

S

รายงานการประเมินตนเอง

Self Assessment Report

ประจำปีการศึกษา 2550

A

R



ศูนย์บริการการศึกษา

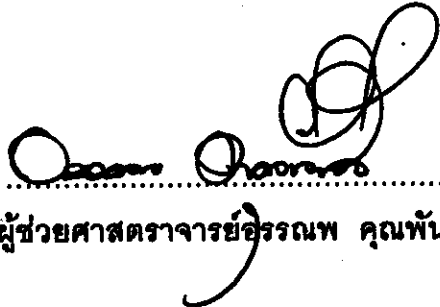
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

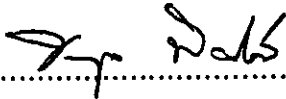


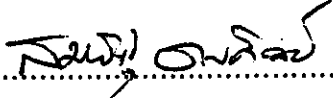
ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2550 เพื่อดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย โดยได้รับมอบหมายให้ ตรวจศูนย์บริการการศึกษา ระหว่างวันที่ 29-30 กันยายน 2551 นั้น

บัดนี้ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา 2550 ศูนย์บริการการศึกษา แล้ว ผลการประเมินปรากฏตามเอกสารแนบ

**คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ประจำปีการศึกษา 2550**


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อรรถพร คุณพันธ์)


..... กรรมการ
(อาจารย์ ดร. ชวัญชฎิล พิศาลพงศ์)


..... กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สมพันธ์ ชาญศิลป์)

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีมีนโยบายให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ซึ่งการประเมินตนเองถือเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นภารกิจสำคัญยิ่งของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ศูนย์บริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักในด้านการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน และการประเมินผลการศึกษาของนักศึกษาทุกระดับชั้นการศึกษา ตามนโยบาย “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ของมหาวิทยาลัย

ศูนย์บริการการศึกษามีโครงสร้างการบริหารงานที่สอดคล้องกับการให้บริการเบ็ดเสร็จของการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายธุรการ ฝ่ายรับนักศึกษา ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ฝ่ายตารางสอน ตารางสอบ ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ฝ่ายวิจัยและพัฒนาแบบทดสอบ ซึ่งทุกฝ่ายได้ร่วมกันกำหนดปณิธานของศูนย์ฯ ที่จะให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ตลอดจนได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุด และเป็นแหล่งสารสนเทศด้านข้อมูลนักศึกษาที่ดีที่สุดในประเทศไทย และเพื่อให้การดำเนินการมีผลงานเป็นรูปธรรม การประเมินตนเองจึงเป็นขั้นตอนการตรวจสอบการดำเนินการขั้นหนึ่ง ที่จะช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด คือ การบริการที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลอย่างแท้จริงยิ่งขึ้นไป การประเมินตนเองในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จากความร่วมมือร่วมใจของพนักงานของศูนย์บริการการศึกษาทุกคน

(ลงนาม)

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ สุโกศล)

หัวหน้าหน่วยงาน

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ก
ส่วนที่ 1 บทนำ	
1. ความเป็นมา	1
2. ปณิธาน	1
3. วิสัยทัศน์	1
4. พันธกิจ	1
5. โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน	2
6. บุคลากร	4
7. ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	5
ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้	16
ส่วนที่ 3 จุดเด่น- แนวทางเสริม และ จุดด้อย- แนวทางการแก้ไข	68
ส่วนที่ 4 ภาคผนวก	80

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ศูนย์บริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักในด้านการให้บริการด้านงานทะเบียนและการประเมินผลการศึกษา ของนักศึกษาทุกระดับชั้นการศึกษา ตามนโยบาย “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ของมหาวิทยาลัย มีโครงสร้างการบริหารงานซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายธุรการ ฝ่ายรับนักศึกษา ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ฝ่ายตารางสอน ตารางสอบ ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ และฝ่ายวิจัยและพัฒนาแบบทดสอบ

ศูนย์บริการการศึกษาได้เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 เป็นต้นมา สำหรับปีการศึกษา 2550 นี้ ศูนย์บริการการศึกษาได้ทำการประกันคุณภาพการศึกษา ใน 7 องค์ประกอบ 30 ตัวบ่งชี้ และได้ทำการประเมินตนเอง ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงาน และเป็นขั้นตอนการตรวจสอบการดำเนินการขั้นหนึ่ง ที่จะช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งผลการประเมินตนเองของศูนย์บริการการศึกษา ปีการศึกษา 2550 สรุปได้ดังนี้

1. ในภาพรวม ผลการประเมินตนเองของศูนย์บริการการศึกษาอยู่ในระดับคะแนน 2.37 จาก คะแนนเต็ม 3
2. เมื่อพิจารณาในแต่ละตัวบ่งชี้ ทั้งหมด 30 ตัวบ่งชี้ พบว่า
 - 2.1 ตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับคะแนน 3 จำนวน 17 ตัวบ่งชี้ ดังนี้
 - ตัวบ่งชี้ 5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
 - ตัวบ่งชี้ 7.5 สักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย
 - ก. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร
 - ตัวบ่งชี้ 8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกศูนย์ฯ ร่วมกัน
 - ตัวบ่งชี้ 9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา
 - ตัวบ่งชี้ 9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
 - ตัวบ่งชี้ 10.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
 - ตัวบ่งชี้ 10.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet
 - ตัวบ่งชี้ 10.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบข้อสอบด้วยเครื่อง
 - ตัวบ่งชี้ 11.1 การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ
 - ตัวบ่งชี้ 11.3 นักศึกษาสามารถทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง Internet ก่อนการสอบ
 - ตัวบ่งชี้ 11.4 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบ ทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย ก่อนการสอบ

ตัวบ่งชี้ 11.5 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในเรื่องที่อยู่อาศัยการศูนย์บริการการศึกษา
เป็นผู้พิจารณา

ตัวบ่งชี้ 11.6 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ

ตัวบ่งชี้ 11.7 การให้บริการออกเอกสารการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 11.8 การให้บริการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 11.9 การให้บริการแก้ไขปรับปรุง โปรแกรมระบบงาน

ตัวบ่งชี้ 11.10 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม

2.2 ตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับคะแนน 2 จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ 1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงาน
และมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ

ตัวบ่งชี้ 1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของงานที่ปฏิบัติงานที่กำหนด

ตัวบ่งชี้ 7.1 คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดัน
ศูนย์ฯ ให้แข่งขันได้ในระดับสากล

ตัวบ่งชี้ 7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากร
มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

ตัวบ่งชี้ 7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ

ตัวบ่งชี้ 10.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ 10.6 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ

ตัวบ่งชี้ 11.2 ตารางเรียนตารางสอนระดับปริญญาตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง Internet

2.3 ตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับคะแนน 1 จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นจุดด้อยของศูนย์ฯ
ได้แก่

ตัวบ่งชี้ 7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของศูนย์ฯ

ตัวบ่งชี้ 7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล

ตัวบ่งชี้ 10.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ

ตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับคะแนน 0 จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นจุดด้อยที่ศูนย์ฯ จะต้อง กำหนด
มาตรการเพื่อแก้ไขต่อไป ได้แก่

ตัวบ่งชี้ 7.3 มีการพัฒนาศูนย์ฯ สู่องค์กรเรียนรู้

ส่วนที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้นำร่องจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นลำดับแรก ๆ และด้วยความเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลแห่งแรกที่มีวิธีการบริหารจัดการที่เป็นของมหาวิทยาลัย จึงทำให้มหาวิทยาลัยกำหนดองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพที่สอดคล้องกับการบริหารจัดการดังกล่าว แต่ขณะเดียวกันก็ยังคงให้ความสำคัญกับปัจจัยและตัวบ่งชี้ที่เป็นพื้นฐานของการประกันคุณภาพการศึกษาที่สถาบันการศึกษาพึงมี

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารียังมีนโยบายให้ทุกหน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) พร้อมกับจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติของพนักงานในหน่วยงานในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บริการลูกค้าประจําหลักของมหาวิทยาลัย

การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และคู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์บริการการศึกษาในครั้งนี้ ถือเป็นการดำเนินการครั้งที่ 3 และเป็น การดำเนินการเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของปีการศึกษา 2550 จึงนับเป็นโอกาสอันดีที่พนักงานของศูนย์บริการการศึกษาจะได้ถ่ายทอดความเพียรพยายามที่จะปฏิบัติหน้าที่ และปรับปรุงประสิทธิภาพการปฏิบัติหน้าที่ ด้วยการระดมความคิดร่วมกัน กำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของงานด้าน ต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ให้ปรากฏในกระบวนการของการประกันคุณภาพการศึกษา

2. ปณิธาน

ศูนย์บริการการศึกษามีปณิธานที่จะให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. วิสัยทัศน์

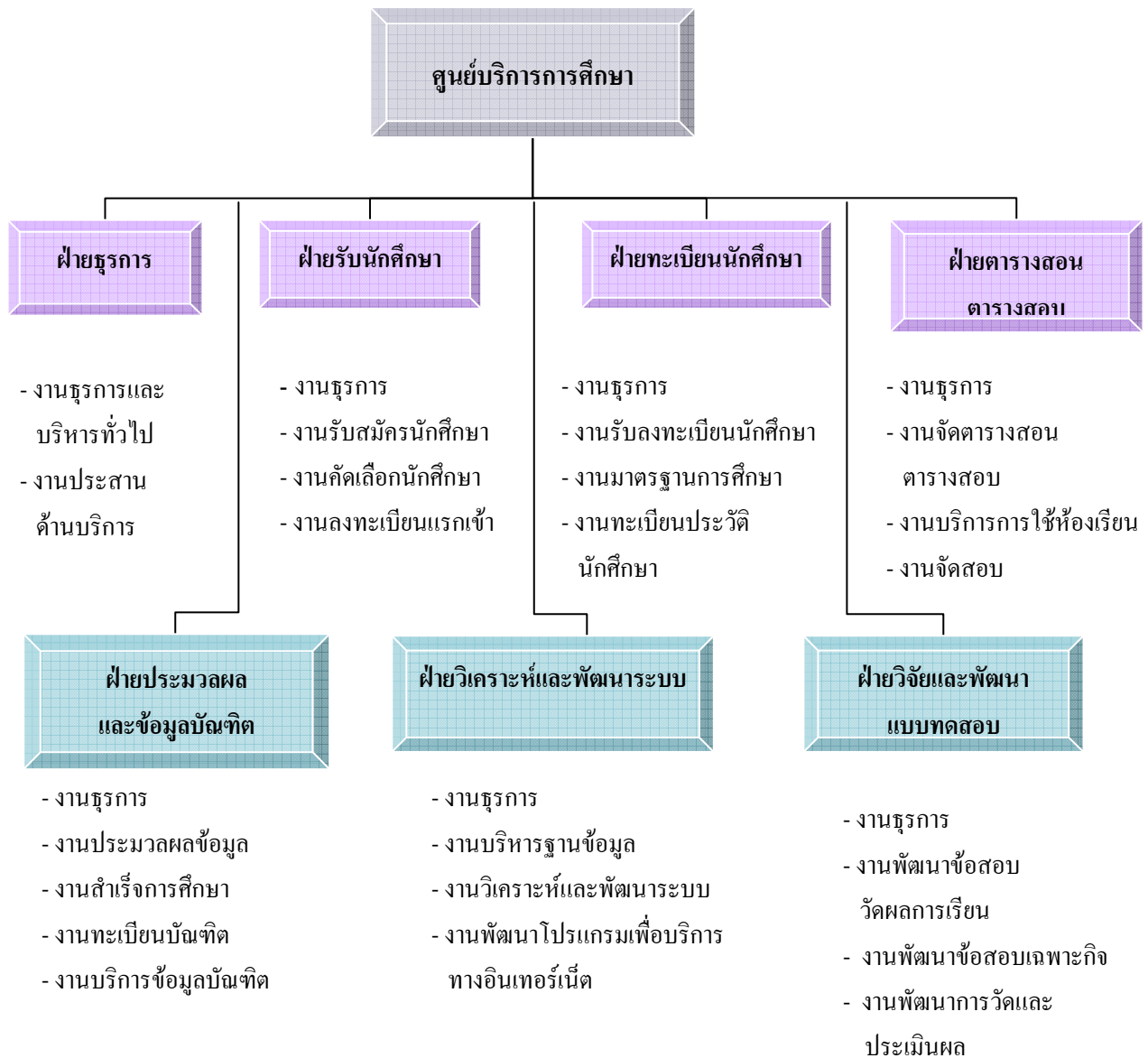
ศูนย์บริการการศึกษามุ่งมั่นให้บริการด้านงานทะเบียนและประเมินผลที่มีคุณภาพสูงสุดและเป็นแหล่งสารสนเทศด้านข้อมูลนักศึกษาที่ดีที่สุดแห่งหนึ่งของประเทศไทย

4. พันธกิจ

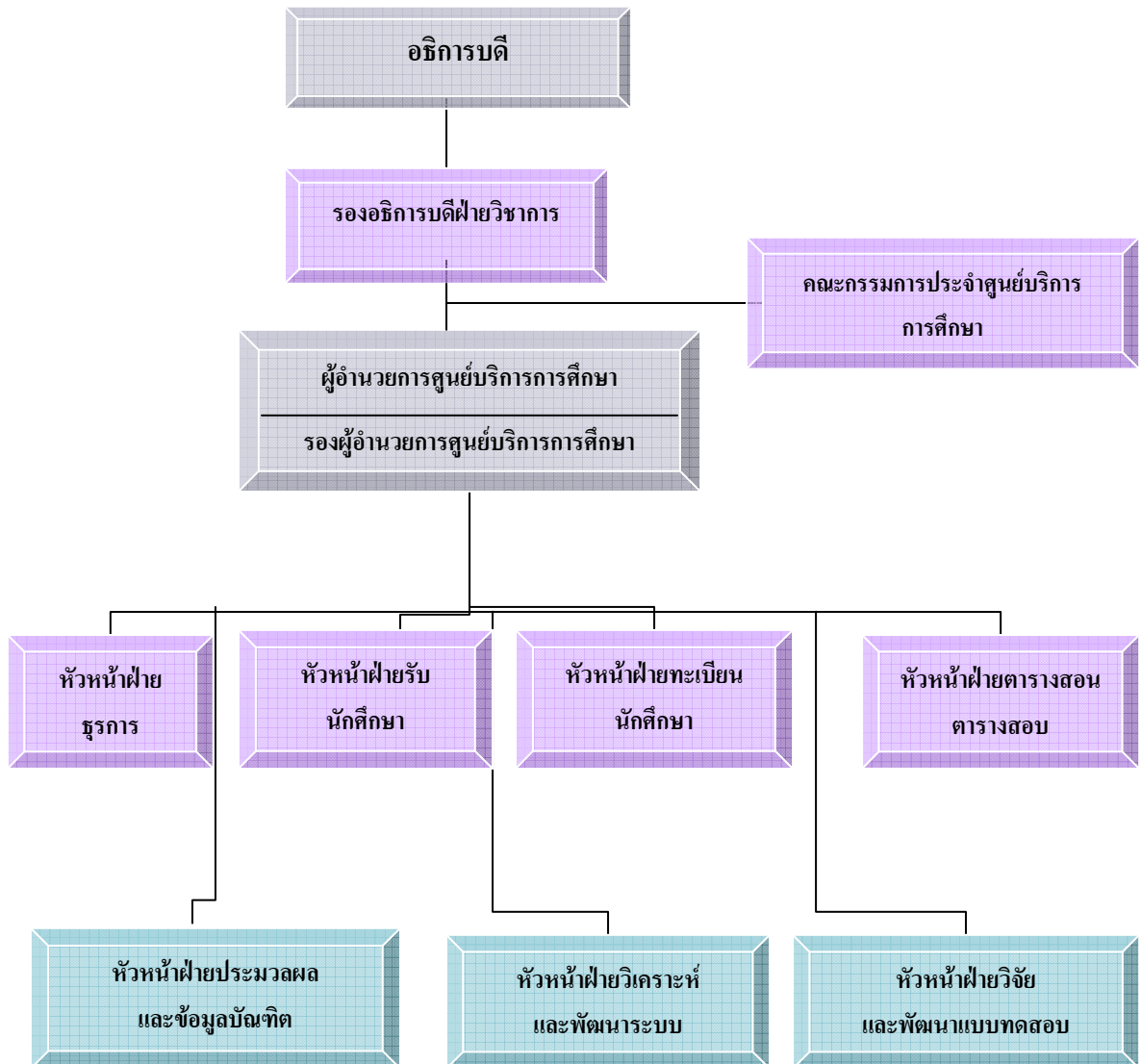
ศูนย์บริการการศึกษาคือศูนย์รวมการผลิตบริการด้านงานทะเบียนและประเมินผลเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

5. โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน

แผนภูมิ โครงสร้างองค์กร



แผนภูมิโครงสร้างการบริหาร



6. บุคลากร

ศูนย์บริการการศึกษา มีบุคลากรในปีการศึกษา 2550 จำนวน 30 คน ดังนี้

จำนวนบุคลากร	รวม	วุฒิการศึกษา				ตำแหน่งทางวิชาการ			
		ปวช./ปวส.	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	อาจารย์	ผศ.	รศ.	ศ.
1. สายวิชาการ	2	-	-	-	2	-	1	1	-
2. สายปฏิบัติการวิชาชีพ									
2.1 จ.บริหารงานทั่วไป	14	-	11	3	-	-	-	-	-
2.2 จ.วิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์	1	-	-	1	-	-	-	-	-
2.3 พ.ธุรการ	11	4	7	-	-	-	-	-	-
3. ลูกจ้างชั่วคราว	2*	1	1	-	-	-	-	-	-
รวม	30	5	19	4	2	-	1	1	-

หมายเหตุ * มีการโอนย้ายไปยังหน่วยงานอื่น 2 อัตรา เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2550 และได้รับทดแทน 1 อัตรา เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2551 ปัจจุบันจำนวนบุคลากรของศูนย์ฯ รวมทั้งสิ้น 29 คน

7. คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงาน เพื่อรับนโยบายจากมหาวิทยาลัยไปปฏิบัติ และเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน คณะทำงานฯ ของศูนย์บริการการศึกษา ประกอบด้วย

- | | |
|---------------------------------------|-----------|
| 1. ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา | ประธาน |
| 2. รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา | คณะทำงาน |
| 3. หัวหน้าฝ่ายธุรการ | คณะทำงาน |
| 4. หัวหน้าฝ่ายรับนักศึกษา | คณะทำงาน |
| 5. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนนักศึกษา | คณะทำงาน |
| 6. หัวหน้าฝ่ายตารางสอนตารางสอบ | คณะทำงาน |
| 7. หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ | คณะทำงาน |
| 8. หัวหน้าฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต | เลขานุการ |

โดยให้มีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดทำหรือปรับปรุงตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
2. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report – SAR) ของหน่วยงาน
3. เตรียมความพร้อมของหน่วยงานเพื่อพร้อมรับการประเมินภายในและภายนอก
4. หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

8. ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ศูนย์บริการการศึกษาได้ให้บริการด้านงานทะเบียนและประเมินผล เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยฝ่ายต่าง ๆ รับผิดชอบในการดำเนินการ ซึ่งในปีการศึกษา 2550 มีผลการดำเนินงาน ดังนี้

8.1.1 ฝ่ายธุรการ

มีภารกิจหลักเกี่ยวกับงานธุรการและบริหารงานทั่วไปของศูนย์ฯ และการประสานงานด้านบริการต่าง ๆ มีผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 มี ดังนี้

1) งานธุรการและบริหารทั่วไป

- การให้บริการด้านการเบิก-จ่ายพัสดุ รวม 299 ครั้ง
- การให้บริการด้านงานสารบรรณ การบริหารงานเอกสาร เช่น การจัดทำ การเก็บรักษา การยืม การทำลาย การรับ-ส่งหนังสือ รวม 7,057 เรื่อง
- การให้บริการด้านเงินสำรองจ่าย เบิกเงิน-ยืมเงิน-คืนเงิน จำนวน 60 ครั้ง

2) งานประสานงานบริการ

- การให้บริการด้านการประสานงานทั่วไปภายในศูนย์บริการการศึกษา
- การให้บริการห้องพักอาจารย์ประจำอาคารเรียนรวม ประสานงานดูแลจัดหาวัสดุอุปกรณ์บริโภค สำหรับคณาจารย์ เพื่อบริการตนเอง
- การให้บริการห้องประชุมห้องอาคารเรียนรวม มีผู้ใช้บริการ 46 ครั้ง
- การดูแลอาคารเรียนรวม
ให้บริการการใช้พื้นที่อาคารเรียนรวม (ยกเว้นห้องเรียน) รวม 41 ครั้ง
ดำเนินการแจ้งซ่อม เกี่ยวกับระบบไฟฟ้า การซ่อมบำรุง ระบบประปา ห้องน้ำ ฯลฯ รวม 93 ครั้ง

8.1.2 ฝ่ายรับนักศึกษา

มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการรับสมัครและคัดเลือกนักศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 มี ดังนี้

1) การคัดเลือกนักศึกษาประเภทโควตา ประจำปีการศึกษา 2551

- มีผู้สมัครผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตทั้งสิ้น 10,857 คน
- มีผู้ผ่านการคัดเลือกมีสิทธิ์เข้ารับการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 6,416 คน
- มีผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 4,538 คน
- มีผู้ผ่านสัมภาษณ์ มีสิทธิ์เข้าศึกษาทั้งสิ้น 4,487 คน
- มีผู้ผ่านการคัดเลือกตอบยืนยันเข้าศึกษาทั้งสิ้น 1,501 คน

2) การรับนักศึกษาหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2551

- มีผู้สมัครผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ตทั้งสิ้น รวมทั้งสิ้น 970 คน
- ผู้สมัครนำส่งหลักฐานการสมัครและค่าธรรมเนียมการสมัคร จำนวน 872 คน
- มีผู้มีสิทธิ์สอบข้อเขียนทั้งสิ้น 866 คน
- มีผู้สอบผ่านข้อเขียนมีสิทธิ์เข้าสัมภาษณ์ และทดสอบสุขภาพจิต ทั้งสิ้น 87 คน
- มีผู้ผ่านการคัดเลือกมีสิทธิ์เข้าศึกษา 48 คน และสำรอง 28 คน
- มีผู้ผ่านการคัดเลือกมีสิทธิ์เข้าศึกษามารายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ จำนวน 29 คน และเรียกผู้ได้รับคัดเลือกสำรองมารายงานตัว 19 คน รวมทั้งสิ้น 48 คน

3) การคัดเลือกนักศึกษาประเภทสอบคัดเลือกผ่านสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (Admissions) ประจำปีการศึกษา 2551

- มีผู้สอบผ่านการคัดเลือกฯ มีสิทธิ์เข้ารับการสัมภาษณ์และตรวจร่างกายทั้งสิ้น 1,227 คน
- มีผู้ได้รับคัดเลือกเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ทั้งสิ้น 940 คน
- มีผู้มารายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ รวม 940 คน

จากผลการดำเนินงานดังกล่าวในปีการศึกษา 2551 มีผู้มารายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ รวม ทั้งสิ้น 2,498 คน

8.1.3 ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา

มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการรับลงทะเบียนเรียนนักศึกษา การให้บริการด้านงานทะเบียน และงานทะเบียน ประวัตินักศึกษา ดังนี้

1) การรับลงทะเบียนเรียน

รายละเอียด	ภาค 1/2550	ภาค 2/2550	ภาค 3/2550
ระดับปริญญาตรี			
1.1 รับลงทะเบียน/เพิ่ม/ลด/ถอนรายวิชา (วิชา)	371	390	397
1.2 จำนวนผู้ลงทะเบียน (คน-วิชา)	41,883	42,231	40,039
ระดับบัณฑิตศึกษา			
1.1 รับลงทะเบียน/เพิ่ม/ลด/ถอนรายวิชา (วิชา)	280	289	273
1.2 จำนวนผู้ลงทะเบียน (คน-วิชา)	1,668	1,579	1,437

2) การให้บริการด้านงานทะเบียน

รายละเอียด	ภาค 1/2550	ภาค 2/2550	ภาค 3/2550
3.1 การทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	3,689	302	288
3.2 การรับบุคคลทั่วไปเป็นผู้ร่วมเรียน	15	8	2
3.3 การขอเปลี่ยนวิชาเลือก	10	13	21
3.4 การลาระหว่างสอบ	44	46	48
3.5 การขอสอบซ้ำซ้อน (คน-วิชา)	348	490	427
3.6 การขอลงทะเบียนตำ-เกินหน่วยกิตที่กำหนด	215	215	249
3.7 การขอผ่อนผันค่าธรรมเนียมการศึกษา	674	281	424
3.8 การขอเงินคืนเต็มจำนวน	150	88	120
3.9 การจัดทำใบรับรองการศึกษา	301	208	118

3) การปรับปรุงประวัตินักศึกษา

รายละเอียด	ภาค 1/2550	ภาค 2/2550	ภาค 3/2550
2.1 การบันทึกทะเบียนนักศึกษาใหม่	3,237	59	142
2.2 การขอย้ายสาขาวิชา	21	42	56
2.3 การจัดนักศึกษาเข้าสังกัดสาขาวิชา	1,163	176	93
2.4 การลาพัก/ให้พักการศึกษา/รักษาสถานภาพนักศึกษา	161	163	202
2.5 การลาออก/ให้ออกเพราะไม่ลงทะเบียน /ไม่ชำระเงิน	346	118	195
2.6 การเปลี่ยนแปลงข้อมูล เช่น ชื่อ-สกุลในทะเบียนประวัติ	70	24	46

8.1.4 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ

มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการจัดตารางสอนตารางสอบ การให้บริการห้องเรียน และการดำเนินการจัดสอบของมหาวิทยาลัย มีผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 มี ดังนี้

1) การให้บริการใช้ห้องเรียนในปีการศึกษา 2550

ห้องเรียนขนาด	45	ที่นั่ง	จำนวน 3	ห้อง	ให้บริการรวม	1,351	ชั่วโมง
ห้องเรียนขนาด	60	ที่นั่ง	จำนวน 9	ห้อง	ให้บริการรวม	4,548	ชั่วโมง
ห้องเรียนขนาด	90	ที่นั่ง	จำนวน 13	ห้อง	ให้บริการรวม	6,699	ชั่วโมง
ห้องเรียนขนาด	150	ที่นั่ง	จำนวน 8	ห้อง	ให้บริการรวม	4,101	ชั่วโมง
ห้องเรียนขนาด	300	ที่นั่ง	จำนวน 8	ห้อง	ให้บริการรวม	3,682	ชั่วโมง
ห้องเรียนขนาด	1,500	ที่นั่ง	จำนวน 1	ห้อง	ให้บริการรวม	371	ชั่วโมง

2) การดำเนินการจัดสอบ

กิจกรรม	หน่วยนับ	ภาค1/50	ภาค 2/50	ภาค 3/50
จำนวนวิชาที่เปิดสอบ	วิชา	380	390	397
จำนวนวิชาที่จัดสอบ				
- สอบห้องปกติ	วิชา	193	212	196
- สอบห้องชั่วคราว	วิชา	75	71	85
จำนวนผู้เข้าสอบ				
- สอบห้องปกติ	คน-วิชา	31993	29707	28684
- สอบห้องชั่วคราว	คน-วิชา	310	351	478
จำนวนห้องที่จัดสอบ				
- สอบห้องปกติ	ห้อง	476	439	428
- สอบห้องชั่วคราว	ห้อง	14	16	15

8.1.5 ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต

มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการประมวลผลการเรียน การสำเร็จการศึกษา และการจัดทำเอกสารการศึกษาต่าง ๆ โดยมีผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2550 สรุป ณ วันที่ 20 พฤษภาคม 2551 ดังนี้

1) งานประมวลผลข้อมูล

1.1) ให้บริการตรวจสอบข้อสอบด้วยเครื่องตรวจสอบ : รวม 599 รายวิชา

ภาคการศึกษาที่ 1/2550 จำนวน 187 รายวิชา (กลางภาค 85 รายวิชา ,ประจำภาค 102 รายวิชา)

ภาคการศึกษาที่ 2/2550 จำนวน 210 รายวิชา (กลางภาค 85 รายวิชา ,ประจำภาค 102 รายวิชา)

ภาคการศึกษาที่ 3/2550 จำนวน 202 รายวิชา (กลางภาค 84 รายวิชา ,ประจำภาค 118 รายวิชา)

1.2) ให้บริการวิเคราะห์ข้อสอบ รวม 82 รายวิชา ดังนี้

ภาคการศึกษาที่ 1/2550 จำนวน 26 รายวิชา

ภาคการศึกษาที่ 2/2550 จำนวน 26 รายวิชา

ภาคการศึกษาที่ 3/2550 จำนวน 30 รายวิชา

1.3) การประมวลผลการเรียนนักศึกษา :

ภาคการศึกษาที่ 1/2550 ปริญญาตรี 8,452 คน, โท 515 คน, เอก 288 คน รวม 9,255 คน

ภาคการศึกษาที่ 1/2550 ปริญญาตรี 7,902 คน, โท 512 คน, เอก 298 คน รวม 8,712 คน

ภาคการศึกษาที่ 1/2550 ปริญญาตรี 7,395 คน, โท 473 คน ,เอก 306 คน รวม 8,174 คน

2) การสำเร็จการศึกษา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลนักศึกษาที่แจ้งจบ ส่งให้สำนักวิชาพิจารณาสำเร็จการศึกษา และจัดทำเอกสารสำเร็จการศึกษาให้ภายหลังจากที่ได้รับอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย

2.1) ตรวจสอบข้อมูลนักศึกษาแจ้งจบ

ภาคการศึกษาที่ 1/2550 ปริญญาตรี 202 คน, โท 45 คน, เอก 15 คน รวม 262 คน

ภาคการศึกษาที่ 2/2550 ปริญญาตรี 436 คน, โท 46 คน, เอก 17 คน รวม 499 คน

ภาคการศึกษาที่ 3/2550 ปริญญาตรี 550 คน, โท 131 คน, เอก 39 คน รวม 720 คน

2.2) จัดทำเอกสารสำเร็จการศึกษา ภายหลังจากได้รับอนุมัติสำเร็จการศึกษา

ภาคการศึกษาที่ 1/2550 ปริญญาตรี 187 คน, โท 8 คน, เอก 6 คน รวม 201 คน

ภาคการศึกษาที่ 2/2550 ปริญญาตรี 409 คน, โท 15 คน, เอก 7 คน รวม 431 คน

ภาคการศึกษาที่ 3/2550 ปริญญาตรี 513 คน, โท 9 คน, เอก 3 คน รวม 525 คน

3) การจัดทำเอกสารการศึกษา ดำเนินการจัดเอกสารการศึกษา ได้แก่ Transcript ใบรับรองการแจ้งจบ ใบรับรอง รอดสกา และใบรับรองการสำเร็จการศึกษา ตามคำร้อง

ภาคการศึกษาที่ 1/2550 จำนวน 1,439 ฉบับ

ภาคการศึกษาที่ 2/2550 จำนวน 1,979 ฉบับ

ภาคการศึกษาที่ 3/2550 จำนวน 3,862 ฉบับ

8.1.6 ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ

มีภารกิจหลักในการบริหารฐานข้อมูล การวิเคราะห์และพัฒนาระบบ และการพัฒนาโปรแกรมเพื่อ บริการทางอินเทอร์เน็ต รวมทั้งการให้บริการข้อมูลนักศึกษา ดังนี้

- 2) ปรับปรุง/แก้ไข และตรวจสอบระบบทะเบียนและประเมินผล รวม 134 รายการ
- 3) ให้บริการข้อมูลนักศึกษา แก่หน่วยงานทั้งภายนอก และภายในมหาวิทยาลัย รวม 70 รายการ
- 4) วิเคราะห์และพัฒนาโปรแกรมระบบทะเบียนและประเมินผล ทั้งส่วนของ back office และ web รวม 58 รายการ
- 5) ให้บริการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆ บนเว็บไซต์
- 6) จัดทำโปรแกรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ดังนี้
 - โปรแกรมการรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาปีการศึกษา 2551 ผ่าน Internet
 - โปรแกรมการรับสมัครนักศึกษาหลักสูตรพิเศษแมคคาทรอนิกส์ ระดับปริญญาตรีและ บัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2551
 - โปรแกรมการรับชำระเงินค่าสมัครผู้สมัครประเภทโควตาและแพทยศาสตร์ ปีการศึกษา 2551
 - โปรแกรมการยืนยันเข้าศึกษาเป็นนักศึกษาใหม่ ประเภทโควตา ปีการศึกษา 2551
 - โปรแกรมลงทะเบียนเพื่อเข้ารับการศึกษา นักศึกษาประเภทโควตาและ Admission
 - โปรแกรมแจ้งความจำนงรับใบปริญญาบัตรและบันทึกข้อมูลผู้สำเร็จการศึกษา ปีการศึกษา 2549
- 7) ให้บริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบข้อความสั้นจากโทรศัพท์เคลื่อนที่ (SMS) แก่นักศึกษาระดับ ปริญญาตรี 4,589 ราย บัณฑิตศึกษา 326 ราย และผู้ปกครอง 183 ราย

ผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ ศูนย์บริการการศึกษา มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐานในระดับ 5 คือ ได้มีการกำหนดปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจของศูนย์ และได้เผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วกัน มีกระบวนการพัฒนาแผนการดำเนินงานและแผนการปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกันกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีการกำหนดตัวบ่งชี้ของการดำเนินงาน และกำหนดเป้าหมาย ของตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน มีการดำเนินการตามแผนครบทุกภารกิจ รวมทั้งมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 2

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 : ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด ในปีการศึกษา 2550 ศูนย์บริการการศึกษาได้ดำเนินงานตามภารกิจต่าง ๆ มีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ ของแผนปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 76.92

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 2

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 : ร้อยละของระดับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการแก่สังคม ศูนย์บริการการศึกษา ได้ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม โดยเป็นศูนย์สอบภูมิภาคในการทดสอบทางการศึกษาระดับชาติด้านพื้นฐาน (O-NET) ช่วงชั้นที่ 4 นอกจากนี้ยังได้มีการจัดประชุมผู้บริหารและอาจารย์แนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษา “สู่เส้นทางศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2551” สรุปผลการประเมิน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 2 กิจกรรม เฉลี่ยร้อยละ 89.85

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 3

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 : คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันศูนย์ฯ ให้แข่งขันได้ในระดับสากล

ในการดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษา มีคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา ทำหน้าที่ให้ความเห็นชอบ ให้คำแนะนำและข้อสังเกตต่าง ๆ ส่งเสริมการบริหารงานของศูนย์โดยใช้หลักธรรมาภิบาล ในการวินิจฉัยเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนมีการติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ และมีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 ข้อ

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 2

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของศูนย์

การดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษา ได้มีการประชุมระหว่างผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ เป็นประจำ สม่ำเสมอ เพื่อหารือในเรื่องต่าง ๆ ร่วมกัน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของศูนย์ฯ และผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นสำคัญ และมีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 2 ข้อ

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 1

ตัวบ่งชี้ 7.3 : มีการพัฒนาศูนย์ฯ สู่องค์การเรียนรู้

ศูนย์บริการการศึกษาได้มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรของศูนย์ฯ มีโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การเข้าร่วมการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ฯลฯ และนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเอง รวมทั้งการถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และมีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 2 ข้อ

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 0

ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ศูนย์บริการการศึกษามีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นการส่งเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เช่น มีการส่งพนักงานเข้าร่วมการอบรม สัมมนา ตามความสนใจ ตลอดจนมีระบบสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข โดยศูนย์ บริการการศึกษา มีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ 3 ข้อแรก

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 2

ตัวบ่งชี้ที่ 7.5 : ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย

ก. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร

ศูนย์ฯ มีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารงานและการตัดสินใจ โดยได้มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อรองรับการดำเนินงานของศูนย์ฯ ซึ่งได้มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลด้วยการกำหนดสิทธิในการใช้งาน โดยมีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ 3 ข้อแรก

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 3

ตัวบ่งชี้ที่ 7.6 : ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ

ศูนย์บริการการศึกษามีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใส ผ่านช่องทางต่าง ๆ โทรศัพท์ Website แผ่นพับ และ SMS มีระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางที่เปิดเผย เช่น โทรศัพท์ Website แบบสอบถาม และด้วยตนเอง รวมทั้งมีการนำความคิดเห็นไปประกอบการบริหารงาน โดยมอบหมายฝ่ายที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง และเหมาะสมต่อไป โดยมีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ 3 ข้อแรก

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 2

ตัวบ่งชี้ที่ 7.8 : มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา

ศูนย์บริการการศึกษามีนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหาร ได้มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง จัดทำแผนการปรับปรุงระบบควบคุมภายในของศูนย์ และดำเนินการตามแผน พร้อมทั้งสรุปผลการดำเนินงาน คະแนนนิงเกณฑ์การประเมิน 1

ตัวบ่งชี้ที่ 7.9 : ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล

การบริหารจัดการของศูนย์บริการการศึกษา มีการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล ตามเกณฑ์มาตรฐาน คือ มีการกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย คະแนนนิงเกณฑ์การประเมิน 1

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 8.2 : มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยร่วมกัน

ศูนย์บริการการศึกษา มีการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยตามหลัก “การรวมบริการ ประสานภารกิจ” เช่น ระบบทะเบียนและประมวลผล นอกจากนี้ยังมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงาน อื่น ๆ นอกมหาวิทยาลัย เช่น การเป็นศูนย์สอบ จัดสอบวิชาเฉพาะ การสอบ A-NET และการจัดสอบ O-NET คະแนนนิงเกณฑ์การประเมิน 3

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

ศูนย์บริการการศึกษา ได้มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย คະแนนนิงเกณฑ์การประเมิน 3

ตัวบ่งชี้ที่ 9.3 : ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ศูนย์บริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ได้รับการตรวจประเมินภายใน ทำให้ได้ทราบถึงจุดเด่น-จุดด้อย และนำ ผลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คะแนนนิงเกณฑ์การประเมิน 3

องค์ประกอบที่ 10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ศูนย์บริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักของการให้บริการ ฉะนั้น ความพึงพอใจต่อการให้บริการจึงสามารถใช้ บ่งชี้ถึงประสิทธิภาพการดำเนินการของศูนย์ฯ ได้ทางหนึ่ง ดังนั้นศูนย์บริการการศึกษาจึงได้ร่วมกันกำหนด ตัวบ่งชี้ที่มีรายละเอียดไปยังการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่กลุ่มผู้รับบริการ ตามภารกิจของศูนย์ฯ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 10.1 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ศูนย์บริการการศึกษาได้มีการสำรวจความพึงพอใจด้านความสะดวกและรวดเร็ว การให้ข้อมูลและการตอบข้อ ชักถามของผู้สมัครเข้าศึกษาด้วยตนเอง โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจ ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ร้อยละ 98.66 และด้านข้อมูลชัดเจน และตอบปัญหาข้อซักถาม ร้อยละ 95.86

คะแนนนิงเกณฑ์การประเมิน 3

ตัวบ่งชี้ที่ 10.2 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา

ศูนย์บริการการศึกษาได้ทำการสำรวจความพึงพอใจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการในการลงทะเบียนและการให้บริการทั่วไปของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา คิดเป็น ร้อยละ 78.80

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 2

ตัวบ่งชี้ที่ 10.3 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet

ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 86.41

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 3

ตัวบ่งชี้ที่ 10.4 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบข้อสอบด้วยเครื่อง

ผู้รับบริการได้ประเมินความพึงพอใจการให้บริการตรวจสอบข้อสอบด้วยเครื่อง คิดเป็นร้อยละ 100

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 3

ตัวบ่งชี้ที่ 10.5 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ

ตัวชี้วัดนี้เป็นการวัดความพึงพอใจภายในของศูนย์บริการการศึกษา โดยพนักงานของศูนย์ฯ ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ คิดเป็นร้อยละ 68.45

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 1

ตัวบ่งชี้ที่ 10.6 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ

ตัวบ่งชี้นี้เป็น การวัดความพึงพอใจภายในศูนย์ฯ เช่นกัน โดยพนักงานของศูนย์ฯ ได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ คิดเป็นร้อยละ 78.36

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 2

องค์ประกอบที่ 11 ความสามารถในการให้บริการ

นอกเหนือจากการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านต่าง ๆ แล้ว ศูนย์ฯ ยังพยายามกำหนดตัวบ่งชี้ที่สามารถชี้ให้เห็นความสามารถในการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการกลุ่มต่าง ๆ เพิ่มเติม ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 11.1 : การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ

สามารถให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบได้ภายในเวลา 3 นาที

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 3

ตัวบ่งชี้ที่ 11.2 : ตารางเรียนตารางสอนระดับปริญญาตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง Internet

สามารถดำเนินการให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีทราบตารางสอนตารางสอบก่อนการลงทะเบียนทาง Internet เฉลี่ย 12 วัน

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 2

ตัวบ่งชี้ที่ 11.3 : นักศึกษาสามารถทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง Internet ก่อนการสอบ
 นักศึกษาสามารถทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาคทาง Internet หรือบอร์ดประกาศก่อนวันแรกของการสอบ
 โดยเฉลี่ย 14 วัน

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 3

ตัวบ่งชี้ที่ 11.4 : กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของ
 มหาวิทยาลัย ก่อนการสอบ

กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัยได้
 ล่วงหน้าก่อนวันแรกของการสอบ เฉลี่ย 10 วัน

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 3

ตัวบ่งชี้ที่ 11.5 : การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในเรื่องที่อยู่อาศัยการศูนย์บริการการศึกษาเป็นผู้พิจารณา
 ความสามารถให้บริการเอกสารตามที่ขอได้แล้วเสร็จภายใน 1 วันนับจากได้รับคำร้อง ร้อยละ 96.81

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 3

ตัวบ่งชี้ที่ 11.6 : การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ
 สามารถดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกินกว่า 30 นาที นับจากได้รับคำร้อง ถึงร้อยละ 99.14

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 3

ตัวบ่งชี้ที่ 11.7 : การให้บริการออกเอกสารการศึกษา

สามารถให้บริการเอกสารการศึกษาแก่ผู้รับบริการภายใน 3 วันทำการหลังจากยื่นคำร้อง ได้ร้อยละ 100

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 3

ตัวบ่งชี้ที่ 11.8 : การให้บริการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา

สามารถออกเอกสารสำเร็จการศึกษาให้แก่บัณฑิตได้ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 3

ตัวบ่งชี้ที่ 11.9 : การให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบงาน

สามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงานทะเบียนและประเมินผลนักศึกษา โดยเจ้าหน้าที่ดำเนินการ
 เอง ได้ถึงร้อยละ 91.78 ของจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้งจากผู้รับบริการ

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 3

ตัวบ่งชี้ที่ 11.10 : การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม

ศูนย์บริการการศึกษา สามารถให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบเพิ่มเติม จากระบบเดิม โดยโดยเจ้าหน้าที่
 ดำเนินการเองได้ ร้อยละ 95.34 ของจำนวนเรื่องที่ได้รับแจ้ง

คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 3

9. ข้อมูลที่หน่วยงานต้องรายงานใน SAR

นอกจากการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานแล้ว ศูนย์บริการการศึกษายังเป็นหน่วยงานที่ต้องให้ข้อมูลประกอบการประกันคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2550 ของมหาวิทยาลัยในเรื่องต่าง ๆ (รายละเอียดตามภาคผนวก ข) ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้ที่ 2.14 ร้อยละของการพัฒนาสภาพนักศึกษาต่อรุ่น

ก. ระดับปริญญาตรี

จำนวนนักศึกษา รุ่นปีการศึกษา 2547 พัฒนาสภาพนับตั้งแต่แรกเข้าสาขาวิชาจนถึงสิ้นภาคการศึกษาที่ 3/2550 จำนวน 237 คน จากจำนวน 1,403 คน คิดเป็นร้อยละ 16.89

ข. ระดับบัณฑิตศึกษา

จำนวนนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ระดับปริญญาโทรุ่นปีการศึกษา 2546 และระดับปริญญาเอก รุ่นปีการศึกษา 2545) พัฒนาสภาพนับตั้งแต่แรกเข้าสาขาวิชาจนถึงสิ้นภาคการศึกษาที่ 3/2550 จำนวน 43 คน จากจำนวนทั้งสิ้น 172 คน คิดเป็นร้อยละ 25.00

2) ตัวบ่งชี้ที่ 2.15 ร้อยละของนักศึกษาปริญญาตรีที่สำเร็จการศึกษาตามกำหนดเวลาของหลักสูตรต่อรุ่นปีการศึกษา 2550

นักศึกษาระดับปริญญาตรีรุ่นปีการศึกษา 2547 สำเร็จการศึกษาตามกำหนดเวลาของหลักสูตรภายใน 4 ปี จำนวน 674 คน จากจำนวนนักศึกษาทั้งสิ้น 1,403 คน คิดเป็นร้อยละ 48.04

3) ตัวบ่งชี้ 2.16 คะแนนเฉลี่ยสะสมต่อปีของนักศึกษา

ก. ระดับปริญญาตรี เมื่อสิ้นภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2550 มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่อปี เท่ากับ 2.24

ข. ระดับบัณฑิตศึกษา เมื่อสิ้นภาคการศึกษาที่ 3 ปีการศึกษา 2550 มีคะแนนเฉลี่ยสะสมต่อปี เท่ากับ 3.61

4) ตัวบ่งชี้ 7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย

ข. ฐานข้อมูลเพื่อการเรียนการสอน

ศูนย์บริการการศึกษามีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูล และได้ดำเนินการจัดทำระบบฐานข้อมูล สำหรับให้บริการด้านงานทะเบียนและประมวลผล เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของ มหาวิทยาลัย โดยมีฐานข้อมูลนักศึกษาที่ครบถ้วน สมบูรณ์และเป็นปัจจุบันพร้อมใช้งาน มีการกำหนด สิทธิแก่ผู้เข้าใช้ระบบฐานข้อมูลตามหน้าที่ความรับผิดชอบ และระบบการสำรองข้อมูลจากฐานข้อมูล ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ 3 ข้อ มีคะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน 3

5) ข้อมูลจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียน ปีการศึกษา 2550 จำแนกตามกลุ่มสาขาวิชา

ในปีการศึกษา 2550 มีจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนเฉลี่ยทั้ง 3 ภาคการศึกษา เท่ากับ 7,853 คน

ส่วนที่ 2

ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ ปีงบประมาณ 2550 (ต.ก. 49-ก.ย. 50)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 5 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 5 - 6 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (/) หรือไม่มี (X) การดำเนินการ
1. มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน	/
2. มีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกันและกันและสอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของชาติ	/
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้ของการดำเนินงาน และกำหนดเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน	/
4. มีการดำเนินการตามแผนครบทุกภารกิจ	/
5. มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	/
6. มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์ เป้าหมายกับยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของชาติ ตลอดจนสภาพการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ	X
7. มีการนำผลการประเมินและผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	X

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ในปีงบประมาณ 2550 ศูนย์บริการการศึกษา มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐานในระดับ 5 ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการกำหนดปณิธาน วิสัยทัศน์ และพันธกิจของศูนย์ และได้เผยแพร่ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบโดยทั่วกัน ผ่านทาง Web และป้ายประกาศ ของศูนย์ฯ 2. มีกระบวนการพัฒนาแผนการดำเนินงานและแผนการปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกันกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย 3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้ของการดำเนินงาน และกำหนดเป้าหมาย ของตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน 4. มีการดำเนินการตามแผนครบทุกภารกิจ 5. มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ โดยได้รายงานผลการดำเนินงานให้มหาวิทยาลัยทราบทุกไตรมาส (4 ครั้ง/ปีงบประมาณ)

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อแรก	2	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ไม่น้อยกว่า 5 ข้อแรก	/

รายการหลักฐาน :

ตารางที่ 1.1 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2550

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 : ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
บรรลุเป้าหมายร้อยละ 60-74	บรรลุเป้าหมายร้อยละ 75-89	บรรลุเป้าหมายร้อยละ 90-100

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
ในปีงบประมาณ 2550 ศูนย์บริการการศึกษามีผลการปฏิบัติงาน ตามจำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมาย 10 ตัวบ่งชี้ จากทั้งหมด 13 ตัวบ่งชี้ คิดเป็น ร้อยละ 76.92

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
มีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 76.92	2	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75	/

รายการหลักฐาน :

ตารางที่ 1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของงานที่กำหนด ปีงบประมาณ 2550
ศูนย์บริการการศึกษา

องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีการศึกษา 2550 (พ.ค. 50 – เม.ย.51)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ร้อยละ 65 - ร้อยละ 74	ร้อยละ 75 - ร้อยละ 84	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 85

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ในปีการศึกษา 2550 ศูนย์บริการการศึกษา ได้ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม โดยเป็นศูนย์สอบภูมิภาค ในการทดสอบทางการศึกษาระดับชาตินั้นพื้นฐาน (O-NET) ช่วงชั้นที่ 4 มีสนามสอบในความดูแลทั้งสิ้น 30 สนามสอบ ได้แก่ จังหวัดนครราชสีมา 11 สนามสอบ จังหวัดชัยภูมิ 5 สนามสอบ จังหวัดบุรีรัมย์ 8 สนามสอบ และจังหวัดสุรินทร์ 6 สนามสอบ ซึ่งได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ คือ คณะทำงานในระดับ สนามสอบ จำนวน 456 ราย ผลการประเมินผู้รับบริการ มีความพึงพอใจเฉลี่ย ร้อยละ 90.30 นอกจากนี้ยังได้มีการจัดประชุมผู้บริหารและอาจารย์แนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษา “สู่เส้นทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยี สุรนารี ปีการศึกษา 2551” เมื่อวันที่ 4 กันยายน 2550 ซึ่งผู้เข้าร่วมการประชุมที่ตอบแบบประเมินจำนวน 205 คน มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดประชุม เฉลี่ยร้อยละ 88.86</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์ การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการทั้ง 2 กิจกรรม เฉลี่ยร้อยละ 89.85	3	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75	/

รายการหลักฐาน :

ตารางที่ 5.4.1 ผลการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการสอบ O-NET ประจำปี การศึกษา 2550

ตารางที่ 5.4.2 สรุปผลการจัดประชุมผู้บริหารและอาจารย์แนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษา ปีการศึกษา 2551

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 : คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันศูนย์ฯ ให้แข่งขันได้ในระดับสากล

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (/) หรือไม่มี (X) การดำเนินการ
1. คณะกรรมการฯ มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทาง ยุทธศาสตร์และนโยบายของหน่วยงาน	/
2. คณะกรรมการฯ มีการติดตามผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของศูนย์ฯ มากกว่าปีละ 2 ครั้ง	/
3. มีการประชุมคณะกรรมการฯ อย่างต่ำร้อยละ 80 ของแผน ในการประชุมแต่ละครั้ง มีกรรมการเข้าร่วมโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยมีการส่งเอกสารให้กรรมการ อย่างน้อย 7 วันก่อนการประชุม	/
4. คณะกรรมการฯ จัดให้มีการประเมินผลงานของผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ตามหลักเกณฑ์ที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้า	X
5. คณะกรรมการฯ มีการดำเนินงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล และส่งเสริมการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลทั่วทั้งองค์กร	/

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ในการดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษา มีคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา ทำหน้าที่ให้ความเห็นชอบ ให้คำแนะนำและข้อสังเกตต่าง ๆ ส่งเสริมการบริหารงานของศูนย์ฯโดยใช้หลักธรรมาภิบาล ในการวินิจฉัยเรื่องต่าง ๆ ตลอดจนมีการติดตามผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ จากรายงานสรุปผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ ซึ่งจะมีการรายงานให้คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ทราบในทุก ๆ ปีการศึกษา และสำหรับในปีการศึกษา 2550 ได้มีการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ จำนวน 3 ครั้ง และมีคณะกรรมการ/ผู้แทนเข้าร่วมการประชุมมากกว่าร้อยละ 80</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์ การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 ข้อ (1, 2, 3 และ 5)	2	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานได้ไม่น้อย กว่า 4 ข้อ	/

รายการหลักฐาน :

ตารางที่ 7.1 การประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2550

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของศูนย์ฯ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (/) หรือไม่มี (X) การดำเนินการ
1. มีกระบวนการสรรหาผู้บริหารที่เป็นระบบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	/
2. ผู้บริหารดำเนินการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลและใช้ศักยภาพภาวะผู้นำที่มีอยู่ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของศูนย์ฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	/
3. มีกระบวนการประเมินศักยภาพและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับในศูนย์ฯ	X
4. มีการจัดทำแผนและกลไกการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารตามผลการประเมิน และดำเนินการตามแผนอย่างครบถ้วน	X

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
การดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษา มีการประชุมระหว่างผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ เป็นประจำ สม่ำเสมอ เพื่อหารือในเรื่องต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ร่วมกัน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของศูนย์ฯ และผู้ที่เกี่ยวข้อง เป็นสำคัญ

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์ การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 2 ข้อ	1	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานได้ไม่น้อยกว่า 3 ข้อแรก	X

ตัวบ่งชี้ 7.3 : มีการพัฒนาศูนย์ฯ คู่องค์กรเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 4 ข้อแรก

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (/) หรือไม่มี (X) การดำเนินการ
1. มีการทบทวนและจัดทำแผนการจัดการความรู้ เพื่อมุ่งองค์กรแห่งการเรียนรู้และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาคมของศูนย์ฯ รับทราบ	X
2. มีการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	X
3. มีการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายร้อยละ 100	X
4. มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้	X
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้	X

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ศูนย์บริการการศึกษาได้มีการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ รวมทั้งส่งเสริมให้บุคลากรของศูนย์ มีโอกาสได้รับการพัฒนาศักยภาพและความสามารถในรูปแบบต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น การเข้าร่วมการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ฯลฯ และนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาตนเอง รวมทั้งการถ่ายทอดความรู้และให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งได้กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี และ KPI ของศูนย์ ให้พนักงานเข้ารับการอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน อย่างน้อยคนละ 1 ครั้ง/ปี</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์ การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓)หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
-	0	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานได้ไม่น้อย กว่า 3 ข้อแรก	X

ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 5 ข้อแรก

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (/) หรือไม่มี (X) การดำเนินการ
1. มีการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรม ภายใต้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์	/
2. มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นการส่งเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เช่น การปฏิบัติงาน เช่น การสรรหา การจัดวางคนลงตำแหน่ง การกำหนดเส้นทางเดินของตำแหน่ง การสนับสนุนเข้าร่วมประชุม ฝึกอบรมและหรือเสนอผลงานทางวิชาการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรการสร้างขวัญกำลังใจ มาตรการลงโทษ รวมทั้งการพัฒนา และรักษานุคลากรที่มีคุณภาพ	/
3. มีระบบสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข	/
4. มีระบบส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพอย่างรวดเร็วตามสายงาน	X
5. มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบ	X
6. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจเสนอผู้บริหารระดับสูง และมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้อุดม	X

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ศูนย์บริการการศึกษามีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรม ภายใต้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีการกำหนดผลผลิตในแผนปฏิบัติการ และกำหนดเป็น KPI ของหน่วยงานให้บุคลากรทุกคน ได้เข้ารับการอบรม สัมมนา อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี 2. มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นการส่งเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เช่น มีการส่งพนักงานเข้ารับการอบรม สัมมนา ตามความสนใจ 3. มีระบบสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข โดยศูนย์ฯ ได้มีการจัดกิจกรรมเลี้ยงวันเกิดของพนักงาน การจัดกิจกรรมเนื่องในวันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์ การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
มีผลงานตามเกณฑ์ มาตรฐาน 3 ข้อแรก	2	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานได้ไม่น้อย กว่า 3 ข้อแรก	/

รายการหลักฐาน :

- ตารางที่ 7.4.1 รายงานการเข้าร่วมอบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน ของศูนย์บริการการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2550
 ตารางที่ 7.4.2 สรุปกิจกรรมภายในศูนย์บริการการศึกษา (ระหว่างวันที่ 1 พฤษภาคม 2550 – 30 เมษายน 2551)

ตัวบ่งชี้ที่ 7.5 : ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย
 ก. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 2 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 3 ข้อแรก

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (/) หรือไม่มี (X) การดำเนินการ
1. มีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	/
2. มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ	/
3. มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล	/
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล	X
5. มีการนำผลการประเมินในข้อ 3 และ 4 มาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล	X
6. มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของสถาบันผ่านระบบเครือข่ายกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามรูปแบบมาตรฐานที่กำหนด	X

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ศูนย์บริการการศึกษามีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารงาน และการตัดสินใจ โดยได้มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับการดำเนินงานของศูนย์ฯ เช่น ฐานข้อมูล การรับ-ส่งหนังสือ ฐานข้อมูลการรับจ่ายวัสดุ ฐานข้อมูลการอบรมและพัฒนาบุคลากร ฐานข้อมูลการลา และการปฏิบัติงานนอกเวลาของพนักงาน ฐานข้อมูลการตรวจสอบงบประมาณการปฏิบัติงานแบบจ่าย ค่าตอบแทน ฐานข้อมูลตรวจสอบงบประมาณประจำปีประจำปีจ่าย ของศูนย์บริการการศึกษา ทะเบียนคุม เงินสำรองจ่าย ฐานข้อมูลดัชนีหนังสือศูนย์บริการการศึกษา ซึ่งได้มีการประเมินประสิทธิภาพและความ ปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลด้วยการกำหนดสิทธิในการใช้งาน</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อแรก	3	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ไม่น้อยกว่า 2 ข้อแรก	/

ตัวบ่งชี้ที่ 7.6 : ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้นักศึกษาภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (/) หรือไม่มี (X) การดำเนินการ
1. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใส ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ เอกสาร สิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ นิตยสาร	/
2. มีระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาคม มทส. ผ่านช่องทางที่เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับกัน โดยทั่วอย่างน้อย 3 ช่องทาง	/
3. มีการนำความคิดเห็นของประชาคม มทส. ไปประกอบการบริหารงาน โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมีการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม	/
4. มีที่ปรึกษาที่มาจากภาคประชาชน ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่องและชัดเจน เช่น จัดประชุมร่วมกันอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	X
5. มีกระบวนการหรือกลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาชน	X

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ศูนย์บริการการศึกษามีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาคม มทส. อย่างโปร่งใส ผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การประชาสัมพันธ์ การรับสมัครนักศึกษาผ่านทาง โทรทัศน์ Website แผ่นพับ การแนะนำสวัสดิการ และการประกาศข่าวต่าง ๆ ผ่าน Website การแจ้งข้อมูลข่าวสารผ่านทาง SMS 2. มีระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาคม มทส. ผ่านช่องทางที่เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับกัน เช่น โทรศัพท์ Website แบบสอบถาม และด้วยตนเอง 3. การนำความคิดเห็นไปประกอบการบริหารงาน โดยมอบหมายฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานให้ถูกต้อง และเหมาะสมต่อไป

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อแรก	2	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ไม่น้อยกว่า 3 ข้อแรก	/

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.8 : มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 – 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (/) หรือไม่มี (X) การดำเนินการ
1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของศูนย์ฯ ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน โดยผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการบริหารความเสี่ยง	X
2. มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหายหรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหารงาน และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง	/
3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยแผนดังกล่าวต้องกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการในการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกระดับในด้านการบริหารความเสี่ยง และการดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม	/
4. มีการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง	/
5. มีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการกำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยงโดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารของศูนย์ฯ	/

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ศูนย์บริการการศึกษามีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการมอบหมายผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลความเสี่ยงของศูนย์ 2. มีการประชุมร่วมกันเพื่อวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหายหรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหารงาน และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง 3. มีการจัดทำแผนการปรับปรุงระบบควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ 2550 ของศูนย์ โดยแผนดังกล่าว กำหนดผู้รับผิดชอบ การปรับปรุง และกรอบระยะเวลาในการปรับปรุง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น 4. มีการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงระบบควบคุมภายใน 5. มีการสรุปผลการดำเนินงานและจัดทำรายงานแผนการปรับปรุงระบบควบคุมภายใน และรายงานผลการติดตามการปฏิบัติตามแผนการปรับปรุงระบบควบคุมภายใน

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน ไม่ครบ 3 ข้อแรก	1	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ไม่น้อยกว่า 3 ข้อแรก	X

รายการหลักฐาน :

ตารางที่ 7.8 รายงานผลการติดตามการปฏิบัติงานแผนการปรับปรุงระบบควบคุมภายใน ประจำปี 2550 ระดับหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.9 : ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 5 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 5 - 7 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (/) หรือไม่มี (X) การดำเนินการ
1. มีการกำหนดแนวทางการดำเนินการในการประเมินผลภายในศูนย์ฯ	X
2. มีแผนงานการประเมินผลภายในศูนย์ฯ	X
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	/
4. มีการจัดทำ Strategy Map ของศูนย์ฯ โดยกำหนดเป้าประสงค์ของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้เชื่อมโยงกับเป้าประสงค์และประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	X
5. มีการยืนยันวิสัยทัศน์และประเด็นยุทธศาสตร์ของศูนย์ฯ	X
6. มีระบบในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเป้าหมาย	X
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายตามคำรับรอง	X
8. มีการนำผลการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารไปเชื่อมโยงกับระบบการสร้างแรงจูงใจ	X

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
การบริหารจัดการของศูนย์บริการการศึกษา มีการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล ตามเกณฑ์มาตรฐาน คือ มีการกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 1 ข้อ	1	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน ได้ไม่น้อยกว่า 5 ข้อแรก	X

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 8.2 : มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกศูนย์ฯ ร่วมกัน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 4 ข้อแรก

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (/) หรือไม่มี (X) การดำเนินการ
1. มีคณะกรรมการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ทรัพยากรของศูนย์ฯ	/
2. มีผลการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ทรัพยากรของศูนย์ฯ	/
3. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย	/
4. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่นนอกมหาวิทยาลัย	/
5. มีผลการประหยัดงบประมาณที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น	X

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
ศูนย์บริการการศึกษา มีการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยตามหลัก “การรวมบริการประสานภารกิจ” เช่น ระบบทะเบียนและประมวลผล นอกจากนี้ยังมีการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ๆ นอกมหาวิทยาลัย เช่น การเป็นศูนย์สอบ จัดสอบวิชาเฉพาะ และการสอบ A-NET ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา การจัดสอบ O-NET ช่วงชั้นที่ 4 ของสำนักงานทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐานใน 4 ข้อแรก	3	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ไม่น้อยกว่า 3 ข้อแรก	/

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 4 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 5 ข้อแรก

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (/) หรือไม่มี (X) การดำเนินการ
1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของศูนย์ฯ	/
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพจากคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของศูนย์ฯ ภายใต้การมีส่วนร่วมจากภาคีทั้งภายในและภายนอกศูนย์ฯ	/
3. มีการกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก	/
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ครบถ้วน ทั้งการควบคุมคุณภาพ การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ (อย่างน้อย 3 ปี นับรวมปีที่มีการติดตาม)	/
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน	/
6. มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และใช้ร่วมกันทั้งระดับบุคคล ภาควิชา คณะ และสถาบัน	X
7. มีระบบส่งเสริมการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกศูนย์ฯ	X

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ศูนย์บริการการศึกษา ได้มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน และมีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อให้พนักงานได้ใช้เป็นแนวทางปฏิบัติ และได้เข้าใจถึงระดับความสำคัญของภารกิจที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ ศูนย์ฯ ยังได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายใน</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์ การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อแรก	3	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานได้ไม่น้อยกว่า 4 ข้อแรก	/

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 9.3 : ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
มีการดำเนินการไม่ครบ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการอย่างน้อย 4 ข้อแรก

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (/) หรือไม่มี (X) การดำเนินการ
1. มีการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง	/
2. มีการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพภายใน โดยสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของศูนย์ฯ	/
3. มีการรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนภายในเวลาที่กำหนด	/
4. มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	/
5. มีนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น หรือมีการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อการเป็นแหล่งอ้างอิงให้กับหน่วยงานและสถาบันอื่น ๆ	X

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ศูนย์บริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่ได้รับการประเมินภายใน ทำให้ได้ทราบถึงข้อดี และข้อที่ควรปรับปรุงของหน่วยงาน ซึ่งศูนย์ฯได้นำผลการประเมินดังกล่าวมาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ฯให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การพัฒนาตัวบ่งชี้ “ความสามารถ” ให้ท้าทายมากขึ้น หรือหากปฏิบัติงานได้ต่ำกว่าเกณฑ์ที่ตั้งไว้ จะต้องมีการพิจารณาหาแนวทางการแก้ไข เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนเชิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 ข้อแรก	3	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ไม่น้อยกว่า 3 ข้อแรก	/

องค์ประกอบที่ 10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 10.1 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ร้อยละ 65 - ร้อยละ 74	ร้อยละ 75 - ร้อยละ 84	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 85

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ปีการศึกษา 2550 ผู้สมัครระดับบัณฑิตศึกษาที่ยื่นใบสมัครด้วยตนเอง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 – 3 ปีการศึกษา 2550 ดังนี้</p> <p>ด้านความสะดวกและรวดเร็ว คิดเป็นร้อยละ 98.66 (95.98, 100 , 100)</p> <p>ด้านข้อมูลชัดเจน และตอบปัญหาข้อซักถาม คิดเป็น ร้อยละ 95.86 (93.75, 96.55, 97.73)</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์ การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
- ด้านความสะดวกและรวดเร็ว ร้อยละ 98.66 - ด้านข้อมูลชัดเจน และตอบปัญหา ข้อซักถาม ร้อยละ 96.01	3	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	/

รายการหลักฐาน :

ตารางที่ 10.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ประจำปีภาคการศึกษาที่ 1/2550-3/2550

องค์ประกอบที่ 10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 10.2 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ร้อยละ 65 - ร้อยละ 74	ร้อยละ 75 - ร้อยละ 84	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 85

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
ในปีการศึกษา 2550 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2550 คิดเป็น ร้อยละ 78.80

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 78.80	2	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75	/

รายการหลักฐาน :

ตารางที่ 10.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ประจำปีภาคการศึกษาที่ 1/2550-3/2550

องค์ประกอบที่ 10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 10.3 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ร้อยละ 65 - ร้อยละ 74	ร้อยละ 75 - ร้อยละ 84	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 85

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจจากนักศึกษาที่แจ้งจบทาง Internet ในภาคการศึกษาที่ 1/2550 - 3/2550 ปีการศึกษา 2550 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 86.41 (86.36, 82.57, 90.29)

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 86.41	3	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85	/

รายการหลักฐาน :

ตารางที่ 10.3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการยื่นคำร้องแจ้งจบทาง Internet ประจำปีการศึกษาที่ 1/2550-3/2550

องค์ประกอบที่ 10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 10.4 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบด้วยเครื่อง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ร้อยละ 65 - ร้อยละ 74	ร้อยละ 75 - ร้อยละ 84	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 85

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการตรวจสอบด้วยเครื่อง จากอาจารย์ผู้สอนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจจากอาจารย์ผู้สอน หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ที่มารับบริการตรวจสอบด้วยเครื่อง ภาคการศึกษาที่ 1/2550-3/2550 ซึ่งในปี การศึกษา 2550 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 100 (100, 100, 100)

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์ การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 100	3	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85	/

รายการหลักฐาน :

ตารางที่ 10.4 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบด้วยเครื่อง ประจำปีภาคการศึกษาที่ 1/2550-3/2550

องค์ประกอบที่ 10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 10.5 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ร้อยละ 65 - ร้อยละ 74	ร้อยละ 75 - ร้อยละ 84	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 85

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
ฝ่ายธุรการ ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการให้บริการของพนักงานฝ่ายธุรการ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของพนักงานของศูนย์บริการการศึกษา ซึ่งเป็นผู้รับบริการ ระหว่างภาคการศึกษาที่ 1/2550 -3/2550 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 68.45

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 68.45	1	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	X

รายการหลักฐาน :

ตารางที่ 10.5 รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการงานฝ่ายธุรการ ของศูนย์บริการการศึกษา ประจำปี ภาคการศึกษาที่ 1/2550-3/2550

องค์ประกอบที่ 10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 10.6 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ร้อยละ 65 - ร้อยละ 74	ร้อยละ 75 - ร้อยละ 84	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 85

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ได้ประเมินคุณภาพให้บริการการวิเคราะห์ พัฒนาระบบ ทั้งด้านโปรแกรมระบบงานทะเบียนนักศึกษา ระบบงานทาง Internet และบริการให้คำแนะนำทั่วไปของฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ จากการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจจากผู้รับบริการทั้งหมด ในปีการศึกษา 2550 พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 78.36

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็น ร้อยละ 78.36	2	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	X

องค์ประกอบที่ 11 ความสามารถในการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 11.1 : การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการให้บริการขอให้ห้องเรียนห้องสอบ

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ใช้เวลาเฉลี่ยมากกว่า 10 นาที	ใช้เวลาเฉลี่ย 6-10 นาที	ใช้เวลาเฉลี่ย 1-5 นาที

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ในปีการศึกษา 2550 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบสามารถให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบได้ภายในเวลา 3 นาที โดยเฉลี่ยจาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้</p> <p>ภาค 1/2550 สามารถให้บริการภายในเวลา 3 นาที</p> <p>ภาค 2/2550 สามารถให้บริการภายในเวลา 3 นาที</p> <p>ภาค 3/2550 สามารถให้บริการภายในเวลา 3 นาที</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
สามารถให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ ได้ภายในเวลา 3 นาที	3	ใช้เวลาเฉลี่ย 1-5 นาที	/

องค์ประกอบที่ 11 ความสามารถในการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 11.2 : ตารางเรียนตารางสอนระดับปริญญาตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง Internet

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

จำนวนวันที่นักศึกษาในระดับปริญญาตรี ทราบตารางสอนตารางสอบ ก่อนการลงทะเบียนเรียนทาง Internet

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
จำนวน 1-9 วัน	จำนวน 10-19 วัน	จำนวนตั้งแต่ 20 วันขึ้นไป

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ ได้ประเมินคุณภาพให้บริการการจัดตารางสอนตารางสอบ โดยฝ่ายตารางสอนตารางสอบ ทำการตรวจสอบ ความพร้อมของตารางสอนตารางสอบในรายวิชาตามหลักสูตรระดับปริญญาตรีว่ามีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนเรียนทาง Internet กี่วัน ซึ่งในปีการศึกษา 2550 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบสามารถให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีทราบตารางสอนตารางสอบก่อนการลงทะเบียนทาง internet 12 วัน โดยเฉลี่ยจาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้</p> <p>ภาค 1/2550 13 วัน ภาค 2/2550 7 วัน ภาค 3/2550 17 วัน</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
นักศึกษาระดับปริญญาตรีทราบตารางสอนตารางสอบก่อนการลงทะเบียนทาง internet 12 วัน	2	20 วันขึ้นไป	X

องค์ประกอบที่ 11 ความสามารถในการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 11.3 : นักศึกษาสามารถทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง Internet ก่อนการสอบ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

จำนวนวันที่สามารถประกาศห้องสอบให้ทราบ ก่อนการสอบ

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
จำนวน 4-6 วัน	จำนวน 7-9 วัน	จำนวนตั้งแต่ 10 วันขึ้นไป

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ ได้ประเมินคุณภาพให้บริการการแจ้งห้องสอบให้นักศึกษาทราบ ก่อนการสอบ โดยเก็บข้อมูลจากจำนวนวันที่เริ่มประกาศห้องสอบ ไปจนถึงวันแรกที่เริ่มทำการสอบว่ามีระยะเวลาห่างกันกี่วัน ซึ่งในปีการศึกษา 2550 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบสามารถให้นักศึกษาทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง internet หรือบอร์ดประกาศของฝ่ายตารางสอนฯ ได้ภายใน 14 วัน โดยเฉลี่ยจาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้</p> <p>ภาค 1/2550 กลางภาค 12 วัน ปลายภาค 12 วัน</p> <p>ภาค 2/2550 กลางภาค 13 วัน ปลายภาค 12 วัน</p> <p>ภาค 3/2550 กลางภาค 20 วัน ปลายภาค 12 วัน</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
สามารถให้นักศึกษาทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง internet หรือบอร์ดประกาศฯ ได้ภายใน 14 วัน	3	10 วันขึ้นไป	/

องค์ประกอบที่ 11 ความสามารถในการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 11.4 : กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย ก่อนการสอบ

เกณฑ์การประเมิน :

จำนวนวันที่สามารถแจ้งคำสั่งการคุมสอบให้กรรมการคุมสอบทราบ ก่อนการสอบ

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
จำนวน 6-7 วัน	จำนวน 8-9 วัน	จำนวนตั้งแต่ 10 วันขึ้นไป

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ ได้ประเมินคุณภาพให้บริการแจ้งคำสั่งการคุมสอบทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย ก่อนการสอบ โดยเก็บข้อมูลจากจำนวนวันที่ประกาศข้อมูลคำสั่งกรรมการคุมสอบทาง Internet หรือทางจดหมายเวียน ไปจนถึงวันแรกที่เริ่มทำการสอบว่ามีระยะเวลาห่างกันกี่วัน ในแต่ละภาคการศึกษา ซึ่งในปีการศึกษา 2550 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง internet หรือ ทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัยได้ภายใน 10 วัน โดยเฉลี่ยจาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้</p> <p>ภาค 1/2550 กลางภาค 11 วัน ปลายภาค 10 วัน</p> <p>ภาค 2/2550 กลางภาค 10 วัน ปลายภาค 8 วัน</p> <p>ภาค 3/2550 กลางภาค 12 วัน ปลายภาค 7 วัน</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง internet หรือ ทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัยได้ภายใน 10 วัน	3	10 วันขึ้นไป	/

องค์ประกอบที่ 11 ความสามารถในการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 11.5 : การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในเรื่องที่อยู่อาศัยการศูนย์บริการการศึกษาเป็นผู้พิจารณา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

ร้อยละของจำนวนเอกสารที่สามารถให้บริการตามที่ขอภายใน 1 วันทำการ ภายหลังจากที่ได้รับคำร้อง

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ร้อยละ 65-74	ร้อยละ 75-84	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 85

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ได้ประเมินคุณภาพของงานทะเบียน ในเรื่องที่อยู่อาศัยการศูนย์บริการการศึกษา เป็นผู้พิจารณา โดยเก็บข้อมูลจากคำร้องขอใบรับรองและคำร้องทั่วไปที่ยื่นและดำเนินการโดยฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ในปีการศึกษา 2550 ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาสามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับคำร้อง ร้อยละ 96.81 ซึ่งเฉลี่ยจาก ร้อยละของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2550 ดังนี้</p> <p>ภาค 1/2550 ร้อยละ 98.87 ภาค 2/2550 ร้อยละ 94.30 ภาค 3/2550 ร้อยละ 95.34</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
สามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับคำร้อง ร้อยละ 96.81	3	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	/

องค์ประกอบที่ 11 ความสามารถในการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 11.6 : การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

ร้อยละของจำนวนเอกสารที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 นาที นับจากที่ได้รับเอกสาร

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ร้อยละ 65-74	ร้อยละ 75-84	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 85

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน ในเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ โดยเก็บข้อมูลจากคำร้องเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ การขอเพิ่มวิชา เปลี่ยนกลุ่มลงทะเบียนเรียน ชำซ้อน ลงทะเบียนเรียนต่ำ/เกินกำหนด และถอนรายวิชาที่ยื่นและดำเนินการโดยฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ในปีการศึกษา 2550 ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาสามารถให้บริการเอกสารที่ขอกภายใน 30 นาที นับจากได้รับคำร้อง ร้อยละ 99.14 ซึ่งเฉลี่ยจาก ร้อยละของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2550 ดังนี้</p> <p>ภาค 1/2550 ร้อยละ 97.86 ภาค 2/2550 ร้อยละ 100 ภาค 3/2550 ร้อยละ 99.97</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
สามารถให้บริการเอกสารที่ขอกภายใน 30 นาที นับจากได้รับคำร้อง ร้อยละ 99.14	3	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	/

องค์ประกอบที่ 11 ความสามารถในการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 11.7 : การให้บริการออกเอกสารการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

ร้อยละของจำนวนเอกสารที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ ภายหลังจากได้รับคำร้อง

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ร้อยละ 75-84	ร้อยละ 85-94	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 95

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการการออกเอกสารการศึกษา ของ ฝ่ายฯ โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำเอกสารการศึกษา เช่น Transcript หนังสือรับรองต่าง ๆ ตามใบคำร้องแต่ละวัน ซึ่งในปีการศึกษา 2550 ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต สามารถให้บริการการออกเอกสารการศึกษาได้ ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับคำร้อง ร้อยละ 100 ซึ่ง เฉลี่ยจากร้อยละของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2550 ดังนี้</p> <p>ภาคการศึกษา 1/2550 ร้อยละ 100 ภาคการศึกษา 2/2550 ร้อยละ 100 ภาคการศึกษา 3/2550 ร้อยละ 100</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
สามารถให้บริการการออกเอกสารการศึกษาได้ ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับคำร้อง ร้อยละ 100	3	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	/

องค์ประกอบที่ 11 ความสามารถในการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 11.8 : การให้บริการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

จำนวนวันที่สามารถดำเนินการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา ภายหลังจากที่ได้รับมติสภามหาวิทยาลัย

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
ภายใน 7 วันทำการ	ภายใน 6 วันทำการ	ภายใน 5 วันทำการ

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการการออกเอกสารการสำเร็จการศึกษา ของฝ่ายฯ โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลสถิติจำนวนวันที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำเอกสารการสำเร็จการศึกษา ในปีการศึกษา 2550 ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิตสามารถให้บริการการออกเอกสารการสำเร็จการศึกษาได้ ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย ซึ่งเฉลี่ยจากภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2550 ดังนี้</p> <p>ภาคการศึกษาที่ 1/2550 ภายใน 2 วันทำการ ภาคการศึกษาที่ 2/2550 ภายใน 3 วันทำการ ภาคการศึกษาที่ 3/2550 ภายใน 3 วันทำการ</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
สามารถให้บริการการออกเอกสารการสำเร็จการศึกษาได้ ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย	3	ภายใน 5 วันทำการ หลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย	/

องค์ประกอบที่ 11 ความสามารถในการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 11.9 : การให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

ร้อยละในการให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบฯ โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่าร้อยละ 50	ร้อยละ 50 - 79	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ได้ประเมินคุณภาพการดำเนินการวิเคราะห์ พัฒนาระบบ ทั้งด้านโปรแกรมระบบงานทะเบียนนักศึกษา ระบบงานทาง Internet และการดำเนินงานทั่วไปของฝ่ายฯ โดยเก็บข้อมูลจากสถิติในการดำเนินการ ในปีการศึกษา 2550 ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงานทะเบียนและประเมินผลฯ โดยเจ้าหน้าที่ดำเนินการเอง ร้อยละ 91.78 ของเรื่องที่ได้รับแจ้ง ซึ่งเฉลี่ยจากการดำเนินงาน ดังนี้</p> <p>ภาคการศึกษาที่ 1/2550 ดำเนินการได้ 58 รายการ จากทั้งหมด 65 รายการ คิดเป็นร้อยละ 89.23</p> <p>ภาคการศึกษาที่ 2/2550 ดำเนินการได้ 44 รายการ จากทั้งหมด 44 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100</p> <p>ภาคการศึกษาที่ 3/2550 ดำเนินการได้ 32 รายการ จากทั้งหมด 37 รายการ คิดเป็นร้อยละ 86.49</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงานทะเบียนและประเมินผลฯ โดยเจ้าหน้าที่ดำเนินการเอง ร้อยละ 91.78 ของเรื่องที่ได้รับแจ้ง	3	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	/

องค์ประกอบที่ 11 ความสามารถในการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 11.10 : การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

ร้อยละในการให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบเพิ่มเติมจากระบบเดิม โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3
น้อยกว่าร้อยละ 50	ร้อยละ 50 - 79	มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

รายละเอียดผลการดำเนินงาน
<p>ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ได้ประเมินคุณภาพการดำเนินการวิเคราะห์ พัฒนาระบบ ทั้งด้าน โปรแกรมระบบงานทะเบียนนักศึกษา ระบบงานทาง Internet และการดำเนินงานทั่วไปของฝ่ายฯ โดยเก็บข้อมูลจากสถิติการดำเนินการ ในปีการศึกษา 2550 ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบดำเนินการวิเคราะห์และพัฒนาระบบ โปรแกรมระบบงานทะเบียนและประเมินผลฯ เพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม โดยเจ้าหน้าที่ดำเนินการเอง ได้ร้อยละ 95.34 ของเรื่องที่ได้รับแจ้ง ซึ่งเฉลี่ยจากการดำเนินงานภาคการศึกษาที่ 1-3 ดังนี้</p> <p>ภาค 1/2550 ดำเนินการได้ 12 รายการ จากทั้งหมด 12 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100</p> <p>ภาค 2/2550 ดำเนินการได้ 16 รายการ จากทั้งหมด 18 รายการ คิดเป็นร้อยละ 88.89</p> <p>ภาค 3/2550 ดำเนินการได้ 13 รายการ จากทั้งหมด 13 รายการ คิดเป็นร้อยละ 100</p>

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (/)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (X)
สามารถให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบ เพิ่มเติมจากระบบเดิม โดยเจ้าหน้าที่ดำเนินการเอง ได้ร้อยละ 95.34	3	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	/

ตารางเป้าหมายและผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ			
ตัวบ่งชี้ 1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ ไม่น้อยกว่า 5 ข้อแรก	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อแรก	2
ตัวบ่งชี้ 1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75	มีผลการปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานคิดเป็นร้อยละ 76.92	2
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 1			2.00
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม			
ตัวบ่งชี้ 5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม เฉลี่ย ร้อยละ 89.85	3
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 5			3.00
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ			
ตัวบ่งชี้ 7.1 คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ และสามารถผลักดันศูนย์ฯ ให้แข่งขันได้ในระดับสากล	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ ไม่น้อยกว่า 4 ข้อ	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 ข้อ (1, 2, 3 และ 5)	2
ตัวบ่งชี้ 7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของศูนย์ฯ	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ ไม่น้อยกว่า 3 ข้อแรก	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 2 ข้อ	1

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน
ตัวบ่งชี้ 7.3 มีการพัฒนาศูนย์ฯ ศูนย์การเรียนรู้	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ไม่น้อยกว่า 3 ข้อแรก	-	0
ตัวบ่งชี้ 7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ไม่น้อยกว่า 3 ข้อแรก	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อแรก	2
ตัวบ่งชี้ 7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย ก. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ไม่น้อยกว่า 2 ข้อแรก	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อแรก	3
ตัวบ่งชี้ 7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ไม่น้อยกว่า 3 ข้อแรก	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อแรก	2
ตัวบ่งชี้ 7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ไม่น้อยกว่า 3 ข้อแรก	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ	1
ตัวบ่งชี้ 7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานได้ไม่น้อยกว่า 5 ข้อแรก	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 1 ข้อ	1
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 7			1.50

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน การประเมิน
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ			
ตัวบ่งชี้ 8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอก ศูนย์ฯ ร่วมกัน	ดำเนินการ ตามเกณฑ์ มาตรฐานได้ ไม่น้อยกว่า 3 ข้อแรก	มีผลงานตามเกณฑ์ มาตรฐาน 4 ข้อแรก	3
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 8			3.00
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ			
ตัวบ่งชี้ 9.1 มีระบบและกลไกการประกัน คุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของ กระบวนการบริหารการศึกษา	ดำเนินการ ตามเกณฑ์ มาตรฐานได้ ไม่น้อยกว่า 4 ข้อแรก	มีผลงานตามเกณฑ์ มาตรฐาน 5 ข้อแรก	3
ตัวบ่งชี้ 9.3 ระดับความสำเร็จของการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน	ดำเนินการ ตามเกณฑ์ มาตรฐานได้ ไม่น้อยกว่า 3 ข้อแรก	มีผลงานตามเกณฑ์ มาตรฐาน 4 ข้อแรก	3
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 9			3.00
องค์ประกอบที่ 10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ			
ตัวบ่งชี้ 10.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการในการรับนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ - ด้านความสะดวกและ รวดเร็ว ร้อยละ 98.66 - ด้านข้อมูลชัดเจน และ ตอบปัญหาข้อซักถาม ร้อยละ 95.86	3
ตัวบ่งชี้ 10.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อ การให้บริการของฝ่ายทะเบียน นักศึกษา	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 75	ในปีการศึกษา 2550 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของฝ่าย ทะเบียนนักศึกษา เฉลี่ย ร้อยละ 78.80	2

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน
ตัวบ่งชี้ 10.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85	นักศึกษาที่ใช้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ยร้อยละ 86.41	3
ตัวบ่งชี้ 10.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบด้วยเครื่อง	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85	ผู้ให้บริการตรวจสอบด้วยเครื่อง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ เฉลี่ย ร้อยละ 100	3
ตัวบ่งชี้ 10.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	พนักงานของศูนย์บริการการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ เฉลี่ยร้อยละ 68.45	1
ตัวบ่งชี้ 10.6 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	พนักงานของศูนย์บริการการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ เฉลี่ยร้อยละ 78.36	2
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 10			2.33

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน การประเมิน
องค์ประกอบที่ 11 ความสามารถในการให้บริการ			
ตัวบ่งชี้ 11.1 การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ	ใช้เวลาเฉลี่ย 1-5 นาที	ฝ่ายตารางสอนตารางสอบสามารถให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบได้เฉลี่ยภายในเวลา 3 นาที	3
ตัวบ่งชี้ 11.2 ตารางเรียนตารางสอนระดับปริญญาตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง Internet	20 วันขึ้นไป	ฝ่ายตารางสอนตารางสอบสามารถให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีทราบตารางสอนตารางสอบก่อนการลงทะเบียนทาง internet เฉลี่ย 12 วัน	2
ตัวบ่งชี้ 11.3 นักศึกษาสามารถทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง Internet ก่อนการสอบ	10 วันขึ้นไป	ฝ่ายตารางสอนตารางสอบสามารถให้นักศึกษาทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง internet หรือบอร์ดประกาศของฝ่ายตารางสอนฯ ได้เฉลี่ยภายใน 14 วัน	3
ตัวบ่งชี้ 11.4 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบ ทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย ก่อนการสอบ	10 วันขึ้นไป	กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง internet หรือ ทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัยได้เฉลี่ย ภายใน 10 วัน	3
ตัวบ่งชี้ 11.5 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาในเรื่องที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาเป็นผู้พิจารณา	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาสามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 1 วันนับจากวันที่ได้รับคำร้อง เฉลี่ย ร้อยละ 96.81	3

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน การประเมิน
ตัวบ่งชี้ 11.6 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มี อำนาจ	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85	ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา สามารถให้บริการเอกสาร ที่ขอภายใน 30 นาที นับจากได้รับคำร้อง เฉลี่ยร้อยละ 99.14	3
ตัวบ่งชี้ 11.7 การให้บริการออกเอกสารการศึกษา	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	ฝ่ายประมวลผลและข้อมูล บัณฑิตสามารถให้บริการ การออกเอกสารการศึกษา ได้ ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับคำร้อง เฉลี่ยร้อยละ 100	3
ตัวบ่งชี้ 11.8 การให้บริการออกเอกสารสำเร็จ การศึกษา	ภายใน 5 วัน ทำการ หลังจากได้รับ มติสภา มหาวิทยาลัย	ฝ่ายประมวลผลและข้อมูล บัณฑิตสามารถให้บริการ การออกเอกสารการศึกษา เฉลี่ยภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับมติสภา มหาวิทยาลัย	3
ตัวบ่งชี้ 11.9 การให้บริการแก้ไขปรับปรุง โปรแกรมระบบงาน	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา ระบบดำเนินการปรับปรุง แก้ไขโปรแกรมระบบงาน ทะเบียนและประเมินผลฯ โดยเจ้าหน้าที่ดำเนินการเอง ทั้งหมด เฉลี่ยร้อยละ 91.78 ของเรื่องที่ได้รับแจ้ง	3

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนน การประเมิน
ตัวบ่งชี้ 11.10 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนา ระบบเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 80	ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนา ระบบดำเนินการวิเคราะห์ และพัฒนาระบบ โปรแกรม ระบบงานทะเบียนและ ประเมินผลฯ เพิ่มเติมจาก ที่มีอยู่เดิม โดยเจ้าหน้าที่ ดำเนินการเอง เฉลี่ยร้อยละ 95.34	3
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 11			2.90
เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ			2.37

จากผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ในปีการศึกษา 2550 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลในปีการศึกษา 2548 และ 2549 เพื่อดูพัฒนาการ สามารถสรุปได้ดังนี้

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผลการประเมิน		
	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ			
ตัวบ่งชี้ 1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	แผนปฏิบัติการประจำปีมีความสอดคล้องกับปณิธานและวิสัยทัศน์มาก ระดับผลการประเมิน 4	แผนปฏิบัติการประจำปีมีความสอดคล้องกับปณิธานและวิสัยทัศน์มาก ระดับผลการประเมิน 4 กำหนดแผนกลยุทธ์ที่เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมาก ระดับผลการประเมิน 4	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อแรก ระดับคะแนนการประเมิน 2
ตัวบ่งชี้ 1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการทำงานที่กำหนด	มีผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ร้อยละ 102.50 ระดับผลการประเมิน 5	มีผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ร้อยละ 110.04 ระดับผลการประเมิน 5	มีผลการปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ร้อยละ 76.92 ระดับคะแนนการประเมิน 2
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม			
ตัวบ่งชี้ 5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม	-	-	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 89.85 คะแนนการประเมิน 3
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ			
ตัวบ่งชี้ 7.1 คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันศูนย์ฯ ให้แข่งขันได้ในระดับสากล	-	ระดับคุณภาพของคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษาอยู่ในระดับ 3	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 ข้อ ระดับคะแนนการประเมิน 2

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผลการประเมิน		
	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550
ตัวบ่งชี้ 7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของศูนย์ฯ	-	-	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 2 ข้อ ระดับคะแนนการประเมิน 1
ตัวบ่งชี้ 7.3 มีการพัฒนาศูนย์ฯ ส่งเสริมการเรียนรู้	-	-	ผลงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน ระดับคะแนนการประเมิน 0
ตัวบ่งชี้ 7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	-	บุคลากรของศูนย์ฯ ได้มีโอกาสเข้าร่วมการประชุม สัมมนา หรืออบรม อย่างน้อยคนละ 1 ครั้ง/ปี คิดเป็นร้อยละ 100	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อ ระดับคะแนนการประเมิน 2
ตัวบ่งชี้ 7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย ก. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร	-	-	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อแรก ระดับคะแนนการประเมิน 2
ตัวบ่งชี้ 7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคล ภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ	-	-	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อแรก ระดับคะแนนการประเมิน 2
ตัวบ่งชี้ 7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	-	-	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ ระดับคะแนนการประเมิน 1
ตัวบ่งชี้ 7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	-	-	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐานครบ 5 ข้อ ระดับคะแนนการประเมิน 1
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ			
ตัวบ่งชี้ 8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกศูนย์ฯร่วมกัน	-	-	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 ข้อแรก ระดับคะแนนการประเมิน 3

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผลการประเมิน		
	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ			
ตัวบ่งชี้ 9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	-	ดำเนินการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมีระดับคุณภาพ 3	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อแรก ระดับคะแนนการประเมิน 3
ตัวบ่งชี้ 9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	-	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพอยู่ในระดับคุณภาพ 4	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 ข้อแรก ระดับคะแนนการประเมิน 3
องค์ประกอบที่ 10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ			
ตัวบ่งชี้ 10.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก (4.37, 4.36) ระดับผลการประเมิน 4	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด (4.38, 4.37) ระดับผลการประเมิน 5	ผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 98.66 , 95.86 ระดับคะแนนการประเมิน 3
ตัวบ่งชี้ 10.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก (3.66) ระดับผลการประเมิน 4	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก (3.95) ระดับผลการประเมิน 4	ผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 98.66 , 95.86 ระดับคะแนนการประเมิน 3
ตัวบ่งชี้ 10.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด (4.50) ระดับผลการประเมิน 5	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด (4.53) ระดับผลการประเมิน 5	ผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 86.41 ระดับคะแนนการประเมิน 3
ตัวบ่งชี้ 10.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบด้วยเครื่อง	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด (4.85) ระดับผลการประเมิน 5	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด (4.85) ระดับผลการประเมิน 5	ผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 100 ระดับคะแนนการประเมิน 3
ตัวบ่งชี้ 10.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก (3.53) ระดับผลการประเมิน 4	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก (4.07) ระดับผลการประเมิน 4	ผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 68.45 ระดับคะแนนการประเมิน 1
ตัวบ่งชี้ 10.6 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ	-	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมาก (3.77) ระดับผลการประเมิน 4	ผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 78.36 ระดับคะแนนการประเมิน 2

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้		ผลการประเมิน		
		ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550
องค์ประกอบที่ 11 ความสามารถในการให้บริการ				
ตัวบ่งชี้ 11.1	การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ	ภายในเวลา 4.33 นาที ระดับผลการประเมิน 5	ภายในเวลา 5 นาที ระดับผลการประเมิน 5	ภายในเวลา 3 นาที ระดับคะแนน การประเมิน 3
ตัวบ่งชี้ 11.2	ตารางเรียนตารางสอนระดับปริญญาตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง Internet	19 วัน ระดับผลการประเมิน 5	38 วัน ระดับผลการประเมิน 5	12 วัน ระดับคะแนน การประเมิน 2
ตัวบ่งชี้ 11.3	นักศึกษาสามารถทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง Internet ก่อนการสอบ	14 วัน ระดับผลการประเมิน 5	14 วัน ระดับผลการประเมิน 5	14 วัน ระดับคะแนน การประเมิน 3
ตัวบ่งชี้ 11.4	กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบ ทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย ก่อนการสอบ	10 วัน ระดับผลการประเมิน 5	10 วัน ระดับผลการประเมิน 5	10 วัน ระดับคะแนน การประเมิน 3
ตัวบ่งชี้ 11.5	การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในเรื่องที่อยู่อาศัย ศูนย์บริการการศึกษาเป็นผู้พิจารณา	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 97.78 ระดับผลการประเมิน 5	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 97.49 ระดับผลการประเมิน 5	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 96.81 ระดับคะแนน การประเมิน 3
ตัวบ่งชี้ 11.6	การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 99.84 ระดับผลการประเมิน 5	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 97.03 ระดับผลการประเมิน 5	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 99.14 ระดับคะแนน การประเมิน 3
ตัวบ่งชี้ 11.7	การให้บริการออกเอกสารการศึกษา	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 99.78 ระดับผลการประเมิน 5	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 100 ระดับผลการประเมิน 5	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 100 ระดับคะแนน การประเมิน 3
ตัวบ่งชี้ 11.8	การให้บริการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา	ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับมติสภา มหาวิทยาลัย ระดับผลการประเมิน 5	ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับมติสภา มหาวิทยาลัย ระดับผลการประเมิน 5	ภายใน 3 วันทำการ หลังจากได้รับมติสภา มหาวิทยาลัย ระดับคะแนน การประเมิน 3

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผลการประเมิน		
	ปี 2548	ปี 2549	ปี 2550
ตัวบ่งชี้ 11.9 การให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบงาน	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 93.48 ระดับผลการประเมิน 5	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 88.94 ระดับผลการประเมิน 5	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 91.78 ระดับคะแนน การประเมิน 3
ตัวบ่งชี้ 11.10 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 85.50 ระดับผลการประเมิน 5	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 82.40 ระดับผลการประเมิน 5	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 95.34 ระดับคะแนน การประเมิน 3
เฉลี่ยภาพรวม	4.55	4.48	2.37

ส่วนที่ 3

จุดเด่น-แนวทางเสริม และ จุดอ่อน –แนวทางแก้ไข

จากรายละเอียดของผลการประเมินการดำเนินงานและผลการประเมินตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพการศึกษาดังที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 สรุปจุดเด่น/แนวทางเสริม และจุดอ่อน/แนวทางแก้ไขในภาพรวมของหน่วยงาน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ				
ตัวบ่งชี้ 1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	ได้กำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ			
ตัวบ่งชี้ 1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด		นำผลการประเมินมาปรับปรุงแผนและการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น		
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม				
ตัวบ่งชี้ 5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม	มีขั้นตอนในการดำเนินงานชัดเจน เนื่องจากการจัดสอบ O-NET เป็นการดำเนินการในรูปแบบเดียวกันทั่วประเทศ	-	มีความต่อเนื่องในการประสานงานน้อย	ควรมีการประสานงานกับสนามสอบอย่างต่อเนื่อง นอกเหนือจากการส่งข่าวสารผ่าน Web ของ สทศ.

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ				
ตัวบ่งชี้ 7.1 คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ใช้หลัก ธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและ สามารถผลักดันศูนย์ฯ ให้แข่งขัน ได้ในระดับสากล	การดำเนินงานของศูนย์บริการ การศึกษามีคณะกรรมการประจำ ศูนย์บริการการศึกษาให้ความ เห็นชอบ คำแนะนำ และข้อสังเกต ต่าง ๆ			
ตัวบ่งชี้ 7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของ ศูนย์ฯ	มีการประชุมของผู้บริหารและ หัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ เป็นประจำ สม่ำเสมอ เพื่อหารือในเรื่องต่าง ๆ ของศูนย์ฯ ร่วมกัน		ขาดการประเมิน ภาวะผู้นำของ ผู้บริหารทุกระดับ ของศูนย์ฯ	ควรมีการประเมิน สักยภาพและผลการ ปฏิบัติงานของผู้บริหาร ที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับ ในศูนย์ฯ
ตัวบ่งชี้ 7.3 มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์กรเรียนรู้	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดการความรู้ในการ ปฏิบัติงาน โดยจัดทำคู่มือ ปฏิบัติงานของทุกฝ่าย ที่ ครอบคลุมพันธกิจในแต่ละ ด้าน เพื่อรวบรวมเป็นองค์ ความรู้ใน การปฏิบัติงาน ของหน่วยงาน - ส่งเสริมพนักงานเข้าร่วมการ อบรม สัมมนา ตามความสนใจ 	จัดทำแผนการจัดการ ความรู้ เพื่อมุ่งสู่องค์กร แห่งการเรียนรู้และ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ บุคลากรของศูนย์ฯ รับทราบโดยทั่วกัน	บุคลากรยังขาดความ เข้าใจเกี่ยวกับ ความหมายและ วิธีการของการพัฒนา สถาบันสู่องค์กร เรียนรู้	จัดอบรม/สัมมนา เกี่ยวกับการจัดการ ความรู้ให้แก่บุคลากร ของศูนย์ฯ

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ				
<p>ตัวบ่งชี้ 7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถทันต่อวิทยาการใหม่ๆ โดยการสนับสนุนการเข้าร่วมฝึกอบรม และประชุมสัมมนา - มีกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานภายในศูนย์ฯ โดยได้มีการจัดกิจกรรมเลี้ยงวันเกิดของพนักงาน การจัดกิจกรรมเนื่องในวันขึ้นปีใหม่ เป็นต้น 			
<p>ตัวบ่งชี้ 7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย</p> <p>ก. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร</p>	<p>ศูนย์ฯ ได้มีการจัดทำฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อช่วยให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ ในด้านการบริหารงานมีความสะดวก คล่องตัวมากขึ้น</p>			

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
<p>ตัวบ่งชี้ 7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ</p>	<p>มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ รวมทั้งมีระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนผ่านช่องทางที่เปิดเผยและเป็นที่ยอมรับกัน และนำความคิดเห็นต่างๆ ไปประกอบการบริหารงาน โดยมอบหมายฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาดำเนินการให้ถูกต้อง และเหมาะสมต่อไป</p>			
<p>ตัวบ่งชี้ 7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา</p>	<p>ศูนย์ฯ มีการจัดทำแผนการปรับปรุงระบบควบคุมภายใน ของหน่วยงานเป็นประจำทุก ๆ ปี มีการกำหนดผู้รับผิดชอบการปรับปรุง และกรอบระยะเวลาในการปรับปรุง เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น</p>			
<p>ตัวบ่งชี้ 7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล</p>	<p>มีการประเมินผลภายในหน่วยงาน และกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายการดำเนินงานตามพันธกิจ และยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย</p>		<p>การดำเนินการยังไม่เป็นรูปแบบ/ขั้นตอนที่ชัดเจน</p>	<p>กำหนดแนวทางการดำเนินการและแผนงานการประเมินผลภายในศูนย์ฯ และให้บุคลากรได้รับทราบโดยทั่วกัน</p>

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ				
ตัวบ่งชี้ 8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกสถาบันร่วมกัน	มีการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัยตามหลัก “การรวมบริการประสานภารกิจ” ตลอดจนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายนอก			
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ				
ตัวบ่งชี้ 9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	ศูนย์บริการการศึกษา มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัย เพื่อให้พนักงานได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติ และยังได้จัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายใน			
ตัวบ่งชี้ 9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	มีการกำหนดแนวปฏิบัติ แผนปฏิบัติการในการประกันคุณภาพ และมีการติดตามและประเมินผลอย่างเป็นระบบ			

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
องค์ประกอบที่ 10 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ				
<p>ตัวบ่งชี้ 10.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการรับสมัครระดับมากที่สุด 2. มีขั้นตอนในการดำเนินการที่ไม่ซับซ้อนจึงทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการสมัคร 	<p>ประชาสัมพันธ์การสมัครเข้าศึกษาผ่าน Web ให้มากขึ้น เพื่อให้ผู้สมัครจะได้ไม่ต้องเดินทางมาสมัครด้วยตนเองที่มหาวิทยาลัย</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่รับสมัครไม่สามารถให้ข้อมูลในรายละเอียดบางเรื่องได้ ต้องติดต่อสาขาวิชาหรืออาจารย์โดยตรง 2. มีปัญหาเกี่ยวกับการสื่อสารกับผู้สมัครชาวต่างชาติ 3. สถานที่รับสมัคร (อาคารเรียนรวม) หายาก 	<p>ควรมีป้ายบอกทางให้ชัดเจน เพื่อให้อำนวยความสะดวกแก่ผู้สมัครในการเดินทางมาอาคารเรียนรวม</p>
<p>ตัวบ่งชี้ 10.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา</p>	<p>มหาวิทยาลัยให้นักศึกษาลงทะเบียนเรียนทาง Intrenet เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษา และการลงทะเบียนโดยเจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จตามเวลาที่แจ้งนักศึกษา</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. เพิ่มจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการแก่นักศึกษาใกล้จุดบริการในช่วงที่มีการเพิ่ม-ลดรายวิชา 2. ปรับปรุง Server รองรับจำนวนนักศึกษาที่มากขึ้นให้รวดเร็วขึ้น 	<p>นักศึกษาบางรายไม่ได้ศึกษาขั้นตอนการลงทะเบียนเรียนทาง Internet ก่อนทำให้การลงทะเบียนเรียนไม่สมบูรณ์</p>	<p>เจ้าหน้าที่จะต้องให้คำแนะนำในการลงทะเบียนเรียนทางโทรศัพท์เพื่อแก้ปัญหาให้กับนักศึกษา</p>

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
<p>ตัวบ่งชี้ 10.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. นักศึกษาไม่ต้องเดินทางมายื่นคำร้องที่ศูนย์บริการการศึกษา 2. ประหยัดงบประมาณในการจัดทำเอกสาร 3. ช่วยลดขั้นตอนการทำงานเนื่องจากข้อมูลต่าง ๆ ที่นักศึกษากรอก และส่งคำร้องเรียบร้อยแล้ว จะเข้าไปยังระบบฐานข้อมูล 		<p>นักศึกษบางรายยังไม่เข้าใจการยื่นคำร้องขอแจ้งจบ จะรอจนกว่าจะจบจริงแล้วจึงมายื่นคำร้องขอแจ้งจบ ทำให้มีการแจ้งจบล่าช้าอยู่ทุกภาคการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษาบัณฑิตศึกษา</p>	<p>ต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้นักศึกษาเข้าใจเรื่องการยื่นคำร้องขอแจ้งจบที่ถูกต้องมากยิ่งขึ้น เพื่อลดปัญหาการแจ้งจบล่าช้าและ/หรือจบไม่เป็นไปตามกำหนด</p>
<p>ตัวบ่งชี้ 10.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบด้วยเครื่อง</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. มีการให้บริการตรวจสอบด้วยเครื่องที่ศูนย์บริการการศึกษาแห่งเดียวในมหาวิทยาลัย 2. ผลการตรวจสอบจะโอนเข้าระบบฯ ทันที สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ทันตามความต้องการ 3. มีบริการวิเคราะห์ข้อสอบหลังจากการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว 			

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
<p>ตัวบ่งชี้ 10.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ</p>	-	-	<p>เนื่องจากมีการ โอนย้ายบุคลากรไปยังหน่วยงานอื่น จำนวน 2 อัตรา (ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2550) ทำให้บุคลากรลดลง ส่งผลกระทบต่อการให้บริการ</p>	<p>ได้รับบุคลากรมาทดแทน จำนวน 1 อัตรา (ตั้งแต่วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2551)</p>
<p>ตัวบ่งชี้ 10.6 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ</p>	-	<p>พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านระบบงานและด้าน Programming เพื่อให้สามารถปรับปรุงแก้ไขได้อย่างรวดเร็วในแนวทางที่ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพมากขึ้น</p>	-	-

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
องค์ประกอบที่ 11 ความสามารถในการให้บริการ				
ตัวบ่งชี้ 11.1 การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ	<ul style="list-style-type: none"> - มีความสะดวกรวดเร็วสำหรับผู้ให้บริการ - ผู้ให้และผู้รับบริการติดต่อสื่อสารกันโดยตรง 	<ul style="list-style-type: none"> - เพิ่มช่องทางการให้บริการจองผ่าน Web 	<ul style="list-style-type: none"> - ให้บริการได้ครั้งละ 1 คน และต้องตรวจสอบห้องว่างจากสมุดรับจอง - มีผู้ใช้บริการจองห้องมากขึ้นเจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบด้วยตนเองและทางโทรศัพท์จนไม่สามารถทำงานอื่นได้เต็มที่ - กรณีที่เจ้าหน้าที่ติดภารกิจไม่สามารถให้บริการจองได้ - การตรวจสอบห้องว่างด้วยมือและสายตาผู้ให้บริการอาจมีข้อผิดพลาดได้ 	พัฒนาระบบการจองห้องเรียนให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและให้สามารถจองห้องเรียนทาง web ได้

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
ตัวบ่งชี้ 11.2 ตารางเรียนตารางสอนระดับ ปริญญาตรีมีความพร้อม ก่อนการลงทะเบียนทาง Internet	<ul style="list-style-type: none"> - มีคณะทำงานจัดตารางสอนของมหาวิทยาลัยซึ่งเป็นตัวแทนจากสำนักวิชาต่าง ๆ ทำให้ได้รับข้อมูลครบถ้วน - การมีตารางสอนแบบคงที่ทำให้การจัดตารางสอนวิชากลางที่เรียนร่วมกันหลายหลักสูตรจัดได้ง่ายและเร็วขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> - สาขาวิชาควรจัดตารางสอนแบบคงที่ด้วย 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการเปลี่ยนแปลงรับผิดชอบจัดตารางสอนฯ จึงทำให้จัดได้ล่าช้า - บางสาขาวิชาส่งข้อมูลการจัดตารางเรียนที่สาขาวิชารับผิดชอบล่าช้า - มีระยะเวลาในการดำเนินการสั้นเนื่องจากเวลาปิดภาคสั้นเพราะมีการปรับเปลี่ยนการศึกษาเพื่อการแข่งขัน SEA GAMES 	<ul style="list-style-type: none"> - มีคู่มือการปฏิบัติงานที่ละเอียดและควรมีข้อควรระวังในการดำเนินงานให้ชัดเจนกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงงานกัน - สาขาวิชาควรจัดตารางสอนแบบคงที่ด้วย
ตัวบ่งชี้ 11.3 นักศึกษาสามารถทราบห้องสอบ กลางภาค/ปลายภาค ทาง Internet ก่อนการสอบ	<ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษามีความสะดวกรวดเร็วในการค้นหาห้องสอบโดยไม่ต้องรอดูประกาศที่ติดไว้จากบอร์ด 		<ul style="list-style-type: none"> - ถ้าระบบเครือข่ายล่มหรือไฟดับ นักศึกษาไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลได้ 	<ul style="list-style-type: none"> - มีการติดประกาศแจ้งไว้ที่บอร์ดฝ่ายตารางสอนตารางสอบ

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
<p>ตัวบ่งชี้ 11.4</p> <p>กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบ ทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย ก่อนการสอบ</p>	<p>กรรมการคุมสอบสามารถตรวจสอบวัน-เวลาของการคุมสอบได้ทางเว็บตลอดเวลาและทุกที่ที่มีการเชื่อมต่อเครือข่ายโดยไม่ต้องรอเอกสารคำสั่ง</p>		<p>หากมีการเปลี่ยนแปลงกรรมการคุมสอบหลังจากที่มีคำสั่งไปแล้วไม่สามารถตรวจสอบได้จากเว็บ</p>	<p>ควรพัฒนาระบบการจัดกรรมการคุมสอบให้รองรับการเปลี่ยนแปลงกรรมการคุมสอบ</p>
<p>ตัวบ่งชี้ 11.5</p> <p>การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาในเรื่องที่ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาเป็นผู้พิจารณา</p>	<p>สามารถให้บริการเอกสารที่ขอหรือดำเนินการคำร้องที่ยื่นภายใน 1 วัน นับจากวันที่ได้รับคำร้อง</p>	<ol style="list-style-type: none"> กำหนดขอบเขตเอกสารหรือเรื่องที่สามารถมอบผู้เกี่ยวข้องพิจารณาแทน ควรตรวจสอบความครบถ้วนของคำร้องของนักศึกษาก่อนเสนอผู้อำนวยการการศึกษาพิจารณา 		
<p>ตัวบ่งชี้ 11.6</p> <p>การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาในเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ</p>	<p>สามารถให้บริการเอกสารที่ขอหรือดำเนินการคำร้องที่ยื่นภายใน 30 นาที นับจากเวลาที่ได้รับคำร้อง</p>	<p>นักศึกษาควรตรวจสอบความครบถ้วนของคำร้องก่อนยื่นเอกสารให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการเพื่อความรวดเร็วในการดำเนินการ</p>		

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
ตัวบ่งชี้ 11.7 การให้บริการออกเอกสารการศึกษา	สามารถออกเอกสาร การศึกษาได้ ภายในกำหนดที่ตั้งไว้ 100% เนื่องจาก มีข้อมูลต่าง ๆ อยู่ในระบบฐานข้อมูล	-		
ตัวบ่งชี้ 11.8 การให้บริการออกเอกสารสำเร็จ การศึกษา	สามารถออกเอกสารสำเร็จการศึกษาได้ อย่างรวดเร็วหลังจากได้รับมติจากสภามหาวิทยาลัย เนื่องจากมีการเตรียม ข้อมูลต่าง ๆ ไว้ล่วงหน้าก่อนการ ดำเนินงาน	มหาวิทยาลัยควรมีกำหนด ระยะเวลาในการพิจารณาการ สำเร็จการศึกษาที่แน่นอนในแต่ ละภาคการศึกษา		
ตัวบ่งชี้ 11.9 การให้บริการแก้ไขปรับปรุง โปรแกรมระบบงาน	สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหา พัฒนา ปรับปรุงระบบ งานทะเบียนและ ประเมินผลทั้งด้าน Back Office และ Internet ได้เองส่วนหนึ่ง ทำให้ลด ค่าใช้จ่ายในการจ้างบริษัท	ศูนย์ฯ ควรมีบุคลากรที่มีความ เชี่ยวชาญด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และด้านเทคนิคต่างๆ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่าง มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น		
ตัวบ่งชี้ 11.10 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนา ระบบเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม	สามารถสร้างระบบงานที่ตอบสนอง ตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เช่น ระบบลงทะเบียนผู้เข้ารับการสัมมนา ระบบรับสมัครนักศึกษาผ่าน internet			