

สำนักอธิการบดี

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
โดยคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน
มหาวิทยาลัยเกริก

รายนามคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน

- | | |
|--------------------------------------|---------------------|
| 1) ดร.ณัฐพงศ์ แต้มแก้ว | ประธานกรรมการ |
| 2) อาจารย์ ดร. กอบกุลยา งามเจริญมงคล | กรรมการ |
| 3) อาจารย์สุขใจ ตันวินกุล | กรรมการและเลขานุการ |

วัน / เดือน / ปีที่ประเมิน 14 มิถุนายน 2566

ชื่อหน่วยงาน สำนักอธิการบดี

สรุปข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน (จุดเน้น , สัณฐานโดยย่อ)

สำนักอธิการบดี เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านงานบริหารของมหาวิทยาลัย เดิมทีเป็นหน่วยงานที่สังกัดโดยตรงกับอธิการบดี มีการแบ่งสายงานที่ชัดเจน โดยแบ่งสายงานการบริหารของสำนักอธิการบดีเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายวางแผนและพัฒนา ฝ่ายบัญชี การเงิน และฝ่ายประชาสัมพันธ์ ต่อมาในปีการศึกษา 2563 มหาวิทยาลัยได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานเพื่อให้เกิดความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งในส่วนของการบริหารงานของสำนักอธิการบดี มีการปรับเปลี่ยนหน่วยงานในระดับงาน ขึ้นมาเป็นฝ่าย โดยมีจำนวน 2 ฝ่าย 1 งาน ได้แก่

- 1.ฝ่ายบริหารทั่วไป
- 2.ฝ่ายอาคารสถานที่
- 3.งานบริหารเลขานุการอธิการบดี

1.ฝ่ายบริหารทั่วไป

มีหน้าที่ในการวางแผนงานและงบประมาณ สั่งการและควบคุมประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทั่วไป หน้าที่ดูแลรับผิดชอบ อำนาจการและพัฒนาหน่วยงานในกำกับดูแลเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัย ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งประกอบไปด้วยหน่วยงานภายในการดูแล จำนวน 2 หน่วยงาน ได้แก่



1.1 งานสารบรรณ มีหน้าที่ รับผิดชอบด้านการรับ-ส่งเอกสาร การคัดกรองเอกสารราชการ และ/หรือเอกสารต่างๆทั้งภายใน ภายนอก เพื่อนำเสนอผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้ง การออกเลขหนังสือ จดหมาย คำสั่ง ประกาศ หนังสือรับรอง ระบบงานไปรษณีย์ให้บริการด้านการ จัดส่งพัสดุ เอกสารของมหาวิทยาลัย

1.2 งานบริการจัดเลี้ยง ศูนย์อาหารและรับรอง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลศูนย์อาหาร อุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆที่ใช้ในการเลี้ยงรับรองแขก จัดระบบการให้บริการและดูแลด้านการจัดเลี้ยง เมื่อ มีการประชุมรับรองแขกสำคัญของมหาวิทยาลัย และ/หรือการจัดเลี้ยงรับรองแขกของหน่วยงานต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย

2. ฝ่ายอาคารสถานที่

มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบอาคาร สถานที่ ของมหาวิทยาลัย เป็นศูนย์กลางการดำเนินงานและ ประสานงานด้านการก่อสร้าง การซ่อมบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่างๆ การอำนวยความสะดวกด้านห้องเรียน สำหรับใช้ในการเรียนการสอน การดูแลรักษาสิ่งอุปกรณ์การเรียน การรักษาความปลอดภัย การ ให้บริการด้านสาธารณูปโภค รวมถึงการอนุรักษ์พลังงาน การวางแผนภูมิทัศน์ของมหาวิทยาลัยโดยรอบ ให้เกิดความเหมาะสม โดยมีการแยกเป็นหน่วยงาน ดังนี้

2.1 งานอาคารสถานที่ ดูแลรับผิดชอบด้านอาคารสถานที่ของมหาวิทยาลัย

2.2 งานยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย ดูแลรับผิดชอบด้านการรักษาทรัพย์สินของ มหาวิทยาลัย และการบริหารจัดการด้านยานพาหนะ

2.3 งานโสตทัศนูปกรณ์ รับผิดชอบ อำนวยความสะดวกด้านสื่อการเรียนการสอน และการใ้ใช้ใช้งานโสตฯในด้านการอบรม สัมมนาในแต่ละหน่วยงานของมหาวิทยาลัย

3. หน่วยงานสนับสนุนงานเลขานุการผู้บริหาร

งานเลขานุการผู้บริหาร รับผิดชอบด้านการประสาน คัดกรองงานด้านเอกสาร งานดูแล ผู้บริหาร การประสานงานกับองค์ภายนอก เพื่อการบริหารงานที่เป็นขั้นตอนและมีประสิทธิภาพสูงสุด วิธีประเมิน

1. การเตรียมการและวางแผนก่อนตรวจเยี่ยม

2. สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียทั้งผู้ปฏิบัติงาน และผู้รับบริการ

3. ตรวจสอบจากการเขียนและนำเสนอข้อมูลในเล่มรายงานกับตัวบ่งชี้ และการวัดและ ประเมินผลตามตัวบ่งชี้ ประกอบกับหลักฐาน

4. สรุปและประเมินผลจากการตรวจสอบ และแจ้งผลไปยังหน่วยงานที่รับการตรวจประเมิน ทราบเพื่อแก้ไขในปีถัดไป



วิธีประเมิน

1. การวางแผนและการประเมิน

- ❖ การเตรียมการและวางแผนก่อนตรวจเยี่ยม
 - 1.นัดประชุมตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับสำนักงาน
- ❖ การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม (ศึกษาเอกสาร / เยี่ยมชมสภาพจริง / สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
 - 1.ตรวจสอบแต่ละข้อบ่งชี้ตามเกณฑ์ของการตรวจประกันคุณภาพการศึกษาพร้อมทั้งตรวจสอบเอกสารและระบบในการใช้ปฏิบัติงานในสำนักงาน
- ❖ การดำเนินการหลังตรวจเยี่ยม
 - 1.สรุปผลการตรวจประกันคุณภาพในแต่ละตัวบ่งชี้ เสนอข้อคิดเห็นแต่สิ่งที่ต้องปรับปรุงเพื่อปฏิบัติในการดำเนินการในสำนักอธิการบดี

2. วิธีการตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล

- 1.ตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูลจากเอกสารจริงที่นำมาเป็นองค์ประกอบ

จุดแข็ง จุดอ่อน และข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมิน

จุดแข็ง จุดอ่อน และข้อเสนอแนะของแต่ละองค์ประกอบและมาตรฐาน (ระบุจุดเด่นวิธีปฏิบัติ และผลการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีหรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้นตลอดจนเงื่อนไขของความสำเร็จ ระดับที่ควรพัฒนาพร้อมทั้งสาเหตุของปัญหาและข้อเสนอแนะ)

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จุดแข็ง

สำนักอธิการบดีมีปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ มีกระบวนการจัดทำแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัย โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรภายในสำนักมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น มีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันอย่างชัดเจน

จุดอ่อน

ข้อเสนอแนะ

- 1. หน่วยงานมีการเปลี่ยนพนักงานใหม่เข้ามาบ่อยครั้ง ดังนั้นควรมีระบบในการถ่ายทอดแผนการดำเนินงานเป็นคู่มือ หรือ การจัดพี่เลี้ยงอบรมให้ความรู้ เพื่อให้เข้าใจในแผนงานตามบทบาทหน้าที่ของตนเองได้อย่างชัดเจน



2. ควรมีการเผยแพร่และบอกต่อถึงแผนการดำเนินงาน ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติที่เป็นทางการสู่ผู้รับบริการเป็นลายลักษณ์อักษรทั้งไทย จีน อิสลาม เพื่อให้การบริหารจัดการหน่วยงานดำเนินการภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างเหมาะสม

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักของหน่วยงาน

จุดแข็ง

1. แต่ละหน่วยงานมีกาทำงานที่สุจริตซึ่งกันและกัน และมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการที่หลากหลายภายใต้การเปลี่ยนแปลงและการเติบโตของมหาวิทยาลัย

2. มีการประชุมวางแผนการดำเนินงานเป็นประจำทุกวัน มีระบบการสื่อสารทาง Application เป็นช่องทางการทำงานอีก 1 ด้านเพื่อการทำงานที่สะดวกมากขึ้น ส่งผลให้การทำงานตามแผนมีความครบถ้วน

3. มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการปรับใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยนำมาปรับใช้ในสถานการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี

4. ฝ่ายอาคารสถานที่มีระบบการทำงานที่ชัดเจน เช่น ในช่วงเช้าหัวหน้าฝ่ายอาคารจะประชุมทีมงานเพื่อวางแผนระบบการทำงานให้ชัดเจนมีประสิทธิภาพ โดยใช้ application time tree เป็นตัวกำหนดและติดตามงานกับทีมงาน

จุดอ่อน

1. การสื่อสารระหว่างผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการที่ไม่ชัดเจนจึงทำให้เกิดภาวะความเข้าใจไม่ตรงกัน

2. การบริหารจัดการด้านบริการยานพาหนะยังไม่พอเพียงต่อจำนวนบุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัย

3. บุคลากรในแต่ละหน่วยงานของสำนักมีจำนวนน้อย ประกอบกับภาระงานมีจำนวนมาก จึงส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นอย่างมาก

4. อัตราการเข้า-ออกของบุคลากรในสำนักมีจำนวนมาก จึงทำให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในสำนัก

5. ปัญหาความเท่าเทียมระหว่างบุคลากรรายใหม่และบุคลากรรายเก่าเกี่ยวกับโครงสร้างเงินเดือนที่ไม่ชัดเจน

6. ปัญหาการจัดส่งเอกสาร จดหมาย พัสดุจากหน่วยงานเอกชน

ข้อเสนอแนะ

1. จัดทำคู่มือ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการทั้งไทย จีน อิสลาม



2. ควรมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการจัดระบบการบริหารจัดการ การใช้จ่ายพาหนะให้
3. ควรมีการวิเคราะห์การหมุนเวียนบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อให้เห็นปัญหาที่เกิดขึ้น และนำมาสู่การวางแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้คงอยู่ในอัตราที่สูงขึ้น
4. ควรวางแผนระบบและโครงการสร้างเงินเดือนของบุคลากรทุกคนให้มีความเท่าเทียมและเสมอภาคไม่ว่าจะเป็นบุคลากรรายใหม่หรือบุคลากรรายเก่า อันจะส่งผลต่อขวัญกำลังใจ และผลการปฏิบัติงาน

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

จุดแข็ง

1. มีการจัดการแผนความรู้ของสำนักที่เป็นรูปธรรม มีระบบการพัฒนาของบุคลากรที่สมบูรณ์ต่อเนื่อง และสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน ทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการได้
2. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงเพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในสำนัก

จุดอ่อน

บุคลากรในสำนักยังขาดการให้ความร่วมมือ เมื่อมีการจัดกิจกรรม ถ่ายทอดการจัดการความรู้เพื่อนำมาปฏิบัติใช้จริงในชีวิตประจำวัน

ข้อเสนอแนะ

1. ส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรในสำนักเล็งเห็นถึงความสำคัญของการจัดการความรู้ เพื่อสามารถนำมาถ่ายทอดและปรับใช้ในการดำเนินงานได้ และควรมีการวัดและประเมินผลการนำความรู้ไปใช้และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงการพัฒนาแต่ละด้านไว้บ้าง
2. ส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักเข้าร่วมอบรม สัมมนานอกสถานที่ เพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดแก่สำนักเอง



ภาคผนวก

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสีย

เพื่อให้เกิดการประโยชน์ต่อการนำผลการตรวจประเมินมาเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน ผู้ตรวจประเมินจึงได้ทำการสัมภาษณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และความต้องการจากผู้มีส่วนได้เสียอันประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการ (สำนักอธิการบดี) ผู้รับบริการ คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา โดยสามารถสรุปผลการสัมภาษณ์ภาพรวมได้ดังนี้

1. ผู้ให้บริการ (สำนักอธิการบดี)

1.1 อยากให้ทุกหน่วยงานมีการวางแผนการทำงานล่วงหน้า และแจ้งความต้องการใช้บริการในแต่ละส่วนงานล่วงหน้า เนื่องจากปัจจุบันการทำงานเป็นแบบเร่งด่วน จึงส่งผลกระทบต่อบริหารจัดการงานคน ทำให้การทำงานขาดความต่อเนื่อง ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบกับหน่วยงานมีอัตราการเข้า-ออกของบุคลากรในสำนักอธิการบดี มีจำนวนบ่อยครั้ง จึงยากต่อการบริหารจัดการภายใต้สถานการณ์ที่ต้องทำงานแบบกะทันหัน

1.2 ด้วยสถานการณ์ปัจจุบัน มีการเปลี่ยนแปลงระบบการบริหารงานของมหาวิทยาลัย จากระบบการทำงานของคนไทย เป็นระบบการบริหารงานของชาวต่างชาติ ทำให้เกิดภาวะการทำงานค่อนข้างยาก จากการสื่อสารที่เข้าใจไม่ตรงกัน มีระบบการสั่งการที่ซ้ำซ้อน ทำให้มีผลกระทบต่อการดำเนินงาน แต่อย่างไรก็ตามหน่วยงานนั้นก็มีความพยายามที่จะบริหารจัดการเพื่อให้บริการคนฝ่ายได้อย่างดีที่สุด

1.3 อยากให้มีการปรับฐานเงินเดือน ระหว่างบุคลากรใหม่ และ บุคลากรเก่า เพื่อความเท่าเทียมกัน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน ประกอบกับให้เหมาะสมกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นมาก

1.4 ภาระงานของหน่วยงานค่อนข้างมาก และยากต่อการดำเนินงานในแต่ละวัน เนื่องจากมีบุคลากรบางส่วนในมหาวิทยาลัยไม่เข้าใจในระบบการทำงานของสำนักอธิการบดี ทำให้การทำงานร่วมกันมีความยากลำบากในบางครั้ง

2. บันทึกภาคสนาม (สำนักอธิการบดี)

ในการใช้บริการในระบบการเรียน LMS มีความสามารถเข้าถึงบริการทุกส่วน สามารถทยวนการเรียนได้ตลอดเวลา ที่มีระบบการประเมินผลที่ดี



ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ (รายงานตามตารางที่ ป.1 – ป.2)

ตาราง ส.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	6		6	✓	0.00
ตัวบ่งชี้ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงาน	3.52		4.60	✓	0.00
ตัวบ่งชี้ 2.4 การดำเนินงานด้านงานสารบรรณ	5		5	✓	0.00
ตัวบ่งชี้ 2.5 ร้อยละของความขัดข้องในการให้บริการรถบัสและรถตู้ของมหาวิทยาลัย	2.79	5	1.81		#DIV/0!
		293			
ตัวบ่งชี้ 2.6 ร้อยละของการซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าแสงสว่าง ประปาและสุขภัณฑ์ แล้วเสร็จภายใน 1 วัน	86	50	92.86		#DIV/0!
		53			
ตัวบ่งชี้ 2.7 ร้อยละของการแก้ไขข้อขัดข้องของระบบสัญญาณโทรศัพท์และเปลี่ยนอุปกรณ์โทรศัพท์ให้แล้วเสร็จภายในเวลา 1 วัน	80	5	73.33		#DIV/0!
		6			
ตัวบ่งชี้ 2.23 การส่งรายงานการประเมินตนเอง	5		5	✓	0.00
ตัวบ่งชี้ 7.1 การพัฒนาสถาบันสู่องค์กรการเรียนรู้	5		5	✓	0.00
ตัวบ่งชี้ 7.2 ระบบบริหารความเสี่ยง	5		5	✓	0.00



ตาราง ส 2. ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน	หมายเหตุ
	I	P	O	เฉลี่ย		
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ		5.00		5.00	ระดับดีมาก	
2. ภารกิจหลักของหน่วยงาน		5.00	4.11	4.73	ระดับดี	
7. การบริหารจัดการ		5.00		5.00	ระดับดี	
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ		5.00	4.11	4.91	ระดับดี	

ลงนาม ประธานกรรมการ
(ดร.ณัฐพงศ์ แต้มแก้ว)

ลงนาม กรรมการ
(อาจารย์ ดร. กอบกุลยา งามเจริญมงคล)

ลงนาม กรรมการและเลขานุการ
(อาจารย์สุโขทัย ต้นวันกุล)

