

ภาคผนวก



รายงานผลการตรวจประเมิน คุณภาพภายใน สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2552

(1 มิถุนายน 2552– 31 พฤษภาคม 2553)

5-7 กรกฎาคม 2553

QF-DQA-12 Rew.00

102

รายนามคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
สำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2552

.....ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร.อรรณพ โพธิ์สุข)

.....กรรมการ

(อาจารย์คณินิจ รัตนปัญญาพงษ์)

.....กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สันต์ชัย รัตนนนท์)

.....กรรมการ

(นางกัลญา โอภาสเสถียร)

.....เลขานุการ

(นางสาวศศกร เจนเจริญวิลาศ)

ข้อมูลพื้นฐานของ สำนักทะเบียนและประมวลผล

1. ลักษณะองค์กร (Organizational Description)

1.2 สภาพแวดล้อมภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล (Organization Environment)

ชื่อหน่วยงาน : สำนักทะเบียนและประมวลผล

ที่ตั้ง : ห้องทำงาน อาคาร 1 ชั้น 1 มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย 126/1 ถนนวิภาวดีรังสิต

แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ 02-697-6871-9

1.3 ประวัติความเป็นมาของสำนักทะเบียนและประมวลผล

สำนักทะเบียนและประมวลผล เดิมชื่อ “แผนกทะเบียนและประมวลผล” ได้จัดตั้งขึ้นครั้งแรกในช่วงปี พ.ศ. 2508 ปัจจุบันใช้ชื่อสำนักทะเบียนและประมวลผล เรียกชื่อย่อ ๆ ว่า “สทป” สังกัดฝ่ายวิชาการทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางที่ให้บริการด้านต่าง ๆ ได้แก่ การรับสมัครนักศึกษาใหม่ การจัดเก็บทะเบียนประวัติของนักศึกษา การทำบัตรนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม/ถอนรายวิชา การจัดการสอบเข้าและการสอบประจำภาค จัดทำปฏิทินการศึกษา การประมวลผลการศึกษา การตรวจสอบคุณสมบัติของนักศึกษาใหม่ การตรวจสอบการสำเร็จการศึกษา การออกเอกสารต่าง ๆ เช่น ใบแสดงผลการศึกษา ใบรับรองการศึกษา ใบรับรองประเภทต่าง ๆ หนังสือสำคัญ การจัดทำใบปริญญาบัตร สนับสนุนด้านการจัดการศึกษาของทุกคณะ รวมทั้งให้บริการทางด้านวิชาการและข้อมูลต่าง ๆ แก่นักศึกษา อาจารย์ ศิษย์เก่า ตลอดจนหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามนโยบายของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดไว้ ปัจจุบันสำนักทะเบียนฯ มีที่ทำการอยู่อาคาร 1 ชั้น 1 โดยดำเนินงานขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการและมีการจัดแบ่งองค์กรภายในสำนักทะเบียนฯ ออกเป็น 7 หน่วยงานหลัก ดังนี้

1. แผนกบริการ/รับลงทะเบียน
2. แผนกรับเข้าศึกษา/งานปริญญา
3. แผนกประวัติ/หนังสือสำคัญ
4. แผนกประมวลผล/สารสนเทศ
5. แผนกตรวจสอบ/รับรองผลการศึกษา
6. แผนกตารางเรียน/ตารางสอบ
7. แผนกธุรการ

2. ปรัชญา/ปณิธาน/วิสัยทัศน์/พันธกิจ/วัตถุประสงค์

2.3 ปรัชญา : เป็นเลิศด้านบริการ พัฒนางานคุณภาพ (Excellent Services and Quality Improvement)

ปณิธาน : สำนักทะเบียนและประมวลผล มุ่งมั่นในการให้บริการที่มีมาตรฐาน และดำเนินงานคุณภาพ เพื่อความเป็นเลิศ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ โดยยึดหลักความซื่อสัตย์ ถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ ยุติธรรม และนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้งาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ

2.1 วิสัยทัศน์ : สำนักทะเบียนและประมวลผล มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย เป็นหน่วยงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศทางด้านบริการ พัฒนางานให้มีคุณภาพและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมและทันสมัย เพื่อการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย และส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาชั้นนำทางด้านธุรกิจในเอเชีย

2.2 พันธกิจ : สำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นหน่วยงานกลางที่ให้การสนับสนุนการจัดการด้านการศึกษาของทุกคณะวิชา ให้บริการทางการศึกษารวมทั้งข้อมูลแก่นักศึกษา อาจารย์ ศิษย์เก่า ตลอดจนหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย โดยมีหน้าที่หลักครอบคลุมงานรับสมัครนักศึกษาใหม่ ลงทะเบียนเรียน บริการการศึกษา จัดเก็บทะเบียนประวัตินักศึกษา บันทึกผลการศึกษา ประมวลผลการศึกษา บริการการสอบ ตรวจสอบคุณวุฒิการศึกษา ออกเอกสารรับรองนักศึกษา ตรวจสอบผู้สำเร็จการศึกษา ออกใบแสดงผลการศึกษา หนังสือสำคัญ และจัดทำใบปริญญาบัตร

2.4 วัตถุประสงค์ :

1. เพื่อเป็นหน่วยงานกลางที่ให้การสนับสนุนการจัดการด้านการศึกษา และประสานงานกับทุกคณะวิชา
2. เพื่อเป็นศูนย์กลางข้อมูล และให้บริการข้อมูลด้านการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์ ศิษย์เก่าคณะวิชา ตลอดจนหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย
3. จัดทำปฏิทินการศึกษา
4. เพื่อให้บริการด้านการศึกษาแก่นักศึกษา และศิษย์เก่า ดังนี้
 - 4.1 ดำเนินการรับสมัครนักศึกษาใหม่
 - 4.2 ดำเนินการบันทึก แก้ไข ปรับปรุง จัดเก็บข้อมูลในทะเบียนประวัติ และประวัติการศึกษาของนักศึกษา
 - 4.3 ดำเนินการเกี่ยวข้องกับการลงทะเบียนเรียนของนักศึกษา
 - 4.4 ดำเนินการประมวลผลการศึกษาของนักศึกษา
 - 4.5 ดำเนินการจัดเตรียมการสอบ และบริการการสอบ
 - 4.6 ดำเนินการตรวจสอบคุณวุฒิการศึกษา ออกเอกสารรับรองการศึกษา ตรวจสอบผู้สำเร็จการศึกษา ออกใบแสดงผลการศึกษา ออกหนังสือสำคัญ และจัดทำใบปริญญาบัตร

3. นโยบาย

1. พัฒนาระบบบริหารงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความชัดเจน สร้างความตระหนักในบทบาทหน้าที่ และเน้นการทำงานเป็นทีม (Team work & work group)

2. พัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูลงานทะเบียนให้มีความถูกต้องสมบูรณ์ และมีความมั่นคงปลอดภัยอยู่เสมอ
3. นำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในการดำเนินงาน เพื่อความเป็นเลิศและมีคุณภาพด้านการให้บริการ
4. ปรับปรุงกระบวนการทำงาน (work process & work flow) ให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมเป็นหลัก
5. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถ เพิ่มศักยภาพในการทำงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ เพื่อความเป็นเลิศในการให้บริการ
6. ปรับปรุงพัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สร้างสภาพแวดล้อมที่ดี มีความเหมาะสมให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการ
7. ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต

วัตถุประสงค์ในการตรวจประเมิน

1. เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักทะเบียนและประมวลผลตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน 25 ตัวบ่งชี้ ใน 4 องค์ประกอบ มีตัวบ่งชี้ของสกอ. 7 ตัวบ่งชี้ และมีตัวบ่งชี้เฉพาะเพิ่มเติม 18 ตัวบ่งชี้
2. เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วิธีการดำเนินงาน

คณะกรรมการได้ดำเนินการประเมินคุณภาพของสำนักทะเบียนและประมวลผล ดังนี้

1. ตรวจสอบรายงานการประเมินตนเอง พร้อมทั้งเอกสารหลักฐานประกอบผลการดำเนินงานตามรายตัวบ่งชี้
2. ตรวจสอบเยี่ยมหน่วยงานในสังกัดฝ่าย และสัมภาษณ์ผู้บริหารทุกระดับ ตลอดจนเจ้าหน้าที่จากสำนักทะเบียนและประมวลผล จากกองวิชาการ และจากสำนักงานหลักสูตรนานาชาติ
3. ประชุมสรุปผลการประเมิน และรายงานผลด้วยวาจาต่อผู้บริหารและบุคลากรในฝ่าย
4. จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2552

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักทะเบียนและประมวลผล มีการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประกันคุณภาพภายในระดับหน่วยงานครบถ้วน โดยมีผลการตรวจประเมินจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2552 ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์และแผนดำเนินการ ประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้ ซึ่งผลการตรวจประเมินได้ค่าเฉลี่ย 2.5

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ ประกอบด้วย 17 ตัวบ่งชี้ ซึ่งผลการตรวจประเมินได้ค่าเฉลี่ย 3

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ ประกอบด้วย 2 ตัวบ่งชี้ ซึ่งผลการตรวจประเมินได้ค่าเฉลี่ย 3

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ ซึ่งผลการตรวจประเมินได้ค่าเฉลี่ย 3

ดังนั้นคะแนนที่ได้จากการประเมินประกันคุณภาพการศึกษาครั้งนี้ แสดงให้เห็นว่าทางสำนักทะเบียนและประมวลผลมีผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2552 อยู่เกณฑ์ระดับดีมาก ซึ่งสามารถนำวิธีการดำเนินงานของหน่วยงานมาใช้เป็นต้นแบบหรือถ่ายทอดให้กับหน่วยงานอื่นๆ ได้ นอกจากนี้ในปีการศึกษา 2553 ทางสำนักทะเบียนและประมวลผล ควรให้ความสำคัญในการพัฒนาตัวชี้วัดด้านอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงาน โดยเฉพาะในเรื่องของการบูรณาการระบบงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ด้วย

กำหนดการตรวจประเมิน

วันที่ 5 กรกฎาคม 2553

เวลา	กิจกรรม	สถานที่
8.00 - 10.30 น.	ประชุมเตรียมการและวางแผนการตรวจประเมินเพื่อแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบและตรวจสอบเอกสาร	ห้องประชุม 4 อาคาร 10 ชั้น 5
10.30 - 12.00 น.	ตรวจสอบเอกสาร	
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน	
13.00 - 17.00 น.	ตรวจสอบเอกสาร	

วันที่ 6 กรกฎาคม 2553

เวลา	กิจกรรม	สถานที่
9.00 - 09.30 น.	รับฟังสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานประจำปีการศึกษา 2552 จากรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	ห้องประกันคุณภาพ การศึกษา อาคาร 10 ชั้น 5
09.30 - 10.30 น.	สัมภาษณ์รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	
10.30 - 11.30 น.	สัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยงาน - ผช.ผอ.สำนักงานหลักสูตรนานาชาติ - ผอ.สำนักทะเบียนและประมวลผล - หัวหน้ากองวิชาการ	
11.30 - 12.30 น.	สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ - สำนักงานหลักสูตรนานาชาติ - สำนักทะเบียนและประมวลผล - กองวิชาการ	

วันที่ 7 กรกฎาคม 2553

เวลา	กิจกรรม	สถานที่
8.00 - 11.00 น.	ประชุมสรุปผลและข้อเสนอแนะรวมทั้งจัดทำรายงานผลการตรวจประเมิน	ห้องประกันคุณภาพ การศึกษา อาคาร 10 ชั้น 5
11.00 - 12.00 น.	รายงานผลการตรวจประเมินด้วยวาจา	

หน่วยงาน สำนักทะเบียนและประมวลผล

ตารางที่ ป.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
(ตัวบ่งชี้ของ สกอ.และตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย)

องค์ประกอบ คุณภาพ	ผลการประเมินตนเองของหน่วยงาน			ผลการประเมินของคณะกรรมการ			หมายเหตุ (เหตุผลในการ ปรับลด/เพิ่ม คะแนน)
	เป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนน ประเมิน ตนเอง	บรรลุ / ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนน ประเมิน กรรมการ	
องค์ประกอบที่ 1							
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	ระดับ 7	ระดับ 7	3	บรรลุ	ระดับ 7	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	ร้อยละ 90	ร้อยละ 87.50	2	ไม่บรรลุ	ร้อยละ 87.50	2	
องค์ประกอบที่ 7							
ตัวบ่งชี้ที่ 7.1	5 ข้อ	5 ข้อ	3	บรรลุ	5 ข้อ	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.3.1	ระดับ 5	ระดับ 5	3	บรรลุ	ระดับ 5	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.4.1	ระดับ 5	ระดับ 5	3	บรรลุ	ระดับ 5	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.5	ระดับ 5	ระดับ 5	3	บรรลุ	ระดับ 5	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.8	ระดับ 5	ระดับ 5	3	บรรลุ	ระดับ 5	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.8.1	ระดับ 5	ระดับ 5	3	บรรลุ	ระดับ 5	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.10.1	ระดับ 5	ระดับ 5	3	บรรลุ	ระดับ 5	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.11.2	ระดับ 4	ระดับ 4	3	บรรลุ	ระดับ 4	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.13.1	ร้อยละ 90	ร้อยละ 91.68	3	บรรลุ	ร้อยละ 91.68	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.13.2	ระดับ 6	ระดับ 6	3	บรรลุ	ระดับ 6	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.13.3	ระดับ 5	ระดับ 6	3	บรรลุ	ระดับ 6	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.13.4	ร้อยละ 95	ร้อยละ 99.18	3	บรรลุ	ร้อยละ 99.18	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.13.5	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	3	บรรลุ	ร้อยละ 100	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.13.6	3 ข้อ	3 ข้อ	3	บรรลุ	3 ข้อ	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.13.7	ระดับ 5	ระดับ 6	3	บรรลุ	ระดับ 6	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.13.8	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	3	บรรลุ	ร้อยละ 100	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.13.9	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	3	บรรลุ	ร้อยละ 100	3	
องค์ประกอบที่ 8							
ตัวบ่งชี้ที่ 8.1.1	ระดับ 6	ระดับ 6	3	บรรลุ	ระดับ 6	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 8.1.2	ร้อยละ 10	ร้อยละ 1.64	3	บรรลุ	ร้อยละ 1.64	3	
องค์ประกอบที่ 9							

องค์ประกอบ คุณภาพ	ผลการประเมินตนเองของหน่วยงาน			ผลการประเมินของคณะกรรมการ			หมายเหตุ (เหตุผลในการ ปรับลด/เพิ่ม คะแนน)
	เป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนน ประเมิน ตนเอง	บรรลุ / ไม่บรรลุ เป้าหมาย	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนน ประเมิน กรรมการ	
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1	ระดับ 6	ระดับ 7	3	บรรลุ	ระดับ 7	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1.2	ระดับ 6	ระดับ 6	3	บรรลุ	ระดับ 6	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 9.3	ระดับ 5	ระดับ 5	3	บรรลุ	ระดับ 5	3	
ตัวบ่งชี้ที่ 9.3.1	ร้อยละ 100	ร้อยละ 100	3	บรรลุ	ร้อยละ 100	3	

หมายเหตุ : สามารถเพิ่มหรือลดตัวบ่งชี้ตามพันธกิจของคณะ/ฝ่าย/หน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ

จุดแข็ง
1. มีแผนงาน ตัวชี้วัด เป้าหมาย ตลอดจนโครงการหรือกิจกรรมที่ตอบสนองต่อวิสัยทัศน์และพันธกิจของตนเอง และสอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยมีผลการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายในสัดส่วนที่สูง
จุดอ่อน
-
แนวทางพัฒนา
1. ควรมีแผนงานส่งเสริมการปรับคุณภาพการศึกษาของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

จุดแข็ง
1. มีระบบและกลไกการบริหารและการจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งแสดงให้เห็นได้จากกระบวนการดำเนินงานทุกเรื่องจะต้องประกอบด้วย แผนงาน การดำเนินงาน การติดตามและประเมินผล การทบทวนและปรับปรุง (PDCA) นั้นเอง
2. บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงานและอิสระในการนำเสนอแนวทางการดำเนินงาน
จุดอ่อน
-
แนวทางพัฒนา
1. ควรมีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อตอบสนองต่อภารกิจของหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

จุดแข็ง
1. มีระบบและกลไกการบริหารจัดการงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยแสดงให้เห็นถึงงบประมาณเหลือจ่าย ในปีการศึกษา 2552 เพียงร้อยละ 1.64
จุดอ่อน
-
แนวทางพัฒนา
-

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จุดแข็ง
1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพอยู่เกณฑ์ดีมาก
2. บุคลากรมีความรู้ ความเข้าใจ และให้ความสำคัญกับเรื่องของการประกันคุณภาพ จึงทำให้ระบบการดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

จุดอ่อน
-
แนวทางพัฒนา
1. ควรมีการพัฒนาหรือปรับปรุงตัวบ่งชี้ โดยเฉพาะในเรื่องของการบูรณาการระบบงานต่างๆ ทั้ง ภายในและภายนอกหน่วยงาน ตลอดจนการตอบสนองต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ด้วย

การเขียน SAR

จุดแข็ง
1. รายงานการประเมินตนเองฯ มีความถูกต้อง เข้าใจง่าย และครบถ้วนสมบูรณ์ดี
จุดอ่อน
-
แนวทางพัฒนา
-

ข้อเสนอแนะ

-

รายนามคณะผู้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2553

1. นางสลิลทิพย์	รุ่งโรจน์ทรัพย์	ที่ปรึกษา
2. นางพรเพ็ญ	ผลสวัสดิ์	ประธานคณะทำงาน
3. นายพิบูลย์	นาคสีดี	รองประธานคณะทำงาน
4. นางสาวรุ่งนภา	ปักซี่	คณะทำงาน
5. นางวรรณุช	กลิ่นเนตร์	คณะทำงาน
6. นางสุทิวรรณ	จรรยาพัฒนานุกุล	คณะทำงาน
7. นายสมศักดิ์	หิรัญลลิต	คณะทำงาน
8. นายจตุ	ลิขิตพงษ์	คณะทำงาน
9. นางเบ็ญจวรรณ	แก้วกลม	คณะทำงาน
10. นางสาวยุพดี	เรือนดวง	คณะทำงานและเลขานุการ