนักทะเบียนและประมวลผล

ประวัติความเป็นมาโดยย่อ

สำนักทะเบียนและประมวลผล เดิมชื่อว่า “ฝ่ายวิชาการ” อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มีงานในความรับผิดชอบ 4 งาน ได้แก่ งานวัดผล-ประเมินผลงานทะเบียนงานหลักสูตรและจัดการเรียนการสอน และงานพัฒนาวิชาการ

ต่อมาในปี พ.ศ. 2530 ฝ่ายวิชาการได้เปลี่ยนชื่อเป็นสำนักวิชาการ และสำนักส่งเสริมวิชาการ มีผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการมาจากการแต่งตั้ง และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ งานในความรับผิดชอบได้ขยายเพิ่มเป็น 6 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน ฝ่ายห้องสมุด ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษา และฝ่ายเอกสารตำรา ในปีเดียวกันได้ทดลองนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการงานธุรการเป็นครั้งแรก

ปี พ.ศ. 2532 ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการได้เปลี่ยนชื่อเป็นหัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ และมีการขยายงานในความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นอีก 1 งาน คือ งานฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ในปีเดียวกันได้เริ่มนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการงานทะเบียนและวัดผล

ปี พ.ศ. 2534 มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของหน่วยงานให้มีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยแบ่งกลุ่มงานหลักในความรับผิดชอบเป็น 6 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายเลขานุการ ฝ่ายหลักสูตรและแผนการเรียน ฝ่ายทะเบียนและวัดผล ฝ่ายห้องสมุด ฝ่ายเทคโนโลยี และฝ่ายเอกสารตำรา และมีงานด้านโครงการและงานเฉพาะกิจในความดูแลรับผิดชอบ ประกอบด้วย สำนักคณะกรรมการประสานการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ โครงการพัฒนาการเรียนการสอน โครงการสรรหาอาจารย์พิเศษ โครงการรณรงค์ทางวิชาการเพื่อสรรหานักศึกษา และโครงการพระธรรมจาริก ในระยะเวลาดังกล่าว สำนักส่งเสริมวิชาการได้พัฒนาการทำงานอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดประชุมเพื่อสร้างความเข้าใจในการทำงานร่วมกัน มีการกระจายงาน และสร้างสรรค์งานใหม่ ๆ หลายงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การเริ่มต้นใช้ระบบเครือข่าย LAN ในสำนักงาน

ปี พ.ศ. 2538 มีประกาศพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏกำหนดให้ตำแหน่ง หัวหน้าสำนักส่งเสริมวิชาการ มาจากการสรรหา และในปีถัดมาสำนักส่งเสริมวิชาการได้นำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนางานหลายด้าน เช่น การจัดการเรียนการสอน งานการเงิน งานทะเบียน งานแผนงาน งบประมาณ เป็นต้น และในปี 2539 ได้เริ่มให้นักศึกษาชำระค่าเล่าเรียนผ่านระบบธนาคาร ต่อมาในปี พ.ศ. 2541 ได้นำระบบ OMR (Optical Mark Reader) มาใช้ในการตรวจข้อสอบและในปี พ.ศ. 2542 ได้พัฒนาระบบการส่งผลการเรียน (แผ่นเกรด) ผ่านเครื่อง OMR

การปรับปรุงโครงสร้างของสำนักส่งเสริมวิชาการได้มีการพัฒนามาตามลำดับ จนกระทั่งในปีพ.ศ. 2543 งานด้านวิทยบริการ ได้แยกออกไปเป็นหน่วยงานอิสระโดยใช้ชื่อว่า “ศูนย์วิทยบริการ”

สำนักส่งเสริมวิชาการจึงมีภาระงานที่รับผิดชอบ 3 ด้าน คือ งานธุรการ งานทะเบียนและวัดผล และงาน จัดการศึกษาเพื่อปวงชน ในขณะที่เดียวกันการนำเทคโนโลยีมาใช้พัฒนางานก็ได้ดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาระบบเครือข่ายการใช้บริการสารสนเทศสำหรับการลงทะเบียน และบริการข้อมูลสารสนเทศ สำหรับหน่วยงานผ่านระบบเครือข่าย Internet เป็นต้น

นับตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 เป็นต้นมา จนถึงปัจจุบัน คอมพิวเตอร์ได้ถูกนำมาสนับสนุนการปฏิบัติงาน ทุกด้านอย่างเต็มรูปแบบ เช่น การพัฒนาระบบการรับนักศึกษาภาคปกติและภาคพิเศษ การชำระเงินค่าเล่าเรียนผ่านธนาคาร การรับสมัครนักศึกษาโควตา การรายงานตัวนักศึกษาทุกประเภท การจัดการเรียนการสอน การส่งผลการเรียน ตลอดจนการให้บริการข้อมูลสารสนเทศด้านอื่นๆ โดยผ่านระบบ Internet นอกจากนี้ยังมีการพัฒนาระบบการถ่ายรูปติดใบรับรองและใบทะเบียนผลการศึกษา ตลอดจนพัฒนาการจัดการเรียนการสอน โดยให้คณะทุกคณะที่มีการจัดการเรียนการสอนเข้ามามีส่วนร่วม เป็นต้น

ในปี พ.ศ. 2547 สำนักส่งเสริมวิชาการได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน” ตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ ภายใต้ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2547

ในปี พ.ศ. 2558 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้เปลี่ยนชื่อเป็น “สำนักทะเบียนและประมวลผล” ตามกฎกระทรวงศึกษาธิการภายใต้ในพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ. 2547

วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักทะเบียนและประมวลผลจะเป็นหน่วยงานชั้นนำระดับภูมิภาคในเรื่องการให้บริการด้านข้อมูลสารสนเทศงานทะเบียนและประมวลผลภายในปี พ.ศ. 2563

พันธกิจ (Mission)

1. พัฒนาระบบสารสนเทศให้เป็นศูนย์กลางข้อมูลนักศึกษา อาจารย์ ข้อมูลหลักสูตรของมหาวิทยาลัย
2. พัฒนาระบบการรับนักศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบลงทะเบียน ระบบประมวลผล การศึกษา ระบบตรวจสอบและรับรองการสำเร็จการศึกษา และประสานงานการบริหารหลักสูตร ตารางสอน ตารางสอบให้ถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้
3. ปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล
4. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรด้านงานวิจัย เพื่อนำไปสู่การพัฒนางาน (R2R)
5. ส่งเสริมการบริการวิชาการแก่สังคมตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มีระบบสารสนเทศที่เชื่อมโยงเครือข่ายการใช้ข้อมูลกับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย
2. เพื่อให้มีระบบการรับนักศึกษา ระบบทะเบียนนักศึกษา ระบบลงทะเบียน ระบบประมวลผลการศึกษา ระบบตรวจสอบและรับรองการสำเร็จการศึกษา และประสานงานการบริหารหลักสูตร ตารางสอน ตารางสอบที่มีประสิทธิภาพ
3. เพื่อให้มีรูปแบบการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ผู้รับบริการ
4. เพื่อให้บุคลากรมีศักยภาพในการพัฒนางานโดยการทำวิจัยแบบ R2R
5. เพื่อให้บริการวิชาการแก่สังคมตามความต้องการของหน่วยงานภายนอก

วิธีการประเมิน

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
2. ให้หน่วยงานทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย และเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้
3. ให้หน่วยงานทราบจุดแข็งจุดที่ควรพัฒนา/ปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

วิธีการดำเนินงาน

1. คณะกรรมการฯ ประชุมวางแผนการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ก่อนดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน (อ้างอิงภาคผนวก ก รายงานการประชุมวางแผนการตรวจประเมิน) เพื่อจัดแบ่งหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจประเมินตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ คุณภาพ
2. คณะกรรมการฯ ศึกษาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา รายงานผลการประเมินตนเอง (SAR: Self Assessment Report) และเอกสารที่เกี่ยวข้อง
3. คณะกรรมการฯ เยี่ยมชมหน่วยงาน พร้อมกับสัมภาษณ์ผู้บริหารในหน่วยงานต่างๆ
4. คณะกรรมการฯ รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร ผู้แทนบุคลากร และข้อมูลจากสื่ออื่นๆ เช่น อินเทอร์เน็ต เป็นต้น
5. คณะกรรมการฯ เปิดโอกาสให้บุคลากรส่งความเห็นเพิ่มเติม ผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ถึงประธานกรรมการตรวจประเมินฯ โดยตรง
6. คณะกรรมการฯ ประชุมระดมความคิดเห็นเพื่อสรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา

7. คณะกรรมการฯ รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพฯ ด้วยวาจาให้แก่ผู้บริหาร และบุคลากร พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้คณะชี้แจงรายละเอียด ข้อมูลเพิ่มเติม กรณีที่มีความเห็นแตกต่างกับผลการประเมิน
8. คณะกรรมการฯ จัดทำรายงานการตรวจประเมินคุณภาพฯ เพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัย

วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือและความเที่ยงตรงของผลการประเมินคุณภาพภายในตามรายงานฉบับนี้ของ สำนักทะเบียนและประมวลผล คณะกรรมการจึงได้กำหนดเกณฑ์ในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ เกณฑ์การประเมินเป็น 5 ระดับคะแนน ดังนี้

0.00 – 1.50	การดำเนินงาน	ต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 - 2.50	การดำเนินงาน	ต้องปรับปรุง
2.51 - 3.50	การดำเนินงาน	ระดับพอใช้
3.51 - 4.50	การดำเนินงาน	ระดับดี
4.51 – 5.00	การดำเนินงาน	ระดับดีมาก

ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้

สำนักทะเบียนและประมวลผล รับการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ จำนวน 4 องค์ประกอบ จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ โดยใช้เกณฑ์การประเมินคะแนนเต็ม 5.00 คะแนน ซึ่งในปีงบประมาณ 2560 มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เท่ากับ **4.75** คะแนน การดำเนินงานอยู่ใน **ระดับดีมาก** ดังนี้

ตาราง ป.1 ผลการประเมินคุณภาพภายใน ตามตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการตรวจประเมินโดยคณะกรรมการ			คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
		ตัวหาร	(% หรือสัดส่วน)		
ตัวบ่งชี้ 1.1	5 ข้อ	มีการดำเนินงาน (1,2,3,4,5,6,7,8)	8	ข้อ	5.00
ตัวบ่งชี้ 1.2	ร้อยละ 75	70	ร้อยละ 83.33		4.00
		84			
ตัวบ่งชี้ 1.3	4 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6,7)	7	ข้อ	5.00
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 1					4.67
ตัวบ่งชี้ 2.1	3 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5)	5	ข้อ	5.00
ตัวบ่งชี้ 2.2	3 ข้อ	คะแนน	3.74	คะแนน	3.74
ตัวบ่งชี้ 2.3	5 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6)	6	ข้อ	4.00
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 2					4.25
ตัวบ่งชี้ 3.1	3 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5)	5	ข้อ	5.00
ตัวบ่งชี้ 3.2	4 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5)	6	ข้อ	5.00
ตัวบ่งชี้ 3.3	4 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6)	6	ข้อ	5.00
ตัวบ่งชี้ 3.4	3 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5)	5	ข้อ	5.00
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 3					5.00
ตัวบ่งชี้ 4.1	3 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6)	6	ข้อ	5.00
ตัวบ่งชี้ 4.2	4 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6,7,8)	8	ข้อ	5.00
ตัวบ่งชี้ 4.3	4 ข้อ	มีการดำเนินการ (1,2,3,4,5,6)	6	ข้อ	5.00
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 4					5.00
ค่าคะแนนเฉลี่ยรวม 4 องค์ประกอบ (13 ตัวบ่งชี้)					4.75

ตาราง ป.2 ตารางวิเคราะห์ผลการประเมิน

องค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้				ผลการประเมิน
	Input	Process	Output	คะแนนเฉลี่ยรวม	
1. ด้านประสิทธิผล	-	5.00	4.00	4.67	ระดับดีมาก
2. ด้านคุณภาพ	-	4.00	4.37	4.25	ระดับดี
3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	5.00	5.00	5.00	5.00	ระดับดีมาก
4. ด้านการพัฒนาหน่วยงาน	5.00	5.00	5.00	5.00	ระดับดีมาก
รวม	5.00	4.83	4.55	4.75	ระดับดีมาก

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงตามรายองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล

จุดแข็ง:

บุคลากรทุกคนในหน่วยงานมีความเข้าใจและมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานทำให้มีทิศทางในการพัฒนางานประจำปีได้อย่างเป็นรูปธรรม

จุดที่ควรพัฒนา :

1. ควรพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี หากไม่เป็นไปตามแผนควรวิเคราะห์ถึงสาเหตุและนำเสนอแนวทางแก้ไขปรับปรุง และรายงานผลที่ได้บรรลุเข้าวาระเพื่อพิจารณาในที่ประชุมเพื่อขอข้อเสนอแนะจากผู้บริหาร
2. ควรมีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับจากผู้บริหาร และจัดทำแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะ :

1. หน่วยงานควรใช้รายงานผลการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานของคณะกรรมการติดตามฯ ซึ่งแต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัย มาใช้เป็นข้อมูลประกอบเพื่อปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม
2. แผนยุทธศาสตร์ควรกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวชี้วัดเพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ

จุดที่ควรพัฒนา :

การทบทวนข้อมูลของสำนักทะเบียนและประมวลผลให้มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน และแบ่งเป็นหมวดหมู่เพื่อความสะดวกแก่ผู้รับบริการ

ข้อเสนอแนะ

การจัดทำแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่มีประเด็นตามเกณฑ์ขององค์ประกอบที่ 2 อย่างน้อย 3 ด้าน ควบคู่กับการสอบถามความพึงพอใจการให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการที่สอดคล้องและตอบสนองความต้องการใช้งานแก่ผู้รับบริการที่ดียิ่งขึ้น

องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรมีกระบวนการกำหนดประเด็นความรู้การจัดการความรู้ที่แสดงให้เห็นถึงสาเหตุที่มาของประเด็นความรู้ที่นำมาจัดการความรู้ เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. ในการรายงานผลการบริหารความเสี่ยงควรมีการประเมินระดับความเสี่ยงที่ลดลงตามแผนการบริหารความเสี่ยง เมื่อกิจกรรมตอบสนองความเสี่ยงดำเนินการแล้วเสร็จและเชื่อมโยงความเสี่ยงที่ยังดำเนินการจัดการความเสี่ยงไม่แล้วเสร็จ ในการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงปีถัดไป
3. การจัดทำรายงานทางการเงินเพื่อรายงานต่อคณะกรรมการบริหารของหน่วยงาน ควรมีการวิเคราะห์สาเหตุของการใช้จ่ายเงินล่าช้าหรือยังไม่ได้ดำเนินการตามกำหนด เพื่อประโยชน์ในการพิจารณาสถานะการเงินและการติดตามผลการดำเนินงานของผู้บริหาร

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน

จุดแข็ง:

1. มีแอปพลิเคชันสำหรับนักศึกษา อาจารย์และผู้บริหารตามสิทธิการเข้าถึง ทั้งระบบ Android และระบบ iOS ซึ่งสะดวก รวดเร็ว เหมาะสมกับรูปแบบการดำเนินชีวิตของสังคมยุคปัจจุบัน
2. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรประพฤติปฏิบัติตนตามจรรยาบรรณ ซึ่งมีบุคลากรจำนวน 1 คน ได้รับรางวัลผู้มีจรรยาบรรณดีเด่น ประจำปี พ.ศ. 2560

จุดที่ควรพัฒนา :

1. บางช่วงที่มีผู้ใช้งานพร้อมกันจำนวนมาก เช่น การลงทะเบียน การประกาศผลการเรียน ฯ จะส่งผลต่อความเร็วของแอปพลิเคชัน
2. ด้านการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ พบว่ายังมีการประเมินไม่ครบถ้วนทุกระบบ เนื่องจากสำนักฯมีระบบสารสนเทศที่หลากหลาย แต่ก็พบว่าจำนวนระบบสารสนเทศที่ได้รับการประเมินฯ มีจำนวนมากกว่าปีที่ผ่านมา ดังนั้นในปีถัดไปจึงควรให้มีการประเมินระบบอื่น ๆ ให้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะจากการสัมภาษณ์

1. ควรมีระบบที่สนับสนุนการให้บริการนักศึกษาต่างประเทศ เช่น แบบฟอร์มภาษาอังกฤษ ภาษาจีน เป็นต้น
2. ควรเพิ่มจำนวนบุคลากรที่ให้บริการให้เพียงพอต่อจำนวนนักศึกษาที่เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในภาพรวม

1. การตั้งค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน ควรตั้งให้สอดคล้องกับการดำเนินงานของหน่วยงาน และให้มีความท้าทาย
2. มหาวิทยาลัยควรแต่งตั้งคณะกรรมการด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน สายสนับสนุนเพื่อขับเคลื่อนและพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุน
3. มหาวิทยาลัยควรพิจารณากรอบอัตรากำลังให้กับหน่วยงานสายสนับสนุนซึ่งจะมีผลต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน และอาจส่งผลต่อประสิทธิภาพของการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้

4. หน่วยงานสายสนับสนุน ควรคัดสรรแนวปฏิบัติที่ดีในแต่ละกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ด้านประกันคุณภาพการศึกษา และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นไปใช้ประโยชน์ ซึ่งอาจได้มาจากการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้
5. การเขียนจุดแข็งของหน่วยงานในรายงานการประเมินตนเอง ควรเป็นจุดที่มีความโดดเด่นจริง ๆ ของหน่วยงาน
6. การเขียนรายงานการประเมินตนเองในแต่ละเกณฑ์ของตัวบ่งชี้ ควรเขียนให้ตรงประเด็น ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อแสดงให้เห็นถึงกระบวนการที่ได้ปฏิบัติ และดำเนินงานมาจริง
7. ควรกำหนดให้ทุกหน่วยงานวิเคราะห์ความเสี่ยงที่มีผลกระทบต่อเป้าหมายหลักของหน่วย

รูปภาพประกอบกิจกรรม



แนะนำคณะกรรมการ



สัมภาษณ์ผู้บริหาร



สัมภาษณ์บุคลากร



สัมภาษณ์นักศึกษา



ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน



ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน

รูปภาพประกอบกิจกรรม



ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน



ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน



นำเสนอผลการประเมิน



นำเสนอผลการประเมิน



บันทึกภาพพร้อมกัน



บันทึกภาพพร้อมกัน