

# ส่วนที่ 1

## ข้อมูลเบื้องต้น

สำนักทะเบียนฯ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ประจำปีการศึกษา 2556

## ที่ตั้งสำนักทะเบียนฯ

สำนักทะเบียนฯ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตั้งอยู่บริเวณชั้นที่ 2 ของอาคารกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ หรืออาคารสำนักงานอธิการบดี โดยที่อยู่ในการติดต่อทางไปรษณีย์ คือ เลขที่ 1 ซอยฉลองกรุง 1 แขวงลาดกระบัง เขตลาดกระบัง กรุงเทพมหานคร 10520 โทรศัพท์ 0-2329-8201 โทรสาร 0-2329-8204 และเว็บไซต์ [www.reg.kmitl.ac.th](http://www.reg.kmitl.ac.th)

### 1. ประวัติความเป็นมา

สำนักทะเบียนฯ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เป็นหน่วยงานระดับคณะที่ได้รับการจัดตั้งตามประกาศราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113 ตอนที่ 34 ก ลงวันที่ 28 สิงหาคม พ.ศ. 2539 โดยการยกฐานะจากงานทะเบียนและสถิตินักศึกษา กองบริการการศึกษา สำนักทะเบียนฯ มีเป้าหมายและหน้าที่หลัก คือ การให้สนับสนุนการเรียนการสอนสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลสูงสุด

สำนักทะเบียนฯ แบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง การแบ่งส่วนราชการ ในสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 113 ตอนที่ 80 ง ลงวันที่ 3 ตุลาคม 2539 ดังนี้

1. สำนักผู้อำนวยการ
2. ฝ่ายรับเข้าศึกษาและทะเบียนประวัติ
3. ฝ่ายทะเบียนการศึกษา
4. ฝ่ายคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลและสถิติ
5. ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา

ในปี พ.ศ.2548 สำนักทะเบียนฯ มีการปรับปรุงระบบงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา โดยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตามคำสั่งที่ 1746/2548 เรื่องการปรับปรุงระบบงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา โดยให้อิน ภารกิจ อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบของฝ่ายวิชาการและแผนงานในบัณฑิตวิทยาลัย ที่เกี่ยวข้องกับการทะเบียนในระดับบัณฑิตศึกษามารวมในพันธกิจของสำนักทะเบียนฯ และคำสั่งสถาบันฯ ที่ 1747/2548 เรื่อง ปรับปรุงการจัดแบ่งส่วนในสำนักทะเบียนฯ โดยจัดแบ่งเป็น 8 ส่วนงาน ดังนี้

1. สำนักงานผู้อำนวยการ
2. ฝ่ายตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา
3. ฝ่ายทะเบียนการศึกษา
4. ฝ่ายทะเบียนบัณฑิตศึกษา
5. ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
6. ฝ่ายบริหารการเรียนการสอน
7. ฝ่ายประมวลผลการศึกษา

## 8. ฝ่ายรับเข้าศึกษาและทะเบียนประวัติ

ในปี พ.ศ. 2551 ได้มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างสำนักทะเบียนฯใหม่ จึงได้มีการปรับเปลี่ยนและจัดสรรอัตรากำลังในหน่วยงานใหม่ เพื่อให้สอดคล้องตามประกาศสถาบันฯ เรื่องการแบ่งหน่วยงานภายในของสำนักงานสภาสถาบัน สำนักงานอธิการบดีและส่วนงานอื่น สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ. 2551 ลงวันที่ 17 ตุลาคม 2551 ในการประชุมครั้งที่ 13/2551 เมื่อวันที่ 2 ธันวาคม 2551 โดยสำนักทะเบียนฯ ได้ปรับเปลี่ยนโครงสร้างการแบ่งส่วนงานของหน่วยงานเพื่อให้เหมาะสม ประกอบด้วย 5 งาน ดังนี้

1. งานรับเข้านักศึกษาและทะเบียนประวัติ
2. งานทะเบียนการศึกษา
3. งานบริหารการเรียนการสอน
4. งานประมวลผลการศึกษา
5. งานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา

ต่อมาปี พ.ศ.2553 ได้มีการปรับโครงสร้างสำนักทะเบียนฯใหม่อีกครั้ง ทั้งนี้เนื่องจากการยุบรวมหน่วยงานตามนโยบายการรวมศูนย์และมีการโอนภารกิจด้านทุนการศึกษา (ทุนกยศ. ทุนภายนอก) มายังสำนักทะเบียนฯ จึงทำให้มีการปรับโครงสร้างใหม่อีกครั้ง โดยมีงานต่างๆ โดยพฤตินัยทั้งหมด 7 งาน ดังนี้

1. งานรับเข้านักศึกษาและทะเบียนประวัติ
2. งานทะเบียนการศึกษา
3. งานบริหารการเรียนการสอน
4. งานประมวลผลการศึกษา
5. งานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา
6. งานทุนการศึกษา
7. งานเทคโนโลยีสารสนเทศ

จากนโยบายการรวมศูนย์ของสถาบันฯทำให้การดำเนินงานของสำนักทะเบียนฯในปีการศึกษา 2553 คงเหลือแต่พันธกิจในการสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริการโดยไม่มีพันธกิจด้านวิชาการ การเรียนการสอนและด้านการเงิน

ในปี พ.ศ 2553 สำนักทะเบียนฯได้มีประกาศสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง เรื่อง การแบ่งหน่วยงานของสำนักงานสภาสถาบัน สำนักอธิการบดี และส่วนงานอื่น สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2553 ประกาศ ณ วันที่ 1 กันยายน พ.ศ.2553 โดยมีงาน 6 งาน ดังนี้

1. งานรับเข้านักศึกษาและทะเบียนประวัติ
2. งานทะเบียนการศึกษา

3. งานบริหารการเรียนการสอน
4. งานประมวลผลการศึกษา
5. งานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา
6. งานทุนการศึกษา

ซึ่งในปัจจุบันได้ถือปฏิบัติภายในเป็นเชิงพลุดินัย มีงานเพิ่มอีก 3 งาน ดังนี้

1. งานทะเบียนบัณฑิตศึกษา
2. งานระบบสารสนเทศ
3. งานบริหารจัดการ

โดยแต่ละส่วนงานมีหน้าที่รับผิดชอบดังนี้

**งานรับเข้านักศึกษาและทะเบียนประวัติ** มีหน้าที่และรับผิดชอบในการประสานงาน การดำเนินการรับนักศึกษาทุกประเภท การรับรายงานตัวและลงทะเบียนประวัติแรกเข้า กำหนดรหัสนักศึกษา ตรวจสอบประวัตินักศึกษา บันทึกการลาออกของนักศึกษา การย้ายสาขาวิชา บันทึกการเปลี่ยนชื่อ – นามสกุล และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

**งานทะเบียนการศึกษา** มีหน้าที่หลักในการให้บริการลงทะเบียนโดยผ่านระบบสารสนเทศ การลงทะเบียนเรียน เพิ่ม เปลี่ยน ถอน วิชาเรียน จัดตารางเรียน ตารางสอน จัดทำข้อมูลการลงทะเบียนเรียน งานลาพักการศึกษา งานรักษาสภาพนักศึกษา การดำเนินการตามคำร้องนักศึกษา กำหนดสิทธิ์การลงทะเบียนนักศึกษา และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

**งานบริหารการเรียนการสอน** มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานต่างๆ เกี่ยวกับงานจัดห้องสอบ การวางแผนการใช้อาคารเรียนรวมสมเด็จพระเทพฯ งานประเมินการสอนของอาจารย์ งานอาจารย์ที่ปรึกษา และงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

**งานประมวลผลการศึกษา** มีหน้าที่หลักในการกำหนดการรับคะแนนที่ได้รับการวัดผลและอนุมัติแล้ว จากส่วนงานวิชาการ เพื่อนำเข้าระบบประมวลผล บันทึกข้อมูลผลการสอบ ประมวลผลการศึกษาจัดทำรายชื่อนักศึกษาภาคทัณฑ์ และพันสภาพเนื่องจากตกให้ออก ตรวจสอบและติดตามคะแนนที่ยังไม่ครบถ้วน และจัดทำรายงานการประมวลผลการศึกษา และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

**งานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา** มีหน้าที่หลักในการตรวจสอบผลการศึกษาให้ตรงกับหลักสูตรการศึกษาเพื่อเสนออนุมัติการสำเร็จการศึกษา งานตรวจสอบรับรองคุณวุฒิ จัดทำทะเบียนผู้สำเร็จการศึกษา ขออนุมัติรับรองการสำเร็จการศึกษาจากสภาสถาบันฯ ออกเอกสารรับรองผลการศึกษาหนังสือรับรองข้อมูลทางการศึกษา ทรานสคริปต์ และใบปริญญาบัตร และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

**งานทุนการศึกษา** มีหน้าที่หลักในการบริหารจัดการทุนที่ให้แก่นักศึกษา ได้แก่ ทุนสนับสนุนการจัดทำวิทยานิพนธ์ และบริหารกองทุนการศึกษา ประกอบด้วย ทุนเรียนดี ทุนขาดแคลนทุนทรัพย์ ทุนประเภทต่อเนื่องจนจบการศึกษา ทุนสนับสนุนการนำเสนอผลงานในการประชุมวิชาการ/วารสารของ

นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ทุนประเภททำชื่อเสียงให้สถาบัน ทุนสนับสนุนนักกิจกรรมนักศึกษา ทุนจากแหล่งทุนนอก และทุน กยศ.และ กรอ และงานอื่นๆที่ได้รับมอบหมาย

**งานทะเบียนบัณฑิตศึกษา** มีหน้าที่รับผิดชอบงานทะเบียนในระดับบัณฑิตศึกษา การรับสมัครและการคัดเลือกนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา งานรายงานตัวนักศึกษาใหม่ งานกำหนดรหัสนักศึกษา งานจัดทำตารางเรียน – ตารางสอบ งานลงทะเบียนวิชาเรียน งานเพิ่มเปลี่ยนถอนวิชาเรียน งานประมวลผลการศึกษางานสำเร็จการศึกษา และจัดทำเอกสารรับรองทางการศึกษา ทรานสคริปต์ ระดับบัณฑิตศึกษา

**งานระบบสารสนเทศ** มีหน้าที่ให้บริการระบบสารสนเทศสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา ให้บริการระบบสารสนเทศสำหรับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ส่วนงานวิชาการ/วิทยาลัย ให้บริการระบบสารสนเทศสำหรับเจ้าหน้าที่ ส่วนแผนงาน ส่วนการคลัง ส่วนกิจการนักศึกษาและสำนักหอสมุดกลาง รวมทั้งให้บริการระบบสารสนเทศสำหรับเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนฯ

**งานบริหารจัดการ** มีหน้าที่ในการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ นโยบาย งบประมาณ แผนการทำงานหลักและติดตามการดำเนินงานตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของสำนักทะเบียนฯ งานบริหารและงานการเจ้าหน้าที่ งานการเงินและบัญชี งานพัสดุ และงานจัดทำรายงานประจำปี

## 2. ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

สำนักทะเบียนฯ ได้กำหนด ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์และพันธกิจ ประจำปีการศึกษา 2556 ดังนี้

**ปรัชญา :** ระบบทะเบียนและประมวลผล มีความสำคัญต่อการพัฒนาสถาบัน และการผลิตบัณฑิต

**ปณิธาน :** มุ่งมั่นให้บริการ ด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

**วิสัยทัศน์ :** มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับประเทศของงานทะเบียนและประมวลผลในปี 2557

โดยสำนักทะเบียนฯ มีพันธกิจหลัก ดังนี้

1. บริการงานทะเบียนการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา
2. บริการและบริหารจัดการด้านทุนการศึกษา
3. สนับสนุนด้านการเรียนการสอนของสถาบัน
4. บริการข้อมูลด้านการเรียนการสอน

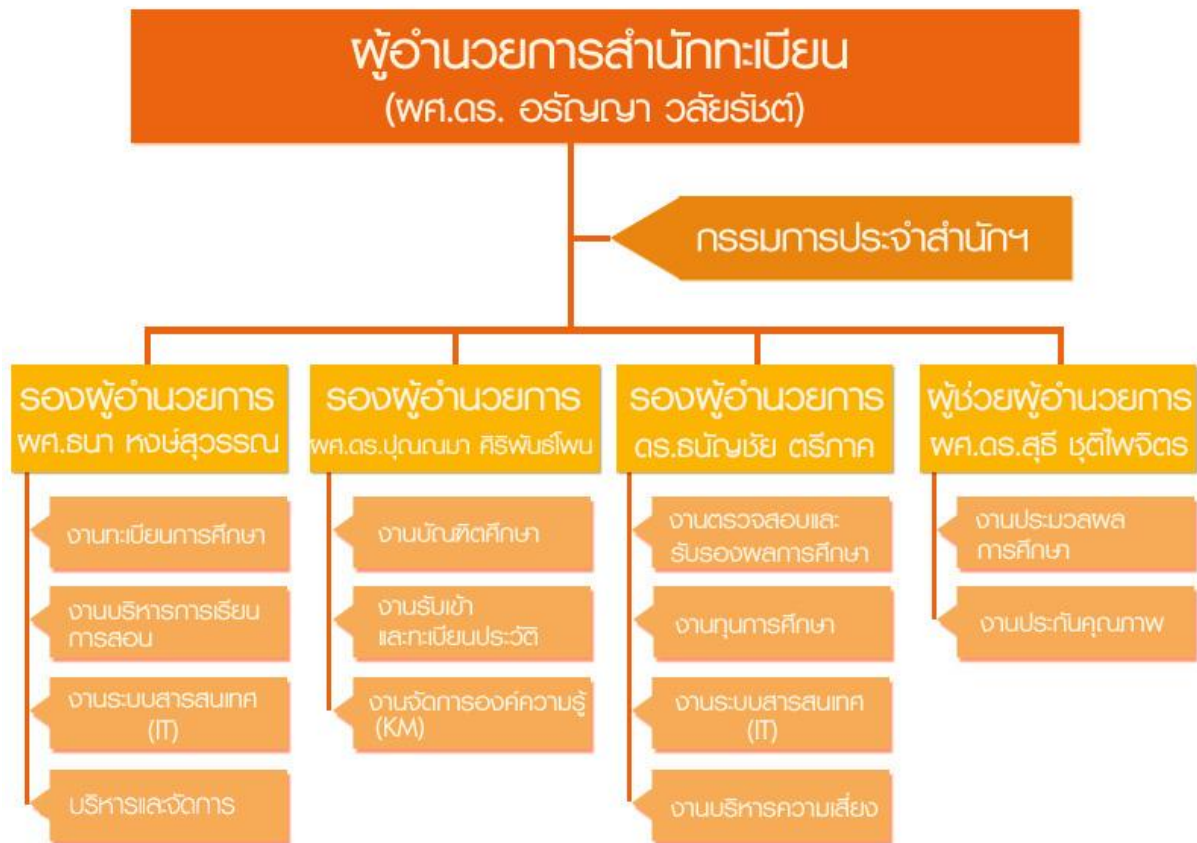
โดยผู้บริหารได้ระดมความคิดและกำหนดค่านิยมเป็นวัฒนธรรมในการดำเนินงานของบุคลากรอย่างชัดเจน คือ **STARS : ดาวรุ่ง** ซึ่งให้คำจำกัดความ ดังนี้

S (Service Mind)	:	บริการด้วยใจ
T (Teamwork)	:	ทำงานเป็นทีม
A (Accountability)	:	มีความรับผิดชอบและตรวจสอบได้

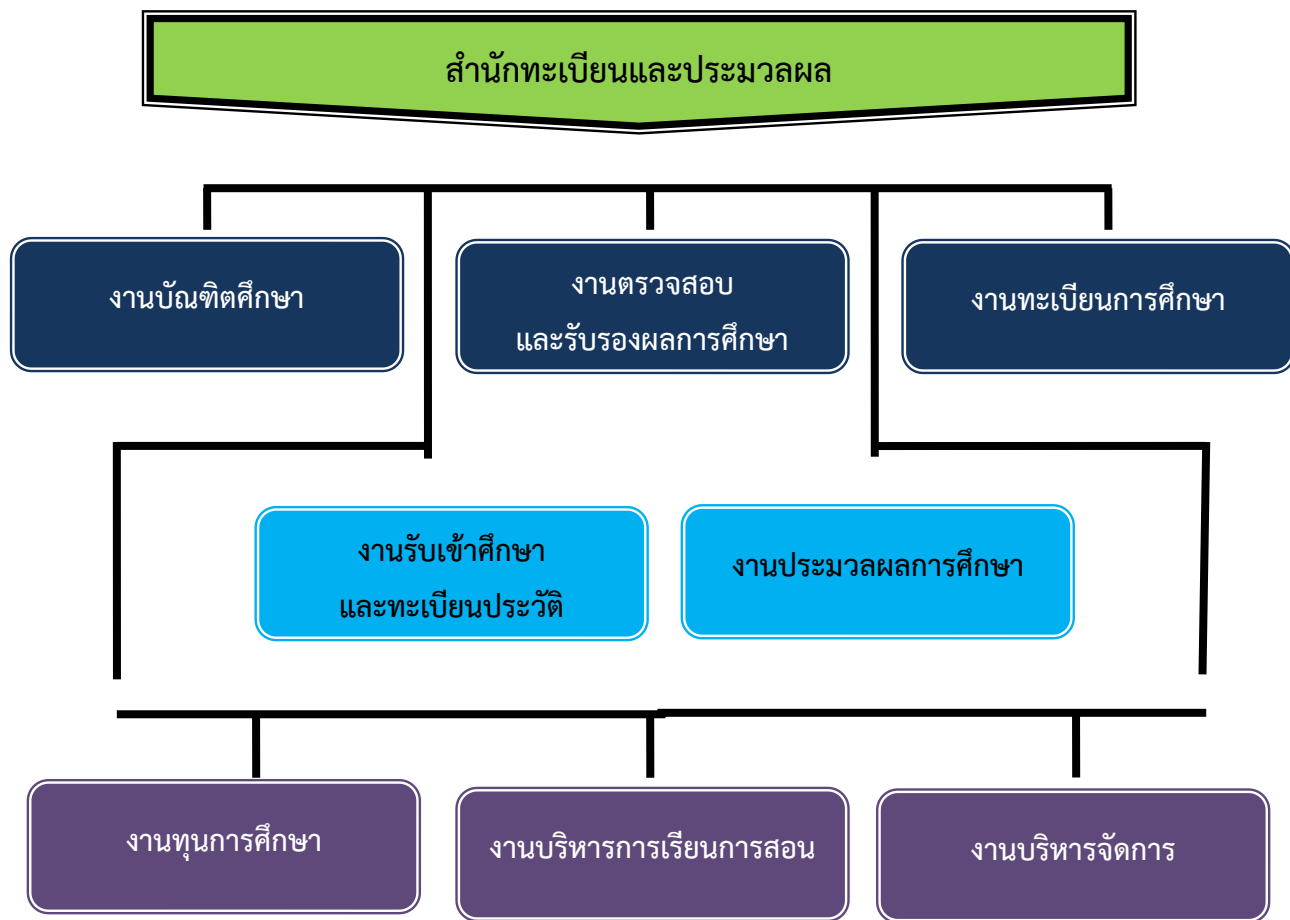
- R (Reliability) : เชื่อถือได้
- S (Strategic Drive) : ดำเนินงานอย่างมีกลยุทธ์

### 3. โครงสร้างองค์กร / แผนภูมิการบริหารงาน

สำนักทะเบียนฯ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีโครงสร้างการบริหารงาน ดังแผนภูมิที่ 1 และแผนภูมิโครงสร้างการแบ่งส่วนงาน ดังแผนภูมิที่ 2



แผนภูมิที่ 1 : โครงสร้างการบริหารงานของสำนักทะเบียนและประมวลผล



แผนภูมิที่ 2 : การแบ่งส่วนงานของสำนักทะเบียนฯ

#### 4. บุคลากร

ในปีการศึกษา 2556 สำนักทะเบียนฯ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีจำนวนบุคลากรทั้งหมด 49 คน แบ่งตามสถานภาพการจ้าง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรประจำปีการศึกษา 2556 จำแนกตามประเภทบุคลากร

ประเภทบุคลากร	สายวิชาการ	สายสนับสนุน	บุคลากรทั้งหมด
ผู้บริหาร	5		5
พนักงานสถาบันที่เปลี่ยนสถานภาพ		18	18
พนักงานสถาบันฯ เงินงบประมาณ		9	9
พนักงานสถาบันเงินรายได้		13	13
ลูกจ้างเงินรายได้		4	4
<b>รวม</b>	<b>5</b>	<b>44</b>	<b>49</b>

\*\* ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2556 ถึงวันที่ 31 พฤษภาคม 2557

#### 5. งบประมาณ

ในปีงบประมาณ 2556 สำนักทะเบียนฯ มีรายรับและรายจ่ายสามารถแสดงเป็น ตารางสรุปประมาณการรายรับ - รายจ่าย สำนักทะเบียนฯ

ตารางสรุปประมาณการรายรับ - รายจ่าย สำนักทะเบียนฯ ประจำปีงบประมาณ 2556

รายการ	ปีงบประมาณ 2556		รวมเงิน
	งบประมาณแผ่นดิน	เงินรายได้	
1 รายรับทั้งหมด	13,647,735.00	28,903,814.83	42,551,549.83
2 รายจ่ายทั้งหมด	13,647,503.00	30,805,871.20	44,453,374.20
3 เงินเหลือจ่ายสุทธิ	232.00	- 1,902,056.37	- 1,901,824.37

หมายเหตุ : แสดงงบรายรับและรายจ่าย (รวมค่าเสื่อมราคา) ในปีงบประมาณ 2556

รายการ	ปีงบประมาณ 2556		รวมเงิน
	งบประมาณแผ่นดิน	เงินรายได้	
1 รายรับทั้งหมด	13,647,735.00	28,903,814.83	42,551,549.83
2 รายจ่ายทั้งหมด	14,032,285.00	25,723,195.38	39,755,480.38
3 เงินเหลือจ่ายสุทธิ (รายจ่ายที่เกิดขึ้นจริง)	-384,550.00	3,180,619.45	2,796,069.45

หมายเหตุ : แสดงงบรายรับและรายจ่าย (ไม่รวมค่าเสื่อมราคา) ในปีงบประมาณ 2556



## 6. สภาพทางกายภาพ

สำนักทะเบียนฯ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ตั้งอยู่ที่ชั้น 2 ของอาคาร กรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ เป็นสำนักงานที่มีการจัดสรรพื้นที่ใช้สอยออกเป็น 7 ช่อง เป็นลักษณะแบบเปิดโล่ง ซึ่งทุกส่วนงานสามารถสื่อสารและประสานการทำงานได้ถึงกันทั้งหมด เพื่อความสะดวกในการเข้ารับการติดต่อของผู้มารับบริการ มีห้องประชุมขนาดกลางที่เหมาะสมแก่การจัดอบรม จัดกิจกรรม จัดประชุมหารือระหว่างผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ และดำเนินการด้านทุนการศึกษา

## 7. ผลการประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา 2555

ในปีการศึกษา 2555 ที่ผ่านมาสำนักทะเบียนฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (มีคะแนนเฉลี่ย 4.80) มีรายละเอียด ดังนี้

องค์ประกอบ	ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)			
	ตามตัวบ่งชี้ของ สกอ.		ตามตัวบ่งชี้ของ สกอ. + สำนัก	
	สำนักงาน ประเมินตนเอง	กรรมการ ประเมิน	สำนักงาน ประเมินตนเอง	กรรมการ ประเมิน
1.ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และ แผนการดำเนินการ	5	5	5	5
7.การบริหารและการจัดการ	4.67	4.67	4.67	4.67
9.ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	5	5	5	5
<b>รวม</b>	<b>4.80</b>	<b>4.80</b>	<b>4.80</b>	<b>4.80</b>

8. จุดแข็ง จุดอ่อน และข้อเสนอแนะของแต่ละองค์ประกอบในปีการศึกษา 2555 และผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2556 ตามข้อเสนอแนะ

➤ ข้อเสนอแนะ 2555 : องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
มีแผนยุทธศาสตร์ของสำนักทะเบียนฯ	ให้มีการทบทวน แผนยุทธศาสตร์ของสำนักทะเบียนฯเป็นประจำทุกปี
จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
-	-

## ผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2556 ตามข้อเสนอแนะ

สำนักทะเบียนฯ มีการจัดประชุมทบทวนตัวชี้วัด และผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เพื่อกำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยมีการมอบหมายงานที่รับผิดชอบ ผู้กำกับผู้จัดเก็บตัวชี้วัด ตามรายงานการประชุม ครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2556 ([เอกสารอ้างอิง 1.1/1-2](#)) สรุปได้ตามตารางการทบทวน ([เอกสารอ้างอิง 1.1/2-1](#))

ในการมอบหมายอย่างเป็นทางการของสำนักทะเบียนฯ ได้กำหนดให้ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ ทำคำรับรองการปฏิบัติงาน โดยในคำรับรองฯ จะประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ถ่ายทอดมาจากแผนกลยุทธ์ของสถาบัน ตัวชี้วัดตามภารกิจหลักของสำนักทะเบียนฯ และตัวชี้วัดอื่นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพและมาตรฐานต่างๆ โดยได้มีการลงนามในคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปี และแจ้งให้บุคลากรได้รับทราบคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ([เอกสารอ้างอิง 1.1/2-2](#))

นอกจากนี้ สำนักทะเบียนฯ ได้นำแนวทางการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ในเอกสารแผนกลยุทธ์สถาบัน พ.ศ. 2555 – 2563 หน้า 60 ([เอกสารอ้างอิง 1.1/2-3](#)) และเพื่อให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น สำนักทะเบียนฯ ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์หน่วยงาน เพื่อกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคล มีเป้าหมายในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่ระดับบุคคล ดังตารางแสดงความรับผิดชอบ (OS Matrix : Owner-Support Matrix) มาใช้ในการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่งานในสำนักทะเบียนฯ ([เอกสารอ้างอิง 1.1/2-4](#))

### ☛ ข้อเสนอแนะ 2555 : องค์กรประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

จุดแข็ง	แนวทางเสริม
มีการสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ	จัดสรรงบประมาณ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เฉพาะด้านเพิ่มขึ้น
จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
-	-

## ผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2556 ตามข้อเสนอแนะ

สำนักทะเบียนฯ ได้รับงบประมาณสนับสนุนมีการดำเนินการจัดทำแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้ความต้องการในการพัฒนางานและเป็นการพัฒนาตนเอง โดยการจัดทำแบบสำรวจความต้องการของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ซึ่งประกอบด้วยทักษะที่จำเป็นต่อการ

ปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบและทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม เพื่อนำมาพัฒนางานของตนเอง ([เอกสารอ้างอิง 2.2/1-2](#))

➡ ข้อเสนอแนะ 2555 : องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (ไม่มีข้อเสนอแนะจาก คณะกรรมการ)

### ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน เพื่อการพัฒนาเร่งด่วน

1. เร่งปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศในงานต่างๆ ที่มีปัญหาอยู่ให้สมบูรณ์ เช่น งานทะเบียน การศึกษา งานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา และงานทะเบียนบัณฑิตศึกษา
2. เร่งปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ ให้มีเว็บไซต์ภาษาอังกฤษ
3. เร่งดำเนินการโครงการ 5 ส

### ผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2556 ตามข้อเสนอแนะ

1. สำนักทะเบียนฯ ได้เร่งดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนฯ ดังรายงานความก้าวหน้าในการปรับปรุงระบบสารสนเทศ เช่น ปรับปรุงโปรแกรมลงทะเบียนระดับปริญญาตรี ปรับปรุงโปรแกรมงานรับเข้าและทะเบียนประวัติ ปรับปรุงการลงทะเบียนเรียนล่วงหน้า ปรับปรุงโปรแกรมตัดรายชื่อนักศึกษาที่ไม่ลงทะเบียนออกจากระบบ ปรับปรุงโปรแกรมลงทะเบียนระดับปริญญาตรีในกรณีที่นักศึกษาเข้ามาแล้วลาพัก ปรับปรุงโปรแกรมลงทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ตรวจสอบแก้ไขโปรแกรมประมวลผลข้อมูลสถานภาพนักศึกษา ปรับปรุงโปรแกรมเว็บเซอร์วิส (Web service) ให้บริการข้อมูลปรับปรุงเงื่อนไขโปรแกรมดาวน์โหลดรายชื่อนักศึกษาที่พ้นทุน ปรับปรุงโปรแกรมเพิ่มรายชื่อนักศึกษาที่ไม่ต้องตรวจสอบเงื่อนไขการค้างชำระก่อนสมัครสอบระบบรับตรง ปรับปรุงโปรแกรมป้อนข้อมูลนักศึกษาที่ไม่มารายงานตัว ปรับปรุงโปรแกรมนับจำนวนและบันทึกจำนวนนักศึกษา ปรับปรุงโปรแกรมแสดงผลจำนวนนักศึกษา ปรับปรุงโปรแกรมการจัดเก็บข้อมูลประวัตินักศึกษา สจล.1 ปรับปรุงหน้าเว็บแสดงข้อมูลประกันคุณภาพของสำนักทะเบียนฯ และปรับปรุงระบบลงทะเบียนล่วงหน้า ([เอกสารอ้างอิง 1.1/8-3](#))

2. สำนักทะเบียนฯ มีการปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ เพื่อเข้าสู่ AEC และเพื่อเป็นการให้บริการกับนักศึกษาต่างชาติ ในการเข้าสู่เว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ โดยการปรับปรุงหน้า Page ทะเบียนประวัติของนักศึกษา ปรับปรุงหน้า Page แสดงจำนวนข้อความใน Inbox หรือ อยู่ใน “ข้อความที่ยังไม่อ่าน” หรือ “อ่านแล้ว” หรืออยู่ใน “ถังขยะ” ปรับปรุงหน้า Page แสดงรายละเอียดของข้อความใน Inbox และปรับปรุงหน้า Page เช็คลิสต์ว่าลงทะเบียนได้หรือไม่ ([เอกสารอ้างอิง 1.1/8-4](#)) และ คณะกรรมการประจำสำนัก/ผู้บริหารได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรม ในโครงการพัฒนา และส่งเสริมเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นการสื่อสารกับนักศึกษาต่างชาติ และผู้มาติดต่อเกี่ยวกับการสมัครเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติ ตามที่ได้รับงบประมาณ พ.ศ. 2556 หน้า ฅ-7 ([เอกสารอ้างอิง](#))

1.1/1-6) และได้รับงบประมาณพัฒนาและส่งเสริมเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษ ต่อเนื่องในงบประมาณ พ.ศ. 2557 ([เอกสารอ้างอิง 1.1/8-2](#))

3. การดำเนินการกิจกรรม 5ส ซึ่งเป็นกิจกรรมหนึ่งในโครงการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ (KM) ตามที่ได้รับงบประมาณ พ.ศ.2557หน้า ก-56 ([เอกสารอ้างอิง 1.1/8-2](#)) คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ มีนโยบายให้ดำเนินกิจกรรม 5ส อันได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย ภายในหน่วยงาน โดยการสร้างความเข้าใจและให้เห็นความสำคัญของการดำเนินกิจกรรม 5ส เพื่อสร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการและบุคคลภายนอก ([เอกสารอ้างอิง 1.1/8-5](#))

## ส่วนที่ 2

### ผลการดำเนินงาน

ตามตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ

สำนักทะเบียนฯ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

ปีการศึกษา 2556

ผลการดำเนินงานแยกตามรายองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาภายใน  
สำนักทะเบียนฯ  
ประจำปีการศึกษา 2556

องค์ประกอบที่ 1

ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.)

เกณฑ์การประเมิน

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

รอบระยะเวลาเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ (1 ต.ค.56 – 30 ก.ย.57)

ผลการประเมินปีการศึกษา 2555 .....8.....ข้อ : .....5.....คะแนน

เป้าหมายของปีการศึกษา 2556 .....7.....ข้อ : .....4.....คะแนน

บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีการศึกษา 2556 .....8.....ข้อ : .....5.....คะแนน

ไม่บรรลุเป้าหมาย

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ	
		มี	ไม่มี
1	มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของสำนัก และสถาบัน โดย การมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักและได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการประจำสำนัก โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาน และพระราชบัญญัติสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสำนัก	✓	
2	มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสำนัก ไปสู่ทุกงานภายใน	✓	
3	มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบ 4 พันธกิจ คือ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุ บำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	✓	
4	มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละ ตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการประจำปี	✓	
5	มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบพันธกิจของสำนัก	✓	
6	มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่าง น้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณา	✓	

7	มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำสำนัก และสภาสถาบัน เพื่อพิจารณา	✓	
8	มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของสภาสถาบัน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	✓	

**เกณฑ์มาตรฐาน / ผลการดำเนินงาน : ข้อ**

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของสำนัก และสถาบัน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนัก และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนัก โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของสำนัก

1) มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของสถาบัน ตามแผนกลยุทธ์สถาบันฯ พ.ศ. 2550 – 2559 หน้า 25 และแผนกลยุทธ์ที่ปรับใหม่ พ.ศ. 2555 - 2563 ([เอกสารอ้างอิง 1.1/1-1](#)) โดยคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ ประชุมระดมความคิดเพื่อ ทบทวน ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสำนักทะเบียนฯ ตามเอกสารรับรองรายงานการประชุม ([เอกสารอ้างอิง 1.1/1-2](#)) ซึ่งประกอบด้วย

**ปรัชญา :** ระบบทะเบียนและประมวลผล มีความสำคัญต่อการพัฒนาสถาบัน และผลิตบัณฑิต

**ปณิธาน :** มุ่งมั่นให้บริการ ด้วยความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

**วิสัยทัศน์ :** มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับประเทศของงานทะเบียนและประมวลผลในปี 2557

- พันธกิจ :**
1. บริการงานทะเบียนการศึกษาระดับปริญญาตรีและระดับบัณฑิตศึกษา
  2. บริการและบริหารจัดการด้านทุนการศึกษา
  3. สนับสนุนด้านการเรียนการสอนของสถาบัน
  4. บริการข้อมูลด้านการเรียนการสอน

เพื่อนำข้อมูลแผนกลยุทธ์ของสถาบัน (พ.ศ. 2555-2560) แผนกลยุทธ์ของสำนักทะเบียนฯ แผนยุทธศาสตร์ของสำนักทะเบียนฯ เป็นข้อมูลการจัดทำแผนปฏิบัติการ 5 ปี (พ.ศ. 2555 – 2563) แสดงความสัมพันธ์ระหว่างวิสัยทัศน์ ประเด็นยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์สำนักทะเบียนฯ ([เอกสารอ้างอิง 1.1/1-3](#)) นอกจากนี้ได้มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องของประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ เป้าประสงค์ โครงการตัวชี้วัดตามพันธกิจวิสัยทัศน์ ของสำนักทะเบียนฯ ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน โดยใช้แผนภูมิแสดงความเชื่อมโยงแผนกลยุทธ์ของสถาบัน/สำนักทะเบียนฯ และแผนปฏิบัติประจำปี พ.ศ. 2556 ([เอกสารอ้างอิง 1.1/1-4](#)) โดยมีนโยบายสำนักทะเบียนฯ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการให้บริการ ด้านการพัฒนาบุคลากร โดยมุ่งการให้บริการในพันธกิจ ([เอกสารอ้างอิง 1.1/1-5](#))

2) สำนักทะเบียนฯ ได้รับงบประมาณรายจ่ายที่ได้รับจัดสรร (เงินรายได้) ประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ตามมติที่ประชุมสภาสถาบันวาระพิเศษ ครั้งที่ 1/2555 วันที่ 25 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555

[\(เอกสารอ้างอิง 1.1/1-6\)](#) และได้ดำเนินการแจ้งที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ เมื่อคราวประชุมครั้งที่ 1/2556 วันที่ 24 มกราคม 2556 ระเบียบวาระที่ 4 เรื่อง เพื่อพิจารณา หัวข้อ 4.1 แจ้งงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ที่ได้รับจัดสรร และมอบผู้รับผิดชอบโครงการดำเนินการจัดตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนและควบคุมการใช้จ่าย เอกสารหน้าที่ 3 [\(เอกสารอ้างอิง 1.1/1-2\)](#)

## 2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสำนัก ไปสู่ทุกงานภายในสำนักทะเบียนฯ

1) มีการจัดประชุมทบทวนตัวชี้วัดและผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เพื่อกำหนดตัวชี้วัด และเป้าหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยมีการมอบหมายงานที่รับผิดชอบผู้กำกับผู้จัดเก็บตัวชี้วัด ตามรายงานการประชุม ครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 24 มกราคม 2556 [\(เอกสารอ้างอิง 1.1/1-2\)](#) สรุปได้ตามตารางการทบทวน [\(เอกสารอ้างอิง 1.1/2-1\)](#)

ในการมอบหมายอย่างเป็นทางการของสำนักทะเบียนฯ ได้กำหนดให้ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ ทำคำรับรองการปฏิบัติงาน โดยในคำรับรองฯ จะประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ถ่ายทอดมาจากแผนกลยุทธ์ของสถาบัน ตัวชี้วัดตามภารกิจหลักของสำนักทะเบียนฯ และตัวชี้วัดอื่นที่เกี่ยวกับคุณภาพและมาตรฐานต่างๆ โดยได้มีการลงนามในคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปี และแจ้งให้บุคลากรได้รับทราบคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 [\(เอกสารอ้างอิง 1.1/2-2\)](#)

2) สำนักทะเบียนฯ ได้นำแนวทางการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ในเอกสารแผนกลยุทธ์สถาบัน พ.ศ. 2555 – 2563 หน้า 60 [\(เอกสารอ้างอิง 1.1/2-3\)](#) และเพื่อให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น สำนักทะเบียนฯ ดำเนินการจัดทำแผนยุทธศาสตร์หน่วยงาน เพื่อกำหนดตัวชี้วัดระดับบุคคล โดยมีเป้าหมายในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และถ่ายทอดตัวชี้วัดลงสู่ระดับบุคคล ดังตารางแสดงความรับผิดชอบ (OS Matrix : Owner-Support Matrix) มาใช้ในการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่งานในสำนักทะเบียนฯ [\(เอกสารอ้างอิง 1.1/2-4\)](#)

## 3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปี ครบ 4 พันธกิจ คือ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ในการแปลงแผนกลยุทธ์ของสำนักทะเบียนฯ ไปสู่งานต่างๆ ได้จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ของสำนักทะเบียนฯ [\(เอกสารอ้างอิง 1.1/1-3\)](#) เพื่อสะท้อนความรับผิดชอบของสำนักทะเบียนฯ ที่ต้องช่วยขับเคลื่อนกลยุทธ์ของสำนักทะเบียนฯ ให้บรรลุเป้าหมาย รวมทั้งการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี [\(เอกสารอ้างอิง 1.1/3-1\)](#) ที่มีความสอดคล้องซึ่งกันและกัน เพื่อเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินงานที่มีรายละเอียดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบที่ได้บรรจุไว้ในแผนกลยุทธ์ (แผนปฏิบัติการ 5 ปี) [\(เอกสารอ้างอิง 1.1/3-2\)](#) ทั้งนี้ สำนักทะเบียนฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ ดำเนินการจัดทำแผนกลยุทธ์ สำนักทะเบียนฯ (พ.ศ. 2556 – 2560) สำนักทะเบียนฯ จัดประชุมระดมความคิดทบทวน วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ ตัวชี้วัดของสำนักทะเบียนฯ ประจำปีงบประมาณ 2556 และได้สรุป วิสัยทัศน์ จากเดิม “มุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับประเทศ” เปลี่ยนเป็น “มุ่งสู่ความเป็นเลิศในระดับประเทศด้านทะเบียนและประมวลผลภายใน ปี 2557” ที่มียุทธศาสตร์หลัก 4 ด้าน คือ ก้าวหน้า ยอมรับ เข้มแข็ง ผาสุก [\(เอกสารอ้างอิง 1.1/1-3\)](#) เพื่อเตรียมความพร้อมและสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของ



สถาบันที่มีวิสัยทัศน์ : เป็นสถาบันอุดมศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 1 ใน 10 ของภูมิภาคอาเซียน ในปี ค.ศ. 2020 ([เอกสารอ้างอิง 1.1/1-1](#))

เนื่องจากสำนักทะเบียนฯ มีใช้หน่วยงานในการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของสถาบัน แต่เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของสถาบัน ให้บรรลุเป้าหมายจากการวิเคราะห์ความสอดคล้อง ในประเด็นต่างๆ ที่เชื่อมโยงกับประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และพันธกิจของสถาบัน พบว่าแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักทะเบียนฯ สามารถเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์สถาบันได้ทั้งหมด ซึ่งได้เชื่อมโยงพันธกิจ ทั้ง 4 ด้านของสถาบัน คือ ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการทางวิชาการ และด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมอย่างครบถ้วน ดังแผนภูมิแสดงความเชื่อมโยง ([เอกสารอ้างอิง 1.1/1-4](#))

#### 4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

ในเอกสารแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ของสำนักทะเบียนฯ ([เอกสารอ้างอิง 1.1/3-1](#)) ได้กำหนดตัวบ่งชี้ และค่าเป้าหมาย เพื่อใช้ในการวัดความสำเร็จการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของสถาบัน ที่ได้ถ่ายทอดตัวชี้วัดจากแผนกลยุทธ์ของสถาบันไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งในเอกสารแผนปฏิบัติการประจำปีจะประกอบด้วยตัวชี้วัดที่แปลงจากแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีในระดับสถาบัน เฉพาะตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของสำนักทะเบียนฯ รวมทั้งตัวชี้วัดตามภารกิจหลักของสำนักทะเบียนฯ

ทั้งนี้ ในการตั้งค่าเป้าหมาย ของสำนักทะเบียนฯ จะเป็นผู้กำหนดค่าเป้าหมายแต่ละตัวชี้วัดตามศักยภาพ เพื่อให้มีความสามารถบรรลุผลได้ แต่หากเป็นกรณีดำเนินการตัวชี้วัดในแผนกลยุทธ์ จะใช้ค่าเป้าหมายตามที่สถาบันกำหนด และมีกระบวนการส่งเสริมให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามตัวชี้วัดมีส่วนร่วมในการจัดทำตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่าย อันจะส่งผลการดำเนินงานของสำนักทะเบียนฯ และรายงานผลต่อสถาบัน ซึ่งจะเป็นผลการดำเนินงานในภาพรวมของสถาบัน ที่ส่วนแผน สำนักงานอธิการบดี รายงานต่อหน่วยงานภายนอก เช่น สำนักงานประมาณ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา เป็นต้น

#### 5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบพันธกิจของสำนัก

สำนักทะเบียนฯ ได้จัดทำรายงานผลตามแผนปฏิบัติการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2556 ไตรมาสที่ 3 รอบ 9 เดือน (มิถุนายน 2556) โดยถ่ายทอดจากแผนกลยุทธ์ของสำนักทะเบียนฯ และเพิ่มเติมภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ในเอกสารแผนปฏิบัติการประจำปี จะมีการกำหนดระยะเวลาในการดำเนินงานตัวชี้วัดแต่ละตัวไว้อย่างชัดเจน ([เอกสารอ้างอิง 1.1/5-1](#)) เพื่อใช้ในการติดตามการดำเนินงานทุกวันที่ 25 ของเดือน ดังนั้น สำนักทะเบียนฯ เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสถาบัน และไม่สามารถดำเนินการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ หรือ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ได้โดยตรงแต่

สำนักทะเบียนฯ ได้ดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย และภารกิจหลักของสำนัก เพื่อให้พันธกิจของสถาบันสามารถดำเนินการได้ครบทุกพันธกิจ

#### **6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณา**

สถาบันได้กำหนดให้มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ปีละ 2 ครั้ง โดยรายงานผลต่อผู้บริหารและสภาสถาบัน ซึ่งเป็นไปตามที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ของสถาบันโดยมีส่วนแผนงาน เป็นผู้รับผิดชอบการติดตามและประเมินผลในภาพรวมของสถาบัน ([เอกสารอ้างอิง 1.1/6-1](#))

เพื่อให้เป็นไปตามระบบการติดตามการดำเนินงานของสถาบัน สำนักทะเบียนฯได้กำหนดให้ทุกงาน รายงานผลการดำเนินงาน ทุกวันที่ 25 ของเดือน โดยผู้รับผิดชอบงานแผน สรุปผลการดำเนินงานโดยมีการติดตามประสานงาน/รวบรวมข้อมูล ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด เพื่อจัดทำรายงานผล เสนอผ่านความเห็นชอบต่อผู้บริหาร /คณะกรรมการประจำสำนัก พิจารณาเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน ในรอบ 6 เดือน 7 เดือน 9 เดือน และรอบ 12 เดือน ก่อนนำเสนอสถาบัน ทั้งนี้เป็นไปตามกรอบการติดตามและประเมินผลที่สถาบัน กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์สถาบัน ([เอกสารอ้างอิง 1.1/6-2](#))

#### **7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำสำนัก และสภาสถาบัน เพื่อพิจารณา**

มีการจัดทำ การประเมินผลการปฏิบัติงานทุกเดือน นำเสนอผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ โดยรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานของทุกงานในสำนักทะเบียนฯ เพื่อประมวลผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักทะเบียนฯ และนำเสนอผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ นำเสนอสภาสถาบันพิจารณา ([เอกสารอ้างอิง 1.1/7-1](#)) และเวียนแจ้งรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 รอบ 12 เดือน ตามบันทึกข้อความที่ ศธ 2524.01(06)/029 ลงวันที่ 23 มกราคม 2557 ให้กับคณะกรรมการประจำสำนัก ([เอกสารอ้างอิง 1.1/7-2](#))

#### **8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของสภาสถาบัน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี**

สำนักทะเบียนฯ ได้รับรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2555 เมื่อวันที่ 9 กรกฎาคม 2556 และนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาเร่งด่วน 3 ข้อ คือ ([เอกสารอ้างอิง 1.1/8-1](#))

1. เร่งปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศในงานต่าง ๆ
2. เร่งปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ
3. เร่งดำเนินการโครงการ 5ส

สำนักทะเบียนฯได้รับงบประมาณ พ.ศ.2557 ตามมติที่ประชุมสภาสถาบัน ครั้งที่ 8/2556 วันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2556 ([เอกสารอ้างอิง 1.1/8-2](#)) ที่เสนอของบประมาณเพื่อจัดทำโครงการพัฒนาเร่งด่วน เช่น

1) เร่งการปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนฯ ดังรายงานความก้าวหน้าในการปรับปรุงระบบสารสนเทศ เช่น ปรับปรุงโปรแกรมลงทะเบียนระดับปริญญาตรี ปรับปรุงโปรแกรมงานรับเข้าและทะเบียนประวัติ ปรับปรุงการลงทะเบียนเรียนล่วงหน้า ปรับปรุงโปรแกรมตัดรายชื่อนักศึกษาที่ไม่ลงทะเบียนออกจากระบบ ปรับปรุงโปรแกรมลงทะเบียนระดับปริญญาตรีในกรณีที่นักศึกษา เข้ามาแล้วลาพัก ปรับปรุงโปรแกรมลงทะเบียนระดับบัณฑิตศึกษา ตรวจสอบแก้ไขโปรแกรมประมวลผลข้อมูลสถานภาพนักศึกษา ปรับปรุงโปรแกรมเว็บเซอร์วิส (Web service) ให้บริการข้อมูลปรับปรุงเงื่อนไขโปรแกรมดาวน์โหลดรายชื่อนักศึกษาที่ค้นพบ ปรับปรุงโปรแกรมเพิ่มรายชื่อนักศึกษาที่ไม่ต้องตรวจสอบเงื่อนไขการค้างชำระก่อนสมัครสอบระบบรับตรง ปรับปรุงโปรแกรมป้อนข้อมูลนักศึกษาที่ไม่มีรายงานตัว ปรับปรุงโปรแกรมนับจำนวนและบันทึกจำนวนนักศึกษา ปรับปรุงโปรแกรมแสดงผลจำนวนนักศึกษา ปรับปรุงโปรแกรมการจัดเก็บข้อมูลประวัตินักศึกษา สจล.1 ปรับปรุงหน้าเว็บแสดงข้อมูลประกันคุณภาพของสำนักทะเบียนฯ และปรับปรุงระบบลงทะเบียนล่วงหน้า ([เอกสารอ้างอิง 1.1/8-3](#))

2) การปรับปรุงเว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ เพื่อเข้าสู่ AEC และเพื่อเป็นการให้บริการกับนักศึกษาต่างชาติ ในการเข้าสู่เว็บไซต์ของสำนักทะเบียนฯ โดยการปรับปรุงหน้า Page ทะเบียนประวัติของนักศึกษา ปรับปรุงหน้า Page แสดงจำนวนข้อความใน Inbox หรือ อยู่ใน “ข้อความที่ยังไม่อ่าน” หรือ “อ่านแล้ว” หรืออยู่ใน “ถังขยะ” ปรับปรุงหน้า Page แสดงรายละเอียดของข้อความใน Inbox และปรับปรุงหน้า Page เช็คลิสต์ว่าลงทะเบียนได้หรือไม่ ([เอกสารอ้างอิง 1.1/8-4](#)) และคณะกรรมการประจำสำนัก/ผู้บริหาร ได้ให้การสนับสนุนส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการอบรม ในโครงการพัฒนาและส่งเสริมเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษ เพื่อเป็นการสื่อสารกับนักศึกษาต่างชาติ และผู้มาติดต่อเกี่ยวกับการสมัครเข้าศึกษาต่อในหลักสูตรนานาชาติ ตามที่ได้รับงบประมาณ พ.ศ. 2556 หน้า ฅ-7 ([เอกสารอ้างอิง 1.1/1-6](#)) และได้รับงบประมาณพัฒนาและส่งเสริมเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษ ต่อเนื่องในงบประมาณ พ.ศ. 2557 ([เอกสารอ้างอิง 1.1/8-2](#))

3) การดำเนินการกิจกรรม 5ส ซึ่งเป็นกิจกรรมหนึ่งในโครงการพัฒนาองค์กรแห่งการเรียนรู้ (KM) ตามที่ได้รับงบประมาณ พ.ศ.2557 หน้า ก-56 ([เอกสารอ้างอิง 1.1/8-2](#)) คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ มีนโยบายให้ดำเนินกิจกรรม 5ส อันได้แก่ สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย ภายในหน่วยงาน โดยการสร้างความเข้าใจและให้เห็นความสำคัญของการดำเนินกิจกรรม 5ส เพื่อที่สร้างความพึงพอใจและประทับใจให้แก่ผู้มารับบริการและบุคคลภายนอก ([เอกสารอ้างอิง 1.1/8-5](#))

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 สำนักทะเบียนฯ ได้ดำเนินการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ เพื่อทบทวนปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ ทบทวนตัวชี้วัดเพื่อนำไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และจัดเตรียมทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2556 ([เอกสารอ้างอิง 1.1/8-6](#)) โดยมีข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี ที่ให้คณะกรรมการมีส่วนร่วมในการทบทวนวิสัยทัศน์ โดยมีมติที่ประชุมกำหนดให้ใช้วิสัยทัศน์เดิม คือ “มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับประเทศของงานทะเบียนและประมวลผล ในปี

2557” แผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน และมีการสร้างค่านิยมขององค์กร “ก้าวหน้า ยอมรับ เข้มแข็ง ผาสุก” โดยดำเนินการอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปรับให้เหมาะกับสถานการณ์ปัจจุบัน โดยมีการวางแผนนำข้อมูลเปรียบเทียบ กำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ตามที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ของสำนักทะเบียนฯ และสอดคล้องกับนโยบายสภาสถาบัน ตามที่มีข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ สำนักทะเบียนฯ ได้ทบทวนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 และปรับเปลี่ยนค่าน้ำหนักใหม่ เพื่อใช้ในการประเมินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 เพื่อนำไปเป็นข้อมูลในการจัดทำปรับปรุงแผนกลยุทธ์ (แผน 5 ปี) และแผนปฏิบัติการประจำปีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ต่อไป ผู้บริหารสำนักทะเบียนฯ นำเสนอรายงานสรุปผลการดำเนินงาน ต่อสภาสถาบัน ครั้งที่ 12/2556 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2556 โดยสรุปปัญหา – อุปสรรค แนวทางแก้ไข ([เอกสารอ้างอิง 1.1/8-7](#)) พร้อมกับรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 รอบ 12 เดือน ตามมติคณะกรรมการบริหารสถาบัน ([เอกสารอ้างอิง 1.1/7-2](#))

### รายการเอกสารหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	รายการ
1.1/1-1	แผนกลยุทธ์สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง(พ.ศ.2550-2559) หน้า 25 และแผนกลยุทธ์ปรับใหม่ (พ.ศ.2555 – 2563)
1.1/1-2	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ ครั้งที่ 1/2556
1.1/1-3	แผนกลยุทธ์สถาบัน (พ.ศ.2555-2563) แผนกลยุทธ์สำนักทะเบียนฯ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
1.1/1-4	แผนภูมิแสดงความเชื่อมโยงแผนกลยุทธ์ของสถาบัน/สำนักทะเบียนฯและแผนปฏิบัติการประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2556 ของสำนักทะเบียนฯ
1.1/1-5	นโยบายสำนักทะเบียนฯ
1.1/1-6	งบประมาณรายจ่ายที่ได้รับจัดสรร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
1.1/2-1	การทบทวนตัวชี้วัดเพื่อกำหนดเป้าหมาย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 และมอบหมายผู้รับผิดชอบ ผู้จัดเก็บข้อมูล
1.1/2-2	เอกสารคำรับรองการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
1.1/2-3	แผนกลยุทธ์ สถาบัน (พ.ศ. 2550-2559) หน้า 60 การนำแผนไปสู่การปฏิบัติและการติดตาม ประเมินผล
1.1/2-4	ตารางแสดงความรับผิดชอบ OS Matrix ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
1.1/3-1	แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
1.1/3-2	แผนปฏิบัติการ 5 ปี พ.ศ. 2556 - 2560
หมายเลขเอกสารอ้างอิง	รายการ

1.1/5-1	รายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ไตรมาสที่ 9 (รอบ 9 เดือน)
1.1/6-1	แผนกลยุทธ์สถาบัน (พ.ศ. 2555-2563 หน้า 73) การติดตามประเมินผล
1.1/6-2	รายงานผลรอบ 6 เดือน 7 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน
1.1/7-1	รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
1.1/7-2	ผลการประเมินการปฏิบัติปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 รอบ 12 เดือน
1.1/8-1	รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2555
1.1/8-2	ประมาณการรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557
1.1/8-3	ปรับปรุงระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนฯ
1.1/8-4	พัฒนาเว็บไซต์ภาษาอังกฤษสำนักทะเบียนฯ
1.1/8-5	นโยบายการดำเนินงาน 5ส
1.1/8-6	การทบทวนปรัชญา วิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ และผลการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556
1.1/8-7	รายงานการประเมินตนเอง ตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : การพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มีการวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้ได้มาของขั้นตอนการปฏิบัติงาน เช่นการประชุม หรือจัดเวทีแสดงความคิดเห็น มีการกำหนดขั้นตอนหรือคู่มือการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

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

รอบระยะเวลาเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา ( 1 มิ.ย.56 – 31 พ.ค.57)

ผลการประเมินปีการศึกษา 2555 .....-.....ข้อ : .....-.....คะแนน

เป้าหมายของปีการศึกษา 2556 .....4.....ข้อ : .....4.....คะแนน  บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีการศึกษา 2556 .....5.....ข้อ : .....5.....คะแนน  ไม่บรรลุเป้าหมาย

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ	
		มี	ไม่มี
1	มีการวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้ได้มาของขั้นตอนการปฏิบัติงาน	✓	
2	มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	✓	
3	มีการประเมินผลการปฏิบัติหน่วยงานของแต่ละงานและการให้บริการของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 ของทุกหน่วยงาน	✓	
4	มีการนำผลประเมินการปฏิบัติงานและการให้บริการไปปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาการให้บริการที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ	✓	
5	มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้รับการปรับปรุงอย่างน้อย 1 หน่วยงาน	✓	

เกณฑ์มาตรฐาน / ผลการดำเนินงาน : ข้อ

1. มีการวิเคราะห์และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้ได้มาของขั้นตอนการปฏิบัติงาน

มีการกำหนดสำนักทะเบียนฯ ได้มีการดำเนินการโดยให้แต่ละส่วนงานภายในสำนักทะเบียนฯ ประชุมระดมความคิดเห็น/เสนอแนวทางตัวอย่างของการเขียนคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละงาน เพื่อขอรับฟังความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนข้อมูลและขั้นตอนในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ([เอกสารอ้างอิง 2.1/1-1](#))

## 2. มีการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

มีการดำเนินการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้มาซึ่งแนวทางและขั้นตอนของการปฏิบัติงาน และการให้บริการของทุกงานภายในสำนักทะเบียนฯ ([เอกสารอ้างอิง 2.1/2-1](#))

## 3. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของแต่ละหน่วยงานและการให้บริการของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 ของทุกหน่วยงาน

มีการดำเนินการ ประเมินผลการให้บริการของแต่ละงานภายในสำนักทะเบียนฯ โดยการออกแบบสอบถาม หรือแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการสำนักทะเบียนฯ ([เอกสารอ้างอิง 2.1/3-1](#)) ซึ่งการประเมินผลจะประเมินจากกลุ่มผู้ใช้บริการ เช่น นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และผู้มาติดต่อสำนักทะเบียนฯ โดยการประเมินจากผลการให้บริการในภาพรวม และผลการให้บริการจำแนกตามหน่วยรับบริการ ทั้ง 7 งาน ได้แก่ งานบัณฑิตศึกษา งานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา งานทะเบียนการศึกษา งานรับเข้าและทะเบียนประวัติ งานประมวลผลการศึกษา งานทุนการศึกษา และงานบริหารการเรียนการสอน ตามประเด็นหัวข้อการบริการทั้ง 4 ด้าน ดังนี้

- 1) ด้านคุณภาพการให้บริการ
- 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ทั้งนี้ จากการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนฯ ระหว่างเดือนมิถุนายน 2556 ถึง 31 มีนาคม 2557 พบว่ามีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยภาพรวม (รวมทุกงาน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 คิดเป็นร้อยละ 87.80 ([เอกสารอ้างอิง 2.1/3-2](#))

## 4. มีการนำผลประเมินการปฏิบัติงานและการให้บริการไปปรับปรุงการปฏิบัติงานและพัฒนาการบริการที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักทะเบียนฯ มีการดำเนินการนำความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการที่แสดงความคิดเห็นผ่านแบบประเมินในข้อเสนอแนะเพิ่มเติม มาปรับปรุงการให้บริการ ซึ่งจากข้อเสนอแนะผู้รับบริการได้แสดงความคิดเห็นและต้องการให้สำนักทะเบียนฯ ดำเนินการปรับปรุงระบบสารสนเทศอาจารย์ ในการขอยกเลิก (ขอลดลือครายงานฉบับสมบูรณ์) เพื่อแก้ไขเกรด โดยให้ทำผ่านระบบสารสนเทศเพื่อความสะดวกและรวดเร็ว ทั้งนี้ สำนักทะเบียนฯ ได้นำเสนอประเด็นดังกล่าวต่อคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อขอแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุง ([เอกสารอ้างอิง 2.1/4-1](#))

## 5. มีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้รับการปรับปรุงอย่างน้อย 1 หน่วยงาน

งานประมวลผลการศึกษา ได้นำข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติงาน โดยการขอยกเลิก (ปลดล๊อครายงานฉบับสมบูรณ์) เพื่อให้อาจารย์ประจำวิชาได้แก้ไขเกรดให้ทำผ่านระบบสารสนเทศ ซึ่งได้จัดทำระเบียบวิธีปฏิบัติงาน ([เอกสารอ้างอิง 2.1/5-1](#)) เพื่อความสะดวกและพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของงานประมวลผลการศึกษา และยังได้มีการนำกระบวนการปลดล๊อคไปปฏิบัติใช้ในคณะต่างๆ ([เอกสารอ้างอิง 2.1/5-2](#))

#### รายการเอกสารหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	รายการ
2.1/1-1	รายงานการประชุมการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละงาน
2.1/2-1	คู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละงาน
2.1/3-1	แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักทะเบียนและประมวลผล สจล.
2.1/3-2	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสทป. (สจล.) ปีการศึกษา 2556 (ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2556 ถึง 31 มีนาคม 2557)
2.1/4-1	รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสทป. (สจล.) โดยสรุปรวมค่าเฉลี่ยทั้ง 7 เดือน และผู้รับบริการมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในแต่ละงาน (ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2556 ถึง 31 มีนาคม 2557)
2.1/5-1	ระเบียบวิธีปฏิบัติงาน (WI-05-001) หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติการขอยกเลิก (ขอปลดล๊อครายงานฉบับสมบูรณ์) ในระบบสารสนเทศของอาจารย์ระดับปริญญาตรี
2.1/5-2	บันทึกข้อความเรื่องแจ้งข้อมูลและวิธีการขอปลดล๊อครายงานฉบับสมบูรณ์และการแก้ไขเกรด I ในระบบสารสนเทศอาจารย์ ระดับปริญญาตรี ภาคเรียนที่ 2/2556



ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการพัฒนาทั้งด้านความรู้และทักษะของการปฏิบัติงานดังนั้นบุคลากรสายสนับสนุนจึงจะต้องมีการพัฒนาให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับงานที่รับผิดชอบ มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีและสร้างขวัญกำลังใจให้กับบุคลากรสายสนับสนุน

เกณฑ์การประเมิน

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

รอบระยะเวลาเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา ( 1 มิ.ย.56 – 31 พ.ค.57)

ผลการประเมินปีการศึกษา 2555 .....ข้อ : .....คะแนน

เป้าหมายของปีการศึกษา 2556 .....5.....ข้อ : .....4.....คะแนน

ผลการประเมินตนเองปีการศึกษา 2556 .....6.....ข้อ : .....5.....คะแนน

บรรลุเป้าหมาย

ไม่บรรลุเป้าหมาย

เกณฑ์มาตรฐาน / ผลการดำเนินงาน : ข้อ

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ	
		มี	ไม่มี
1	มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนทั้งด้านความรู้และทักษะการปฏิบัติงานที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์	✓	
2	มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	✓	
3	มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีและสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	✓	
4	มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	✓	
5	มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณของบุคลากรสายสนับสนุนและดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ	✓	

6	มีการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	✓	
---	---	---	--

**เกณฑ์มาตรฐาน / ผลการดำเนินงาน : ข้อ**

**1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนทั้งด้านความรู้และทักษะการปฏิบัติงานที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์**

1) สำนักทะเบียนฯ ได้ปรับเปลี่ยนผู้บริหารใหม่ช่วงเดือนพฤศจิกายน 2556 จึงมีการจัดทำโครงสร้างการบริหารงาน, โครงสร้างการแบ่งงานภายใน สำนักทะเบียนฯใหม่ ([เอกสารอ้างอิง 2.2/1-1](#))

2) ดำเนินการจัดทำแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้มีความต้องการในการพัฒนางานและเป็นการพัฒนาตนเอง โดยการจัดทำแบบสำรวจความต้องการของบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 ซึ่งประกอบด้วยทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในงานที่รับผิดชอบ และทักษะที่ต้องการเพิ่มเติม เพื่อนำมาพัฒนางานของตนเอง ([เอกสารอ้างอิง 2.2/1-2](#))

**2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด**

1) สำนักทะเบียนฯ ได้รับงบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ระหว่างเดือนมิถุนายน 2556 ถึง เดือน กันยายน 2556 มีแผนการดำเนินงานการพัฒนาบุคลากร โดยการส่งบุคลากรอบรมเพิ่มอีก 2 คน ซึ่งรวมกับที่ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม เดือน ตุลาคม 2555 ตามที่วางแผนไว้ทั้งหมด 10 คน อบรมตามแผนที่กำหนดไว้ใน เดือนกรกฎาคม 2556 มี 2 โครงการ คือ อบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่องการพัฒนาทีมงานสู่ความเป็นเลิศขององค์กร และ อบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง ไคเซ็นเพื่อปรับปรุงงาน ([เอกสารอ้างอิง 2.2/2-1](#))

2) สำนักทะเบียนฯ ได้รับงบประมาณเงินรายได้ ประจำปี พ.ศ. 2557 ได้ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร ระหว่างเดือน ตุลาคม 2556 ถึง กันยายน 2557 ([เอกสารอ้างอิง 2.2/2-2](#)) ซึ่งเป็นไปตามรอบระยะเวลาเก็บข้อมูลการทำประกันคุณภาพภายใน ระหว่างเดือน ตุลาคม 2556 ถึง พฤษภาคม 2557 แผนการดำเนินการพัฒนาบุคลากร ดังนี้

2.1 ตามแผนกำหนดการอบรมภายในประเทศโดยมีผู้บริหาร 2 คน บุคลากร 4 คน สำนักทะเบียนฯ ได้ส่งผู้บริหารเข้ารับการอบรม 5 คน และ บุคลากรเข้ารับการอบรม 8 คน ซึ่งเป็นไปตามแผนที่กำหนด

2.2 โครงการพัฒนาและส่งเสริมเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษ ให้กับบุคลากรมีการพัฒนาทักษะและเพิ่มพูนความรู้อย่างต่อเนื่อง จากงบประมาณ พ.ศ. 2556 โดยมีบุคลากรอบรม 10 คน

2.3 ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการสัมมนาเครือข่ายระบบทะเบียนและประมวลผล การศึกษาทั่วประเทศ ครั้งที่ 8 ภายใต้หัวข้องาน “ระบบคุณภาพกับงานทะเบียนและประมวลผล” ระหว่าง วันที่ 20 – 22 พฤศจิกายน 2556 จำนวน 8 คนเข้าร่วมโครงการ และมีบุคลากรของสำนักทะเบียนฯ คือ คุณพัฒนา บุญอ่ำ ได้เสนอผลงาน ประเภทงานวิจัย ชื่อ การวิเคราะห์กระบวนการงานประมวลผลการศึกษา เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงงาน ข้อดีคือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการประมวลผลและ วิธีแก้ไขปัญหาการปรับปรุงกระบวนการปลดล็อกการแก้ไขเกรด โดยการออกแบบระบบสารสนเทศ Two-Way Grading Confirm และลดการใช้ระบบ Manual ของเจ้าหน้าที่ ได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับ ที่ 1 ในการประกวดผลงานทางวิชาการ ซึ่งจัดโดย ศูนย์บริการการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา

2.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรเข้าค่ายฝึกอบรมการทำวิจัยและผลงานทางวิชาการ

2.5 ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรเข้าร่วมอบรมเชิงปฏิบัติการเรื่อง การเตรียมความพร้อมการ เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของสายสนับสนุนวิชาการ

2.6 ส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนทักษะทางด้าน การติดตั้ง Window 7 Window 8 เพื่อนำมาพัฒนาการทำงาน

2.7 ดำเนินการจัดทำ กิจกรรม 5ส ตามคำแนะนำของคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2555

### 3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีและสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1) ส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดี โดยจัดโครงการตามหาเอว ซึ่งมีผู้กรอกใบสมัครในโครงการนี้เป็นการลดน้ำหนักเพื่อสุขภาพที่ดี ทีมละ 3 คน ทั้งหมด 5 ทีม กติกากำหนดให้ชั่งน้ำหนักครั้งแรก วันที่ 9 กันยายน 2556 เวลา 09.30 น. ชั่งครั้งที่ 2 วันที่ 25 ตุลาคม 2556 น. นำผลที่ได้หาค่าเฉลี่ย เพื่อเป็นการกระตุ้นให้บุคลากรออกกำลังกายมีสุขภาพที่ดีและมีประสิทธิภาพในการทำงาน จากโครงการตามหาเอว ผู้บริหารได้สร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร โดยมีรางวัลให้กับทีมที่ลดน้ำหนักได้ โดยกำหนดรางวัลที่ 1 (1,500 บาท) รางวัลที่ 2 (1,000 บาท) รางวัลที่ 3 (500 บาท) ถ้าหากทีมใดลดน้ำหนักได้มากกว่า 5 % จะเพิ่มเงินรางวัลอีก 1 เท่าตัว ([เอกสารอ้างอิง 2.2/3-1](#))

2) การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร ([เอกสารอ้างอิง 2.2/3-2](#))

- งานมุทิตาจิต คุณสุนันท์รัตน์ โพธิ์ศรี และได้มอบรางวัลให้กับนักแสดงเพื่อเป็นกำลังใจ
- รวมใจเป็นหนึ่งเดียวในวันครบรอบวันสถาปนาสำนักทะเบียนฯ
- การแสดงความยินดีให้กับบุคลากรที่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาโท
- จัดทำวิสาสมาธิ โดย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา วลัยรัชต์ ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ และประมวลผล เพื่อสร้างสมาธิในการทำงานอย่างมีสติ

### 4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักทะเบียนฯ จัดโครงการพัฒนาและส่งเสริมเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษ ให้กับบุคลากร และผู้ที่เข้ารับการอบรมสามารถนำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาพัฒนาและใช้ประโยชน์ในการสื่อสาร กับชาวต่างชาติที่มาติดต่อกิจการจริง ([เอกสารอ้างอิง 2.2/4-1](#))

**5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณของบุคลากรสายสนับสนุนและดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ**

สำนักทะเบียนฯ ดำเนินการแจ้งเวียนข้อบังคับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ว่าด้วยจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในสถาบัน พ.ศ. 2553 ให้กับผู้บริหารและบุคลากร สำนักทะเบียนฯ ได้ศึกษาทำให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับจรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดการรักษา และส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง ของบุคลากรและสถาบันฯ ได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกัน ([เอกสารอ้างอิง 2.2/5-1](#))

**6. มีการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน**

ผลการปฏิบัติงานตามคำรับรอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ตัวชี้วัดที่ 5.5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตามแผนพัฒนาบุคลากร ได้ร้อยละ 100 ([เอกสารอ้างอิง 2.2/6-1](#))

**รายการเอกสารหลักฐาน**

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	รายการ
2.2/1-1	โครงสร้างการบริหารงาน, โครงสร้างการแบ่งงานภายใน
2.2/1-2	แผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
2.2/2-1	แผนการดำเนินงานการพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
2.2/2-2	แผนการดำเนินงานการพัฒนาบุคลากรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557
2.2/3-1	โครงการตามหาเอว เพื่อสุขภาพที่ดี
2.2/3-2	การสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร
2.2/4-1	การสื่อสารกับชาวต่างชาติ
2.2/5-1	จรรยาบรรณของผู้ปฏิบัติงานในสถาบัน พ.ศ. 2553
2.2/6-1	ผลการปฏิบัติงานตามคำรับรอง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 : สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในสำนัก

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : นอกเหนือจากการปฏิบัติงานสำนักงานควรจัดพื้นที่ในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน และสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน

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

รอบระยะเวลาเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา ( 1 มิ.ย.56 – 31 พ.ค.57)

ผลการประเมินปีการศึกษา 2555 .....-.....ข้อ : .....-.....คะแนน

เป้าหมายของปีการศึกษา 2556 .....4.....ข้อ : .....4.....คะแนน

บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีการศึกษา 2556 .....5.....ข้อ : .....5.....คะแนน

ไม่บรรลุเป้าหมาย

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ	
		มี	ไม่มี
1	มีพื้นที่การปฏิบัติงานที่พอเพียงและเหมาะสมในการทำงาน	✓	
2	มีอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต	✓	
3	มีการตกแต่ง บำรุงรักษาสถานที่ภายในให้มีความเป็นระเบียบ สะอาด และปลอดภัย	✓	
4	มีการประเมินความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานในข้อ 1 -3	✓	
5	มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจในข้อ 4 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน	✓	

เกณฑ์มาตรฐาน / ผลการดำเนินงาน : ข้อ

1. มีพื้นที่การปฏิบัติงานที่พอเพียงและเหมาะสมในการทำงาน

สำนักทะเบียนฯมีพื้นที่การปฏิบัติงานที่พอเพียงและเหมาะสมในการทำงาน โดยตั้งอยู่ที่อาคารกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ ชั้น 2 ภายในสำนักทะเบียนฯมีพื้นที่ปฏิบัติงาน โดยแยกออกเป็นสัดส่วนประกอบด้วย ห้องปฏิบัติงานผู้อำนวยการ ห้องปฏิบัติงานรองผู้อำนวยการ ห้องประชุมสำนักทะเบียนฯ ห้องอาหารสำหรับบุคลากร รวมทั้ง มีจุดปฏิบัติของบุคลากรและจุดอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่

นักศึกษา ซึ่งแบ่งออกเป็นเคาน์เตอร์บริการงานทะเบียนการศึกษา จำนวน 7 เคาน์เตอร์ ได้แก่ ช่องที่ 1 บริการงานบัณฑิตศึกษา ช่องที่ 2 บริการงานตรวจสอบและรับรองผลการศึกษา ช่องที่ 3 บริการงานทะเบียนการศึกษา ช่องที่ 4 บริการงานรับเข้าศึกษา และทะเบียนประวัติ ช่องที่ 5 งานทุนการศึกษา (กยศ. และกรอ.) และงานประมวลผลการศึกษา ช่องที่ 6 งานทุนการศึกษา (ทุนทำวิทยานิพนธ์ ทุนภายนอก ทุนต่อเนื่อง และทุนขาดแคลน) นอกจากนี้ยังมีพื้นที่ส่วนกลางสำหรับกรอกแบบฟอร์มคำร้อง และบริเวณพื้นที่นั่งสำหรับรอรับบริการให้กับนักศึกษาและผู้มาติดต่อสำนักทะเบียนฯ ([เอกสารอ้างอิง 2.3/1-1](#))

## 2. มีอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์, จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต

สำนักทะเบียนฯ มีผู้บริหารและบุคลากรผู้ปฏิบัติงานรวม 50 คน มีอุปกรณ์สำนักงานที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน โดยมีเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน จำนวน 50 เครื่อง คอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการนักศึกษาและผู้มาติดต่อ จำนวน 13 เครื่อง จุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต จำนวน 17 จุด อุปกรณ์สำหรับเชื่อมโยงสัญญาณเครือข่ายคอมพิวเตอร์ HUB จำนวน 13 เครื่อง เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวน 2 เครื่อง สแกนเนอร์ จำนวน 5 เครื่อง เครื่องปริ้นเตอร์ จำนวน 45 เครื่อง และ UPS จำนวน 50 เครื่อง ([เอกสารอ้างอิง 2.3/2-1](#))

## 3. มีการตกแต่ง บำรุงรักษาสถานที่ภายในให้มีความเป็นระเบียบ, สะอาด และปลอดภัย

สำนักทะเบียนฯ มีการตกแต่งสถานที่ อาทิ ป้ายบอกช่องทางการให้บริการ ผังแสดงจุดให้บริการ รวมทั้ง มีการบำรุงรักษาสถานที่ภายในให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดและปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ ([เอกสารอ้างอิง 2.3/3-1](#))

## 4. มีการประเมินความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานในข้อ 1 -3

สำนักทะเบียนฯ มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักทะเบียนฯ และนำผลวิเคราะห์ที่ได้จากการสำรวจเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักเพื่อขอข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมให้ดียิ่งขึ้น ([เอกสารอ้างอิง 2.3/4-1](#))

## 5. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจในข้อ 4 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน

สำนักทะเบียนฯ นำผลการสำรวจความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงานภายในสำนักทะเบียนฯ และนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนัก มาปรับปรุงสภาพแวดล้อม โดยคณะกรรมการประจำสำนักมีข้อเสนอแนะให้ คณะกรรมการและคณะทำงาน 5ส เป็นผู้รับผิดชอบปรับปรุงสภาพแวดล้อม และจัดทำผังแสดงจุดให้บริการ ผังแนะนำองค์กร และเร่งดำเนินการ 5 ส ในส่วนที่ยังมิได้ดำเนินการ อาทิเช่น บริเวณพื้นที่ปฏิบัติงาน พื้นที่ส่วนกลาง เพื่อปรับภูมิทัศน์/เพิ่มพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารให้เป็นระเบียบยิ่งขึ้น ([เอกสารอ้างอิง 2.3/5-1](#))

## รายการเอกสารหลักฐาน

หมายเลข เอกสารอ้างอิง	รายการ
2.3/1-1	ภาพแสดงพื้นที่ปฏิบัติงาน และพื้นที่ภายในสำนักทะเบียนฯ
2.3/2-1	ภาพแสดงอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน
2.3/3-1	ภาพแสดงการตกแต่งพื้นที่ภายในสำนักทะเบียนฯ
2.3/4-1	ผลวิเคราะห์แบบสำรวจความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน
2.3/5-1	ผลการปรับปรุงสภาพแวดล้อม สิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการทำงาน

**องค์ประกอบที่ 7**  
**การบริหารและการจัดการ**

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 : ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำสำนัก/ผู้บริหารทุกระดับของสำนัก (สกอ.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของสำนักคือ คณะกรรมการประจำสำนัก/ผู้บริหารทุกระดับของสำนัก หากคณะกรรมการประจำสำนัก/ผู้บริหารทุกระดับของสำนัก มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดีมีธรรมาภิบาลรับผิดชอบต่อสังคมรักความก้าวหน้าดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหาและกำกับดูแลติดตามผลการดำเนินงานของสำนักไปในทิศทางที่ถูกต้องจะทำให้สำนักเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

เกณฑ์การประเมิน

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

รอบระยะเวลาเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา (1 มิ.ย.56 – 31 พ.ค.57)

ผลการประเมินปีการศึกษา 2555 .....7.....ข้อ : .....5.....คะแนน

เป้าหมายของปีการศึกษา 2556 .....6.....ข้อ : .....4.....คะแนน

บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีการศึกษา 2556 .....7.....ข้อ : .....5.....คะแนน

ไม่บรรลุเป้าหมาย

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ	
		มี	ไม่มี
1	คณะกรรมการประจำสำนัก ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วน และมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า	✓	

2	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนา <u>สำนัก</u>	✓	
3	ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงาน <u>สำนัก</u> ไปยังบุคลากรใน <u>สำนัก</u>	✓	
4	ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรใน <u>สำนัก</u> มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม	✓	
5	ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของ <u>สำนัก</u> เต็มตามศักยภาพ	✓	
6	ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของ <u>สำนัก</u> และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓	
7	<u>สภาสถาบัน</u> ประเมินผลการบริหารงานของ <u>สำนัก</u> และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม	✓	

เกณฑ์มาตรฐาน / ผลการดำเนินงาน : ข้อ

**1. คณะกรรมการประจำสำนักปฏิบัติหน้าที่ ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า**

1) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ เพื่อทำหน้าที่ในการบริหารจัดการตามพันธกิจและพัฒนาสำนักให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ตามนโยบายการบริหาร ([เอกสารอ้างอิง 7.1/1-1](#)) ของสำนัก ตลอดจนควบคุมดูแลติดตามการปฏิบัติงานในภาพรวมของสำนักทะเบียนฯ ([เอกสารอ้างอิง 7.1/1-2](#))

2) คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ มีการกำกับติดตามและประเมินผลประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและดูแลการบริหารงานของสำนักอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ([เอกสารอ้างอิง 7.1/1-3](#))

3) มีการประเมินตนเองของผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ โดยสภาสถาบันกำหนดให้มีการจัดการประเมินผลการบริหารงานของผู้อำนวยการสำนัก ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ([เอกสารอ้างอิง 7.1/1-4](#))

4) สำนักทะเบียนฯ ได้รับการประเมินผลตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2556 และแจ้งให้ที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ ทราบผลการดำเนินงานการบริหารสำนักทะเบียนฯ โดยภาพรวม ([เอกสารอ้างอิง 7.1/1-5](#))

5) คณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ มีการประเมินตนเองเกี่ยวกับสมรรถนะทางการบริหารสำนัก และรายงานผลการประเมินตนเองต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทราบ เพื่อขอรับข้อคิดเห็น



หรือข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาปรับปรุงแนวทางการบริหารงานสำนักทะเบียนฯ ([เอกสารอ้างอิง 7.1/1-6](#))

**2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนา สำนัก**

1) ผู้บริหารมีการกำหนดทิศทางการดำเนินงาน มีวิสัยทัศน์ในการบริหาร และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ โดยผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ ได้ชี้แจงทำความเข้าใจให้แก่บุคลากรทุกระดับ ทราบถึงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และเป้าหมายในการดำเนินงาน พร้อมทั้งกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผนที่กำหนด และมีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี ([เอกสารอ้างอิง 7.1/2-1](#))

2) ผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามคำรับรองของสำนักทะเบียนฯ ประจำปีงบประมาณ 2556 ([เอกสารอ้างอิง \(7.1/2-2\)](#)) เพื่อให้ได้มาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผล

3) มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศสำนักทะเบียนฯ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน อาทิ ระบบสารสนเทศงานทะเบียนการศึกษา เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงาน นักศึกษา และผู้รับบริการ ([เอกสารอ้างอิง 7.1/2-3](#))

**3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานส่วนงานวิชาการไปยังบุคลากรในสำนัก**

1) ผู้บริหารได้มีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของฝ่ายงานต่างๆ ตลอดจนรับฟังปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงาน โดยให้แต่ละฝ่ายงานนำเสนอปัญหาที่พบ รายงานต่อผู้บริหารและนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อขอข้อเสนอแนะและหาแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ([เอกสารอ้างอิง 7.1/3-1](#))

**4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในสำนัก มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม**

1) ผู้บริหารมีการพัฒนาการบริหารแบบมีส่วนร่วม มีการกระจายอำนาจ โดยการมอบหมายให้รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ ควบคุมดูแล รับผิดชอบการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ ([เอกสารอ้างอิง 7.1/4-1](#))

2) มีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม เน้นการกระจายอำนาจภายใต้การตัดสินใจร่วมกัน และการประสานความร่วมมือ โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมเป็นคณะกรรมการและคณะทำงาน ร่วมวางแผนและร่วมปฏิบัติเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ([เอกสารอ้างอิง 7.1/4-2](#))

**5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของ สำนักได้ตามศักยภาพ**

ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้ด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับปฏิบัติงาน อาทิเช่น การถ่ายทอดความรู้ในหัวข้อ เครื่องมือคุณภาพมุ่งสู่มาตรฐาน TQA และโคเซ็นเพื่อการปรับปรุงงาน เพื่อส่งเสริมพัฒนาบุคลากร โดยเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์การทำงานและข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการปฏิบัติงาน ([เอกสารอ้างอิง 7.1/5-1](#))

## 6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสำนัก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้บริหารมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล บริหารงานด้วยความโปร่งใส และมุ่งเน้นผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นหลัก

1) **หลักประสิทธิผล** ผู้บริหาร บริหารงานโดยมุ่งเน้นการบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งแผนกลยุทธ์ที่จัดทำมีการกำหนดยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน สามารถถ่ายทอดลงไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนให้บรรลุตามเป้าประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ([เอกสารอ้างอิง 7.1/1-4](#))

2) **หลักประสิทธิภาพ** ผู้บริหารได้มีการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงาน ในการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ ซึ่งมีการประชุมเป็นประจำทุกเดือนตามระยะเวลาที่กำหนด ([เอกสารอ้างอิง 7.1/6-1](#))

3) **หลักการตอบสนอง** ในการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ สำนักทะเบียนฯ ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเคาน์เตอร์บริการทะเบียนการศึกษา และนำผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงการให้บริการ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ([เอกสารอ้างอิง 7.1/6-2](#))

4) **หลักการรับผิชอบ** ผู้บริหารดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2556 ครบถ้วน โดยมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้เกิดผลงานที่ดี ตามเป้าหมายของตัวชี้วัดแต่ละตัวในระดับสูงสุด เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนตามที่ให้คำรับรองไว้ ([เอกสารอ้างอิง 7.1/6-3](#))

5) **หลักความโปร่งใส** ผู้บริหารได้นำเสนอสรุปรายงานทางการเงิน ซึ่งแสดงถึงสถานะทางการเงิน สภาพคล่องทางการเงิน ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนและประมวลผลเป็นรายไตรมาส ([เอกสารอ้างอิง 7.1/6-4](#)) และสำนักทะเบียนฯ ได้มีการดำเนินการรายงานผลการดำเนินการดำเนินงานทุนการศึกษาจากกองทุนการศึกษาเสนอต่อสภาสถาบัน ([เอกสารอ้างอิง 7.1/6-5](#))

6) **หลักการมีส่วนร่วม** ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ มอบหมายให้รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ ควบคุมดูแล รับผิดชอบการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ ([เอกสารอ้างอิง 7.1/4-1](#))

7) **หลักการกระจายอำนาจ** ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ อาทิ การร่วมเป็นกรรมการและคณะทำงานชุดต่างๆ ([เอกสารอ้างอิง 7.1/4-2](#)) การมอบหมายให้รองผู้อำนวยการเป็นผู้รักษาการแทนผู้อำนวยการ ([เอกสารอ้างอิง 7.1/6-6](#))

8) **หลักนิติธรรม** การบริหารงานของสำนักทะเบียนฯ ได้ยึดถือกฎระเบียบ ประกาศ และข้อบังคับของสถาบัน ([เอกสารอ้างอิง 7.1/6-7](#))

9) **หลักความเสมอภาค** ผู้บริหารให้ความสำคัญในการให้บริการด้วยความเสมอภาคแก่ผู้รับบริการทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการที่บกพร่องทางร่างกาย หรือผู้ที่ใช้รถเข็นในการติดต่อสำนักทะเบียนฯ โดยสามารถแจ้งความประสงค์ที่ขอติดต่อกับเจ้าหน้าที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการเดินทางขึ้น-ลง และรับบริการในช่องทางด่วนโดยมิต้องรอคิว ([เอกสารอ้างอิง 7.1/6-8](#))

10) **หลักมุ่งเน้นฉันทามติ** ในการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ มีการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารและบุคลากร มีส่วนร่วมในการนำเสนอข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะ เพื่อมุ่งฉันทามติในการตัดสินใจ ([เอกสารอ้างอิง 7.1/1-3](#))

7. **สภาสถาบันประเมินผลการบริหารงานของสำนัก และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม**

ผู้บริหารสำนักทะเบียนฯ ได้นำเสนอรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานต่อสภาสถาบัน ครั้งที่ 12/2556 เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2556 โดยสรุปปัญหา – อุปสรรค แนวทางแก้ไข พร้อมกับรายงานการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 รอบ 12 เดือน ตามมติคณะกรรมการบริหารสถาบัน ([เอกสารอ้างอิง 7.1/7-1](#))

รายการเอกสารหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	รายการหลักฐาน
7.1/1-1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ
7.1/1-2	นโยบายการบริหารสำนักทะเบียน
7.1/1-3	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก และกำหนดการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ
7.1/1-4	รายงานผลการปฏิบัติงานสำนักทะเบียน ประจำปีงบประมาณ 2556
7.1/1-5	รายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรอง ประจำปีงบประมาณ 2556 (รอบ 12 เดือน)
7.1/1-6	รายงานผลแบบประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ
7.1/2-1	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ ครั้งที่ 1/2556
7.1/2-2	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ ครั้งที่ 3/2556
7.1/2-3	หน้าระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนฯ
7.1/3-1	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักทะเบียนฯ ครั้งที่ 5/2556
7.1/4-1	โครงสร้างการบริหารงานสำนักทะเบียนฯ
7.1/4-2	คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานชุดต่างๆ
7.1/5-1	ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้ หัวข้อ “เครื่องมือคุณภาพมุ่งสู่มาตรฐาน TQA” และโคเซ็นเพื่อการปรับปรุงงาน
7.1/6-1	รายงานประชุมคณะกรรมการประจำสำนักติดตามผลการดำเนินงาน
7.1/6-2	ข้อเสนอแนะการให้บริการ และวิธีปฏิบัติการขอปลดล็อกรายงานฉบับสมบูรณ์ และการแก้ไขเกรด I ในระบบสารสนเทศอาจารย์
7.1/6-3	คำรับรองการปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 56
7.1/6-4	รายงานประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ครั้งที่ 5/2556 (หน้า 2)
7.1/6-5	รายงานผลการดำเนินการด้านงานทุนการศึกษาจากกองทุนการศึกษา
7.1/6-6	คำสั่งแต่งตั้งรักษาการแทนผู้อำนวยการสำนักทะเบียนฯ
7.1/6-7	ข้อบังคับสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ว่าด้วยคณะกรรมการประจำส่วนงานวิชาการและส่วนงานอื่น (ฉบับที่ 2)
7.1/6-8	ช่องทางการให้บริการและการอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาผู้บกพร่องทางร่างกาย
7.1/7-1	มติคณะกรรมการบริหารสภาสถาบันฯ ครั้งที่ 12/2556 และข้อมูลเพื่อประกอบการ

## ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : การพัฒนาสำนักคู่มือการเรียนรู้ (สกอ.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :** มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ฯ ดังนั้นสำนักจึงต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สำนักแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสำนักซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในสำนักสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุดกระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสำนักประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือกการรวบรวมการจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสำนัก การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในสำนัก การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงานตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสำนักให้ดียิ่งขึ้น

## 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

รอบระยะเวลาเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา (1 มิ.ย.56 – 31 พ.ค.57)

ผลการประเมินปีการศึกษา 2555 .....5.....ข้อ : .....5.....คะแนน

เป้าหมายของปีการศึกษา 2556 .....4.....ข้อ : .....4.....คะแนน

 บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีการศึกษา 2556 .....5.....ข้อ : .....5.....คะแนน

 ไม่บรรลุเป้าหมาย

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ	
		มี	ไม่มี
1	มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนัก อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจของสำนัก	✓	

	อย่างน้อย 2 พันธกิจ		
2	กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1	✓	
3	มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด	✓	
<b>ข้อ</b>	<b>การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน</b>	<b>การดำเนินการ</b>	
4	มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)	✓	
5	มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	✓	

เกณฑ์มาตรฐาน / ผลการดำเนินงาน : ข้อ

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนัก  
ครอบคลุมพันธกิจของสำนัก **อย่างน้อย 2 พันธกิจ**

1) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานบริหารจัดการองค์ความรู้สำนักทะเบียนฯ  
(เอกสารอ้างอิง 7.2/1-1)

2) มีการจัดทำแผนบริหารจัดการองค์ความรู้ และกำหนดประเด็นความรู้/เป้าหมายที่สอดคล้องกับ  
แผนยุทธศาสตร์สำนักทะเบียนฯ รวมทั้งประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับของการจัดการความรู้ตามแผนที่จัดทำขึ้น  
โดยเน้นเรื่องการพัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถของบุคลากรภายใน (เอกสารอ้างอิง 7.2/1-2)

2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนด  
ในข้อ 1

มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจน ตามประเด็นความรู้ที่  
กำหนดอย่างชัดเจน โดยแบ่งกลุ่มเป้าหมายออกเป็น 1) บุคลากรภายในสำนักทะเบียนฯ 2) คณะทำงาน

บริหารจัดการองค์ความรู้ 3) คณะทำงาน 5ส 4) คณะทำงานประกันคุณภาพ 5) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานเฉพาะ  
ด้าน ([เอกสารอ้างอิง 7.2/1-2](#))

3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

มีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งระดับสำนัก ระดับฝ่าย หรือระดับกลุ่มงาน ระดับสถาบัน ในหลากหลายกิจกรรม เพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันจากผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ให้เป็นไปตามแผนการจัดการความรู้ที่กำหนด และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมาย ดังนี้

■ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับสำนัก (กลุ่มเป้าหมาย : บุคลากรสำนักทะเบียนฯ)

- หัวข้อ “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยวิธีชุมชนนักปฏิบัติ” (Knowledge Sharing through COPs) ([เอกสารอ้างอิง 7.2/3-1](#))
- หัวข้อ “เครื่องมือคุณภาพมุ่งสู่มาตรฐาน TQA” ([เอกสารอ้างอิง 7.2/3-2](#))
- หัวข้อ “ไคเซ็นเพื่อการปรับปรุงงาน” ([เอกสารอ้างอิง 7.2/3-3](#))
- หัวข้อ “เป้าหมายของชีวิต” ([เอกสารอ้างอิง 7.2/3-4](#))
- หัวข้อ “5 ส และเทคนิคการตรวจประเมิน 5 ส” ([เอกสารอ้างอิง 7.2/3-5](#))

■ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับฝ่าย หรือระดับกลุ่มงาน

กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับกลุ่มคณะกรรมการและคณะทำงานการบริหารจัดการองค์ความรู้

- หัวข้อ “การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้” KM Work shop ([เอกสารอ้างอิง 7.2/3-6](#))

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับฝ่ายทุนการศึกษา

- หัวข้อ “แนวทางการบริหารจัดการทุนการศึกษาภายนอก” ([เอกสารอ้างอิง 7.2/3-7](#))

■ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับสถาบัน

- หัวข้อ “การให้บริการที่ดี” ([เอกสารอ้างอิง 7.2/3-8](#))
- หัวข้อ “การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร” ([เอกสารอ้างอิง 7.2/3-9](#))
- สนับสนุนให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการจัดการความรู้และบุคลากรผู้สนใจเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานวัน K-Sharing Day ([เอกสารอ้างอิง 7.2/3-10](#))

■ กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างสถาบันการศึกษา

- สัมมนาวิชาการเครือข่ายระบบทะเบียนนักศึกษาและประมวผลการศึกษาทั่วประเทศ ครั้งที่ 8 ภายใต้หัวข้อ “ระบบคุณภาพกับงานทะเบียนและประมวผล” ([เอกสารอ้างอิง 7.2/3-11](#))
- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านงานวิจัยและนวัตกรรม หัวข้อ “การวิเคราะห์กระบวนการงานประมวผล การศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงงาน” ([เอกสารอ้างอิง 7.2/3-12](#))

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

มีการรวบรวมความรู้จากกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด และนำความรู้ที่เป็นประโยชน์มาจัดทำคลังความรู้ โดยบันทึกข้อมูลสิ่งที่ได้เรียนรู้เพื่อเพิ่มศักยภาพการเรียนรู้และแบ่งปันความรู้ในการพัฒนางาน และความรู้ที่เป็นประโยชน์ด้านต่างๆ โดยเผยแพร่ผ่าน Social Network ลงบนเว็บไซต์ KM สำนักทะเบียนฯ <http://www.reg.kmitl.ac.th/km/index.php> และ facebook สำนักทะเบียนฯ เพื่อให้บุคลากรหรือผู้สนใจสามารถเข้าถึงข้อมูลความรู้ได้อย่างทั่วถึง ([เอกสารอ้างอิง 7.2/4-1](#))

5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

มีการนำความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระบบคุณภาพกับงานทะเบียนและประมวลผล ด้านงานวิจัยและนวัตกรรม หัวข้อ “การวิเคราะห์กระบวนการงานประมวลผลการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงงาน” ซึ่งเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการประมวลผลการศึกษา และวิธีแก้ไขปัญหาการปรับปรุงงานกระบวนการปลดล็อค การแก้ไขเกรด โดยการออกแบบระบบสารสนเทศ Two-way Grading Confirm ([เอกสารอ้างอิง 7.2/5-1](#))



รายการเอกสารหลักฐาน

หมายเลข เอกสารอ้างอิง	รายการหลักฐาน
7.2/1-1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานบริหารจัดการองค์ความรู้สำนักทะเบียนฯ
7.2/1-2	แผนบริหารจัดการองค์ความรู้ ปีการศึกษา 2556
7.2/3-1	กิจกรรมหัวข้อ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้วยวิธีชุมชนนักปฏิบัติ (Knowledge Sharing through COPs)
7.2/3-2	กิจกรรมหัวข้อ เครื่องมือคุณภาพมุ่งสู่มาตรฐาน TQA
7.2/3-3	กิจกรรมหัวข้อ ไคเซ็นเพื่อการปรับปรุงงาน
7.2/3-4	กิจกรรมหัวข้อ เป้าหมายชีวิต
7.2/3-5	กิจกรรมหัวข้อ 5 ส และเทคนิคการตรวจประเมิน 5 ส
7.2/3-6	กิจกรรมหัวข้อ การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ KM Work shop
7.2/3-7	กิจกรรมแนวทางบริหารจัดการทุนการศึกษาภายนอก
7.2/3-8	เอกสารการเข้าร่วมกิจกรรมหัวข้อ การให้บริการที่ดี
7.2/3-9	กิจกรรม หัวข้อ การใช้ภาษาเพื่อการสื่อสาร
7.2/3-10	กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ K-Sharing Day
7.2/3-11	สัมมนาวิชาการเครือข่ายระบบทะเบียนนักศึกษาและประมวผลการศึกษาทั่วประเทศ ครั้งที่ 8
7.2/3-12	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การนำเสนองานวิจัยหัวข้อ การวิเคราะห์กระบวนการงานประมวผลการศึกษา และวิธีแก้ไขปัญหาการปรับปรุงงานกระบวนการปลดลือการแก้ไขเกรด
7.2/4-1	คลังความรู้สำนักทะเบียนฯ
7.2/5-1	งานวิจัยหัวข้อ การวิเคราะห์กระบวนการงานประมวผลการศึกษา และวิธีแก้ไขปัญหาการปรับปรุงงานกระบวนการปลดลือการแก้ไขเกรด

ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อให้สำนักมีระบบบริหารความเสี่ยงโดยการบริหารและควบคุมปัจจัยกิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ประสิทธิภาพประสิทธิผลหรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉินเพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่างๆ มีความพร้อมใช้งานมีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของสำนักตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

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

รอบระยะเวลาเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา (1 มิ.ย.56 – 31 พ.ค.57)

ผลการประเมินปีการศึกษา 2555 .....5.....ข้อ : .....4.....คะแนน

เป้าหมายของปีการศึกษา 2556 .....5.....ข้อ : .....4.....คะแนน

ผลการประเมินตนเองปีการศึกษา 2556 .....6.....ข้อ : .....5.....คะแนน

บรรลุเป้าหมาย

ไม่บรรลุเป้าหมาย

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ	
		มี	ไม่มี
1	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของสำนัก ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน	✓	
2	มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของสำนัก ตัวอย่าง เช่น - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่) - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสำนัก	✓	

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ</li> <li>- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ</li> <li>- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากร</li> </ul>		
<b>ข้อ</b>	<b>การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน</b>	<b>การดำเนินการ</b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก</li> <li>- อื่น ๆ ตามบริบทของ<u>สำนัก</u></li> </ul>		
3	มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2	✓	
4	มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน	✓	
5	มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	✓	
6	มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนักไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป	✓	

#### เกณฑ์มาตรฐาน / ผลการดำเนินงาน : ข้อ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของสำนัก ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

สำนักทะเบียนฯ ได้มีการจัดตั้งกรรมการและคณะทำงานบริหารความเสี่ยงของสำนักทะเบียนฯ เมื่อวันที่ 23 มกราคม 2555 ซึ่งประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้างาน และตัวแทนจากงานต่างๆ ภายในสำนักทะเบียนฯ โดยคณะกรรมการมีขอบเขตหน้าที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะและตรวจสอบการทำงาน of คณะทำงาน และคณะทำงานมีหน้าที่นำนโยบายหรือแนวทางในการบริหารความเสี่ยงของสถาบันฯ และสำนักฯ สู่การปฏิบัติ อีกทั้งรวบรวม ระบุ วิเคราะห์และประเมินความเสี่ยงด้านต่างๆ พร้อมทั้งจัดทำแผนงาน รายงานการติดตามประเมินผล เสนอมาตรการจัดการความเสี่ยงและดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ([เอกสารอ้างอิง 7.4/1-1](#))

2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของสำนัก

คณะทำงานประสานงานบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ ได้ดำเนินการมอบหมายให้ตัวแทนแต่ละงาน ซึ่งเป็นคณะทำงานความเสี่ยงของสำนักฯ ประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นภายในงาน รวบรวมและกลั่นกรองข้อมูลของแต่ละงาน โดยนำข้อมูลความเสี่ยงที่สูงกับสูงมาก รายงานผลการติดตามประเมินผลและ

การปรับปรุงการควบคุมภายในซึ่งมีความเสี่ยงที่ได้รับการจัดการและมีกิจกรรมควบคุม ใน 4 ด้าน ([เอกสารอ้างอิง 7.4/2-1](#)) ดังนี้

- **ด้านปฏิบัติการ** ได้แก่ ความเสี่ยงในงานทะเบียนการศึกษา งานสารสนเทศ งานรับเข้าศึกษา งานบัณฑิตศึกษา งานตรวจสอบผลการศึกษา ซึ่งเกี่ยวกับการลงทะเบียน การตรวจสอบผลการศึกษาระบบสารสนเทศของนักศึกษา

- **ด้านนโยบาย/กฎหมาย/ระเบียบ/ข้อบังคับ** ได้แก่ ความเสี่ยงในงานประมวลผลการศึกษา ซึ่งเกี่ยวกับการแก้ไขผลการศึกษาระดับปริญญาตรีที่ไม่เป็นไปตามข้อบังคับสถาบันฯ และความเสี่ยงในงานทุนการศึกษา เกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารคำขอกู้ยืมเพื่อการศึกษา ซึ่งต้องจัดเก็บเอกสารดังกล่าวไว้เป็นระยะเวลา 19 ปี ตามระเบียบของกองทุนหรือจนกว่าผู้กู้จะชำระหนี้หมด

- **ด้านการเงิน** ได้แก่ ความเสี่ยงในงานทุนการศึกษา ซึ่งเกี่ยวกับขั้นตอนการขออนุมัติเบิกจ่ายและรับเงินทุน

- **ด้านกลยุทธ์** ได้แก่ ความเสี่ยงในงานตรวจสอบผลการศึกษา งานทุนการศึกษา ซึ่งเกี่ยวกับการจัดเก็บเอกสารทางการศึกษาและเอกสารคำขอกู้ยืมทุนในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์อย่างมีระบบ เพื่อป้องกันข้อมูลสูญหายและให้บริการระบบฐานข้อมูลในการค้นหาแบบอัตโนมัติ สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง น่าเชื่อถืออย่างมีประสิทธิภาพ

### 3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2

ซึ่งความเสี่ยงบางด้านไม่สามารถจัดการได้เพราะถูกกำหนดด้วยข้อบังคับและระเบียบของสถาบันฯ และใช้งบประมาณในการจัดเก็บค่อนข้างสูง อีกทั้งผู้บริหารสถาบันฯ ยังไม่ตระหนักถึงปัญหาและผลกระทบตามกฎหมายที่ได้ลงนามไว้ของการจัดเก็บเอกสาร อย่างเช่น ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ การจัดเก็บเอกสารคำขอกู้ยืมทุน ซึ่งทางกองทุน กยศ. ได้ถ่ายโอนความเสี่ยงให้กับสถาบันการศึกษาแต่ละแห่งเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บเอกสารดังกล่าว และยังไม่มีโปรแกรมรองรับในการจัดเก็บเอกสาร (ERM 05 [ส่งส่วนกลาง+งานทุน](#)) ([เอกสารอ้างอิง 7.4/3-1](#))

### 4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน

ความเสี่ยงแต่ละด้านได้มีการดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในแต่ละงานเรียบร้อยแล้ว โดยมีการกำหนดกิจกรรมควบคุมพร้อมทั้งกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จและผู้รับผิดชอบในการจัดการความเสี่ยงนั้นๆ (ERM 05) (รอบ 12 เดือน 56 และ 6 เดือน 57) ([เอกสารอ้างอิง 7.4/4-1](#))

### 5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

คณะทำงานประสานงานบริหารความเสี่ยงและคณะทำงานการบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ ได้นำเสนอเข้าวาระการประชุมคณะกรรมการสำนักฯ และได้รายงานความเสี่ยงตามรายงานผลติดตาม

ประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน ERM 05 รอบระยะเวลา 12 เดือน ในปี 2556 และรอบระยะเวลา 6 เดือน ในปี 2557 ต่อคณะกรรมการประจำสำนักฯ ครั้งที่ 2/2557 ([เอกสารอ้างอิง \(7.4/5-1\)](#)) โดยเมื่อผ่านความเห็นชอบแล้วมีการรายงานผลต่อส่วนประสานงานเพื่อการบริหารจัดการของสถาบันฯ โดยการกรอกข้อมูลผ่านระบบ Online เรียบร้อยแล้ว ตามปฏิทินความเสี่ยงของสถาบัน ([เอกสารอ้างอิง 7.4/5-2](#))

**6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนัก ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป**

คณะทำงานบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ ได้นำเสนอความเสี่ยงที่ต้องรีบดำเนินการ รอบระยะเวลา 6 เดือนเพื่อเสนอให้คณะกรรมการประจำสำนักฯ พิจารณาในเรื่องของการจัดเก็บเอกสารทางการศึกษาในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งต้องใช้งบประมาณในการจัดจ้างบริษัทเอกชนเป็นผู้ดำเนินการ ซึ่งมีผลตามเอกสารแนบตามมติคณะกรรมการประจำสำนักฯ ครั้งที่ 4/2557 ([เอกสารอ้างอิง 7.4/6-1](#))

**รายการเอกสารหลักฐาน**

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	รายการหลักฐาน
7.4/1-1	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานการบริหารความเสี่ยง
7.4/2-1	รายงานผลการติดตามประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน รอบ 12 เดือน (ERM-05)
7.4/3-1	การดำเนินการตามแบบฟอร์มบริหารความเสี่ยง ERM 01 – ERM 05 ERM 01 การพิจารณาคัดเลือก โครงการ/กิจกรรม ที่จะดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยง ERM 02 การระบุความเสี่ยง ERM 03 การประเมินและกำหนดแนวทางการตอบสนองความเสี่ยง ERM 04 การกำหนดมาตรการ/กิจกรรมควบคุมความเสี่ยง ERM 05 การรายงานผลติดตามการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง
7.4/4-1	แผนบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ/รายงานผลการติดตามประเมินผลและการปรับปรุงการควบคุมภายใน รอบ 12 เดือน (ERM 05)
7.4/5-1	รายงานประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ ครั้งที่ 2/2557 พิจารณาทบทวนการบริหารความเสี่ยงในรอบปีที่ผ่านมา
7.4/5-2	ปฏิทินบริหารความเสี่ยง ปี 2556 และ 2557
7.4/6-1	รายงานประชุมคณะกรรมการประจำสำนักฯ ครั้งที่ 4/2557 พิจารณาผลการติดตามประเมินผลความก้าวหน้าการบริหารความเสี่ยงประจำปีงบประมาณ 2557

## ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :** การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งสถาบันต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุมตรวจสอบประเมินและพัฒนากิจการดำเนินงานของสถาบันให้เป็นไปตามนโยบายเป้าประสงค์และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบันและหน่วยงานต้นสังกัดตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องของมีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในรวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนมีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี การประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องโดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าสถาบันสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

## เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 หรือ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 หรือ 8 ข้อ	มีการดำเนินการ 9 ข้อ

รอบระยะเวลาเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา (1 มิ.ย.56 – 31 พ.ค.57)

ผลการประเมินปีการศึกษา 2555 .....9.....ข้อ : .....5.....คะแนน

เป้าหมายของปีการศึกษา 2556 .....8.....ข้อ : .....4.....คะแนน

 บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีการศึกษา 2556 .....9.....ข้อ : .....5.....คะแนน

 ไม่บรรลุเป้าหมาย

ข้อ	การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินการ	
		มี	ไม่มี
1	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนากิจการของ <u>สำนัก</u> ตั้งแต่ระดับส่วนในสังกัดสำนักงานอธิการบดี และดำเนินการตามระบบที่กำหนด	✓	

2	มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสำนัก	✓	
3	มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสำนัก	✓	
4	มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนัก ตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดใน CHE QA Online และ	✓	
<b>ข้อ</b>	<b>การดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน</b>	<b>การดำเนินการ</b>	
	3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนัก		
5	มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้	✓	
6	มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในของสำนัก	✓	
7	มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพภายใน โดยเฉพาะนักศึกษาผู้ใช้บัณฑิต และผู้ใช้บริการตามพันธกิจของสำนัก	✓	
8	มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างสถาบัน และมีกิจกรรมร่วมกัน	✓	
9	มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์	✓	

**เกณฑ์มาตรฐาน / ผลการดำเนินงาน : ข้อ**

**1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของสำนัก ตั้งแต่ระดับส่วนในสังกัดสำนัก และดำเนินการตามระบบที่กำหนด**

มีการกำหนดแผนการดำเนินการประกันคุณภาพภายในสำนักทะเบียนฯ เพื่อวางแผนและติดตามการดำเนินงานด้านคุณภาพภายใน โดยเน้นกระบวนการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระบบคุณภาพ และกำหนดผู้รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานด้านการประกันคุณภาพของสำนัก ([เอกสารอ้างอิง 9.1/1-1](#))

**2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสำนัก**

1) มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญด้านการประกันคุณภาพ ([เอกสารอ้างอิง 9.1/2-1](#)) โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานประกันคุณภาพภายในสำนักทะเบียนฯ ซึ่งมีผู้อำนวยการเป็นประธาน และรองผู้อำนวยการ หัวหน้างาน ร่วมเป็นคณะกรรมการ ([เอกสารอ้างอิง 9.1/2-2](#))

2) สำนักทะเบียนฯให้ความสำคัญด้านการประกันคุณภาพโดยในปีงบประมาณ 2557 ได้มีการจัดสรรงบประมาณจำนวน 70,000 บาท เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายใน ([เอกสารอ้างอิง 9.1/2-3](#))

3) มีการส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านการประกันคุณภาพ โดยการส่งผู้บริหารและบุคลากรเข้าร่วมสัมมนา และฝึกอบรมด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง อาทิเช่น

#### ส่งเสริมผู้บริหารเข้าร่วมอบรม

- หลักสูตร โปรแกรมการบริหารและปรับปรุงคุณภาพการบริการเชิงกลยุทธ์ ([เอกสารอ้างอิง 9.1/2-4](#))
- หลักสูตร TQA Criteria ([เอกสารอ้างอิง 9.1/2-5](#))
- หลักสูตร Q-Program : Organizational Process Excellence ([เอกสารอ้างอิง 9.1/2-6](#))

#### ส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมในระดับสถาบัน

- เรื่อง การเสริมสร้างความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ([เอกสารอ้างอิง 9.1/2-7](#))
- เรื่อง ความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อเตรียมความรู้สำหรับการเขียนรายงาน TQA ([เอกสารอ้างอิง 9.1/2-8](#))

### 3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสำนัก

สำนักทะเบียนฯ เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการเรียนการสอนที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาสถาบันและการผลิตบัณฑิต โดยมุ่งมั่นให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพโดยสำนักทะเบียนฯได้มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสำนัก เพื่อใช้วัดระดับคุณภาพการดำเนินงานด้านการให้บริการ ได้แก่ การกำหนดตัวบ่งชี้ด้านการให้บริการซึ่งวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำนักทะเบียนฯ (เน้นการบริการเคาน์เตอร์) เพื่อวัดระดับความพึงพอใจและคุณภาพการให้บริการด้านต่างๆ มีผลการประเมินความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม ร้อยละ 87.80 จาก ร้อยละ 100 อยู่ในระดับ 5 คะแนน ([เอกสารอ้างอิง 9.1/3-1](#))

4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อ คณะกรรมการประจำสำนัก ตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดใน CHE QA Online และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสำนัก

1) มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการสำนักทะเบียนฯ อย่างต่อเนื่อง ([เอกสารอ้างอิง 9.1/4-1](#))



2) มีการนำเสนอแจ้งผลการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน ([เอกสารอ้างอิง 9.1/4-2](#)) ต่อคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อขอรับข้อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น

3) มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสำนักทะเบียนฯ ประจำปีการศึกษา 2556 เพื่อรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพจากสถาบัน และเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์การประกันคุณภาพสำนักทะเบียนฯ ([เอกสารอ้างอิง 9.1/4-3](#))

## 5. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้

1) มีการนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อหาแนวทางปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการผู้ตรวจประเมินประกันคุณภาพ โดยมีการดำเนินการตามข้อเสนอแนะดังนี้

1.1) สำนักทะเบียนฯ ได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนฯ ([เอกสารอ้างอิง 9.1/5-1](#))

1.2) สำนักทะเบียนฯ ดำเนินการโดยการปรับปรุงเว็บไซต์ เพื่อเพิ่มช่องทางการเข้าสู่เว็บไซต์ในส่วนเมนูภาษาไทยและภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับนักศึกษาหลักสูตรนานาชาติ นอกจากนี้ยังส่งเสริมและพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษด้านการสื่อสารให้แก่บุคลากรของสำนักทะเบียนฯ เพื่อให้บุคลากรได้ตระหนักถึงความสำคัญของการเป็นประชาคมอาเซียน ([เอกสารอ้างอิง 9.1/5-2](#))

1.3) สำนักทะเบียนฯ ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงสภาพแวดล้อมโดยการจัดทำโครงการ 5 ส เพื่อจัดสรรพื้นที่ในการทำงาน และพื้นที่การให้บริการให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น ([เอกสารอ้างอิง 9.1/5-3](#))

## 6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพของสำนัก

มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพที่บุคลากรหรือผู้ที่สนใจสามารถเข้าถึงระบบข้อมูลด้านการประกันคุณภาพของสำนักทะเบียนฯ โดยจัดทำเป็น Webpage งานประกันคุณภาพ รวมถึงเป็นระบบที่สามารถเชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ เช่น สกอ. สมศ. และ กพร. ([เอกสารอ้างอิง 9.1/6-1](#))

## 7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา และผู้ใช้บริการตามพันธกิจของสำนัก

1) มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้เสีย เช่น นักศึกษา อาจารย์ผู้สอน ผู้ใช้บริการระดับคณะ ได้มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลป้อนกลับ และแสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะต่อการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อนำมาพัฒนาระบบงานของสำนักทะเบียนฯ อาทิเช่น สำนักทะเบียนฯ มีการดำเนินการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องของการเทียบโอนผลการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยได้มีการจัดประชุมเพื่อพบปะเจ้าหน้าที่ส่วนงานวิชาการทุกส่วนงาน จำนวน 7 คณะ 4 วิทยาลัย มีผู้เข้าร่วมประชุมทั้งสิ้นจำนวน 18

คน โดยมีประเด็นเรื่องการเทียบโอนผลการศึกษาระดับปริญญาตรี และมีการนำข้อเสนอแนะมาจัดทำเป็นระเบียบวิธีปฏิบัติงานการเทียบโอนผลการศึกษาระดับผู้ปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION ([เอกสารอ้างอิง 9.1/7-1](#))

2) มีช่องทางการสื่อสารต่างๆ เพื่อให้นักศึกษา คณะ ภาควิชา อาจารย์ ผู้ปกครอง บุคลากรทางการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการดำเนินงานภายในเกี่ยวกับการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของสำนักทะเบียนฯ อาทิ การรับฟังความคิดเห็นผ่าน Webboard ,Facebook ,Twitter ([เอกสารอ้างอิง 9.1/7-2](#))

## 8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างสถาบัน และมีกิจกรรมร่วมกัน

มีการสนับสนุนผู้บริหาร และบุคลากรผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพ คณะทำงานประกันคุณภาพ เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและการพัฒนาระบบงานทะเบียนการศึกษา ร่วมกับเครือข่ายสำนักทะเบียนฯ จากสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ในกิจกรรมสัมมนาวิชาการระบบงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ครั้งที่ 8 “ระบบคุณภาพกับงานทะเบียนและประมวลผล” ([เอกสารอ้างอิง 9.1/8-1](#))

## 9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

มีงานวิจัยด้านคุณภาพที่ได้พัฒนาขึ้น หัวข้อการวิจัย “การวิเคราะห์กระบวนการงานประมวลผลการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงงาน” ของนางสาวพัฒนา บุญอ่ำ โดยมีแนวปฏิบัติที่ดี คือ การเพิ่มประสิทธิภาพของกระบวนการประมวลผลและวิธีแก้ไขปัญหาการปรับปรุงกระบวนการปลดล็อกการแก้ไขเกรดโดยการออกแบบระบบสารสนเทศ Two-Way Grading Confirm และลดการใช้ระบบ Manual ของเจ้าหน้าที่ และเผยแพร่บนเว็บไซต์ <http://www.stu.ac.th/ces/regstranet8/download.html> ซึ่งได้รับรางวัลรองชนะเลิศอันดับที่ 1 ในการประกวดผลงานทางวิชาการ ซึ่งจัดโดยศูนย์บริการการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี จังหวัดนครราชสีมา ([เอกสารอ้างอิง 9.1/9-1](#))

## รายการเอกสารหลักฐาน

หมายเลขเอกสารอ้างอิง	รายการหลักฐาน
9.1/1-1	แผนการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล
9.1/2-1	นโยบายการประกันคุณภาพของสำนักทะเบียนและประมวลผล
9.1/2-2	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานการประกันคุณภาพภายในสำนักทะเบียนและประมวลผล

9.1/2-3	งบประมาณสนับสนุนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ
9.1/2-4	หลักสูตร โปรแกรมการบริหารและปรับปรุงคุณภาพการบริการเชิงกลยุทธ์
9.1/2-5	หลักสูตร TQA criteria
9.1/2-6	หลักสูตร Q-Program : Organizational Process Excellence
9.1/2-7	การเสริมสร้างความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
9.1/2-8	ความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กรเพื่อเตรียมความรู้สำหรับการเขียนรายงาน TQA
9.1/3-1	อัตลักษณ์สำนักทะเบียนและประมวลผล
9.1/4-1	รายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรอง ประจำปีงบประมาณ 2556 (รอบ 12 เดือน)
9.1/4-2	ผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2555
9.1/4-3	รายงานการประเมินตนเองของสำนักทะเบียนและประมวลผล ประจำปีการศึกษา 2556
9.1/5-1	การปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศสำนักทะเบียนและประมวลผล
9.1/5-2	เอกสารการปรับปรุงเว็บไซต์ภาษาอังกฤษ
9.1/5-3	การดำเนินกิจกรรม 5ส
9.1/6-1	ระบบสารสนเทศสนับสนุนการทำประกันคุณภาพ
9.1/7-1	รายงานผลการประชุมการเทียบโอนผลการศึกษาระดับปริญญาตรี และระเบียบวิธีปฏิบัติงานการเทียบโอนผลการศึกษาระดับผู้ปฏิบัติงาน WORK INSTRUCTION
9.1/7-2	ช่องทางการรับความคิดเห็นของสำนักทะเบียนและประมวลผล
9.1/8-1	สัมมนาวิชาการระบบงานทะเบียนและประมวลผลการศึกษา ครั้งที่ 8 “ระบบงานคุณภาพกับงานทะเบียนและประมวลผล”
9.1/9-1	งานวิจัย “การวิเคราะห์กระบวนการงานประมวลผลการศึกษาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปรับปรุงงาน”

# ส่วนที่ 3

## สรุปผลการประเมิน และทิศทางการพัฒนา

สำนักทะเบียนฯ

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ประจำปีการศึกษา 2556

ตาราง ส 1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ  
ประเภทสถาบัน กลุ่ม ค1 สถาบันที่เน้นบัณฑิตศึกษา

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน*		บรรลุเป้าหมาย (✓ = บรรลุ × = ไม่บรรลุ)	คะแนนการประเมิน (ตามเกณฑ์ สกอ.)
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%หรือ สัดส่วน)		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	7 ข้อ	8 ข้อ		✓	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 1					5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	4 ข้อ	5 ข้อ		✓	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	5 ข้อ	6 ข้อ		✓	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	4 ข้อ	5 ข้อ		✓	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 2					5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 7.1	6 ข้อ	7 ข้อ		✓	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 7.2	4 ข้อ	5 ข้อ		✓	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 7.4	5 ข้อ	6 ข้อ		✓	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 7					5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1	8 ข้อ	9 ข้อ		✓	5 คะแนน
คะแนนเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 9					5 คะแนน

\* ให้ระบุเป็นตัวเลขที่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่ใช้ประเมินสำหรับตัวบ่งชี้ต่างๆ เช่น ระบุเป็นคำร้อยละ หรือ ระบุเป็นสัดส่วน หรือ ระบุเป็นคะแนน หรือระบุเป็นจำนวน หรือระบุเป็นข้อ

ตาราง ส 2. ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ  
ประเภทสถาบัน กลุ่ม ค1 สถาบันที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา

องค์ประกอบ คุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย								ผลการประเมิน	
	ตัวบ่งชี้ สกอ.				ตัวบ่งชี้ สกอ. + สำนัก				ตัวบ่งชี้ สกอ.	ตัวบ่งชี้ สกอ. + สำนัก
	I	P	O	รวม	I	P	O	รวม		
									0.00-1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง เร่งด่วน	
									1.51-2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง	
									2.51-3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้	
									3.51-4.50 การดำเนินงานระดับดี	
									4.51-5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก	
องค์ประกอบที่ 1	-	5	-	5	-	5	-	5	5	5
องค์ประกอบที่ 2	-	5	-	5	-	5	-	5	5	5
องค์ประกอบที่ 7	-	5	-	5	-	5	-	5	5	5
องค์ประกอบที่ 9	-		-	5	-	5	-	5	5	5
เฉลี่ยรวมทุกตัว บ่งชี้ของทุก องค์ประกอบ	-	5	-	5	-	5	-	5	5	5
ผลการประเมิน	-	5	-	5	-	5	-	5		

**จุดแข็ง แนวทางเสริมจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง  
สำนักทะเบียนฯ  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ประจำปีการศึกษา 2556**

**องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ**

จุดแข็ง	แนวทางเสริมจุดแข็ง
1. มีแผนกลยุทธ์ของสถาบันฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ 2. มีแผนกลยุทธ์ของสำนักทะเบียนฯที่มีความสอดคล้องกับสถาบัน	ต้องมีการทบทวน แผนกลยุทธ์ของสำนักทะเบียนฯ เป็นประจำทุกปี
จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
-	-

**องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของสำนัก**

จุดแข็ง	แนวทางเสริมจุดแข็ง
ได้รับงบประมาณเงินรายได้ในการพัฒนา ผู้บริหารและบุคลากรสายสนับสนุน	ควรมีการทบทวน แผนพัฒนาผู้บริหาร บุคลากรสายสนับสนุนเป็นประจำทุกปี
จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
งบประมาณเงินรายได้ ที่ใช้ในการ อบรม/ประชุม/สัมมนา ภายในประเทศมีไม่เพียงพอ	ขอให้สถาบันพิจารณางบประมาณเงินรายได้ที่ใช้ในการพัฒนาบุคลากร

**องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ**

จุดแข็ง	แนวทางเสริมจุดแข็ง
มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการจัดการอย่างต่อเนื่อง	ควรส่งเสริมให้บุคลากรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
-	-

**องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ**

จุดแข็ง	แนวทางเสริมจุดแข็ง
-	-

จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
ควรเพิ่มเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพกับสถาบันอุดมศึกษาใกล้เคียง เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ และเทียบเคียงการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น	การปฏิบัติงานที่ไม่ได้มีการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูล และบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษรไว้ เพื่อสามารถนำมาอ้างอิงในการรายงานการประเมินตนเองได้อย่างสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### ภาคผนวก

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในสำนักทะเบียนฯ
- รายชื่อผู้จัดเก็บข้อมูลตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้
- ภาพกิจกรรมสำนักทะเบียนฯ





คำสั่ง สำนักทะเบียนและประมวลผล  
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง  
ที่ ๒๐๓ /๒๕๕๗  
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา

เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจหลัก ของสำนักทะเบียนและประมวลผล และภารกิจอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากสถาบันฯ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและบรรลุวัตถุประสงค์ของภารกิจต่างๆ จึงเห็นสมควรแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักทะเบียนและประมวลผล ดังต่อไปนี้ คือ

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

๑. ผศ.ดร.อริยญา	วัลย์รัชต์	ประธานกรรมการ
๒. ผศ.ธนา	หงษ์สุวรรณ	กรรมการ
๓. ผศ.ดร.ปุณณมา	ศิริพันธ์โนน	กรรมการ
๔. ดร.ธัญชัย	ตรีภาค	กรรมการ
๕. นางช่อฉัตร	บุญสมบัติ	กรรมการ
๖. นางนิถมน	พุ่มจันทร์	กรรมการ
๗. นางสาวกรกมล	กุลอุดมทรัพย์	กรรมการ
๘. นางสุมาลี	เพ็ชรกุล	กรรมการ
๙. นางสาวพัฒนา	บุญอ่ำ	กรรมการ
๑๐. นางสาวศิวพร	ทรัพย์เจริญไชย	กรรมการ
๑๑. ดร.สุธี	ชุตีไพจิตร	กรรมการและเลขานุการ
๑๒. นางสาวธนาธิป	พุ่มจันทร์	ผู้ช่วยกรรมการและเลขานุการ

คณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา

๑. ดร.สุธี	ชุตีไพจิตร	ประธาน
๒. นางสาวพัฒนา	บุญอ่ำ	รองประธานคณะทำงาน
๓. นางวาสนา	หลิมน้อย	คณะทำงาน
๔. นางจิตติรัตน์	ตันโซ	คณะทำงาน
๕. นางเนาวรัตน์	สว่างแข	คณะทำงาน
๖. นางสาววราภรณ์	มะลิวัลย์	คณะทำงาน

/... ๗.

๗. นางสาวลักขณา	จันทร์ชื่น	คณะทำงาน
๘. นางสาวศิวพร	ทรัพย์เจริญไชย	คณะทำงาน
๙. นางสาวกุสุมา	แดนแก้วมุล	คณะทำงาน
๑๐. นางสาวสุรีย์	พงษ์จิวนิช	คณะทำงาน
๑๑. นางสาวนทปพร	ชัยชนะ	คณะทำงาน
๑๒. นางสาวมณีนรัตน์	คำเงิน	คณะทำงาน
๑๓. นายภิญโญ	ศรีศักดิ์	คณะทำงาน
๑๔. นางสาววงศ์สวรรค์	ศรีมนตรีสง่า	คณะทำงาน
๑๕. นางสาวธนาธิป	พุ่มจันทร์	คณะทำงานและเลขานุการ

ขอบเขตและหน้าที่ ให้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่ดังนี้

๑. นำนโยบายหรือแนวทางในการประกันคุณภาพของสถาบันฯและสำนักทะเบียนและประมวลผล สู่การปฏิบัติระดับสำนักทะเบียนและประมวลผล
๒. จัดทำแผนงานและแนวทางปฏิบัติในการจัดทำประกันคุณภาพการศึกษา
๓. รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล
๔. จัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักทะเบียนและประมวลผล
๕. ปฏิบัติงานด้านอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ตั้งแต่วันที่ ๒๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗

สั่ง ณ วันที่ ๒๕ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๗

*Orna*

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรัญญา วลัยรัชต์)  
ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

รายชื่อผู้จัดเก็บข้อมูลตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	ชื่อผู้จัดเก็บ/เบอร์โทรศัพท์
	คุณวาสนา เบอร์ภายใน 3194
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของสำนัก	
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การพัฒนาการปฏิบัติงานและการให้บริการ	ชื่อผู้จัดเก็บ/เบอร์โทรศัพท์
	คุณพัฒนา เบอร์ภายใน 3206
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	ชื่อผู้จัดเก็บ/เบอร์โทรศัพท์
	คุณวาสนา เบอร์ภายใน 3194
	คุณสุรีย์ เบอร์ภายใน 3189
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 สภาพแวดล้อมในการทำงานภายในสำนัก	ชื่อผู้จัดเก็บ/เบอร์โทรศัพท์
	คุณมณีรัตน์ เบอร์ภายใน 3185 คุณธนาธิป เบอร์ภายใน 3194
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำสำนักและผู้บริหารทุกระดับของสำนัก	ชื่อผู้จัดเก็บ/เบอร์โทรศัพท์
	คุณศิวพร เบอร์ภายใน 3200
	คุณธนาธิป เบอร์ภายใน 3194
ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสำนักสู่องค์กรเรียนรู้	ชื่อผู้จัดเก็บ/เบอร์โทรศัพท์
	คุณนิตตะยา เบอร์ภายใน 3205
ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	ชื่อผู้จัดเก็บ/เบอร์โทรศัพท์
	คุณมะลิวัลย์ เบอร์ภายใน 3198
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	ชื่อผู้จัดเก็บ/เบอร์โทรศัพท์
	คุณพัฒนา เบอร์ภายใน 3206 คุณธนาธิป เบอร์ภายใน 3194

## ภาพกิจกรรม

## โครงการเพิ่มพูนทักษะภาษาอังกฤษแก่บุคลากร

ระหว่างวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๕๖ ถึง วันที่ ๑๘ กรกฎาคม ๒๕๕๖ ณ ห้องประชุม ๒๐๖

สำนักทะเบียนและประมวลผล อาคารกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์

สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง





## โครงการสร้างดัชนีวัดความสำเร็จของงาน

วันที่ ๒๘ พฤศจิกายน ๒๕๕๖ ณ ห้องประชุม ๒๐๖ สำนักทะเบียนและประมวลผล  
อาคารกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



## โครงการเครื่องมือคุณภาพมุ่งสู่มาตรฐาน TQA

วันที่ ๒๐ สิงหาคม ๒๕๕๖ ณ ห้องประชุม ๒๐๖ สำนักทะเบียนและประมวลผล  
อาคารกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง



## โครงการไคเซ็นเพื่อการปรับปรุงงาน

วันที่ ๖ กันยายน ๒๕๕๖ ณ ห้องประชุม ๒๐๖ สำนักทะเบียนและประมวลผล  
อาคารกรมหลวงนราธิวาสราชนครินทร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง







ภาพกิจกรรมการจัดอบรม/ศึกษาดูงานภายนอก  
 โครงการจัดสัมมนาฝึกอบรม เรื่อง การพัฒนาทีมงานสู่ความเป็นเลิศขององค์กร  
 วันที่ ๓ - ๕ กรกฎาคม ๒๕๕๖ ณ โรงแรมโนโวเทลหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์



## คณะผู้จัดทำ

### ที่ปรึกษา :

#### ผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

ผศ.ดร.อรัญญา วัลย์รัชต์

#### รองผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

ผศ.ธนา หงษ์สุวรรณ

ผศ.ดร.ปุณณมา ศิริพันธ์โนน

ดร.ธัญชัย ตรีภาค

#### ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักทะเบียนและประมวลผล

ผศ.ดร.สุธี ชูดีไพจิตร

### ผู้จัดทำเล่ม :

นางวาสนา	หลิมน้อย	โทรศัพท์ภายใน	3194
นางสาวธนาธิป	พุ่มจันทร์		

### ผู้เรียบเรียง : คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา

นางสุมาลี	เพ็ชรกุล	โทรศัพท์ภายใน	3185
นางฐิติรัตน์	ตันโซ		3183
นางวาสนา	หลิมน้อย		3194
นางเนาวรัตน์	สว่างแข		3202
นางสาวพัฒนา	บุญอ่ำ		3206
นางสาวลักขณา	จันทร์ชื่น		3194
นางสาววารภรณ์	มะลิวัลย์		3188
นางสาวศิวพร	ทรัพย์เจริญไชย		3200
นางสาวนทพพร	ชัยชนะ		3198
นางสาวกฤษมา	แดนแก้วมูล		3193
นางสาวสุรีย์	พงษ์จิวานิช		3189
นางสาวมณีรัตน์	คำเงิน		3185
นางสาวธนาธิป	พุ่มจันทร์		3194
นางสาววงศ์สวรรค์	ศรีมนตรีสง่า		3195
นายภิญโญ	ศรีศักดิ์ดา		3744