

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
โดยคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน
มหาวิทยาลัยเกริก

รายนามคณะผู้ประเมินคุณภาพภายใน

- | | |
|---|---------------------|
| 1) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ จุฑามาส ไพบูลย์ศักดิ์ | ประธานกรรมการ |
| 2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรรณนิภา หล่อเพ็ญศรี | กรรมการ |
| 3) อาจารย์บุญเลิศ ศรีเบญจบุตร | กรรมการ |
| 4) นางปรารถนา แก้วสุขโข | กรรมการและเลขานุการ |

วัน / เดือน / ปีที่ประเมิน วันศุกร์ที่ 14 มิถุนายน 2556

ชื่อหน่วยงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์

สรุปข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน (จุดเน้น, มาตรฐานโดยย่อ)

ศูนย์คอมพิวเตอร์ ก่อตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการสนับสนุน การเรียนการสอน งานวิชาการ งานบริหาร และงานวิจัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับบุคลากร ของมหาวิทยาลัยและนักศึกษา ตลอดจนติดตามความก้าวหน้าทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อ ตอบสนองภารกิจของมหาวิทยาลัย และมีบทบาทสำคัญในการให้บริการ สนับสนุน และพัฒนาบุคลากร ของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งภารกิจที่จะทำให้การประยุกต์เทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่าง ๆ เช่น งานทะเบียน งานบริหาร งานการเงิน ของมหาวิทยาลัยที่ต้องการเครื่องมือและเทคโนโลยีที่มี ประสิทธิภาพสูง ซึ่งสามารถใช้งานได้ร่วมกันในหลายหน่วยงาน



วิธีประเมิน

1. การวางแผนและการประเมิน

❖ การเตรียมการและวางแผนก่อนตรวจเยี่ยม

1. คณะกรรมการศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน
2. คณะกรรมการ ประชุมปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการในการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานในเรื่อง การศึกษาเอกสาร (SAR) และเอกสารหลักฐานอ้างอิง โดยกำหนดเวลาในการตรวจสอบเอกสาร เยี่ยมชมสถานที่ สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้เสียและนำผลสรุปจากการตรวจสอบ และประเมินผลจากการดำเนินงานของหน่วยงานมาวิเคราะห์ เปรียบเทียบ ตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบว่าเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนดไว้ แล้วนำผลที่ได้จากการตรวจประเมินแจ้งให้หน่วยงานรับทราบจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงาน

❖ การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม (ศึกษาเอกสาร / เยี่ยมชมสภาพจริง / สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

1. ศึกษาเอกสารเพิ่มเติม จากเอกสารหลักฐานอ้างอิง

2. สัมภาษณ์

- เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ จำนวน 1 คน
- เจ้าหน้าที่งานทะเบียนและวัดผล จำนวน 1 คน
- นักศึกษา จำนวน 2 คน

3. เยี่ยมชมสถานที่

- อาคาร สถานที่ตั้งของศูนย์คอมพิวเตอร์
- ห้องทำงาน / ห้องปฏิบัติการ
- ห้อง Lab คอมพิวเตอร์

❖ การดำเนินการหลังตรวจเยี่ยม

1. นำผลจากการศึกษาเอกสารอ้างอิง จากการสัมภาษณ์ และการเยี่ยมชมสถานที่ มาวิเคราะห์ เปรียบเทียบ กับผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบมาสรุป
2. สรุปผลการประเมินของคณะกรรมการให้หน่วยงานรับทราบ



2. วิธีการตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล

การตรวจสอบความถูกต้องของเอกสาร SAR ในเรื่อง การกำหนดบทบาท ส่วนการประเมินแต่ละองค์ประกอบ ส่วนของการสรุป การตรวจสอบเอกสารหลักฐานอ้างอิง จากการสัมภาษณ์ และเยี่ยมชมสถานที่ ซึ่งผลจากการตรวจสอบหลักฐานต่าง ๆ จะเป็นตัวบ่งชี้ถึงผลการดำเนินงานว่า เป็นไปตามเกณฑ์ และมาตรฐานที่ได้ตั้งไว้

ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ (รายงานตามตารางที่ ป.1 – ป.2)



ตาราง ป.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ตัวบ่งชี้ คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุ เป้าหมาย	คะแนน การประเมิน	หมายเหตุ (เหตุผลของการประเมิน ที่ต่างจากที่ระบุใน SAR)
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์			
		ตัวหาร				
ตัวบ่งชี้ 1.1	7		7	✓	4	
ตัวบ่งชี้ 2.1	6		6	✓	5	
ตัวบ่งชี้ 2.3	7		6	✗	4	
ตัวบ่งชี้ 2.18	5		5	✓	5	
ตัวบ่งชี้ 2.19	75%		69.52%	✗	2	
ตัวบ่งชี้ 7.1	7		6	✗	4	
ตัวบ่งชี้ 7.2	5		4	✗	4	
ตัวบ่งชี้ 7.3	5		5	✓	5	
ตัวบ่งชี้ 7.4	6		5	✗	4	
ตัวบ่งชี้ 8.1	7		7	✓	5	
ตัวบ่งชี้ 9.1	8		8	✓	4	

ตาราง ป 2. ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน	หมายเหตุ
	I	P	O	รวม		
องค์ประกอบที่ 1		4.00		4.00	ดี	
องค์ประกอบที่ 2		4.67	2.00	4.00	ดี	
องค์ประกอบที่ 7		4.25		4.25	ดี	
องค์ประกอบที่ 8		5.00		5.00	ดีมาก	
องค์ประกอบที่ 9		4.00		4.00	ดี	
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ ของทุกองค์ประกอบ		4.40	2.00	4.18	ดี	

ผลการประเมิน

0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน

1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง

2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้

3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี

4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก

จุดแข็ง จุดอ่อน และข้อเสนอแนะของแต่ละองค์ประกอบและมาตรฐาน (ระบุจุดเด่น วิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี หรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้น ตลอดจนเงื่อนไขของความสำเร็จ ระบุจุดที่ควรพัฒนาพร้อมทั้งสาเหตุของปัญหาและข้อเสนอแนะ)

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จุดแข็ง

1. มีการกำหนดปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ให้กับบุคคลภายในและภายนอกได้ รับทราบเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน
2. มีการกำหนดแผนงานครอบคลุมทุกภารกิจ
3. มีการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ในการเผยแพร่ปรัชญา ปณิธานและวัตถุประสงค์

จุดอ่อน

1. แผนการดำเนินงานบางแผนไม่ได้ดำเนินการเนื่องจากขาดงบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดประชุมเพื่อวิเคราะห์จุดอ่อนในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ให้เห็นชัดเจนและสอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย
2. ควรมีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์
3. ควรมีการรายงานผลการติดตามการดำเนินงานตามแผนให้ครอบคลุมทั้งภาคต้นและภาคปลาย

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักของหน่วยงาน

จุดแข็ง

1. มีการบริหารระบบสารสนเทศภายในองค์กรมากขึ้น มีคณะกรรมการฯ ชัดเจน
2. มีระบบการเรียนการสอนเสริมด้วยระบบออนไลน์ (e-learning) ที่พัฒนาเพิ่มมากขึ้น
3. มีการดำเนินงานที่ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน
4. ศักยภาพของบุคลากรมีความพร้อม ความสามารถที่จะรับผิดชอบงานในหน้าที่ได้เป็นอย่างดี
5. มีระบบสารสนเทศที่อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในการใช้ในการปฏิบัติงาน

จุดอ่อน

1. ไม่ได้รับงบประมาณจากมหาวิทยาลัยในด้านการพัฒนาระบบงานที่สูงขึ้น
2. ไม่ได้รับการสนับสนุนการพัฒนาการอบรมบุคลากรที่ตรงด้านและไม่ได้ใช้ศักยภาพของบุคลากรที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด



3. ขาดยุทธศาสตร์และงบประมาณในการพัฒนาด้านคอมพิวเตอร์
4. ขาดบุคลากรในหน่วยงานคอมพิวเตอร์ในบางอัตรา
5. บางโครงการยังไม่ได้ดำเนินการเนื่องจากขาดงบประมาณ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำเสนอผู้บริหารให้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีความชัดเจนและเป็นรูปธรรมมากขึ้น อาทิ ระบบลงทะเบียนออนไลน์
2. ควรเพิ่มอัตราบุคลากร เพื่อป้องกันปัจจัยเสี่ยงด้านบุคลากร

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

จุดแข็ง

1. มีระบบการบริหารจัดการฐานข้อมูลที่เอื้อต่อการบริหารและการตัดสินใจ
2. มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อใช้ประโยชน์ร่วมกันในงบประมาณที่จำกัดได้เป็นอย่างดี

จุดอ่อน

1. มีความเสี่ยงด้านบุคลากรโดยสาเหตุมาจากมีบุคลากรน้อย แต่ปริมาณงานมีมาก อาจจะทำให้เกิดปัญหาขึ้นได้หากบุคลากรลาออกโดยที่ไม่ได้มีการจัดหาแผนสำรองไว้ล่วงหน้า
2. ปัจจัยภายนอกที่เป็นความเสี่ยงสำคัญ อาทิ ภัยคุกคาม ไฟฟ้าดับ และปัจจัยภายในที่สำคัญเช่นกัน คือ งบประมาณไม่เพียงพอ ปัญหาด้านยุทธศาสตร์ ปัญหาด้านระบบสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศโดยรวมของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และครอบคลุมทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
2. ควรสรุปผลแผนการบริหารความเสี่ยงในภาพรวม โดยเพิ่มความเสี่ยงด้านบุคลากรของศูนย์คอมพิวเตอร์
3. ควรมีการจัดหมวดหมู่ให้ตรงกับเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 3 ด้าน
4. ก่อนเปิดภาคเรียนทุกภาคการศึกษา ควรจัดให้มีการสำรวจอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในห้องเรียนให้มีความสมบูรณ์พร้อมใช้งาน



องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

จุดแข็ง

1. มีการติดตามการใช้งบประมาณอย่างต่อเนื่องทุกภาคการศึกษา และนำไปใช้ในการวางแผนให้เกิดประโยชน์ในการจัดสรรงบประมาณประจำปี

จุดอ่อน

1. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนงบประมาณน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรจัดสรรค่าใช้จ่ายการบริหารงานตามลำดับความสำคัญ เนื่องจากงบประมาณมีจำกัด
2. ควรจัดทำแผนพัฒนาหน่วยงานที่มีความชัดเจนและเป็นไปได้เพื่อเสนอผู้บริหารพร้อมรายละเอียดที่สนับสนุนการตัดสินใจ อาทิ ระบบโปรแกรมที่ทันสมัย อุปกรณ์หรือเครื่องมือที่สนับสนุนการเรียนรู้ตามนวัตกรรมใหม่
3. ควรจัดสรรงบประมาณให้กับโครงการที่เกิดประโยชน์จริง ๆ และส่งผลต่อนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จุดแข็ง

1. การปฏิบัติงานของศูนย์คอมพิวเตอร์ใช้หลักประกันคุณภาพที่สอดคล้องกันทั้งมหาวิทยาลัย

จุดอ่อน

1. ยังไม่สามารถนำผลการประเมินคุณภาพภายในไปใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่

ข้อเสนอแนะ

1. ศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นหน่วยงานที่สำคัญที่มีความเชี่ยวชาญด้านระบบสารสนเทศ ควรริเริ่มการจัดทำระบบสารสนเทศที่ช่วยในการจัดทำประกันคุณภาพที่มีความสะดวกมากยิ่งขึ้น



ภาคผนวก

- ตารางการตรวจเยี่ยม

ภาคผนวก ตารางการตรวจเยี่ยม

วันศุกร์ที่ 14 มิถุนายน 2556

- 08.30 น. ประชุมร่วมกันระหว่างคณะกรรมการ และผู้บริหารศูนย์คอมพิวเตอร์
- 09.30 น. ตรวจเอกสารประกอบเล่ม และซักถามกรณีมีข้อสงสัย
- 15.00 น. สัมภาษณ์ผู้ให้บริการศูนย์คอมพิวเตอร์
- 15.30 น. สัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์
- 16.00 น. เยี่ยมชมศูนย์คอมพิวเตอร์ และห้อง Lab คอมพิวเตอร์
- 16.00 น. คณะกรรมการสรุปผลการตรวจประเมิน
- 16.00 น. คณะกรรมการสรุปผลการตรวจประเมินให้ศูนย์คอมพิวเตอร์
- บันทึกภาคสนาม (เช่น รายละเอียดในการสัมภาษณ์ของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และศิษย์เก่า)

การสัมภาษณ์

- เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์

คุณภานุภัทร พลวรรณภา

การสัมภาษณ์ : ปัญหาการจัดการในหน่วยงาน ปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน รวมทั้ง
สวัสดิการต่าง ๆ

ผลการสัมภาษณ์ :

1. บุคลากรมีส่วนร่วมการทำงาน การวางแผนงานและการแก้ไขปัญหาในการทำงานรวมถึงการ
ประกันคุณภาพการศึกษาแต่ผู้บริหารควรมีการพูดคุยหรือร่วมประชุมปรึกษาหารือกับ
ผู้ได้บังคับบัญชาให้มากยิ่งขึ้น
2. ขัอร้องเรียนหรือบันทึกการแจ้งปัญหาจากหน่วยงานต่างๆ เจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์จะ
ช่วยกันแก้ปัญหาทันที โดยไม่รอการประชุมจากหัวหน้าศูนย์ฯ แต่ควรจะมีการแจ้งซ่อมผ่าน
ระบบออนไลน์
3. ขาดเจ้าหน้าที่ในด้านธุรการและโปรแกรมเมอร์ ควรเป็นเจ้าหน้าที่ที่รับใหม่ไม่ควรเป็นการ
โอนย้ายจากหน่วยงานอื่น
4. ระบบสารสนเทศด้านการลงทะเบียนเรียนควรมีการปรับเปลี่ยนให้ทันสมัย



5. มหาวิทยาลัย ควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อจัดซื้อคอมพิวเตอร์ชุดใหม่ เช่น ในห้องเรียนและห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ หรือเป็นระบบสัญญาเช่าจะดีกว่า เพราะเครื่องจะมีความทันสมัยมากกว่าที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งขณะนี้คอมพิวเตอร์ในห้องเรียนอาจารย์บางท่านแจ้งว่ามีความล้าสมัย
6. ควรมีการแยกห้องใช้งานระหว่างห้องเรียนกับห้องที่ให้นักศึกษาเข้าใช้บริการได้
7. มหาวิทยาลัยควรหามาตรการในการสร้างแรงจูงใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน เช่น พิจารณาปรับเพิ่มค่าครองชีพหรือการปรับฐานอัตราเงินเดือนใหม่ให้สอดคล้องกับการดำรงชีวิตในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน

การสัมภาษณ์

- เจ้าหน้าที่งานทะเบียนประวัตินักศึกษา
: คุณพรณี สาโพธิ์

หัวข้อการสัมภาษณ์ : ปัญหาการจัดการในหน่วยงาน ปัญหา และอุปสรรคต่าง ๆ ในการทำงาน หรือความต้องการเพิ่มเติมจากศูนย์คอมพิวเตอร์

ผลการสัมภาษณ์ :

1. ศูนย์คอมพิวเตอร์ช่วยดูแลระบบสารสนเทศและเป็นผู้ออกแบบระบบให้งานทะเบียนประวัตินักศึกษาและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานและผู้ให้บริการได้รับความสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น
2. มหาวิทยาลัยควรมีระบบลงทะเบียนออนไลน์ และระบบสารสนเทศด้านนักศึกษาและอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีความเกี่ยวข้องและสืบค้นได้ทั้งมหาวิทยาลัย
3. ปัญหาที่ยังปรากฏอยู่และต้องการ คือ ขาดเครื่องพรีนเตอร์เลเซอร์ที่ใช้เฉพาะการออกเอกสารสำคัญ ๆ เท่านั้น

- นักศึกษาจำนวน 2 คน

1. คุณเอกรัตน์ พังชู นักศึกษาสาขาวิชาบัญชีบัณฑิต
2. คุณปรีญา ทนุศาสน์ นักศึกษาสาขาวิชาบัญชีบัณฑิต

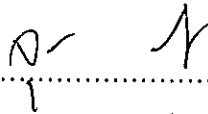
การสัมภาษณ์ : การให้บริการในด้านต่าง ๆ อุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน ปัญหาและอุปสรรคที่พบ

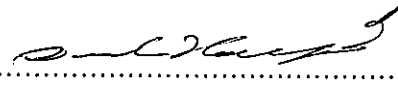


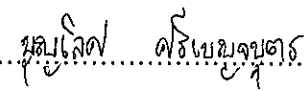
ผลการสัมภาษณ์ :

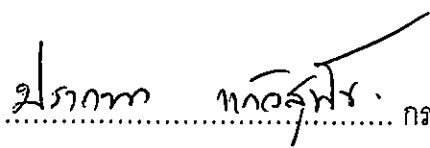
- มีความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ แต่บางช่วงเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ
- ระบบอินเทอร์เน็ตบางช่วงเวลา เกิดปัญหาสะดุด มีผู้ใช้บริการจำนวนมาก
- เครื่องคอมพิวเตอร์ในห้องปฏิบัติการ บางเครื่องใช้งานไม่ได้ควรเอาออกไป เครื่องพริ้นเตอร์ไม่เพียงพอกับการใช้งาน (มี 6 เครื่องใช้งานได้ 3 เครื่อง)
- มีคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อผู้ใช้บริการ
- มหาวิทยาลัยควรมีระบบลงทะเบียนออนไลน์
- ควรแก้ไขป้ายบอกเวลาการให้บริการที่ชัดเจน เช่น กำหนดวันเปิด-ปิด เวลาการให้บริการ



ลงนาม  ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์จุฑามาศ ไพบูลย์ศักดิ์)

ลงนาม  กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรรณนิภา หล่อเพ็ญศรี)

ลงนาม  กรรมการ
(อาจารย์บุญเลิศ ศรีเบญจบุตร)

ลงนาม  กรรมการและเลขานุการ
(นางปราถนา แก้วสุขไข)

