

## องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

### ตัวบ่งชี้ 7.1.1 : ภาวะผู้นำของหัวหน้าหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

#### เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการทำงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาสถาบัน
2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่ มอบหมาย รวมทั้งสามารถ สื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของสถาบันไปยังบุคลากรในสถาบัน
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในสถาบันมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการ ตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
4. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ ของสถาบันตามศักยภาพ
5. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสถาบันและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย

**หมายเหตุ :** หากจะประเมินผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานข้อที่ 5 นั้น ต้องแสดงข้อมูลการบริหารงาน ตามหลักธรรมาภิบาลครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ตามนิยามศัพท์ที่ระบุไว้ ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ของ สมศ

#### เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

#### ผลการดำเนินงาน

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้ดำเนินการใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการภายในตาม โครงสร้างการบริหารงานของสำนักทะเบียนฯ โดยผู้บริหารหน่วยงานเป็นผู้มีวิสัยทัศน์ รักความก้าวหน้า เป็น ผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล มีความสามารถในการตัดสินใจ/แก้ปัญหา ดูแลบุคลากรอย่างดี และเน้นให้บุคลากร เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารที่มีความโปร่งใส มีความรักองค์กร ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตรวจสอบได้ และเข้าใจในงานที่ตนรับผิดชอบเป็นอย่างดี โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

1. ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นผู้ที่มีวิสัยทัศน์โดยกำหนดนโยบายเป็นลายลักษณ์อักษร และประกาศให้ทุกคนรับทราบ นอกจากนี้ยังมีการถ่ายทอดในรูปแบบการประชุมหัวหน้าหน่วยงาน และคณะทำงานชุดต่าง ๆ เพื่อให้ทุกคนได้รับรู้ มีการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ และนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้การปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน เช่น ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ การจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ การจัดทำฐานข้อมูล Hardware & peripheral ข้อมูลบริหารงานงบประมาณ การทำ Stockcard วัสดุสิ้นเปลืองหลัก (เอกสารหมายเลข ,[7.1.1.1.1](#) , [7.1.1.1.2](#), [7.1.1.1.3](#))
2. ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของการประชุมผู้บริหารประจำสำนักทะเบียนและประมวลผล และการประชุมคณะทำงานชุดต่าง ๆ (เอกสารหมายเลข ,[7.1.1.2.1](#),[7.1.1.2.2](#))
3. ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม ในรูปแบบคณะทำงานชุดต่าง ๆ ตามคำสั่ง สทป. ที่ 1 – 4 /2553 วันที่ 14 มิ.ย. 2554 และนำระบบการประเมิน 360 องศา มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี โดยมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินร่วมกันในการประชุมผู้บริหารสำนักทะเบียนฯ โดยเวียนให้เจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ และเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น (เอกสารหมายเลข ,[7.1.1.3.1](#), [7.1.1.3.2](#),[7.1.1.3.3](#),[7.1.1.3.4](#))
4. ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลมีการถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานให้มีความรู้ในเรื่องการจัดทำแผนปฏิบัติงาน และการดำเนินงานตามแผน โดยผ่านการประชุมคณะทำงานชุดต่าง ๆ และผ่านทาง E-mail address เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานตามศักยภาพ นอกจากนี้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีได้มีการแจ้งผลการประเมินให้แก่เจ้าหน้าที่ทุกท่านทราบ เพื่อให้พนักงานนำไปปรับปรุงในการพัฒนางาน (เอกสารหมายเลข ,[7.1.1.4.1](#),[7.1.1.4.2](#),[7.1.1.4.3](#),[7.1.1.4.4](#))
5. ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผลมีการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งมีการบริหารจัดการที่ดี 10 องค์ประกอบ ดังนี้ (เอกสารหมายเลข ,[7.1.1.5.1](#),[7.1.1.5.2](#),[7.1.1.5.3](#),[7.1.1.5.4](#))
  1. หลักประสิทธิผล โดยดูได้จากการมีการกำหนดทิศทางของแผนงาน และเป้าหมายที่ชัดเจน ตลอดจนที่มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน
  2. หลักประสิทธิภาพ มีการกำกับดูแลการปฏิบัติงานที่ดี โดยดูได้จากการที่ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ เป็นที่ปรึกษาคณะทำงานทุกชุด และมีการติดตามงานของคณะทำงานแต่ละชุดให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3. หลักการตอบสนอง ได้มีการสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ และสร้างความคาดหวังให้กับผู้ได้บังคับบัญชา และด้านการให้บริการแก่นักศึกษา โดยดูได้จากความร่วมมือร่วมใจในการทำงานของบุคลากร และการให้บริการที่สร้างให้เกิดพอใจแก่ผู้ใช้บริการ
4. หลักการรับผิดชอบ โดยผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่และผลงาน โดยดูได้จากผลการปฏิบัติงานที่สำเร็จต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้
5. หลักความโปร่งใส มีกระบวนการทำงานที่เปิดเผย ตรวจสอบได้ ที่บุคลากรทุกคนสามารถรู้ขั้นตอนในกิจกรรมนั้น ๆ โดยดูได้จากการเกิดปัญหาในกระบวนการปฏิบัติงาน ก็สามารถชี้แจงได้
6. หลักการมีส่วนร่วม โดยสนับสนุนให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น กรณีมีปัญหาหรือประเด็นสำคัญต่างๆ เพื่อให้เกิดการรับรู้ และสร้างให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการปฏิบัติงาน ที่มีผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ เข้ามีส่วนร่วมในการคิดแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น
7. หลักการกระจายอำนาจ โดยมีการมอบอำนาจในการตัดสินใจด้านการบริหารจัดการให้แก่ผู้ช่วยผู้อำนวยการฯ หัวหน้าแผนกแต่ละแผนกตามภาระหน้าที่ในการตัดสินใจในแต่ละเรื่อง
8. หลักนิติธรรม มีการใช้กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการบริหารจัดการภายในหน่วยงานอย่างเป็นธรรม
9. หลักความเสมอภาค ให้ความเท่าเทียมกันแก่บุคลากรทุกระดับ โดยสนับสนุนให้ได้มีการศึกษาเพิ่มขึ้น เพื่อความก้าวหน้าในอนาคต และยังสนับสนุนให้เข้ารับการอบรมด้านต่างๆ เพื่อให้เกิดความรู้ ความสามารถในสายอาชีพ
10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ มีนโยบายในการหาข้อตกลงภายในร่วมกัน เช่น การเลือกเกณฑ์พิจารณาความดีความชอบ หรือกรณีมติข้อตกลงการหยุดให้บริการวันเสาร์

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีผลการดำเนินงานผ่าน 5 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐานของมหาวิทยาลัย

### การบรรลุเป้าหมาย

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ 7.1.1 : ภาวะผู้นำของหัวหน้าหน่วยงาน คือ 5 ข้อ และมีผลการดำเนินงานได้ครบ 5 ข้อ บรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายปี 2553	เป้าหมายปี 2554
5 ข้อ	5 ข้อ

### การประเมินตนเอง

คะแนนเชิงเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ สกอ.	การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
5 คะแนน	บรรลุเป้าหมาย

### แนวทางการพัฒนา

สนับสนุนให้หัวหน้าแผนกภายในสำนักทะเบียนฯ ใช้หลักธรรมาภิบาลและบูรณาการด้านการบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ

### การกำกับดูแลตัวบ่งชี้

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
ชื่อ นางสาวสุทธีวรรณ จรรยาพัฒนานุกูล เจ้าหน้าที่ประจำแผนกประมวลผลและสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน 6873 อีเมลล์ : <a href="mailto:Sutthiwan_Jan@utcc.ac.th">Sutthiwan_Jan@utcc.ac.th</a>	ชื่อ นางสาวสลิลทิพย์ รุ่งโรจน์ทรัพย์ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เบอร์โทรภายใน 6870 อีเมลล์ : <a href="mailto:slitip_roo@utcc.ac.th">slitip_roo@utcc.ac.th</a>

### รายการหลักฐาน

เอกสารหมายเลข 7.1.1.1	1. นโยบายการบริหารของผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล 2. แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.1.4) 3. ตัวอย่าง ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน
เอกสารหมายเลข 7.1.1.2	1. รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.2.1) 2. รายงานการประชุมคณะทำงานฯ ตามคำสั่ง สทป. 1/2553, 2/2553, 3/2553 4/2553 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2554 (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.5.4)
เอกสารหมายเลข 7.1.1.3	1. รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.2.1) 2. รายงานการประชุมคณะทำงานฯ ตามคำสั่ง สทป. 1/2553, 2/2553, 3/2553 4/2553 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2554 (อ้างอิงเอกสารหมายเลข

	<p>1.1.5.4)</p> <p>3. ตัวอย่าง แบบประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี</p> <p>4. เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี</p>
เอกสารหมายเลข 7.1.1.4	<p>1. รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.2.1)</p> <p>2. รายงานการประชุมคณะทำงานตามคำสั่ง สทป. 1/2553, 2/2553, 3/2553 4/2553 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2553 (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.5.4)</p> <p>3. การสื่อสารผ่าน E-mail address</p> <p>4. ตัวอย่าง แบบประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.1.1.3.3)</p>
เอกสารหมายเลข 7.1.1.5	<p>1. นโยบายการบริหารของผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.1.1.1.1)</p> <p>2. แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.1.4)</p> <p>3. ตัวอย่าง ระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.1.1.1.3)</p> <p>4. คำสั่ง สทป.ที่ 1/2553,2/2553,3/2553,4/2553 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2553 (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.5.3)</p>

## ตัวบ่งชี้ 7.2 : มีการพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย
2. กำหนดกลุ่มบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อที่ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อที่ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อที่ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ
1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ

### ผลการดำเนินงาน

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มอบหมายให้คณะทำงานการจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการดำเนินการจัดการความรู้ โดยมีกำหนดแผนการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด เช่น การสร้างชุมชนนักปฏิบัติ (CoPs) การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการแจ้งข่าวสารต่าง ๆ โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายในการจัดการความรู้ ในปีการศึกษา 2553 ได้กำหนดประเด็นความรู้ คือ “เทคนิคการลงยอนักศึกษาเข้าสอบอย่างมีประสิทธิภาพ (ต่อเนื่องจากปีการศึกษา 2552)” และกำหนดเป้าหมาย ในปีการศึกษา 2553 จะมีจำนวนคลังความรู้จำนวน

- 2 เรื่อง มีช่องทางในการรับข้อมูลข่าวสารเรื่องการจัดการความรู้มากกว่า 3 ช่องทาง บุคลากร เข้าใช้งานระบบการจัดการความรู้ของสำนักทะเบียนฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 และจำนวนชุมชน องค์กรปฏิบัติ (CoPs) 2 ชุมชน (เอกสารหมายเลข ,[7.2.1.1](#), [7.2.1.2](#), [7.2.1.3](#), [7.2.1.4](#))
2. แต่งตั้งคณะทำงานการจัดทำแผนการจัดการองค์ความรู้ และกำหนดภาระหน้าที่ ตามคำสั่ง สทป. ที่ 4/2553 ข้อ 6 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2553 และให้บุคลากรสำนักทะเบียนฯ ทุกคนเป็น กลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาความรู้ โดยการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามแผนที่คณะทำงานได้ กำหนดขึ้น (เอกสารหมายเลข ,[7.2.2.1](#),[7.2.2.2](#))
  3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อที่ 1 และเผยแพร่ไปสู่ บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด โดยสำนักทะเบียนฯ ได้มีการจัดทำคู่มือการใช้ Web blog KM และ มีการพัฒนา Website KM ที่มี Web blog KM ของหน่วยงาน เพื่อให้มีการแบ่งปันและ แลกเปลี่ยนการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2552 เป็นต้นมา นอกจากนั้นยังม ีการเพิ่มช่องทางในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ผ่านทาง E-mail address และ Facebook (เอกสาร หมายเลข ,[7.2.3.1](#),[7.2.3.2](#), [7.2.3.3](#))
  4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อที่ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่ง เรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็น ลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) ทาง Website KM และ Web blog KM ของสำนัก ทะเบียนและประมวลผล (เอกสารหมายเลข ,[7.2.4.1](#),[7.2.4.2](#), [7.2.4.3](#))
  5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษา 2553 และปีการศึกษา 2552 จาก ความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี และข้อมูล ข่าวสารของทุกแผนกที่ต้องการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ มาเผยแพร่ทาง website KM และ web blog KM ของสำนักทะเบียนฯ เพื่อให้สมาชิกของสำนักทะเบียนฯ ได้นำมาปรับใช้ในการปฏิบัติ งานจริง นอกจากนี้ยังมีการใช้ช่องทางการสื่อสาร ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ในการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในสำนักทะเบียนฯ (เอกสารหมายเลข ,[7.2.5.1](#), [7.2.5.2](#), [7.2.5.3](#))

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีผลการดำเนินงานผ่าน 5 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ.

### การบรรลุเป้าหมาย

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ 7.2. : มีการพัฒนาสถาบันสู่สถาบัน เรียนรู้ คือ 4 ข้อ และมีผลการดำเนินงาน ได้ 5 ข้อ บรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายปี 2553	เป้าหมายปี 2554
4 ข้อ	5 ข้อ

### การประเมินตนเอง

คะแนนเชิงเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ สกอ.	การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
5 คะแนน	บรรลุเป้าหมาย

### แนวทางการพัฒนา

ควรวหาวิธีการ กลยุทธ์ที่จะผลักดันให้สมาชิกในสำนักทะเบียนและประมวลผลทุกคน ได้เข้ามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในช่องทางต่างๆ ที่กำหนดไว้

### การกำกับดูแลตัวบ่งชี้

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
ชื่อ นางสาวรุ่งนภา ปักซี่ เบอร์โทรภายใน 6873 เจ้าหน้าที่แผนกประมวลผลและสารสนเทศ อีเมล : <a href="mailto:rungnapa_pak@utcc.ac.th">rungnapa_pak@utcc.ac.th</a>	ชื่อ นางสลิลทิพย์ รุ่งโรจน์ทรัพย์ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เบอร์โทรภายใน 6870 อีเมล : <a href="mailto:slitip_roo@utcc.ac.th">slitip_roo@utcc.ac.th</a>

### รายการหลักฐาน

เอกสารหมายเลข 7.2.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. การประเมินหน่วยงานตนเอง เรื่องการจัดการความรู้ด้วย KMAT ของสำนักทะเบียนและประมวลผล</li> <li>2. แผนงาน สำนักทะเบียนและประมวลผล 2553 (อ้างอิงเอกสาร 1.1.3.5)</li> <li>3. แผนปฏิบัติการจัดการความรู้ สำนักทะเบียนและประมวลผล ปีการศึกษา 2553</li> <li>4. แผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2553</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.2.2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คำสั่ง สทป. ที่ 4/2553 ลงวันที่ 13 มิถุนายน 2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานภายใน สำนักทะเบียนฯ ประจำปีการศึกษา 2553 (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.5.3)</li> <li>2. แผนการจัดการความรู้ ประจำปีการศึกษา 2553 (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.2.1.4)</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.2.3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website จาก URL:<a href="http://www.reg.ac.th/km/web/login.asp">http://www.reg.ac.th/km/web/login.asp</a></li> </ol>



	<ol style="list-style-type: none"> <li>2. Website จาก URL:<a href="http://www.reg.ac.th/km2553/main.html">http://www.reg.ac.th/km2553/main.html</a></li> <li>3. คู่มือการใช้ web blog ของสำนักทะเบียนและประมวลผล</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.2.4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website จาก URL:<a href="http://www.reg.ac.th/km/web/login.asp">http://www.reg.ac.th/km/web/login.asp</a> (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.2.3.1)</li> <li>2. Website จาก URL:<a href="http://www.reg.ac.th/km2553/main.html">http://www.reg.ac.th/km2553/main.html</a> (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.2.3.2)</li> <li>3. คู่มือการใช้ web blog ของสำนักทะเบียนและประมวลผล (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.2.3.3)</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.2.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Website จาก URL:<a href="http://www.reg.ac.th/km/web/login.asp">http://www.reg.ac.th/km/web/login.asp</a> (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.2.3.1)</li> <li>2. Website จาก URL:<a href="http://www.reg.ac.th/km2553/main.html">http://www.reg.ac.th/km2553/main.html</a> (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.2.3.2)</li> <li>3. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์</li> </ol>

## ตัวบ่งชี้ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของ สถาบันร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของสถาบัน จากตัวอย่างต่อไปนี้
  - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
  - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน
  - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
  - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
  - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากร
  - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
  - อื่น ๆ ตามบริบทของสถาบัน
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับ ความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อสภาสถาบันเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสภาสถาบันไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

หมายเหตุ :

คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในสถาบันในรอบการประเมิน ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของสถาบัน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของสถาบันในการควบคุม หรือจัดการกับความเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอโดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

ตัวอย่างความเสี่ยงร้ายแรงที่ให้ผลประเมินเป็นศูนย์ (0) คะแนน เช่น

1. มีการเสียชีวิตและถูกทำร้ายร่างกายหรือจิตใจอย่างรุนแรงของนักศึกษา คณาจารย์บุคลากรภายในสถาบัน ทั้งๆ ที่อยู่ในวิสัยที่สถาบันสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่ไม่พบแผนการจัดการ ความเสี่ยงหรือไม่พบความพยายามของสถาบันในการระงับเหตุการณ์ดังกล่าว
2. สถาบันหรือหน่วยงานเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี อันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น คณาจารย์ นักวิจัยหรือบุคลากรขาดจริยธรรม จรรยาบรรณการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือกฎกระทรวง และ เกิดเป็นข่าวปรากฏให้เห็นตามสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ข่าว online เป็นต้น
3. สถาบันหรือหน่วยงานขาดสภาพคล่องในด้านการเงินจนทำให้ต้องปิดหลักสูตรหรือไม่สามารถปฏิบัติตาม เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ส่งผลกระทบต่อ นักศึกษาปัจจุบันที่เรียนอยู่อย่างรุนแรง

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

\*\* หากมีคณะใดคณะหนึ่งได้คะแนนการประเมินเป็นศูนย์ (0) แล้ว สถาบันก็จะได้คะแนนการประเมินเป็น ศูนย์ (0) ด้วยเช่นกัน หากเป็นไปตามเงื่อนไขที่กล่าวไว้ข้างต้นการไม่เข้าข่ายที่ทำให้ผลการประเมินได้คะแนน เป็นศูนย์ (0) ได้แก่

1. สถาบันมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกัน หรือมีแผนรองรับเพื่อลดผลกระทบ สำหรับความเสี่ยงที่ทำให้เกิดเรื่องร้ายแรงดังกล่าวไว้ล่วงหน้า และดำเนินการตามแผน
2. เป็นเหตุสุดวิสัย อยู่นอกเหนือการบริหารจัดการ (การควบคุมหรือการป้องกัน) ของสถาบัน
3. เหตุการณ์ร้ายแรงดังกล่าวมีความรุนแรงที่ลดน้อยลงมาจากแผนรองรับผลกระทบที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

**ผลการดำเนินงาน**

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มอบหมายให้คณะทำงานการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง ภายในสำนักทะเบียนฯ มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการวิเคราะห์/ระบุความเสี่ยงและจัดทำแผนการ บริหารความเสี่ยง ซึ่งยึดหลักตามโครงสร้างการบริหารความเสี่ยงองค์กร และนโยบายของมหาวิทยาลัยฯ ตลอดจนมีกระบวนการรายงานและติดตามผลการดำเนินงานตามสายการรายงาน (Reporting Line) และ ตามแผนบริหารความเสี่ยงทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ คือ 1. ความเสี่ยงด้านทรัพยากร 2. ความเสี่ยงด้านนโยบาย

กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ 3. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน 4. ความเสี่ยงด้านบุคลากร โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

1. มีการแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีหัวหน้าแผนกทุกแผนกภายในสำนักทะเบียนฯ ที่รับผิดชอบพันธกิจหลักร่วมเป็นคณะทำงาน (ตามเอกสารหมายเลข ,7.4.1)
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง 4 ด้าน คือ (อ้างอิงเอกสารหมายเลข ,7.4.2.1, 7.4.2.2)
  - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
  - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
  - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
  - ความเสี่ยงด้านบุคลากร
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับ ความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2 โดยสำนักทะเบียนฯ ได้จัดทำทั้งในรูปแบบเก่าและรูปแบบใหม่ที่ทางมหาวิทยาลัยฯ ได้พัฒนาขึ้น (เอกสารหมายเลข ,7.4.3.1,7.4.3.2)
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินงานตามแผน (เอกสารหมายเลข ,7.4.4.1, 7.4.4.2, 7.4.4.3)
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยฯ เพื่อพิจารณา 2 ครั้ง ครั้งแรกเมื่อวันที่ 30 พฤศจิกายน 2553 และครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 20 มิถุนายน 2554 (เอกสารหมายเลข ,7.4.5.1, 7.4.5.2)
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ ไปใช้ในการปรับแผน และวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป (เอกสารหมายเลข ,7.4.6.1)

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีผลการดำเนินงานผ่าน 6 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ.

### การบรรลุเป้าหมาย

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง คือ 6 ข้อ และมีผลการดำเนินงานได้ 6 ข้อ บรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายปี 2553	เป้าหมายปี 2554
6 ข้อ	6 ข้อ

### การประเมินตนเอง

คะแนนเชิงเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ สกอ.	การบรรลุเป้าหมาย
5 คะแนน	บรรลุเป้าหมาย

### แนวทางการพัฒนา

ควรมีการเผยแพร่ความรู้ด้านบริหารความเสี่ยง แผนจัดการความเสี่ยง การวิเคราะห์ความเสี่ยง เพื่อให้บุคลากรสำนักทะเบียนฯ สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ใน Intranet ของสำนักทะเบียนฯ โดยจัดทำเป็นระบบปิดที่เผยแพร่ภายในสำนักทะเบียนฯ เท่านั้น

### การกำกับดูแลตัวบ่งชี้

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
ชื่อ นางพรเพ็ญ ผลสวัสดิ์ หัวหน้าแผนกประวัติและหนังสือสำคัญ เบอร์โทรภายใน 6878 อีเมล : <a href="mailto:pornphen_pho@utcc.ac.th">pornphen_pho@utcc.ac.th</a>	ชื่อ นางสลิลทิพย์ รุ่งโรจน์ทรัพย์ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เบอร์โทรภายใน 6870 อีเมล : <a href="mailto:slitip_roo@utcc.ac.th">slitip_roo@utcc.ac.th</a>

### รายการหลักฐาน

เอกสารหมายเลข 7.4.1	1. คำสั่ง สทป. ที่ 4/2553 ข้อ 4 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2553 (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.5.3)
เอกสารหมายเลข 7.4.2	1. Risk Map ของสำนักทะเบียนฯ 2. ตารางการวิเคราะห์ความเสี่ยง สำนักทะเบียนฯ ปีการศึกษา 2553
เอกสารหมายเลข 7.4.3	1. การวิเคราะห์ผลกระทบ และการกำหนดมาตรฐานการบริหารความเสี่ยง ประจำปีการศึกษา 2553 (รูปแบบเก่า) 2. การบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน (Risk Management : Unit Level) (รูปแบบใหม่)
เอกสารหมายเลข 7.4.4	1. แผนงานด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง สำนักทะเบียนฯ ประจำปีการศึกษา 2553 (กณ.02.1.1-50) 2. แบบฟอร์มรายงานความก้าวหน้าและประเมินการควบคุม ในการดำเนินงานการบริหารจัดการความเสี่ยง สำนักทะเบียนฯ ประจำปีการศึกษา 2553 Semester 1 รายงาน ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2553

	3. แบบติดตามแผนการบริหารความเสี่ยง ประจำปีการศึกษา 2553 (Risk Performance review) (QF-RQA-06) รายงาน ณ วันที่ 20 มิถุนายน 2554
เอกสารหมายเลข 7.4.5	<p>1. แบบฟอร์มรายงานความก้าวหน้าและประเมินการควบคุม ในการดำเนินงานการบริหารจัดการความเสี่ยง สำนักทะเบียนฯ ประจำปีการศึกษา 2553 Semester 1 รายงาน ณ วันที่ 30 พฤศจิกายน 2553 (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.4.4.2)</p> <p>2. แบบติดตามแผนการบริหารความเสี่ยง ประจำปีการศึกษา 2553 (Risk Performance review) (QF-RQA-06) รายงาน ณ วันที่ 20 มิถุนายน 2554 (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.4.4.3)</p>
เอกสารหมายเลข 7.4.6	1. รายงานการประชุมคณะทำงานการบริหารจัดการความเสี่ยง ประจำปีการศึกษา 2553

**ตัวบ่งชี้ 7.8.2 : มีระบบและกลไกการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน  
ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ**

**เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ**

1. มีนโยบายในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
2. มีผู้รับผิดชอบในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการหน่วยงาน
3. มีการดำเนินงาน
4. มีการประเมินผลการดำเนินงาน
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

**ผลการดำเนินงาน**

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มอบหมายให้คณะทำงานการจัดทำแผนความสำรวจความพึงพอใจของสำนักทะเบียนฯ โดยแผนกบริการฯ มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ โดยมีการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินมาวิเคราะห์จุดแข็ง/จุดอ่อน เพื่อใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานภายในสำนักทะเบียนฯ ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

1. มีนโยบาย แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) แผนงาน สำนักทะเบียนฯ ประจำปี 2553 และแผนสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน (เอกสารหมายเลข ,[7.8.2.1.1](#), [7.8.2.1.2](#), [7.8.2.1.3](#) , [7.8.2.1.4](#))
2. มีผู้รับผิดชอบแผนการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน ตามคำสั่ง สทป. ที่ 4/2553 ลงวันที่ 14 มิ.ย. 2553 (เอกสารหมายเลข ,[7.8.2.2.1](#))
3. มีการประชุมคณะทำงาน และดำเนินงานตามแผนฯ ในปีการศึกษา 2553 มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการ ผู้ใช้ 2 กลุ่ม คือ กลุ่มนักศึกษามหาวิทยาลัยฯ ทำการสำรวจช่วงมิถุนายน 2553 – มีนาคม 2554 โดยมีผู้ตอบแบบสำรวจ 1,021 ฉบับ และกลุ่มอาจารย์/พนักงาน ทำการสำรวจช่วงมกราคม – กุมภาพันธ์ 2554 โดยแจกแบบสำรวจจำนวน 300 ฉบับ ได้รับแบบสำรวจตอบกลับจำนวน 161 ฉบับ (เอกสารหมายเลข ,[7.8.2.3.1](#), [7.8.2.3.2](#), [7.8.2.3.3](#), [7.8.2.3.4](#))

4. มีการวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจ ของผู้ให้บริการทั้ง 2 กลุ่ม และจัดทำรายงานสรุปผลการสำรวจฯ นอกจากนี้ยังได้มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน เพื่อนำไปปรับปรุงแผนและการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจในปีถัดไป (เอกสารหมายเลข ,[7.8.2.4.1](#), [7.8.2.4.2](#), [7.8.2.4.3](#), [7.8.2.4.4](#))
5. มีการนำผลการวิเคราะห์ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการทั้ง 2 กลุ่ม มาปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ นอกจากนี้ ยังมีการนำผลสรุปการดำเนินงาน สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ อันเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อการให้บริการที่สำนักทะเบียนและประมวลผล และประชุมสรุปผลการดำเนินงาน ปรับปรุงแบบสำรวจความพึงพอใจฯ พร้อมจัดทำร่างแผนการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของสำนักทะเบียนฯ ประจำปีการศึกษา 2554 (เอกสารหมายเลข ,[7.8.2.5.1](#), [7.8.2.5.2](#), [7.8.2.5.3](#), [7.8.2.5.4](#))

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีผลการดำเนินงานผ่าน 5 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐานของมหาวิทยาลัยฯ

#### การบรรลุเป้าหมาย

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ 7.8.2 : มีระบบและกลไกการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงาน คือ 5 ข้อ และมีผลการดำเนินงานได้ 5 ข้อ บรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายปี 2553	เป้าหมายปี 2554
5 ข้อ	5 ข้อ

#### การประเมินตนเอง

คะแนนเชิงเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้มหาวิทยาลัย	การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
5 คะแนน	บรรลุเป้าหมาย

#### แนวทางการพัฒนา

พัฒนาวิธีการในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานในรูปแบบอื่นๆ เพื่อให้มีผลการสำรวจหลายมุมมอง



**การกำกับดูแลตัวบ่งชี้**

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
<p>ชื่อ นายพิบูลย์ นาคสีดี</p> <p>หัวหน้าแผนกบริการและรับลงทะเบียน</p> <p>เบอร์โทรภายใน 6875</p> <p>อีเมล : <a href="mailto:phibul_nak@utcc.ac.th">phibul_nak@utcc.ac.th</a></p>	<p>ชื่อ นางสาวสลิลทิพย์ รุ่งโรจน์ทรัพย์</p> <p>ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล</p> <p>เบอร์โทรภายใน 6870</p> <p>อีเมล : <a href="mailto:slitip_roo@utcc.ac.th">slitip_roo@utcc.ac.th</a></p>

**รายการหลักฐาน**

เอกสารหมายเลข 7.8.2.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. นโยบายการบริหารของผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล</li> <li>2. แผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.1.4)</li> <li>3. แผนงาน สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2553 (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.3.5)</li> <li>4. แผนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงาน สำนักทะเบียนและประมวลผล ปีการศึกษา 2553</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.8.2.2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คำสั่ง สทป. ที่ 4/2553 ข้อ 9 ลงวันที่ 14 มิถุนายน 2553 (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.5.3)</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.8.2.3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แผนการดำเนินงานสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงาน สำนักทะเบียนฯ ประจำปีการศึกษา 2553 (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.8.2.1.4)</li> <li>2. รายงานการประชุมคณะทำงานการจัดทำแผนสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2553</li> <li>3. แบบสอบถามความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการ</li> <li>4. แบบสอบถามความพึงพอใจของอาจารย์และเจ้าหน้าที่ในการรับบริการ ประจำปีการศึกษา 2553</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.8.2.4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของนักศึกษาในการใช้บริการของสำนักทะเบียนฯ ประจำปีการศึกษา 2553</li> <li>2. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของอาจารย์/เจ้าหน้าที่ในการใช้บริการของสำนักทะเบียนฯ ประจำปีการศึกษา 2553</li> <li>3. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2553</li> <li>4. การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงาน ครั้งที่ 1-2 ประจำปีการศึกษา 2553</li> </ol>

เอกสารหมายเลข 7.8.2.5	<ol style="list-style-type: none"><li>1. รายงานสรุปผลการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2553 (อ้างอิงเอกสาร 7.8.2.4.3)</li><li>2. รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดทำแผนสำรวจความพึงพอใจของหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2553 (อ้างอิงเอกสาร 7.8.2.3.2)</li><li>3. แบบสำรวจความพึงพอใจ (ฉบับปรับปรุง)</li><li>4. ร่างแผนการสำรวจความพึงพอใจของสำนักทะเบียนฯ ประจำปีการศึกษา 2554</li></ol>
-----------------------	--

**ตัวบ่งชี้ 7.9.1 : การรับนักศึกษาใหม่**

**ชนิดของตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ

**เกณฑ์มาตรฐาน :** ข้อ

1. มีระบบและกลไกการรับนักศึกษาใหม่
2. มีการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการรับนักศึกษาใหม่
3. มีการกำหนดเป้าหมายการรับนักศึกษา
4. มีการเตรียมความพร้อมก่อนการเปิดรับนักศึกษาใหม่
5. มีการประเมินผลระบบและกลไกการรับนักศึกษาใหม่
6. มีการนำผลการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการรับนักศึกษาใหม่ไปปรับปรุง ระบบและกลไกการรับนักศึกษาใหม่

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

**ผลการดำเนินงาน**

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มอบหมายให้แผนกรับเข้าศึกษา มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับนักศึกษาใหม่ โดยมีภารกิจร่วมกันกับกองส่งเสริมการรับนักศึกษา ในการรับนักศึกษาใหม่ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ที่เน้นการประสานและการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อให้ผลการรับสมัครนักศึกษาใหม่ในปีการศึกษานั้น ๆ บรรลุเป้าหมายตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยสำนักทะเบียนฯ มีการดำเนินการดังนี้

1. สำนักทะเบียนฯ มีระบบและกลไกการรับนักศึกษาใหม่อย่างเป็นขั้นตอน โดยมอบหมายให้แผนกรับเข้าศึกษา มีหน้าที่รับผิดชอบในการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับนักศึกษาใหม่ ดังนี้ การจัดทำปฏิทินการรับนักศึกษาใหม่ การจัดทำคู่มือการรับนักศึกษาใหม่ การจัดทำแผนการรับสมัครนักศึกษา การแต่งตั้งคณะกรรมการรับสมัครนักศึกษาใหม่ชุดต่าง ๆ และประสานงานกับคณะวิชา เพื่อประมาณการรับสมัครนักศึกษาใหม่ของคณะต่าง ๆ รวมทั้งประสานกับคณะกรรมการอุดมศึกษา (Admission) ในการสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในระดับอุดมศึกษา (เอกสารหมายเลข ,[7.9.1.1.1](#), [7.9.1.1.2](#), [7.9.1.1.3](#), [7.9.1.1.4](#), [7.9.1.1.5](#))

2. แผนกรับเข้าศึกษาฯ ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล และปรับเปลี่ยนขั้นตอนการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2552 ในลำดับขั้นตอนการถ่ายภาพนักศึกษาเพื่อทำบัตรประจำตัวนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553 และนำเสนอคณะกรรมการอำนวยการรับสมัครนักศึกษาใหม่ (เอกสารประกอบ ,[7.9.1.2.1](#),[7.9.1.2.2](#))
3. แผนกรับเข้าศึกษาฯ ประสานขอความร่วมมือกับคณะวิชาต่าง ๆ เรื่อง ประมาณยอดรับนักศึกษา รายวิชาที่นักศึกษาลงทะเบียนเรียน และประมาณการค่าใช้จ่ายของนักศึกษาตลอดหลักสูตร (เอกสารหมายเลข ,[7.9.1.3.1](#), [7.9.1.3.2](#), [7.9.1.3.3](#))
4. เตรียมความพร้อมก่อนการเปิดรับนักศึกษาใหม่ โดยมีการกำหนดกระบวนการในการรับสมัคร จัดทำคู่มือการรับนักศึกษาใหม่ จัดเตรียมสถานที่การรับสมัครนักศึกษา เก็บข้อมูลบันทึกใบบัตร ผังการลงทะเบียนนักศึกษาใหม่ และผังค่าใช้จ่ายระดับปริญญาตรี ประจำปีการศึกษา 2553 (เอกสารประกอบ ,[7.9.1.4.1](#), [7.9.1.4.2](#), [7.9.1.4.3](#), [7.9.1.4.4](#), [7.9.1.4.5](#))
5. มีการประเมินผลระบบและกลไกการรับนักศึกษาใหม่ โดยการจัดทำรายงานสรุปปัญหา เกี่ยวกับการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อในมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2553 (เอกสารประกอบ ,[7.9.1.5.1](#))
6. นำผลการวิเคราะห์ข้อมูลการดำเนินการรับนักศึกษาใหม่ ไปปรับปรุงระบบและกลไกการรับนักศึกษา ใหม่ โดยมีการปรับเปลี่ยนระบบการรับสมัครออนไลน์ (E-Admission) ในการรับสมัครนักศึกษา ใหม่ปีการศึกษา 2554 เริ่มใช้ตั้งแต่เดือนมกราคม 2554 และได้จัดทำแผนการรับสมัครนักศึกษา เพื่อเตรียมการรับสมัครนักศึกษาใหม่ผ่านระบบออนไลน์ ในการรับนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2554 (เอกสารหมายเลข ,[7.9.1.6.1](#), [7.9.1.6.2](#))

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีผลการดำเนินงานผ่าน 6 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐานของ มหาวิทยาลัย

### การบรรลุเป้าหมาย

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ 7.9.1 : การรับนักศึกษาใหม่ คือ 6 ข้อ และมีการดำเนินงานได้ครบ 6 ข้อ บรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายปี 2553	เป้าหมายปี 2554
6 ข้อ	6 ข้อ

### การประเมินตนเอง

คะแนนเชิงเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ มหาวิทยาลัย	การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
5 คะแนน	บรรลุเป้าหมาย

### แนวทางการพัฒนา

ควรมีการประชาสัมพันธ์ และความร่วมมือของบุคลากรทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควบคู่ไปด้วย เพื่อให้ตระหนักถึงความสำคัญของกระบวนการรับสมัครนักศึกษาใหม่

### การกำกับดูแลตัวบ่งชี้

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
ชื่อ นางสาวขอพรชนก เรือนดวง เจ้าหน้าที่ประจำแผนกรับเข้าศึกษาและงานปริญญา เบอร์โทรภายใน : 6874 อีเมล : <a href="mailto:khowphomchanok_run@utcc.ac.th">khowphomchanok_run@utcc.ac.th</a>	ชื่อ นางสลิลทิพย์ รุ่งโรจน์ทรัพย์ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เบอร์โทรภายใน 6870 อีเมล : <a href="mailto:slitip_roo@utcc.ac.th">slitip_roo@utcc.ac.th</a>

### รายการหลักฐาน

เอกสารหมายเลข 7.9.1.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แผนการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2553</li> <li>2. แผนการปฏิบัติงานการรับนักศึกษา การรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาต่อ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ปีการศึกษา 2553</li> <li>3. คำสั่ง มกค. เลขที่ 476/2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการอำนวยการและอนุกรรมการรับสมัครคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553</li> <li>4. คำสั่ง มกค. เลขที่ 3/2553 เรื่อง แต่งตั้งอนุกรรมการและเจ้าหน้าที่รับสมัครสอบสัมภาษณ์ มอบตัว และชำระเงินขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ประจำปีการศึกษา 2553 และคำสั่ง มกค. เลขที่ 108/2553 (เพิ่มเติม)</li> <li>5. ระบบการเข้าสอบสัมภาษณ์และแผนผังห้องสัมภาษณ์ การรับสมัครร่วมกับ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.9.1.2	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. แผนผังการรับสมัคร / สอบสัมภาษณ์ / มอบตัวและชำระเงินค่าลงทะเบียนนักศึกษาใหม่ ประจำปีการศึกษา 2553</li> <li>2. แผนผังการรับสมัคร / สอบสัมภาษณ์ / มอบตัวและชำระเงิน</li> </ol>

	ค่าลงทะเบียนนักศึกษาใหม่ ประจำปีการศึกษา 2553
เอกสารหมายเลข 7.9.1.3	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สำเนาบันทึกข้อความ ถึงคณะวิชาต่าง ๆ เรื่องขอข้อมูลสำหรับนักศึกษาใหม่</li> <li>2. สรุปประมาณการจำนวนรับสมัครนักศึกษาใหม่ ประจำปีการศึกษา 2553 ของทุกคณะ/สาขาวิชา</li> <li>3. สรุปอัตราค่าลงทะเบียนตลอดหลักสูตร โดยประมาณการ ปีการศึกษา 2553 ของทุกคณะ/สาขาวิชา</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.9.1.4	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คำสั่ง มกค. ที่ 3/2553 เรื่อง แต่งตั้งอนุกรรมการและเจ้าหน้าที่รับสมัคร สอบสัมภาษณ์ มอบตัว และชำระเงินขึ้นทะเบียนนักศึกษาใหม่ ประจำปี การศึกษา 2553 และคำสั่ง มกค. ที่ 108/2553 (เพิ่มเติม) (อ้างอิง เอกสารหมายเลข 7.9.1.1.4)</li> <li>2. คู่มือการรับนักศึกษาใหม่ ประจำปีการศึกษา 2553 ระดับปริญญาตรี</li> <li>3. รายงานการประชุม ครั้งที่ 1/2552 และครั้งที่ 2 ร่วมกับกองส่งเสริมการ รับนักศึกษา ในการวางแผนการดำเนินงานโครงการความร่วมมือรับ สมัครนักศึกษาใหม่ร่วมกับมหาวิทยาลัยรัฐ 3 สถาบัน คือ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ และ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2553</li> <li>4. แผนภูมิสถานที่รับสมัครนักศึกษา ณ หอประชุม มหาวิทยาลัยหอการค้า ไทย</li> <li>5. สรุปอัตราค่าลงทะเบียนตลอดหลักสูตร โดยประมาณการ ปีการศึกษา 2553 ของทุกคณะ/สาขาวิชา (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.9.1.4.3)</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.9.1.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. สรุปปัญหาและอุปสรรคเกี่ยวกับการรับสมัครสอบคัดเลือกบุคคลเข้า ศึกษาใหม่</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.9.1.6	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. คู่มือการใช้งานระบบการรับสมัครออนไลน์ (E-Admission)</li> <li>2. แผนการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ปีการศึกษา 2554</li> </ol>

**ตัวบ่งชี้ 7.13.2.1 : ร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในคุณภาพของงานบริการ  
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต**

**เกณฑ์มาตรฐาน :** ร้อยละ/จำนวน

การประมวลผลคิดค่าร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในคุณภาพของงานบริการ จากแบบสำรวจความพึงพอใจในการใช้บริการ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของงานบริการนักศึกษา ได้แก่ การแจ้งข้อมูลข้อปฏิบัติ ขั้นตอนในการปฏิบัติ ความสะดวกรวดเร็ว ความกระตือรือร้นของเจ้าหน้าที่ ความสุภาพของเจ้าหน้าที่ การให้คำแนะนำของเจ้าหน้าที่ และความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ร้อยละ 75.00 – 80.00	ร้อยละ 80.01 – 85.00	ร้อยละ 85.01 – 90.00	ร้อยละ 90.01 – 95.00	ร้อยละ 95.01 - 100

**ผลการดำเนินงาน**

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มอบหมายให้คณะทำงานฯ และแผนกบริการฯ มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการกำหนดแผนปฏิบัติการเกี่ยวกับการให้บริการแก่นักศึกษา โดยมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการทุกปี ซึ่งในการปฏิบัติงานมีการติดตาม/ประเมินผล และนำผลการประเมินมาวิเคราะห์จุดแข็ง/จุดอ่อน เพื่อใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ในปีการศึกษา 2553 มีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการนักศึกษา โดยทำการสำรวจช่วงมิถุนายน 2553 – มีนาคม 2554 มีผู้ตอบแบบสำรวจ 1,021 ฉบับ ซึ่งผลการประเมินคิดค่าร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในคุณภาพของงานบริการ ได้ 94.36 (เอกสารหมายเลข [7.13.2.1.1](#))

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีผลการดำเนินงานคิดเป็นค่าร้อยละของจำนวนนักศึกษาที่มีความพึงพอใจในคุณภาพของงานบริการ ได้ร้อยละ 94.36 ตามเกณฑ์มาตรฐานของมหาวิทยาลัย

**การบรรลุเป้าหมาย**

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ 7.13.2.1 : ร้อยละของความพึงพอใจในคุณภาพของงานบริการนักศึกษา คือร้อยละ 93 และมีผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 94.36 บรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายปี 2553	เป้าหมายปี 2554
ร้อยละ 93	ร้อยละ 96

### การประเมินตนเอง

คะแนนเชิงเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้มหาวิทยาลัย	การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
4 คะแนน	บรรลุเป้าหมาย

### แนวทางการพัฒนา

-

### การกำกับดูแลตัวบ่งชี้

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
<p>ชื่อ นายพิบูลย์ นาคสีดี</p> <p>หัวหน้าแผนกบริการและรับลงทะเบียน</p> <p>เบอร์โทรภายใน 6875</p> <p>อีเมล : <a href="mailto:phibul_nak@utcc.ac.th">phibul_nak@utcc.ac.th</a></p>	<p>ชื่อ นางสาวสลิลทิพย์ รุ่งโรจน์ทรัพย์</p> <p>ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล</p> <p>เบอร์โทรภายใน 6870</p> <p>อีเมล : <a href="mailto:slitip_roo@utcc.ac.th">slitip_roo@utcc.ac.th</a></p>

### รายการหลักฐาน

เอกสารหมายเลข 7.13.2.1.1	1. สรุปผลค่าเฉลี่ยร้อยละของการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพของงานบริการนักศึกษา สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2553 (มิ.ย.-มี.ค.54)
--------------------------	---



## ตัวบ่งชี้ 7.13.2.2 มีระบบและกลไกในการจัดทำใบปริญญาบัตร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีหน่วยงานหรือคณะทำงานผู้รับผิดชอบในการจัดทำใบปริญญาบัตร
2. มีการจัดทำคู่มือการจัดทำใบปริญญาบัตร และจัดทำ work flow การดำเนินงานจัดทำใบปริญญาบัตร
3. มีการจัดทำแผนการปฏิบัติงาน (Action Plan)
4. มีการดำเนินงานจัดทำตามแผนปฏิบัติงาน
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน
6. มีกระบวนการดำเนินงานจัดส่งมอบใบปริญญาบัตร ในพิธีประสาทปริญญาบัตรให้มีความถูกต้อง
7. มีกระบวนการติดตามบัณฑิตที่ไม่เข้าพิธีประสาทปริญญาบัตร ให้มารับใบปริญญาบัตร
8. มีการนำผลการดำเนินงาน ปัญหาและอุปสรรคมาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 หรือ 6 ข้อ

### ผลการดำเนินงาน

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มอบหมายให้แผนกรับเข้าศึกษา มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการจัดทำใบปริญญาบัตรสำหรับบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาในแต่ละปีการศึกษา ซึ่งมีทั้งกระบวนการด้านการปฏิบัติการ การติดตาม/ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนอย่างเป็นระบบ โดยมีการดำเนินงานดังนี้

1. มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในการจัดทำใบปริญญาบัตร โดยสำนักทะเบียนฯ ได้มอบหมายให้แผนกรับเข้าศึกษา ดูแลและรับผิดชอบตามขอบเขตภาระงาน (Job Description) (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.2.1.1](#))
2. มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน และ work flow การจัดทำใบปริญญาบัตร (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.2.2.1](#), [7.13.2.2.2.2](#))
3. มีแผนปฏิบัติงาน (Action Plan) การจัดทำใบปริญญาบัตร ประจำปีการศึกษา 2553 (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.2.3.1](#))

4. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ โดยได้มีการจัดเตรียมเอกสารรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา จัดพิมพ์ใบปริญญาบัตรและนำเสนอคนบตี อธิการบดี นายกสภามหาวิทยาลัย เพื่อลงนาม ตัดเหรียญตรามหาวิทยาลัยในใบปริญญาบัตรพร้อมจัดใส่ปกปริญญา และจัดเรียงปริญญาบัตร ตามรายชื่อตัวอักษรและแยกคณะ/สาขาวิชา (เอกสารหมายเลข [7.13.2.2.4.1](#))
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน โดยได้รายงานผลให้ที่ประชุม ผู้บริหารของสำนักทะเบียนฯ รับทราบ (เอกสารหมายเลข [7.13.2.2.5.1](#))
6. มีกระบวนการดำเนินงานจัดส่งมอบใบปริญญาบัตร ในพิธีประสาทปริญญาบัตรให้มีความ ถูกต้อง โดยการตรวจเช็ครายชื่อกับอาจารย์ผู้ควบคุมบัณฑิตแต่ละคณะวิชา และจัดเก็บใบ ปริญญาบัตรของบัณฑิตที่ไม่เข้ารายงานตัวเข้าร่วมพิธีประสาทปริญญาบัตร และจัดทำสรุป ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน (เอกสารหมายเลข [7.13.2.2.6.1](#), [7.13.2.2.6.2](#), [7.13.2.2.6.3](#))
7. มีกระบวนการติดตามบัณฑิตที่ไม่เข้าพิธีประสาทปริญญาบัตร ให้มารับใบปริญญาบัตร โดย จัดส่งใบไปรษณีย์ถึงบัณฑิตที่ไม่เข้าร่วมพิธีประสาทปริญญาบัตรให้มารับที่แผนกรับเข้าศึกษา/ งานปริญญา ภายหลังพิธีประสาทปริญญาบัตร (เอกสารหมายเลข [7.13.2.2.7.1](#), [7.13.2.2.7.2](#), [7.13.2.2.7.3](#))

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีผลการดำเนินงานผ่าน 7 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐานของ มหาวิทยาลัย

#### การบรรลุเป้าหมาย

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ 7.13.2.2 มีระบบและกลไกในการ จัดทำใบปริญญาบัตร คือ 7 ข้อ และมีผลการดำเนินงานได้ 7 ข้อ บรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายปี 2553	เป้าหมายปี 2554
7 ข้อ	8 ข้อ

#### การประเมินตนเอง

คะแนนสังเกตการประเมินตัวบ่งชี้มหาวิทยาลัย	การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
5 คะแนน	บรรลุเป้าหมาย

### แนวทางการพัฒนา

ควรนำผลการดำเนินงาน ปัญหา และอุปสรรค มาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานในปีการศึกษา ถัดไป

### การกำกับดูแลตัวบ่งชี้

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
<p>ชื่อ นางสาวขอพรชนก เรือนดวง</p> <p>เจ้าหน้าที่ประจำแผนกรับเข้าศึกษาและงานปริญญา</p> <p>เบอร์โทรภายใน : 6874</p> <p>อีเมล : <a href="mailto:khowphomchanok_run@utcc.ac.th">khowphomchanok_run@utcc.ac.th</a></p>	<p>ชื่อ นางสาวสลิลทิพย์ รุ่งโรจน์ทรัพย์</p> <p>ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล</p> <p>เบอร์โทรภายใน 6870</p> <p>อีเมล : <a href="mailto:slitip_roo@utcc.ac.th">slitip_roo@utcc.ac.th</a></p>

### รายการหลักฐาน

เอกสารหมายเลข 7.13.2.2.1	1. ขอบเขตภาระงาน (Job Description) ของหัวหน้าแผนกรับเข้าศึกษา และเจ้าหน้าที่แผนกรับเข้าศึกษาฯ
เอกสารหมายเลข 7.13.2.2.2	1. คู่มือการจัดทำใบปริญญาบัตร 2. วิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction) เรื่อง การเตรียมใบปริญญาบัตร
เอกสารหมายเลข 7.13.2.2.3	1. แผนการดำเนินงานในการจัดทำใบปริญญาบัตร ประจำปีการศึกษา 2553
เอกสารหมายเลข 7.13.2.2.4	1. รูปภาพการดำเนินงานจัดทำใบปริญญาบัตร
เอกสารหมายเลข 7.13.2.2.5	1. รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.2.1)
เอกสารหมายเลข 7.13.2.2.6	1. รายชื่อบัณฑิตที่ไม่รายงานตัวเข้าร่วมพิธีประสาทปริญญาบัตร 2. รูปภาพการปฏิบัติงานการตรวจสอบใบปริญญาบัตรก่อนส่งมอบ 3. สรุปผลการดำเนินงานพิธีประสาทปริญญาบัตร ประจำปีการศึกษา 2552
เอกสารหมายเลข 7.13.2.2.7	1. ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน ประจำปีการศึกษา 2553 2. กระบวนการส่งมอบใบปริญญาบัตร 3. กระบวนการติดตามบัณฑิตที่ไม่เข้าพิธีประสาทปริญญาบัตร

**ตัวบ่งชี้ 7.13.2.3 : มีระบบและกลไกการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาใหม่**  
**ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ**

**เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ**

1. มีนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
2. มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
3. มีแผนการดำเนินงานด้านการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
4. มีการจัดทำคู่มือ (Work Flow) ของการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
5. มีการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
8. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุง

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

**ผลการดำเนินงาน**

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มอบหมายให้แผนกประวัติฯ มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาใหม่เป็นประจำทุกปี โดยดำเนินการตามระเบียบและนโยบายของมหาวิทยาลัยอย่างเคร่งครัด ซึ่งได้มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ และติดตาม/ประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยฯ และผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ มีนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการตรวจสอบคุณภาพของนักศึกษาใหม่ที่ชัดเจน (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.3.1.1](#), [7.13.2.3.1.2](#), [7.13.2.3.1.3](#), [7.13.2.3.1.4](#))
2. มีหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบคุณภาพทางการศึกษาของนักศึกษา โดยมอบหมายให้แผนกประวัติฯ มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการตรวจสอบคุณภาพนักศึกษาใหม่ตามระเบียบข้อบังคับของมหาวิทยาลัยฯ (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.3.2.1](#))
3. แผนกประวัติฯ ได้จัดทำแผนการดำเนินงาน ด้านการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาใหม่ (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.3.3.1](#))

4. มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของการตรวจสอบคุณวุฒิการศึกษา (เอกสารหมายเลข [7.13.2.3.4.1](#))
5. มีการดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบคุณวุฒิการศึกษาใหม่ตามขั้นตอน (เอกสารหมายเลข [7.13.2.3.9](#), [7.13.2.3.5.2](#), [7.13.2.3.5.3](#))
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนที่กำหนด โดยการติดตามผลการตรวจสอบวุฒิจากสถานศึกษาต้นสังกัดที่ยังไม่ได้ส่งผลการตรวจสอบวุฒิกลับ เช่น ตรวจสอบข้อมูลจากเว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ) โทรศัพท์ทวงถามจากสถานศึกษาต้นสังกัด และจัดทำจดหมายติดตามการตรวจสอบคุณวุฒินักศึกษา (เอกสารหมายเลข [7.13.2.3.6.1](#), [7.13.2.3.6.2](#))
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานโดยรายงานผลการตรวจสอบคุณวุฒิให้ที่ประชุมผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวลผลรับทราบ (เอกสารหมายเลข [7.13.2.3.7.1](#), [7.13.2.3.7.2](#))
8. นำผลการประเมินมาปรับปรุงการตรวจสอบคุณวุฒิทางการศึกษาของนักศึกษา โดยแผนกประวัติดี ได้มีการระดมความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในแผนกเพื่อวิเคราะห์หาข้อสรุปในการดำเนินงานที่ผ่านมา และจัดทำคู่มือการตรวจสอบคุณวุฒิผ่านทาง website [www.gpa.moe.go.th](http://www.gpa.moe.go.th) (เอกสารหมายเลข [7.13.2.3.8.1](#))

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีผลการดำเนินงานผ่าน 8 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐานของมหาวิทยาลัย

#### การบรรลุเป้าหมาย

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ 7.13.3 : มีระบบและกลไกในการตรวจสอบคุณวุฒิการศึกษาของนักศึกษาใหม่ คือ 7 ข้อ และมีผลการดำเนินงานได้ 8 ข้อ บรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายปี 2553	เป้าหมายปี 2554
7 ข้อ	8 ข้อ

#### การประเมินตนเอง

คะแนนเชิงเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้มหาวิทยาลัย	การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
5 คะแนน	บรรลุเป้าหมาย

### แนวทางการพัฒนา

ควรมีการขอความร่วมมือจากกองส่งเสริมการรับนักศึกษาในการประชาสัมพันธ์ให้กับสถานศึกษาต้นสังกัดในการเร่งรัดผลการตรวจสอบคุณภาพ

### การกำกับดูแลตัวบ่งชี้

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
ชื่อ นางพรเพ็ญ ผลสวัสดิ์ หัวหน้าแผนกประวัติและหนังสือสำคัญ เบอร์โทรภายใน 6878 อีเมล : <a href="mailto:pompen_pho@utcc.ac.th">pompen_pho@utcc.ac.th</a>	ชื่อ นางสลิลทิพย์ รุ่งโรจน์ทรัพย์ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เบอร์โทรภายใน 6870 อีเมล : <a href="mailto:slitip_roo@utcc.ac.th">slitip_roo@utcc.ac.th</a>

### รายการหลักฐาน

เอกสารหมายเลข 7.13.2.3.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>นโยบายการบริหารของผู้บริหารสำนักทะเบียนฯ (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.1.1.1)</li> <li>ประกาศ มกค.ที่ 400/2545 เรื่อง แนวปฏิบัติสำหรับนักศึกษาที่ขาดเอกสารมอบตัว</li> <li>ประกาศ มกค.ที่ 58/2544 เรื่อง แนวปฏิบัติในการตรวจสอบคุณภาพนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี</li> <li>มติที่ประชุมสภามหาวิทยาลัย ในการประชุมครั้งที่ 7/2548 (240) วันศุกร์ที่ 26 ตุลาคม 2548</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.13.2.3.2	<ol style="list-style-type: none"> <li>Job Description ของแผนกประวัติและหนังสือสำคัญ</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.13.2.3.3	<ol style="list-style-type: none"> <li>แผนการดำเนินงานของแผนกประวัติและหนังสือสำคัญ</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.13.2.3.4	<ol style="list-style-type: none"> <li>คู่มือการปฏิบัติงานของแผนกประวัติและหนังสือสำคัญ</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.13.2.3.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>ขั้นตอนการรับเอกสารมอบตัวนักศึกษาใหม่ (กรณีที่นักศึกษาขาดเอกสารมอบตัว)</li> <li>ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาใหม่ (กรณีตรวจสอบคุณภาพการศึกษา)</li> <li>จดหมายขอความร่วมมือในการตรวจสอบคุณภาพผู้สำเร็จการศึกษาไปยังสถานศึกษาเดิมของนักศึกษาใหม่</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.13.2.3.6	<ol style="list-style-type: none"> <li>Website <a href="http://www.gpa.moe.go.th">www.gpa.moe.go.th</a></li> </ol>

	2. รายงานการตอบรับตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (ข้อมูลตอบรับ/ ข้อมูลยังไม่ตอบ)
เอกสารหมายเลข 7.13.2.3.7	1. รายงานการประชุมผู้บริหารสำนักทะเบียนและประมวลผล (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 1.1.2.1) 2. รายงานการตอบรับตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (ข้อมูลตอบรับ/ ข้อมูลยังไม่ตอบ) (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.13.2.3.6.2)
เอกสารหมายเลข 7.13.2.3.8	1. คู่มือการตรวจสอบคุณภาพผ่านทาง website <a href="http://www.gpa.moe.go.th">www.gpa.moe.go.th</a>

**ตัวบ่งชี้ 7.13.2.4 : มีระบบและกลไกในการลดปัญหาการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา**

**ชนิดตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ

**เกณฑ์มาตรฐาน :** ข้อ

1. มีคู่มือในการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา
2. จัดอบรมการใช้ระบบบริการการศึกษาให้แก่นักศึกษา
3. มีการเผยแพร่รายวิชาที่เปิดสอนอย่างน้อย 7 วันก่อนถึงกำหนดลงทะเบียนในแต่ละภาคการศึกษา
4. มีขั้นตอนการตรวจสอบความถูกต้องของระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนในแต่ละภาคการศึกษา
5. มีการกำหนดเงื่อนไขการลงทะเบียนเพื่อลดปัญหาและความซ้ำซ้อนในการลงทะเบียน
6. มีระบบป้องกันความปลอดภัยของระบบบริการการศึกษา
7. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบบริการการศึกษา
8. มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงระบบบริการการศึกษา

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

**ผลการดำเนินงาน**

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มอบหมายให้แผนกประมวลผลฯ มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการพัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อเป็นกลไกในการลดปัญหาในการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา ซึ่งประกอบด้วยระบบฐานข้อมูลบริการการศึกษา ฐานข้อมูลการจัดสอบ ฐานข้อมูลประวัตินักศึกษา และฐานข้อมูลการตรวจสอบจบการศึกษา เป็นต้น โดยมีการจัดทำแผนพัฒนาเทคโนโลยี มารองรับการปฏิบัติงาน และควบคุมความปลอดภัยในระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ เพื่อให้สามารถสรุปรายงานประเภทต่าง ๆ แก่ผู้บริหารฯ และใช้ในการตัดสินใจได้อย่างมีคุณภาพ โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

1. แผนกประมวลผลฯ ได้มีการจัดทำคู่มือการใช้ระบบบริการการศึกษา เพื่อให้ให้นักศึกษาใช้เป็นแนวทางและสร้างความเข้าใจในการลงทะเบียนเรียนได้อย่างถูกต้อง (เอกสารหมายเลข [7.13.2.4.1.1](#))



2. ในแต่ละปีการศึกษา แผนกประมวลผลฯ จะจัดอบรมการใช้ระบบบริการการศึกษาให้แก่ นักศึกษาใหม่ทุกคน ซึ่งในปีการศึกษา 2553 ได้ดำเนินการจัดอบรมให้แก่นักศึกษาในวันที่ 23 กันยายน 2553 (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.4.2.1](#), [7.13.2.4.2.2](#))
3. แผนกประมวลผลฯ ได้ประสานกับคณะวิชาต่าง ๆ เพื่อขอรายวิชาที่เปิดสอน และเงื่อนไขการ ลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา พร้อมทั้งตรวจสอบ เพื่อเผยแพร่ในระบบบริการการศึกษาให้ นักศึกษาทราบก่อนถึงกำหนดการลงทะเบียน 7 วัน (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.4.3.1](#), [7.13.2.4.3.2](#))
4. แผนกประมวลผลฯ ทำการตรวจสอบรายวิชาที่เปิดสอนพร้อมเงื่อนไข และระบบฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนถึงกำหนดวันลงทะเบียน (เอกสาร หมายเลข ,[7.13.2.4.4.1](#))
5. มีการบันทึกเงื่อนไขการลงทะเบียนเพื่อลดปัญหาในการลงทะเบียน โดยแผนกประมวลผลฯ ได้มี การระดมความคิดเห็น เพื่อกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละเรื่อง และกำหนดมาตรการในการลด ปัญหาในการลงทะเบียน (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.4.5.1](#))
6. แผนกประมวลผลฯ มีระบบป้องกันความปลอดภัยของระบบบริการการศึกษา โดยได้จัดทำ แผนปฏิบัติการด้านความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล เพื่อรองรับมาตรการความปลอดภัยของ ฐานข้อมูลของระบบบริการการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย 6 แผนปฏิบัติการ ได้แก่ 1. แผนประเมิน ความมั่นคงของระบบบริการการศึกษา 2. แผนการจัดทำระบบสำรองข้อมูลและระบบงาน (Backup System) 3. แผนตรวจสอบสิทธิ์ผู้ใช้งานระบบ 4. แผนประเมินการใช้งานเครือข่ายฯ 5. แผนจัดทำฐานข้อมูล Hardware & Periperal 6. แผนสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้ระบบบริการ ศึกษา (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.4.6.1](#))
7. แผนกประมวลผลฯ ได้มีการออกแบบสำรวจและวิเคราะห์ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ ฐานข้อมูลทั้งในส่วนของผู้ปฏิบัติงานและผู้ให้บริการ (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.4.7.1](#), [7.13.2.4.7.2](#))
8. คณะทำงานการจัดทำแผนพัฒนาเทคโนโลยี ได้มีการประชุมทบทวนและวิเคราะห์ผลการ ดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อมาปรับปรุงระบบงานให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง (เอกสาร หมายเลข ,[7.13.2.4.8.1](#), [7.13.2.4.8.2](#), [7.13.2.4.8.3](#), [7.13.2.4.8.4](#))

### การบรรลุเป้าหมาย

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ 7.13.2.4 : มีระบบและกลไกในการ ลดปัญหาการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา คือ 7 ข้อ และมีผลการดำเนินงานได้ 8 ข้อ บรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายปี 2553	เป้าหมายปี 2554
7 ข้อ	8 ข้อ

### การประเมินตนเอง

คะแนนเชิงเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้มหาวิทยาลัย	การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
5 คะแนน	บรรลุเป้าหมาย

### แนวทางการพัฒนา

-

### การกำกับดูแลตัวบ่งชี้

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
ชื่อ นางสาวรุ่งนภา ปักซี่ เจ้าหน้าที่ประจำแผนกประมวลผลและสารสนเทศ เบอร์โทรภายใน 6873 อีเมล : <a href="mailto:rungnapa_pak@utcc.ac.th">rungnapa_pak@utcc.ac.th</a>	ชื่อ นางสลิลทิพย์ รุ่งโรจน์ทรัพย์ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เบอร์โทรภายใน 6870 อีเมล : <a href="mailto:sliltip_roo@utcc.ac.th">sliltip_roo@utcc.ac.th</a>

### รายการหลักฐาน

เอกสารหมายเลข 7.13.2.4.1	1. คู่มือการใช้ระบบบริการการศึกษา สำหรับนักศึกษาปริญญาตรี (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
เอกสารหมายเลข 7.13.2.4.2	1. แผนประชาสัมพันธ์ การอบรมการใช้ระบบบริการการศึกษา 2. บันทึกข้อความ เรื่อง การอบรมการใช้ระบบบริการการศึกษา แจ้งคณะวิชา
เอกสารหมายเลข 7.13.2.4.3	1. บันทึกข้อความ เรื่อง ขอรายวิชาที่เปิดสอน และเงื่อนไขการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา พร้อมทั้งตารางสอบ 2. เอกสารรายวิชาที่เปิดสอน/สอบระบุจำนวนลงทะเบียน
เอกสารหมายเลข 7.13.2.4.4	1. คู่มือระบบการลงทะเบียน แผนกประมวลผลฯ
เอกสารหมายเลข 7.13.2.4.5	1. ระบบบริการการศึกษา ของสำนักทะเบียนฯ
เอกสารหมายเลข 7.13.2.4.6	1. แผนปฏิบัติการด้านความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล ของระบบบริการการศึกษา

เอกสารหมายเลข 7.13.2.4.7	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รายงานการประชุมคณะทำงานแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ</li> <li>2. สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูลระบบบริการการศึกษา</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.13.2.4.8	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. รายงานการประชุมคณะทำงานแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.13.2.4.7.1)</li> <li>2. แผนการติดตาม/ประเมินแผนพัฒนาเทคโนโลยีฯ ประจำปีการศึกษา 2553</li> <li>3. การติดตามและประเมินผลแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ปีการศึกษา 2553</li> <li>4. แผนการดำเนินงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักทะเบียนฯ ประจำปีการศึกษา 2554 (ร่าง)</li> </ol>

ตัวบ่งชี้ 7.13.2.5 : จำนวนรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาที่เสนอต่อสภามหาวิทยาลัยผิณฑลลัด  
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน : ร้อยละ/จำนวน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
4 คน	3 คน	2 คน	1 คน	ไม่มีความผิณฑลลัด

### ผลการดำเนินงาน

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มอบหมายให้แผนกตรวจสอบฯ มีหน้าที่ดูแลและรับผิณฑลลัดเกี่ยวกับการตรวจสอบความถูกต้องของรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษา และนำเสนอสภามหาวิทยาลัยฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ โดยแผนกตรวจสอบฯ ได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของเอกสารและเงื่อนไขการสำเร็จการศึกษาตามระเบียบปฏิบัติก่อนนำรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาของทุกคนะในแต่ละภาคการศึกษาเสนอสภามหาวิทยาลัยฯ เพื่อพิจารณาอนุมัติ ซึ่งในปีการศึกษา 2552 ไม่มีข้อผิณฑลลัดในการเสนอรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาต่อสภามหาวิทยาลัยฯ ตามตารางจำนวนนักศึกษาสำเร็จการศึกษา (เอกสารหมายเลข [7.13.2.5.1.1](#) , [7.13.2.5.1.2](#))

ภาคการศึกษา	จำนวนผู้สำเร็จการศึกษา	จำนวนความผิณฑลลัด
ต้น	376	-
ปลาย	2,497	-
ฤดูร้อน	852	-
<b>รวม</b>	<b>3,725</b>	<b>-</b>

### การบรรลุเป้าหมาย

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ 7.13.2.5 : จำนวนรายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาที่เสนอต่อสภามหาวิทยาลัยผิณฑลลัด คือ ไม่มีความผิณฑลลัด และมีผลการดำเนินงาน คือ ไม่มีความผิณฑลลัด บรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายปี 2553	เป้าหมายปี 2554
ไม่มีความผิณฑลลัด	ไม่มีความผิณฑลลัด

การประเมินตนเอง

คะแนนสังเกตการณ์การประเมินตัวบ่งชี้มหาวิทยาลัย	การบรรลุเป้าหมาย
5 คะแนน	บรรลุเป้าหมาย

แนวทางการพัฒนา

-

การกำกับดูแลตัวบ่งชี้

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
ชื่อ นางเบญจภรณ์ แก้วกลม เจ้าหน้าที่ประจำแผนกตรวจสอบ/รับรองผลการศึกษา เบอร์โทรภายใน 6877 อีเมล : benjaporn_kae@utcc.ac.th	ชื่อ นางสลิลทิพย์ รุ่งโรจน์ทรัพย์ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เบอร์โทรภายใน 6870 อีเมล : sliltip_roo@utcc.ac.th

รายการหลักฐาน

เอกสารหมายเลข 7.13.2.5.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>รายงานสรุปยอดนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2552</li> <li>รายชื่อผู้สำเร็จการศึกษาที่เสนอต่อสภามหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2552</li> </ol>
--------------------------	--

ตัวบ่งชี้ 7.13.2.6 : ร้อยละของความถูกต้องของเอกสารรับรองผลการศึกษา  
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน : ร้อยละ/จำนวน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ	ร้อยละ
95.01 - 96.00	96.01 – 97.00	97.01 – 98.00	98.01 - 99.00	99.01 - 100

### ผลการดำเนินงาน

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มอบหมายให้แผนกตรวจสอบฯ มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการตรวจสอบและออกเอกสารรับรองผลการศึกษาประเภทต่าง ๆ (ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ) ให้แก่นักศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยเน้นความถูกต้อง และรวดเร็วของเอกสาร ซึ่งในปีการศึกษา 2553 แผนกตรวจสอบฯ ออกเอกสารรับรองผลการศึกษา จำนวน 16,857 ฉบับ ไม่มีเอกสารที่ผิดพลาด สรุปผลการประเมินผลการดำเนินงานสามารถวัดค่าร้อยละของเอกสารรับรองผลการศึกษาได้ร้อยละ 100 (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.6.1.1](#))

### การบรรลุเป้าหมาย

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ 7.13.2.6 : ร้อยละของความถูกต้องของเอกสารรับรองผลการศึกษา คือ ร้อยละ 100 และมีผลการดำเนินงานได้ร้อยละ 100 บรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายปี 2553	เป้าหมายปี 2554
ร้อยละ 100	ร้อยละ 100

### การประเมินตนเอง

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้มหาวิทยาลัย	การบรรลุเป้าหมาย
5 คะแนน	บรรลุเป้าหมาย

### แนวทางการพัฒนา

-

### การกำกับดูแลตัวบ่งชี้

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
ชื่อ นางเบญจภรณ์ แก้วกลม เจ้าหน้าที่ประจำแผนกตรวจสอบ/รับรองผลการศึกษา เบอร์โทรภายใน 6877 อีเมล : benjaporn_kae@utcc.ac.th	ชื่อ นางสาวสลิลทิพย์ รุ่งโรจน์ทรัพย์ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เบอร์โทรภายใน 6870 อีเมล : <a href="mailto:sliltip_roo@utcc.ac.th">sliltip_roo@utcc.ac.th</a>

### รายการหลักฐาน

เอกสารหมายเลข 7.13.2.6.1	1. รายงานสรุปผลการออกเอกสารรับรองผลการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553
--------------------------	--

### ตัวบ่งชี้ 7.13.2.7 มีระบบงานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีโปรแกรมจัดการงานสารบรรณ
2. สามารถสืบค้นเอกสารได้สะดวกและรวดเร็ว
3. มีฐานข้อมูลในการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นขั้นตอน
4. มีการตรวจสอบและติดตามสถานะของเอกสาร ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน
5. มีการนำระบบ Computer เข้ามาใช้ในการควบคุมการเข้าของเอกสาร
6. มีการดำเนินงานตามมาตรฐานระบบสารบรรณของ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
7. มีการจัดเก็บเอกสารด้วยระบบโปรแกรม E -Document
8. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนที่กำหนด อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานต่อหัวหน้าหน่วยงานเพื่อพิจารณา

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 - 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

#### ผลการดำเนินงาน

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มอบหมายให้แผนกธุรการฯ มีหน้าที่ดูแลและรับผิดชอบในการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบงานสารบรรณภายในสำนักทะเบียนฯ ซึ่งมีการดำเนินการนำระบบคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบันทึกรับ-ส่งเอกสาร เพื่อให้การดำเนินงานสารบรรณของสำนักทะเบียนฯ เกิดความสะดวก รวดเร็ว และมีความเชื่อมโยงและรองรับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีการดำเนินการดังนี้

1. มีโปรแกรมจัดการงานสารบรรณ โดยเป็นการพัฒนาโปรแกรมที่สำนักทะเบียนฯ ได้พัฒนาขึ้น เพื่อใช้กับงานสารบรรณ ซึ่งติดตั้งที่เครื่องคอมพิวเตอร์ของแผนกธุรการฯ จำนวน 2 เครื่อง (เอกสารหมายเลข [7.13.2.7.1.1](#))
2. สามารถสืบค้นเอกสารได้สะดวกและรวดเร็ว ซึ่งเป็นโปรแกรมที่พัฒนาจาก บริษัท CAMPANY : MICROSOFT CORPORATION File VERSION 1.0 ที่ทำให้แผนกธุรการฯสามารถสืบค้นเอกสาร และอำนวยความสะดวกให้แก่งานสารบรรณ (เอกสารหมายเลข [7.13.2.7.2.1](#))



3. มีฐานข้อมูลในการจัดเก็บเอกสารอย่างเป็นขั้นตอน โดยมี Database เก็บไว้ที่ Server ของแผนกประมวลผล ที่สามารถรองรับข้อมูลได้จำนวนมาก และจัดเก็บได้อย่างเป็นระบบ (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.7.3.1](#))
4. มีการตรวจสอบและติดตามสถานะของเอกสาร ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน โดยแผนกธุรการซึ่งมีหน้าที่ในการบันทึกรับ-ส่งเอกสาร ในระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักทะเบียนฯ ที่สามารถตรวจสอบสถานะการณ้เข้าออกเอกสารได้ และติดตามสถานะของเอกสารได้ (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.7.4.1](#), [7.13.2.7.4.2](#))
5. มีการนำระบบคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในการควบคุมการเข้าของเอกสาร โดยสำนักทะเบียนฯ ได้พัฒนาโปรแกรม เพื่อรองรับให้ใช้กับระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีการกำกับหมวดรหัสเอกสารให้สอดคล้องกับองค์ประกอบของระบบประกันคุณภาพ (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.7.5.1](#))
6. สำนักทะเบียนฯ ดำเนินงานตามมาตรฐานระบบสารบรรณของ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย ดั้งนี้ การบันทึกรับเอกสารในระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์ฯ การลงสมุดส่งเอกสาร และการจัดเก็บเอกสารตามมาตรฐานระบบสารบรรณของมหาวิทยาลัยฯ (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.7.6.1](#), [7.13.2.7.6.2](#), [7.13.2.7.6.3](#))
7. มีการจัดเก็บเอกสารเป็น E-document ตั้งแต่ปี 2550 แต่ในปี 2553 ระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (DB 2000) หมดระยะเวลาการรับประกัน และบริษัทไม่มีบริการอีกต่อไป โดยขอปรับ Version เป็น Version บน Internet ซึ่งสำนักทะเบียนฯ ไม่ปรับเนื่องจากเพื่อความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.7.7.1](#))

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีผลการดำเนินงานผ่าน 7 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐานของมหาวิทยาลัย

### การบรรลุเป้าหมาย

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ 7.13.2.7 : มีระบบงานสารบรรณที่มีประสิทธิภาพ คือ 7 ข้อ และมีผลการดำเนินงานได้ 7 ข้อ บรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายปี 2553	เป้าหมายปี 2554
7 ข้อ	7 ข้อ

### แนวทางการพัฒนา

-

**การประเมินตนเอง**

คะแนนเชิงเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้มหาวิทยาลัย	การบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
4 คะแนน	บรรลุเป้าหมาย

**การกำกับดูแลตัวบ่งชี้**

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
ชื่อ นายสมศักดิ์ หิรัญกุลลิต เจ้าหน้าที่ประจำแผนกประวัติและหนังสือสำคัญ เบอร์โทรภายใน 6878 อีเมล : <a href="mailto:somsak_hir@utcc.ac.th">somsak_hir@utcc.ac.th</a>	ชื่อ นางสาวสลิลทิพย์ รุ่งโรจน์ทรัพย์ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เบอร์โทรภายใน 6870 อีเมล : <a href="mailto:slitip_roo@utcc.ac.th">slitip_roo@utcc.ac.th</a>

**รายการหลักฐาน**

เอกสารหมายเลข 7.13.2.7.1	1. โปรแกรมการจัดการงานสารบรรณ แผนกธุรการ สำนักทะเบียนและประมวลผล
เอกสารหมายเลข 7.13.2.7.2	1. โปรแกรมการจัดการงานสารบรรณ แผนกธุรการ สำนักทะเบียนและประมวลผล (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.13.2.7.1.1)
เอกสารหมายเลข 7.13.2.7.3	1. แผนปฏิบัติการด้านความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล ของระบบบริการการศึกษา (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.13.2.4.6.1)
เอกสารหมายเลข 7.13.2.7.4	1. โปรแกรมการจัดการงานสารบรรณ แผนกธุรการ สำนักทะเบียนและประมวลผล (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.13.2.7.1.1) 2. สมุดบันทึกเลขที่ออกเอกสาร สำนักทะเบียนและประมวลผล
เอกสารหมายเลข 7.13.2.7.5	1. โปรแกรมการจัดการงานสารบรรณ แผนกธุรการ สำนักทะเบียนและประมวลผล (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.13.2.7.1.1)
เอกสารหมายเลข 7.13.2.7.6	1. คู่มือการจัดเก็บระบบเอกสาร มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 2. โปรแกรมการจัดการงานสารบรรณ แผนกธุรการ สำนักทะเบียนและประมวลผล (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.13.2.7.1.1) 3. สมุดบันทึกเลขที่ออกเอกสาร สำนักทะเบียนและประมวลผล (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.13.2.7.4.2)
เอกสารหมายเลข 7.13.2.7.7	1. ตัวอย่างเอกสารที่สแกนและนำเข้าระบบ

**ตัวบ่งชี้ 7.13.2.8 : มีระบบและกลไกในการให้บริการตัดเกรดออนไลน์**

**ชนิดของตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ

**เกณฑ์มาตรฐาน :** ข้อ

1. มีคู่มือในการให้บริการการตัดเกรดออนไลน์
2. มีการให้บริการจัดอบรมการตัดเกรดออนไลน์ให้แก่อาจารย์ผู้สอนทุกคณะวิชา
3. มีการให้คำปรึกษาแนะนำการตัดเกรดออนไลน์ให้แก่อาจารย์ผู้สอนเป็นรายบุคคล
4. มีระบบป้องกันความปลอดภัยของระบบบริการการศึกษา ในส่วนของการตัดเกรดออนไลน์
5. มีการนำปัญหาและข้อเสนอแนะมาปรับปรุงระบบการตัดเกรดออนไลน์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้
6. มีแผนในการเพิ่มจำนวนรายวิชาในระบบการตัดเกรดออนไลน์

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 หรือ 6 ข้อ

**ผลการดำเนินงาน**

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้มอบหมายให้แผนกประมวลผลฯ ดูแลและรับผิดชอบในการพัฒนาระบบและกลไกในการให้บริการตัดเกรดออนไลน์ เพื่อสนับสนุนให้อาจารย์ใช้บริการตัดเกรดออนไลน์ผ่านระบบบริการการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล ซึ่งแผนกประมวลผลฯ มีการจัดทำแผนพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ มารองรับการปฏิบัติงานและควบคุมความปลอดภัยในระบบฐานข้อมูลให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ ในปีการศึกษา 2553 มีจำนวนรายวิชาตัดเกรดออนไลน์ จำนวน 947 รายวิชา เพิ่มขึ้นจากปีการศึกษาที่ผ่านมา ร้อยละ 24.77 โดยมีการดำเนินงาน ดังนี้

1. แผนกประมวลผลฯ ได้จัดทำคู่มือการใช้ระบบบริการการศึกษา สำหรับอาจารย์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตัดเกรดออนไลน์ (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.8.1.1](#), 7.13.2.8.1.2)
2. แผนกประมวลผลฯ ได้บริการวิทยากรสำหรับคณะวิชา เรื่อง การตัดเกรดออนไลน์ (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.8.2.1](#))
3. การบริการให้คำปรึกษาแนะนำการตัดเกรดออนไลน์ให้แก่อาจารย์ผู้สอนเป็นรายบุคคล (เอกสารหมายเลข ,[7.13.2.8.3.1](#))

4. มีระบบป้องกันความปลอดภัยของระบบบริการการศึกษา ในส่วนของการตัดเกรดออนไลน์ ซึ่งมี คณะทำงานฯ และโปรแกรมเมอร์เป็นผู้ดูแลระบบ โดยได้มีการกำหนดมาตรการควบคุมและ ประเมินประสิทธิภาพของระบบฐานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ และในการนี้ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ ด้านความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล เพื่อรองรับมาตรการด้านความปลอดภัยของระบบ ฐานข้อมูลของระบบบริการการศึกษา (เอกสารหมายเลข [7.13.2.8.4.1](#))
5. แผนกประมวลผลฯ ได้นำบันทึกปัญหาและข้อเสนอแนะจากคณะวิชา มาปรับปรุงและแก้ไข ระบบการตัดเกรดออนไลน์ให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ (เอกสารหมายเลข [7.13.2.8.5.1](#))

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีผลการดำเนินงานได้ 5 ข้อ ตามเกณฑ์มาตรฐานของมหาวิทยาลัย

### การบรรลุเป้าหมาย

สำนักทะเบียนและประมวลผล ได้กำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ 7.13.2.8 : มีระบบและกลไกในการ ให้บริการตัดเกรดออนไลน์ คือ 5 ข้อ และมีผลการดำเนินงานได้ 5 ข้อ บรรลุเป้าหมาย

เป้าหมายปี 2553	เป้าหมายปี 2554
5 ข้อ	6 ข้อ

### การประเมินตนเอง

คะแนนเชิงเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้มหาวิทยาลัย	การบรรลุเป้าหมาย
5 คะแนน	บรรลุเป้าหมาย

### แนวทางการพัฒนา

แผนกประมวลผลฯ ควรมีเป้าหมายเพื่อให้อาจารย์ตัดเกรดออนไลน์มากขึ้น

### การกำกับดูแลตัวบ่งชี้

ผู้เก็บรวบรวมข้อมูล	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้
ชื่อ นางสาวรุ่งนภา ปักชี เจ้าหน้าที่ประจำแผนกประมวลผล/สารสนเทศ เบอร์โทรภายใน 6873 อีเมล : <a href="mailto:rungnapa_pak@utcc.ac.th">mailto:rungnapa_pak@utcc.ac.th</a>	ชื่อ นางสลิลทิพย์ รุ่งโรจน์ทรัพย์ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล เบอร์โทรภายใน 6870 อีเมล : <a href="mailto:slitip_roo@utcc.ac.th">slitip_roo@utcc.ac.th</a>

**รายการหลักฐาน**

เอกสารหมายเลข 7.13.2.8.1	<ol style="list-style-type: none"> <li>คู่มือการใช้ระบบบริการการศึกษา สำหรับอาจารย์</li> <li>Website <a href="http://www.reg.utcc.ac.th/login">www.reg.utcc.ac.th/login</a> โดยใช้รหัสผ่านประจำตัวของบุคลากร</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.13.2.8.2	<ol style="list-style-type: none"> <li>บันทึกข้อความ ขอความอนุเคราะห์วิทยากรอบรม เรื่องการตัดเกรดออนไลน์</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.13.2.8.3	<ol style="list-style-type: none"> <li>รูปถ่ายการบริการให้คำแนะนำ เรื่องการตัดเกรดออนไลน์ เป็นรายบุคคล</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.13.2.8.4	<ol style="list-style-type: none"> <li>แผนปฏิบัติการด้านความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล ของระบบบริการการศึกษา (อ้างอิงเอกสารหมายเลข 7.13.2.4.6.1)</li> </ol>
เอกสารหมายเลข 7.13.2.8.5	<ol style="list-style-type: none"> <li>บันทึกแจ้งปัญหาการส่งเกรดผ่านระบบ</li> </ol>