

ตัวบ่งชี้ตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ระบบและกลไกการรับสมัครนักศึกษาใหม่

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การแสวงหาผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามความต้องการของหลักสูตร เป็นหนึ่งในกระบวนการพื้นฐานซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของหลักสูตร และบรรลุเป้าประสงค์ตามพันธกิจและภารกิจหลักของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับสมัครนักศึกษาใหม่ การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการที่ใช้ในการคัดเลือกต้องมีความโปร่งใส ชัดเจน มีเครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือก ให้ได้นักศึกษาที่มีความพร้อมทางปัญญา สุขภาพกายและใจ มุ่งมั่นและตั้งใจที่จะเรียน เพื่อให้สามารถสำเร็จ การศึกษาตามระยะเวลาของหลักสูตร

เพื่อให้ได้มาซึ่งนักศึกษาใหม่ที่มีคุณสมบัติตามความต้องการของหลักสูตรนั้น ๆ กระบวนการในการแสวงหาผู้เรียนจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง ที่หน่วยงานต้องดำเนินการให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีการสื่อสาร และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการจัดทำแผนการรับสมัคร กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน ประกาศหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน
2. มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดการดำเนินการรับสมัครนักศึกษาใหม่ที่ชัดเจน ตรงตามความต้องการของหลักสูตรการสอนภายในมหาวิทยาลัย
3. จัดให้มีกิจกรรม เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การรับสมัคร และการประชาสัมพันธ์หลักสูตรการสอน เพื่อการรับสมัครนักศึกษาใหม่ โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการดำเนินกิจกรรม
4. มีการรายงานผลการดำเนินการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ตามรอบระยะเวลาการรับสมัคร ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
5. จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินการรับสมัครนักศึกษาใหม่
6. นำผลการประเมินฯ มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีถัดไป

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

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด

1. อาจารย์ธนพัฒน์ วัฒนชัยธรรม
2. อาจารย์เอกวิทย์ สิทธิวัช
3. นายธรรมบุญ จูทา
4. นางสาวธิดิยา หงส์เวียงจันทร์

ตัวบ่งชี้ที่ 2 ระบบและกลไกการตรวจสอบคุณวุฒินักศึกษา

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ภายใต้กรอบการดำเนินงานของหน่วยงาน ที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลจากหน่วยงานไปยังหน่วยงานอื่น ซึ่งการตรวจสอบคุณวุฒิทางการศึกษา เป็นภารกิจหนึ่งที่มีการดำเนินงานในลักษณะดังกล่าว และเป็นกิจกรรมการปฏิบัติที่เป็นส่วนหนึ่งของงานรับสมัครนักศึกษา และการให้บริการแก่หน่วยงานภายนอก ซึ่งการตรวจสอบคุณวุฒิทางการศึกษาภายใต้การดำเนินงานของหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การตรวจสอบคุณวุฒิทางการศึกษา สำหรับนักศึกษาใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันสถานะการสำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาเดิม และคุณสมบัติของนักศึกษาใหม่ให้เป็นไปตามความต้องการของหลักสูตร
2. การตรวจสอบคุณวุฒิทางการศึกษา เพื่อเป็นการยืนยันสถานะการสำเร็จการศึกษาของบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ

การตรวจสอบคุณวุฒิทางการศึกษาทั้ง 2 ลักษณะ นั้น หน่วยงานกำหนดรอบระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม – 31 กรกฎาคม ของปีถัดไป

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดแผนการดำเนินงาน คู่มือการตรวจสอบคุณวุฒิการศึกษา
2. มีการดำเนินงานตามกำหนดการ แผนงาน หรือปฏิทินการดำเนินงาน ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน
3. กำหนดให้มีการกำกับติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลา ที่กำหนด
4. จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินการตรวจสอบคุณวุฒินักศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด
5. นำผลการประเมินฯ มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีถัดไป

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

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด

1. อาจารย์ ดร.บัณฑิตา อินสมบัติ
2. อาจารย์ธนพัฒน์ วัฒนชัยธรรม
3. นายธรรมนุญ จูทา
4. นางสาวธิดิยา หงส์เวียงจันทร์
5. นางสาวชนิษฐา พวงมณีนาค

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีพันธกิจหลักในการสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย และการให้บริการวิชาการแก่นักศึกษา คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

เกณฑ์การให้คะแนน

ใช้ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ (คะแนนเต็ม 5)

ผลการดำเนินงาน

ข้อ	ข้อมูลพื้นฐาน	ผลการดำเนินงาน
1	คะแนนการประเมินด้านการให้บริการ	
2	คะแนนการประเมินด้านบุคลากร	
3	คะแนนการประเมินด้านสิ่งสนับสนุน	
4	คะแนนประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ	
ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมิน		

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด

1. อาจารย์ ดร.บัณฑิตา อินสมบัติ
2. อาจารย์ธนพัฒน์ วัฒนชัยธรรม
3. นายธรรมนุญ จูทา
4. นางสาวธิดิยา หงส์เวียงจันทร์
5. นางสาวชนิษฐา พวงมณีนาค

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีเป้าประสงค์ในการเป็นหน่วยงาน ที่มีคุณภาพด้านการบริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป ด้วยจรรยาบรรณในการทำงาน มีความเสมอภาค และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ และมีช่องทางการให้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน นอกจากนี้หน่วยงานได้มีการพัฒนาระบบงานเพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และยกระดับการให้บริการงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ให้มีความทันสมัย มีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และมีการปรับปรุงพัฒนาฐานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจุบันสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการพัฒนาระบบสนับสนุนการให้บริการทั้งในส่วนของการปรับปรุงระบบงาน และการพัฒนาขึ้นใหม่ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน ในปีการศึกษา 2562 หน่วยงานดำเนินการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบจากผู้ใช้งาน โดยคัดเลือกระบบงานที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อผู้ใช่มากที่สุด จำนวน 3 ระบบงาน ได้แก่

ระบบเพิ่ม-ถอนรายวิชา ช่วยสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถลงทะเบียนจองรายวิชาเรียนต่าง ๆ นอกเหนือจากแผนการเรียนในภาคเรียนปกติของตนเองได้ ปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การเข้าใช้งานโดยการพิมพ์คำร้องเสนอเซนต์เพื่อขออนุมัติ จนถึงปัจจุบัน เป็นการใช้งานโดยการเพิ่ม-ถอนรายวิชาผ่านระบบออนไลน์ทั้งหมด โดยนักศึกษาไม่ต้องดำเนินการจัดพิมพ์เอกสารเพื่อขออนุมัติ

ระบบคำร้องออนไลน์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา สามารถเข้าถึงการใช้งานได้ง่าย อีกทั้งยังช่วยลดระยะเวลา ลดความผิดพลาดของเอกสาร และลดการสูญหายของเอกสารคำร้อง นอกจากนี้ นักศึกษายังสามารถติดตามการดำเนินการของคำร้องที่ตนเองยื่นเรื่องไว้ ว่าอยู่ในขั้นตอน กระบวนการใด สถานะคำร้องได้รับการอนุมัติแล้วหรือไม่

ระบบส่งผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต (สำหรับอาจารย์ผู้สอน) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่อาจารย์ผู้สอน ในการส่งผลการเรียน รายวิชาที่รับผิดชอบ

ระบบงานอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบสนับสนุนการดำเนินงานของอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหมู่เรียน ครอบคลุมงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้คำปรึกษาด้านวิชาการ การลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม-ถอนรายวิชา การตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรของนักศึกษา การออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ตลอดจนการแนะแนวอาชีพ และกิจกรรม

เกณฑ์การให้คะแนน

ใช้ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจภาพรวมของผู้ใช้สารสนเทศ (คะแนนเต็ม 5)

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด

1. อาจารย์ ดร.บัณฑิตา อินสมบัติ
2. อาจารย์ธนพัฒน์ วัฒนชัยธรรม
3. นายธรรมนุญ จูทา
4. นางสาวธิติยา หงส์เวียงจันทร์
5. นางสาวชนิษฐา พวงมณีนาค

แนวทางการจัดเก็บข้อมูล

1. จัดเก็บข้อมูลการใช้งานระบบฯ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 62- 31 สิงหาคม 2563
2. การประเมินการใช้งานระบบ เป็นการประเมินแบบออนไลน์ ในช่วงระยะเวลาที่ผู้ประเมินเข้าใช้งานระบบ

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ
ชนิดของตัวชี้วัด : ผลผลิต

คำอธิบาย

- การให้บริการถือเป็นภาระงานตามพันธกิจหลักของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งการให้บริการต่าง ๆ ผ่านเคาน์เตอร์ของหน่วยงานปัจจุบันมีมากกว่า 21 รายการ ซึ่งจำเป็นต้องรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่ นักศึกษาผู้รับบริการ
- ระดับคะแนนพิจารณาจากระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยของผู้รับบริการที่ได้รับบริการ ตามรอบระยะเวลามาตรฐาน โดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละกระบวนการ
- รอบระยะเวลามาตรฐาน หมายถึง ระยะเวลาให้บริการตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ซึ่งได้มาจากผลการวิเคราะห์ระยะเวลาการให้บริการที่ทุกมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการลดได้จริง และได้แจ้งระยะเวลาให้บริการดังกล่าวเป็นผลการปฏิบัติราชการ ณ สิ้นปีงบประมาณ
- ตามแบบฟอร์ม 1 ที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนคัดเลือกกระบวนการเพื่อนำมาประเมินผลใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562-2563 สำนักส่งเสริมวิชาการต้องขอเพิ่มเติมเงื่อนไขในกระบวนการ คือ การให้บริการเอกสารที่ต้องมีการเสนอเซ็นต่อผู้บริหารโดยจะ (ไม่นับระยะเวลาในการรอเซ็นอนุมัติเอกสาร)

ตารางและสูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน} \times 100}{\text{จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในแต่ละงานบริการตามไตรมาส}}$$

$$\frac{x1 * 100}{y1} + \frac{x2 * 100}{y2} + \frac{x3 * 100}{y3} + \frac{x4 * 100}{y4}$$

โดยที่ :

X1...4 หมายถึง จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานตามไตรมาส

Y1...4 หมายถึง จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในแต่ละงานตามไตรมาส

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ร้อยละ50
2	ร้อยละ60
3	ร้อยละ70
4	ร้อยละ80
5	ร้อยละ90

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

1. กำหนดให้กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลรวบรวมผลการดำเนินงานทุกงานบริการ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. จัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานรายงานที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด

1. อาจารย์ ดร.บัณฑิตา อินสมบัติ
2. อาจารย์ธนพัฒน์ วัฒนชัยธรรม
3. อาจารย์เอกวิทย์ สีทธิระ
4. นายธรรมนุญ จูทา
5. นางสาวธิติยา หงส์เวียงจันทร์