

สำนักอธิการบดี

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

โดยคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยเกริก

รายนามคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน

1) ศศ.ประคอง สุคนธจิตต์	ประธานกรรมการ
2) ดร.กอบกุลยา งามเจริญมงคล	กรรมการ
3) ดร.สุขใจ ตันวินกุล	กรรมการและเลขานุการ

วัน / เดือน / ปีที่ประเมิน 17 มิถุนายน 2568

ชื่อหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี

สรุปข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน (จุดเน้น , สัณฐานโดยย่อ)

สรุปข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

สำนักอธิการบดี เป็นหน่วยงานสนับสนุนงานบริหารของมหาวิทยาลัย เดิมเป็นหน่วยงานที่ขึ้นตรงกับอธิการบดี มีการแบ่งสายงานภายในออกเป็น 4 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายวางแผนและพัฒนา ฝ่ายบัญชีการเงิน และฝ่ายประชาสัมพันธ์ ต่อมาในปี 2563 มหาวิทยาลัยเกริก มหาวิทยาลัยเกริก ได้มีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานเพื่อให้เกิดความคล่องตัว เหมาะสม และมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน ซึ่งในส่วนการบริหารงานของ สำนักอธิการบดี นั้น มีการปรับเปลี่ยนหน่วยงานระดับ "งาน" ขึ้นใน ฝ่าย จำนวน 2 ฝ่าย 1 งาน ได้แก่

- 1) ฝ่ายบริหารทั่วไป
- 2) ฝ่ายอาคารสถานที่
- 3) งานเลขานุการผู้บริหาร

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป

ฝ่ายบริหารทั่วไป มีหน้าที่ในการวางแผนงานและงบประมาณ การสั่งการและควบคุม ประเมินผลการปฏิบัติงานของฝ่ายบริหารทั่วไป ดูแลรับผิดชอบอำนาจการและพัฒนาหน่วยงานในกำกับดูแลเพื่อรองรับการปฏิบัติงานของหน่วยงาน ทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัย ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพสูงสุดประกอบด้วยหน่วยงาน ระดับ "งาน" ภายใต้การกำกับดูแล 2 หน่วยงาน ดังนี้



1.1 งานสารบรรณ

งานสารบรรณ มีหน้าที่รับ - ส่ง เอกสาร คัดกรองหนังสือราชการทั้งภายในและภายนอก เพื่อนำเสนอผู้บริหารหรือหน่วยงาน ดูแลเรื่องการออกเลขหนังสือ จดหมาย คำสั่ง ประกาศ และอื่น ๆ การจัดเก็บเอกสารและการทำลายเอกสารที่หมดอายุการใช้งาน จัดพิมพ์ประกาศ คำสั่ง ระเบียบ งาน ไปรษณีย์โดยให้บริการ รับ - ส่ง จดหมายและพัสดุ นำส่งจดหมายและพัสดุต่างประเทศ ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ

1.2 งานบริการจัดเลี้ยง ศูนย์อาหาร และรับรอง

งานบริการจัดเลี้ยง ศูนย์อาหาร และรับรอง มีหน้าที่และรับผิดชอบเกี่ยวกับการดูแลศูนย์อาหาร ดูแลจัดการให้เข้าร้านค้าในศูนย์อาหาร การดูแลอุปกรณ์ และเครื่องใช้ต่างๆ ที่ใช้ในการรับรอง จัดเลี้ยง จัดระบบการให้บริการและดูแลการจัดเลี้ยง เมื่อมีการประชุมรับรองแขกสำคัญของมหาวิทยาลัย ให้บริการรับรองอาจารย์พิเศษ และนักศึกษาปริญญาโท รวมทั้งประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัยในการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ต้องใช้รับรอง

2. ฝ่ายอาคารสถานที่

ฝ่ายอาคารสถานที่ เป็นศูนย์กลางการดำเนินงานและประสานงานด้านการก่อสร้าง การซ่อม บำรุงรักษาอาคารและสถานที่ อำนวยความสะดวกด้านห้องเรียน และสื่ออุปกรณ์ในการเรียนการสอน การรักษาความปลอดภัย การให้บริการด้านสาธารณูปโภค การอนุรักษ์พลังงาน การวางแผนภูมิทัศน์ และการพัฒนาพื้นที่โดยรอบภายในมหาวิทยาลัยให้เหมาะสม

ซึ่งในปีการศึกษา 2563 จากที่มหาวิทยาลัยได้ปรับโครงสร้างองค์กร จึงได้แยกงานต่างๆ ของฝ่ายอาคารสถานที่ เพื่อความชัดเจนและง่ายต่อการบริหารจัดการ โดยแยกเป็น 3 งาน ดังนี้

2.1 งานอาคารสถานที่ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบอาคาร และสถานที่ของมหาวิทยาลัย

2.2 งานยานพาหนะและรักษาความปลอดภัย มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบด้านการรักษาทรัพย์สินของมหาวิทยาลัย และบริหารจัดการด้านยานพาหนะ

2.3 งานโสตทัศนูปกรณ์ มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบระบบสื่อการสอน ดูแลและรักษา และการให้บริการอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์กับอาจารย์ผู้สอน และผู้ใช้บริการตามที่ร้อง

3.งานเลขานุการผู้บริหาร

งานเลขานุการผู้บริหาร มีหน้าที่ในการดูแลประสานงานในภาพรวมทั้งหมด เพื่อให้ขั้นตอนการปฏิบัติงานของทุกภาคส่วน มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยมีภาระงาน หน้าที่และความรับผิดชอบของงานเลขานุการผู้บริหาร ดังนี้

1. กลั่นกรองหนังสือราชการ เสนอหนังสือราชการ และเอกสารอื่นๆ ก่อนนำเสนอผู้บริหารพิจารณา

2. ร่างโต้ตอบหนังสือราชการ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ



3. ประสานงานบุคคล และหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร ภายนอก
4. ติดตามผลการดำเนินการ ตามคำสั่งการของผู้บริหาร
5. จัดวาระนัดหมายเข้าพบผู้บริหาร ตามวัตถุประสงค์ต่าง ๆ
6. จัดทำเรื่องอนุมัติกรณีผู้บริหารเดินทางไปปฏิบัติงานมหาวิทยาลัย ในประเทศ /ต่างประเทศ
7. ต้อนรับและรับรองแขกของผู้บริหาร ทั้งเป็นทางการและไม่เป็นทางการ
8. จัดหาของที่ระลึก สำหรับอาคันตุกะ และในโอกาสต่างๆ
9. ภารกิจอื่นที่ได้รับมอบหมายจากผู้บริหาร เช่น กรรมการในพิธีประสาทปริญญาบัตรฯ กรรมการในภารกิจอื่น ๆ หรือกิจกรรมพิเศษอื่นๆ ตามสถานการณ์

วิธีประเมิน

1. การวางแผนและการประเมิน

- ❖ การเตรียมการและวางแผนก่อนตรวจเยี่ยม
 - นัดประชุมตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับสำนัก
- ❖ การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม (ศึกษาเอกสาร / เยี่ยมชมสภาพจริง / สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
 - ตรวจสอบแต่ละข้อบ่งชี้ตามเกณฑ์ของการตรวจประกันคุณภาพการศึกษา
 - ตรวจสอบเอกสารและระบบในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
- ❖ การดำเนินการหลังตรวจเยี่ยม
 - สรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพที่พบแต่ละหัวข้อ และข้อคิดเห็นแต่ละที่เพื่อปรับปรุงหรือปฏิบัติในแนวทางที่เกิดประสิทธิภาพ

2. วิธีการตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล

- ตรวจสอบความถูกต้องเพื่อยืนยันข้อมูลจากเอกสารหลักฐานที่นำมาอ้างอิงประกอบ



ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ (รายงานตามตารางที่ ป.1 – ป.2)



จุดแข็ง จุดอ่อน และข้อเสนอแนะของแต่ละองค์ประกอบและมาตรฐาน (ระบุจุดเด่น วิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี หรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้น ตลอดจนเงื่อนไขของความสำเร็จ ระบุจุดที่ควรพัฒนาพร้อมทั้งสาเหตุของปัญหาและข้อเสนอแนะ)

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จุดแข็ง

สำนักอธิการบดี มีปรัชญาปณิธานวัตถุประสงค์มีกระบวนการจัดทำแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรภายใน มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและมีการกำหนดเป้าหมายร่วมกันอย่างชัดเจน สำนักฯ มีความเข้าใจบริบทของกระบวนการทำงานภายในมหาวิทยาลัย และสามารถถ่ายทอดแก่ทุกหน่วยงานได้ บุคลากรในแต่ละหน่วยงานมีความรับผิดชอบ และมีจิตสาธารณะในการบริการและการพัฒนางานร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีระบบที่เลียงอบรมให้ความรู้แก่พนักงานใหม่ เพื่อให้มีความเข้าใจในแผนงานและสามารถประสานงานกับทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้
2. ควรมีการเผยแพร่และถ่ายทอดแผนการดำเนินงาน ขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติที่เป็นทางการสู่ผู้รับบริการเป็นลายลักษณ์อักษรให้มีความหลากหลายทางภาษา เช่น ภาษาไทย ภาษาจีน ภาษาอังกฤษ และภาษาอาหรับ เพื่อให้การบริหารจัดการหน่วยงานดำเนินการภายใต้สถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลาอย่างเหมาะสม

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักของหน่วยงาน

จุดแข็ง

1. แต่ละหน่วยงานมีภาระงานที่ชัดเจนสอดคล้องกันและกัน และมีการปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการหลากหลายในการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลาและเติบโตของมหาวิทยาลัย
2. มีการประชุมวางแผนการดำเนินงาน และมีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น การพัฒนาระบบสื่อสารทาง Application เพื่ออำนวยความสะดวก ด้านการทำงานร่วมกัน ส่งผลให้การทำงานครบถ้วนสมบูรณ์
3. มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยการปรับใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยมาปรับใช้ในสถานการณ์ปัจจุบันได้เป็นอย่างดี
4. ฝ่ายอาคารสถานที่ที่มีระบบการทำงานที่ชัดเจน เช่น มีการประชุมทีมเพื่อวางแผนระบบการทำงาน โดยมีการพัฒนาโดยใช้เทคโนโลยีที่เหมาะสมกับงาน เช่น application time tree เป็นตัวกำหนดและติดตามงานกับทีมงาน เป็นต้น



จุดอ่อน

1. การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการเกี่ยวกับขั้นตอนการบริการที่ไม่ชัดเจนจึงทำให้เกิดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน
2. การบริหารจัดการด้านบริการงานทะเบียนฯ ยังไม่เพียงพอต่อจำนวนบุคลากร นักศึกษาของมหาวิทยาลัย
3. บุคลากรในแต่ละหน่วยของสำนักมีจำนวนไม่พอ ประกอบกับการขาดแคลนบุคลากร จึงส่งผลกระทบต่อการทำงานเป็นอย่างมาก
4. อัตราการเข้า-ออกของบุคลากรในสำนักงานมีจำนวนมาก จึงทำให้เกิดผลกระทบต่อการปฏิบัติงานในสำนักงาน
5. ปัญหาการจัดเก็บเอกสาร จดหมาย พัดจากหน่วยงานภายนอก

ข้อเสนอแนะ

1. จัดทำคู่มือ ขั้นตอนการให้บริการของหน่วยงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
2. ขอความร่วมมือและประสานงานกับสถาบันการจัดการความปลอดภัย เพื่อจัดทำแผนความปลอดภัย เช่น แผนไฟไหม้ แผ่นดินไหว
3. ควรมีการวิเคราะห์การหมุนเวียนบุคลากรของหน่วยงาน เพื่อให้เห็นปัญหาที่เกิดขึ้น และนำไปสู่การวางแผนพัฒนาบุคลากรต่อไป

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

จุดแข็ง

1. มีการจัดการแผนความรู้ของสำนักฯ เป็นรูปธรรม มีระบบการพัฒนาของบุคลากรที่สมบูรณ์ต่อเนื่องและสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานทั้งในระดับนโยบายและระดับปฏิบัติการได้
2. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงเพื่อระดมความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงในสำนักฯ
3. บุคลากรในสำนักฯ มีความร่วมมือเมื่อมีการจัดกิจกรรม และสามารถถ่ายทอดการจัดการความรู้เพื่อนำมาปฏิบัติใช้จริงในชีวิตประจำวัน

ข้อเสนอแนะ

1. ส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรในสำนักฯ มีความเข้าใจและเห็นความสำคัญของการจัดการจัดการความรู้ เพื่อสามารถนำมาถ่ายทอดและปรับใช้ในการดำเนินงานได้ และควรมีการวัดและประเมินผลการนำความรู้ไปใช้ และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงการพัฒนา
2. ส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักฯ เข้าร่วมอบรมสัมมนาออกสถานที่ เพื่อพัฒนาศักยภาพการทำงานให้มากขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพสูงสุดแก่สำนักฯ และมหาวิทยาลัย



ภาคผนวก

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสีย

เพื่อให้เกิดการประโยชน์ต่อการนำผลการตรวจประเมินมาเพื่อการพัฒนาหน่วยงาน ผู้ตรวจประเมินจึงได้ทำการสัมภาษณ์เพื่อรับฟังความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียซึ่งประกอบไปด้วย ผู้บริหาร (สำนักอธิการบดี) ผู้รับบริการ คือ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา โดยสามารถสรุปผลการสัมภาษณ์จากประเด็นที่ได้ ดังนี้

1. ความเห็นจากผู้รับบริการ (สำนักอธิการบดี)

1.1 การวางแผนและการแจ้งความต้องการใช้บริการ

ผู้รับบริการเสนอให้ทุกหน่วยงานวางแผนการดำเนินงานล่วงหน้า และแจ้งความต้องการใช้บริการผ่านระบบสารสนเทศอย่างชัดเจนและเป็นระบบ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล และลดข้อผิดพลาดในการให้บริการ

1.2 ผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงระบบบริหาร

การเปลี่ยนแปลงจากระบบการทำงานแบบออนไซต์ไปสู่ระบบออนไลน์ ส่งผลให้เกิดปัญหาในด้านการสื่อสารที่ยังไม่เป็นเอกภาพ มีความซ้ำซ้อนของข้อมูล และขาดความชัดเจนในกระบวนการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม หน่วยงานมีความพยายามในการบริหารจัดการเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

1.3 ความเท่าเทียมในการจัดสรรค่าตอบแทน

มีข้อเสนอให้พิจารณาปรับโครงสร้างค่าตอบแทนระหว่างบุคลากรเก่าและใหม่ให้เกิดความเท่าเทียม เพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และให้สอดคล้องกับภาวะค่าครองชีพในปัจจุบัน

1.4 ความเข้าใจในกระบวนการทำงานของสำนักอธิการบดี

ปริมาณงานของหน่วยงานค่อนข้างมาก และพบว่ามีบุคลากรบางส่วนในมหาวิทยาลัยยังไม่เข้าใจขั้นตอนการดำเนินงานของสำนักอธิการบดี ส่งผลให้การประสานงานระหว่างหน่วยงานเกิดอุปสรรคในการทำงานร่วมกัน



2. นักศึกษาผู้ใช้บริการ (สำนักอธิการบดี)

2.1 การให้บริการของสำนักอธิการบดีมีความสะดวกและครอบคลุม

นักศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักอธิการบดีในหลายด้าน โดยเฉพาะระบบสารสนเทศ เช่น ระบบทะเบียน ระบบ LMS และระบบการยื่นคำร้องต่าง ๆ ซึ่งสามารถเข้าถึงและใช้งานได้ง่าย มีการพัฒนาให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2 การตอบสนองต่อข้อร้องเรียนและการให้ข้อมูลมีความรวดเร็ว

นักศึกษารู้สึกว่าเจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบคำถามหรือข้อสงสัยผ่านช่องทางออนไลน์และสายด่วนอย่างรวดเร็ว เป็นมิตร และให้บริการด้วยความสุภาพ

2.3 ความต้องการด้านการสื่อสารเชิงรุกจากสำนักอธิการบดี

แม้ว่าสำนักอธิการบดีจะมีช่องทางการสื่อสารหลายรูปแบบ แต่ยังมีนักศึกษาบางส่วนไม่ทราบข้อมูลที่สำคัญ เช่น กำหนดการลงทะเบียน หรือข่าวสารจากมหาวิทยาลัย นักศึกษาจึงเสนอให้มีการสื่อสารเชิงรุกมากขึ้น เช่น การแจ้งเตือนผ่านระบบโซเชียลมีเดียอย่างสม่ำเสมอ

2.4 ความหลากหลายของช่องทางบริการยังสามารถพัฒนาได้เพิ่มเติม

นักศึกษาบางส่วนเห็นว่าแม้ระบบออนไลน์จะสะดวก แต่ยังมีความสับสนในขั้นตอนของการดำเนินการ โดยเฉพาะนักศึกษาชั้นปีต้น จึงแนะนำให้มีคู่มือการใช้งานที่เข้าใจง่าย หรือจัดกิจกรรมปฐมนิเทศในรูปแบบออนไลน์ที่อธิบายขั้นตอนการติดต่อกับสำนักอธิการบดีในสถานการณ์ต่าง ๆ

2.5 ข้อเสนอแนะด้านการเข้าถึงบริการสำหรับนักศึกษาพิเศษ

นักศึกษาที่มีความต้องการพิเศษ เช่น นักศึกษาพิการ หรือกลุ่มที่มีข้อจำกัดทางภาษา เสนอให้มีบริการหรือช่องทางเฉพาะสำหรับให้ความช่วยเหลือ เพื่อให้ทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลและบริการได้อย่างเท่าเทียม



ตาราง ส.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุเป้าหมาย	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	6		6	P	5.00
ตัวบ่งชี้ 2.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อหน่วยงาน	3.51		4.60	P	4.60
ตัวบ่งชี้ 2.4 การดำเนินงานด้านงานสารบรรณ	5		5	P	5.00
ตัวบ่งชี้ 2.5 ร้อยละของความซัดซึ้งในการให้บริการรถบัสและรถตู้ของมหาวิทยาลัย	3%	5	1.81%	O	2.77
		277			
ตัวบ่งชี้ 2.6 ร้อยละของการซ่อมแซมอุปกรณ์ไฟฟ้าแสงสว่าง ประปา และสุขภัณฑ์ แล้วเสร็จภายใน 1 วัน	86%	60	89.55%	P	4.98
		67			
ตัวบ่งชี้ 2.7 ร้อยละของการแก้ไขข้อขัดข้องของระบบสัญญาณโทรศัพท์และเปลี่ยนอุปกรณ์โทรศัพท์ให้แล้วเสร็จภายในเวลา 1 วัน	80%	8	80.00%	P	4.44
		10			
ตัวบ่งชี้ 2.23 การส่งรายงานการประเมินตนเอง	5		5	P	5.00
ตัวบ่งชี้ 7.1 การพัฒนาสถาบันสู่องค์กรการเรียนรู้	5		5	P	5.00
ตัวบ่งชี้ 7.2 ระบบบริหารความเสี่ยง	5		5	P	5.00

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	4.20	4.46	ระดับดี	
7. การบริหารจัดการ		5.00		5.00	ระดับดีมาก	
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ		5.00	4.20	4.64	ระดับดีมาก	





ลงนาม ประธานกรรมการ
(ผศ.ประคอง สุคนธจิตต์)



ลงนาม กรรมการ
(ดร.กอบกุลยา งามเจริญมงคล)



ลงนาม กรรมการและเลขานุการ
(ดร.สุขใจ ตันวินikul)

