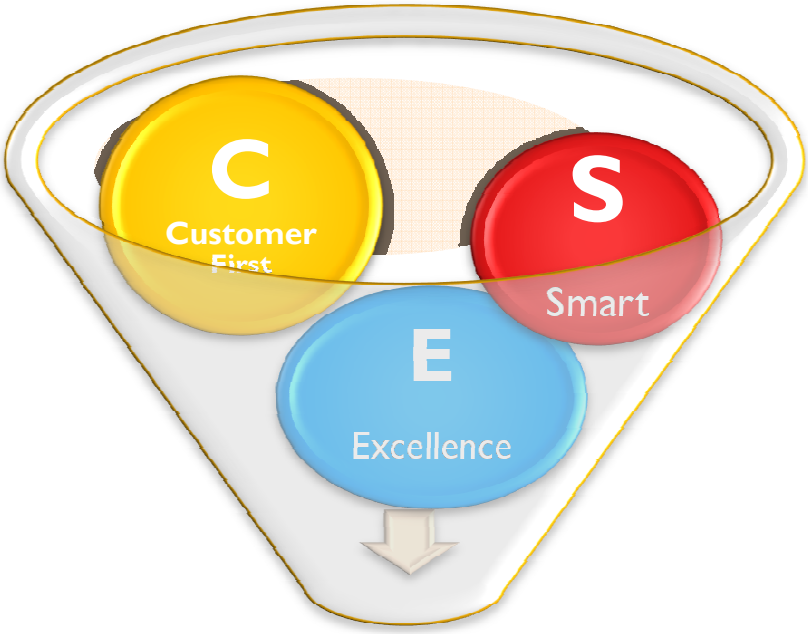
รายงานการประเมินตนเอง

Self Assessment Report



ศูนย์บริการการศึกษา

Center for Educational Services

ประจำปีการศึกษา 2552

คำนำ

ศูนย์บริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการด้านงานทะเบียนและการประเมินผลการศึกษาของนักศึกษาทุกระดับชั้นการศึกษา ตามนโยบาย “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ของมหาวิทยาลัย มีโครงสร้างการบริหารงานจัดการที่ประกอบด้วย ฝ่ายธุรการ ฝ่ายรับนักศึกษา ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ บุคลากรทุกคนได้ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพที่สำคัญตามแต่ละภารกิจ เพื่อที่จะให้ผลผลิตงานบริการเป็นไปด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพสูงสุด สร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ และเป็นแหล่งสารสนเทศด้านข้อมูลนักศึกษาให้กับมหาวิทยาลัย

ในรอบปีการศึกษา 2552 ที่ผ่านมา ศูนย์บริการการศึกษาได้ทำการประเมินตนเองภายใต้องค์ประกอบคุณภาพ 7 ด้าน 29 ตัวบ่งชี้ ที่ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน ครอบคลุมมิติการบริหารจัดการแบบสมดุล (BSC) ซึ่งเป็นขั้นตอนการตรวจสอบผลการดำเนินการอีกขั้นหนึ่ง และส่งผลโดยตรงต่อการปรับปรุงและพัฒนางานของศูนย์บริการการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น การประเมินตนเองในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดีจากความร่วมมือร่วมใจของพนักงานของศูนย์บริการการศึกษาทุก ๆ คน จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ เสาวนะ)
ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	**ก-ค**
ส่วนที่ 1 บทนำ	
1. ความเป็นมา	1
2. ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจ	1
3. เป้าประสงค์	2
4. ยุทธศาสตร์	3
5. โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน	3
6. บุคลากร	4
7. คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ประจำหน่วยงาน	5
8. ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน	6
ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้	13
ส่วนที่ 3 จุดเด่น- แนวทางเสริม และ จุดด้อย- แนวทางการแก้ไข	64
ส่วนที่ 4 ภาคผนวก (ข้อมูลประกอบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้)	69

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ศูนย์บริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักในด้านการให้บริการด้านงานทะเบียนและการประเมินผลการศึกษาแก่นักศึกษาทุกระดับชั้นการศึกษา ตามนโยบายที่ยึดหลักการบริหารแบบ “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ของมหาวิทยาลัย มีโครงสร้างการบริหารงานซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายธุรการ ฝ่ายรับนักศึกษา ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ และฝ่ายวิจัยและพัฒนาแบบทดสอบ

ศูนย์บริการการศึกษาได้เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 เป็นต้นมา สำหรับปีการศึกษา 2552 นี้ ศูนย์บริการการศึกษาได้ทำการประกันคุณภาพการศึกษาใน 7 องค์ประกอบ 29 ตัวบ่งชี้ ซึ่งได้ทำการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยมีรายละเอียดองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และผลการประเมินในแต่ละตัวบ่งชี้ ตามรายละเอียดที่ปรากฏในบทที่ 2 และผลสรุปจุดเด่น/แนวทางเสริม และจุดอ่อน/แนวทางแก้ไขในภาพรวมของศูนย์บริการการศึกษา ตามรายละเอียดที่ปรากฏในบทที่ 3 ซึ่งสามารถนำมาสรุปได้ดังนี้

ผลการประเมินคุณภาพในภาพรวม

1. ในภาพรวม ผลการดำเนินงานของศูนย์บริการการศึกษาได้คุณภาพในระดับดีมาก คือได้คะแนนการประเมินเฉลี่ย 2.87 จาก คะแนนเต็ม 3 คิดเป็น 86% (บรรลุเป้าหมาย 25 ตัวบ่งชี้ จาก 29 ตัวบ่งชี้)
2. เมื่อพิจารณาในแต่ละตัวบ่งชี้ ทั้งหมด 29 ตัวบ่งชี้ พบว่า
   2.1 ตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับได้มาตรฐาน (ได้ 3 คะแนน) หรือเป็นจุดเด่น จำนวน 25 ตัวบ่งชี้ ได้แก่
      1) ตัวบ่งชี้ 1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ
      2) ตัวบ่งชี้ 1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด
      3) ตัวบ่งชี้ 5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
      4) ตัวบ่งชี้ 7.1 คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันศูนย์ฯให้แข่งขันได้ในระดับสากล
      5) ตัวบ่งชี้ 7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของศูนย์บริการการศึกษา
      6) ตัวบ่งชี้ 7.3 มีการพัฒนาศูนย์บริการการศึกษาสู่องค์การเรียนรู้

7) ตัวบ่งชี้ 7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

8) ตัวบ่งชี้ 7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย

ก. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร

ข. ฐานข้อมูลเพื่อการเรียนการสอน

9) ตัวบ่งชี้ 7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา

10) ตัวบ่งชี้ 7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา

11) ตัวบ่งชี้ 7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล

12) ตัวบ่งชี้ 8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกศูนย์ฯ ร่วมกัน

13) ตัวบ่งชี้ 9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

14) ตัวบ่งชี้ 9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

15) ตัวบ่งชี้ 12.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษา

16) ตัวบ่งชี้ 12.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet

17) ตัวบ่งชี้ 12.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจข้อสอบด้วยเครื่อง

18) ตัวบ่งชี้ 13.1 นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนทราบตารางสอนตารางสอบได้ระดับปริญญาตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง Internet

19) ตัวบ่งชี้ 13.2 นักศึกษาสามารถทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง Internet ก่อนการสอบ

20) ตัวบ่งชี้ 13.3 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย ก่อนการสอบ

21) ตัวบ่งชี้ 13.4 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจเป็นผู้พิจารณา

22) ตัวบ่งชี้ 13.5 การให้บริการออกหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา

23) ตัวบ่งชี้ 13.6 การให้บริการออกเอกสารการศึกษา

24) ตัวบ่งชี้ 13.7 การให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุง เพิ่มเติมโปรแกรม

25) ตัวบ่งชี้ 13.8 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบขึ้นใหม่

2.2 ตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับควรปรับปรุงให้ได้มาตรฐาน (ได้ 2 คะแนน)
จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

1) ตัวบ่งชี้ 12.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา
2) ตัวบ่งชี้ 12.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ
3) ตัวบ่งชี้ 12.6 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ
4) ตัวบ่งชี้ 12.7 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการการศึกษาในภาพรวม

2.3 จากผลการประเมินคุณภาพตามตัวบ่งชี้ที่ควรปรับปรุงให้ได้มาตรฐาน ซึ่งเป็นกลุ่มความพึงพอใจต่อการให้บริการ นั้น ศูนย์ฯควรปรับปรุงการดำเนินการเพื่อให้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการให้มากยิ่งขึ้น

ส่วนที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เป็นสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ได้นำร่องจัดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นลำดับแรก ๆ และด้วยความเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลแห่งแรกที่มีวิธีการบริหารจัดการที่เป็นอิสระ มีความคล่องตัว มีระเบียบการบริหารคน บริหารงานเป็นของตนเอง โดยมีสภามหาวิทยาลัยเป็นองค์กรสูงสุด และมหาวิทยาลัยได้พัฒนาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพของตนเองที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย และยังได้รวบรวมเอาองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เข้ามาอีกด้วย นอกจากนั้นมหาวิทยาลัย ยังมีนโยบายให้ทุกหน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) โดยกำหนดให้แต่ละหน่วยงานจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการบ่งชี้คุณภาพ ควบคุมคุณภาพ และตรวจสอบคุณภาพตามภารกิจของแต่ละหน่วยงาน ร่วมทั้งเพื่อเป็นการสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย

การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ในครั้งนี้ ถือเป็นการดำเนินการครั้งที่ 5 และเป็นการรายงานผลดำเนินการของศูนย์บริการการศึกษา ตลอดปีการศึกษา 2552 ภายใต้การควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ ตามกรอบกระบวนการคุณภาพ PDCA และนับเป็นโอกาสอันดีที่ศูนย์บริการการศึกษาจะได้เผยแพร่ผลการปฏิบัติงานต่อสาธารณชน

2. ปณิธาน : ศูนย์บริการการศึกษามีปณิธานที่จะให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. วิสัยทัศน์: เป็นศูนย์บริการด้านงานทะเบียนและประเมินผลที่มีคุณภาพสูงสุดและเป็นแหล่งสารสนเทศด้านข้อมูลนักศึกษาซึ่งเป็นที่ยอมรับระดับประเทศ

4. พันธกิจ : ศูนย์บริการการศึกษาเป็นศูนย์รวมการผลิตบริการด้านงานทะเบียนและประเมินผลเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

5. ภารกิจ :

1. ดำเนินการรับนักศึกษาใหม่ทุกระดับตามระเบียบและนโยบายของมหาวิทยาลัย
2. ดำเนินการจัดทำระเบียนรายวิชาตารางสอนและตารางสอบ
3. ดำเนินการจัดการใช้ห้องเรียนและห้องปฏิบัติการของมหาวิทยาลัย เพื่อการเรียนการสอนและการสอบ
4. ดำเนินการจัดสอบกลางภาคและประจำภาค
5. ดูแลและประสานงานการใช้ห้องเรียน สถานที่ในอาคารเรียนรวม 1 และ 2 ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ที่อาคารศูนย์เครื่องมือ 6 และห้องเรียนในอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษาฯ

6. ดำเนินการเกี่ยวกับการลงทะเบียนเรียน
7. ดำเนินการด้านทะเบียนนักศึกษา
8. ดำเนินการประสานงานด้านทะเบียนนักศึกษากับสำนักวิชา
9. ดำเนินการเกี่ยวกับการออกเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของนักศึกษา
10. ดำเนินการด้านการประมวลผลการศึกษา ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
11. ดำเนินการด้านการสำเร็จการศึกษา
12. ดำเนินการเกี่ยวกับการตรวจสอบวุฒิการศึกษา
13. ดำเนินการด้านข้อมูลที่เกี่ยวกับการศึกษา นักศึกษา และบัณฑิต เพื่อประโยชน์ในการบริหารมหาวิทยาลัย
14. ให้บริการด้านข้อมูลเกี่ยวกับนักศึกษา แก่อาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อการแนะแนว และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
15. ดำเนินการวิจัยและพัฒนาแบบสอบ ทั้งแบบสอบวัดผลการเรียนและแบบสอบเฉพาะกิจต่าง ๆ
16. ดำเนินการจัดให้มีการศึกษาเพื่อพัฒนาและเผยแพร่วิชาการวัดและประเมินผลการศึกษาตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
17. ดูแลบริหารจัดการฐานข้อมูลในระบบงานทะเบียนนักศึกษาและประเมินผลการศึกษาให้มีประสิทธิภาพเป็นแหล่งข้อมูลสารสนเทศแก่ผู้บริหารเพื่อการวิเคราะห์และตัดสินใจในด้านการศึกษา
18. ดำเนินการวิเคราะห์และพัฒนาระบบงานทะเบียนนักศึกษาและประเมินผลการศึกษา
19. ดำเนินการพัฒนาโปรแกรมเพื่อบริการทางอินเทอร์เน็ต วิเคราะห์ พัฒนา ปรับปรุง ดูแล Web Page ของศูนย์บริการการศึกษา และ Web Page ระบบงานทะเบียนนักศึกษาและประเมินผลการศึกษา www.reg.sut.ac.th
20. การจัดสอบเฉพาะกิจภายในมหาวิทยาลัย อาทิเช่น สอบคัดเลือกเข้าศึกษาหลักสูตรแพทยศาสตร์, พยาบาลศาสตร์, นักศึกษาเข้าค่ายปูพื้นฐาน ฯลฯ
21. การจัดสอบภายนอก อาทิเช่น การจัดสอบ O-NET , GAT/PAT ฯลฯ
22. ดำเนินการด้านอื่น ๆ ที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

6. เป้าประสงค์ :

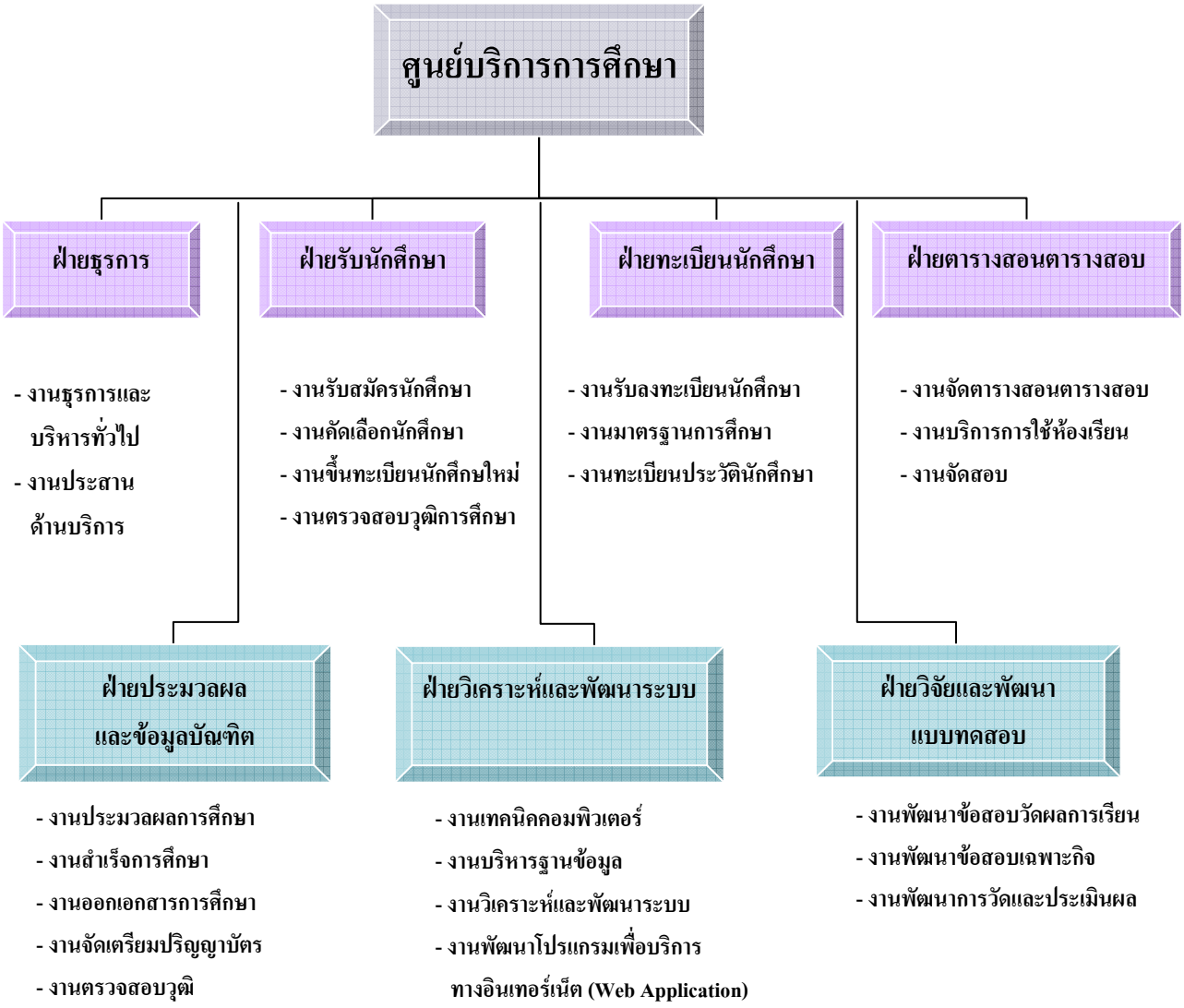
1. ผู้รับบริการมีความเชื่อมั่นในคุณภาพการให้บริการ
2. ผู้รับบริการได้รับการบริการที่ถูกต้อง รวดเร็ว และ ผู้ให้บริการมีความเต็มใจให้บริการ
3. กระบวนการทำงานมีประสิทธิภาพสูง โดยมีผลการประกันคุณภาพอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด
4. เทคโนโลยีสามารถตอบสนองผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีระบบสารสนเทศที่เหมาะสม
6. บุคลากรมีความรู้ ทักษะ และทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน

7. ยุทธศาสตร์ :

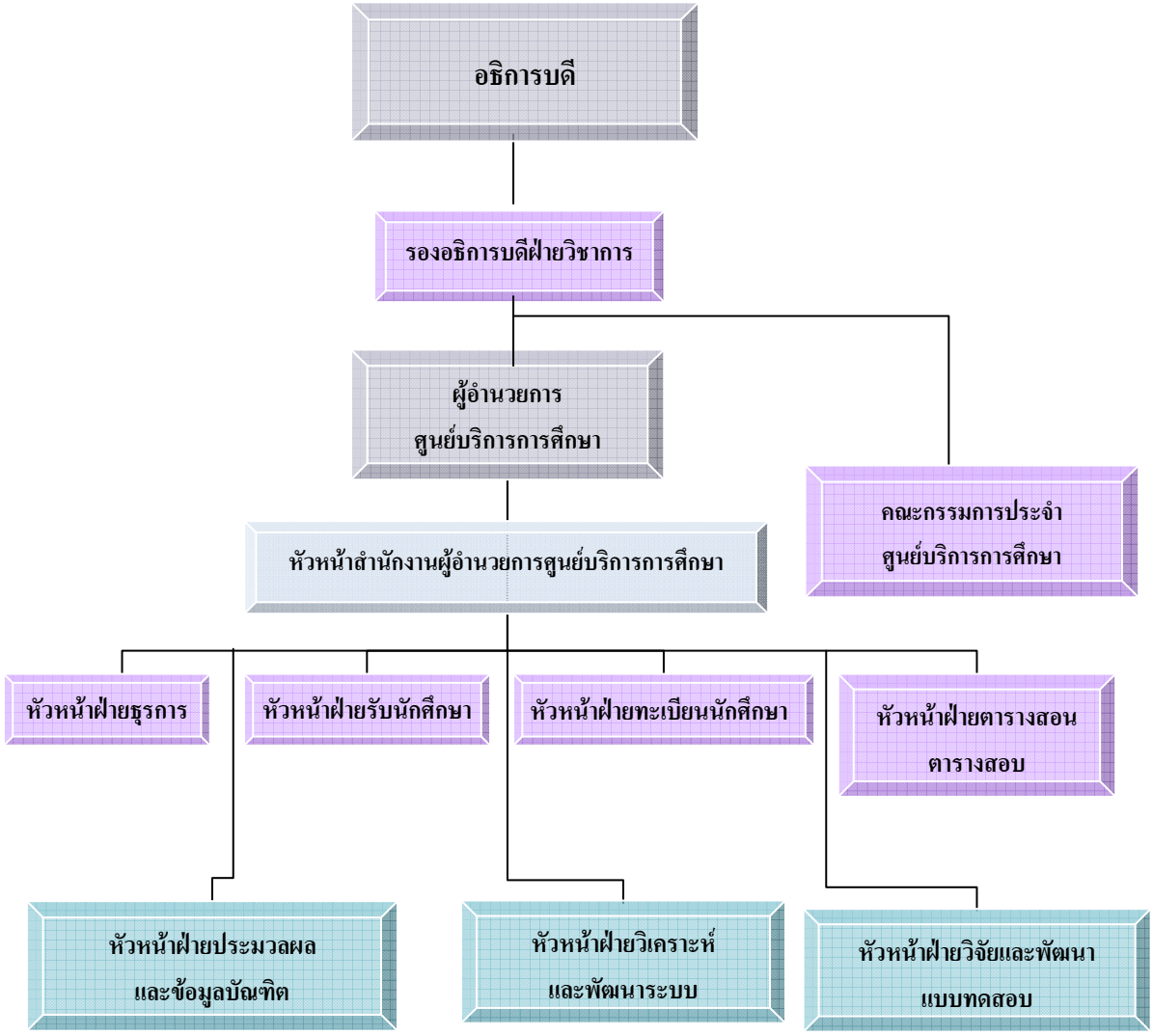
1. **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 :** การบริหารจัดการภายใต้หลักธรรมาภิบาล
2. **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 :** พัฒนา จัดหา และใช้ระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อสนับสนุนภารกิจ
3. **ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 3 :** ส่งเสริมและพัฒนาพนักงานให้เป็นคนดี คนเก่ง

8. โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน

8.1 แผนภูมิ โครงสร้างองค์กร



8.2 แผนภูมิโครงสร้างการบริหาร



9. บุคลากร : ศูนย์บริการการศึกษา มีบุคลากรในปีการศึกษา 2552 จำนวน 31 คน ดังนี้

บุคลากร	รวม	วุฒิการศึกษา			
		ปวช./ปวส.	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก
1. สายวิชาการ	**2**	-	-	-	2
2. สายปฏิบัติการวิชาชีพฯ 2.1 หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการศูนย์ฯ	**1**			**1**	
2.2 จ.บริหารงานทั่วไป	**17**	**-**	**14**	**3**	**-**
2.3 จ.วิเคราะห์ระบบคอมพิวเตอร์	**1**	**-**	**1**	**-**	**-**
2.4 พ.ธุรการ	**8**	**1**	**7**	**-**	**-**
3. ลูกจ้างชั่วคราว	**2**	**1**	**1**	**-**	**-**
รวม	**31**	**2**	**23**	**4**	**2**

10. คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำหน่วยงาน เพื่อรับนโยบายจากมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ และเกิดความเข้าใจที่ตรงกัน คณะทำงานฯ ของศูนย์บริการการศึกษา จึงประกอบด้วย

1. ผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา	ประธานคณะทำงาน
2. รองผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา	คณะทำงาน
3. หัวหน้าฝ่ายรับนักศึกษา	คณะทำงาน
4. หัวหน้าฝ่ายทะเบียนนักศึกษา	คณะทำงาน
5. หัวหน้าฝ่ายตารางสอนตารางสอบ	คณะทำงาน
6. หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ	คณะทำงาน
7. หัวหน้าฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต	คณะทำงาน
8. หัวหน้าฝ่ายธุรการ	คณะทำงาน
9. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา	คณะทำงานและเลขานุการ

โดยให้คณะทำงานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดทำและ/หรือปรับปรุงตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบัน
2. จัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน สำหรับจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
3. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report – SAR) ของหน่วยงาน
4. เตรียมความพร้อมของหน่วยงานเพื่อพร้อมรับการตรวจประเมินจากภายในและภายนอก
5. หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

11. ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ศูนย์บริการการศึกษาได้ให้บริการด้านงานทะเบียนและประเมินผล เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย โดยฝ่ายต่าง ๆ รับผิดชอบในการดำเนินการ ซึ่งในปีการศึกษา 2552 มีผลการดำเนินงานดังนี้

11.1 ฝ่ายธุรการ

มีภารกิจหลักเกี่ยวกับงานธุรการและบริหารงานทั่วไปของศูนย์ฯ และการประสานด้านบริการต่าง ๆ มีผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2552 มี ดังนี้

1) งานธุรการและบริหารทั่วไป

- การให้บริการด้านการเบิก-จ่ายพัสดุ รวม 316 ครั้ง
- การให้บริหารด้านงานสารบรรณ การบริหารงานเอกสาร เช่น การจัดทำ การเก็บรักษา การยืม การทำลาย การรับ-ส่งหนังสือ รวม 7,709 เรื่อง
- การให้บริการด้านเงินสำรองจ่าย เบิกเงิน-ยืมเงิน-คืนเงิน จำนวน 119 ครั้ง

2) งานประสานด้านบริการ

- การให้บริการด้านการประสานงานทั่วไปภายในศูนย์บริการการศึกษา
- การให้บริการห้องพักอาจารย์ประจำอาคารเรียนรวม 1 และ 2 ประสานงานดูแลจัดหาวัสดุอุปโภคบริโภค สำหรับคณาจารย์ เพื่อบริการตนเอง
- การให้บริการห้องประชุมห้องอาคารเรียนรวม 2 มีผู้ใช้บริการ 150 ครั้ง
- การดูแลอาคารเรียนรวม

  ให้บริการการใช้พื้นที่อาคารเรียนรวม (ยกเว้นห้องเรียน) รวม 77 ครั้ง

  ดำเนินการแจ้งซ่อม เกี่ยวกับระบบไฟฟ้า การซ่อมบำรุง ระบบประปา ห้องน้ำ ฯลฯ รวม 204 ครั้ง

11.2 ฝ่ายรับนักศึกษา

มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการรับสมัครและคัดเลือกนักศึกษาใหม่ของมหาวิทยาลัย ซึ่งผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2552 มี ดังนี้

1) การคัดเลือกนักศึกษาประเภทโควตา ประจำปีการศึกษา 2553

- มีผู้สมัครผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ตทั้งสิ้น 13,205 คน
- มีผู้ผ่านการคัดเลือกมีสิทธิ์เข้ารับการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 7,566 คน
- มีผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ทั้งสิ้น 4,140 คน
- มีผู้ผ่านสัมภาษณ์ มีสิทธิ์เข้าศึกษาทั้งสิ้น 4,179 คน (รวมโควตา สอวน. 68 คน)
- มีผู้ผ่านการคัดเลือกตอบยืนยันเข้าศึกษาทั้งสิ้น 1,532 คน

2) การรับนักศึกษาหลักสูตรแพทยศาสตรบัณฑิต ประจำปีการศึกษา 2553

- มีผู้สมัครผ่านทางระบบอินเตอร์เน็ตทั้งสิ้น รวมทั้งสิ้น 990 คน
- ผู้สมัครนำส่งหลักฐานการสมัครและค่าธรรมเนียมการสมัคร จำนวน 559 คน

- มีผู้มีสิทธิ์สอบข้อเขียนทั้งสิ้น 559 คน
- มีผู้สอบผ่านข้อเขียนมีสิทธิ์เข้าสัมภาษณ์ และทดสอบสุขภาพจิต ทั้งสิ้น 141 คน
- มีผู้ผ่านการคัดเลือกมีสิทธิ์เข้าศึกษา 48 คน และสำรอง 33 คน
- มีผู้ผ่านการคัดเลือกมีสิทธิ์เข้าศึกษามารายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ จำนวน 40 คน และเรียกผู้ได้รับคัดเลือกสำรองมารายงานตัว 9 คน รวมทั้งสิ้น 49 คน

3) การคัดเลือกนักศึกษาประเภทสอบคัดเลือกผ่านสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (Admissions) ประจำปีการศึกษา 2553
   - มีผู้สอบผ่านการคัดเลือกฯ มีสิทธิ์เข้ารับการสัมภาษณ์และตรวจร่างกายทั้งสิ้น 1,210 คน
   - มีผู้ได้รับคัดเลือกเป็นนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ทั้งสิ้น 828 คน
   - มีผู้มารายงานตัวขึ้นทะเบียนเป็นนักศึกษาใหม่ รวม 828 คน
4) การรับนักศึกษาขอกลับเข้าศึกษาใหม่ (Re-entry) ประจำปีการศึกษา 2552
   - ในภาคการศึกษาที่ 1/2552 มีผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 459 คน ผ่านการคัดเลือก 454 คน และขึ้นทะเบียนนักศึกษาจำนวน 424 คน
   - ในภาคการศึกษาที่ 2/2552 มีผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 27 คน ผ่านการคัดเลือก 25 คน และขึ้นทะเบียนนักศึกษาจำนวน 24 คน
   - ในภาคการศึกษาที่ 3/2552 มีผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 69 คน ผ่านการคัดเลือก 50 คน และขึ้นทะเบียนนักศึกษาจำนวน 50 คน
5) การรับนักศึกษาหลักสูตรพิเศษ สาขาวิชาแมคคาทรอนิกส์ ประจำปีการศึกษา 2552
   มีผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 154 คน ผ่านการคัดเลือก 61 คน และขึ้นทะเบียนนักศึกษา จำนวน 54 คน
6) การรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
   - ในภาคการศึกษาที่ 1/2552 แบ่งเป็น
     ก. ระดับปริญญาโท มีผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 446 คน ผ่านการคัดเลือก 347 คน และขึ้นทะเบียนนักศึกษาจำนวน 298 คน
     ข. ระดับปริญญาเอก มีผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 83 คน ผ่านการคัดเลือก 65 คน และขึ้นทะเบียนนักศึกษาจำนวน 47 คน
   - ในภาคการศึกษาที่ 2/2552 แบ่งเป็น
     ก. ระดับปริญญาโท มีผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 73 คน ผ่านการคัดเลือก 60 คน และขึ้นทะเบียนนักศึกษาจำนวน 55 คน
     ข. ระดับปริญญาเอก มีผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 27 คน ผ่านการคัดเลือก 23 คน และขึ้นทะเบียนนักศึกษาจำนวน 33 คน (มีผู้เลื่อนการขึ้นทะเบียนจากภาคที่ผ่านมา)
   - ในภาคการศึกษาที่ 3/2552 แบ่งเป็น
     ก. ระดับปริญญาโท มีผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 45 คน ผ่านการคัดเลือก 33 คน และขึ้นทะเบียนนักศึกษาจำนวน 29 คน
     ข. ระดับปริญญาเอก มีผู้สมัครเข้าศึกษา จำนวน 13 คน ผ่านการคัดเลือก 11 คน และขึ้นทะเบียนนักศึกษาจำนวน 10 คน

11.3 ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา

มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการรับลงทะเบียนเรียนนักศึกษา การให้บริการด้านงานทะเบียน และงานทะเบียนประวัตินักศึกษา ดังนี้

1) การรับลงทะเบียนเรียน

รายละเอียด	ภาค 1/2552	ภาค 2/2552	ภาค 3/2552
<u>ระดับปริญญาตรี</u>			
1.1 รับลงทะเบียน/เพิ่ม/ลด/ถอนรายวิชา (วิชา)	451	462	497
1.2 จำนวนผู้ลงทะเบียน (คน-วิชา)	47,726	47,035	43,852
<u>ระดับบัณฑิตศึกษา</u>			
1.1 รับลงทะเบียน/เพิ่ม/ลด/ถอนรายวิชา (วิชา)	340	361	327
1.2 จำนวนผู้ลงทะเบียน (คน-วิชา)	2,776	2,271	1,908

2) การให้บริการด้านงานทะเบียน

รายละเอียด	ภาค 1/2552	ภาค 2/2552	ภาค 3/2552
2.1 การทำบัตรประจำตัวนักศึกษา	436	146	109
2.2 การรับบุคคลทั่วไปเป็นผู้ร่วมเรียน	6	1	1
2.3 การขอเปลี่ยนวิชาเลือก	19	20	19
2.4 การลาระหว่างสอบ	46	15	128
2.5 การขอสอบซ้ำซ้อน (คน-วิชา)	635	837	693
2.6 การขอลงทะเบียนต่ำ-เกินหน่วยกิตที่กำหนด	191	230	263
2.7 การขอผ่อนผันค่าธรรมเนียมการศึกษา	424	307	295
2.8 การขอเงินคืนเต็มจำนวน	101	128	95
2.9 การจัดทำใบรับรองการศึกษา	288	152	591

3) การปรับปรุงประวัตินักศึกษา

รายละเอียด	ภาค 1/2552	ภาค 2/2552	ภาค 3/2552
3.1 การบันทึกระเบียนนักศึกษาใหม่	2,927	111	89
3.2 การขอย้ายสาขาวิชา	21	33	33
3.3 การจัดนักศึกษาเข้าสังกัดสาขาวิชา	1,446	107	102
3.4 การลาพัก/ให้พักการศึกษา/รักษาสถานภาพนักศึกษา	252	265	314
3.5 การลาออก/ให้ออกเพราะไม่ลงทะเบียน /ไม่ชำระเงิน	225	117	125
3.6 การเปลี่ยนแปลงข้อมูล เช่น ชื่อ-สกุลในระเบียนประวัติ	65	95	30

11.4 ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต

มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการประมวลผลการเรียน การสำเร็จการศึกษา การจัดทำเอกสารการศึกษา รวมทั้งการให้บริการตรวจสอบวุฒิการศึกษาของผู้สำเร็จการศึกษา โดยมีผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2552 ดังนี้

1) งานประมวลผลข้อมูล

1.1) ให้บริการตรวจข้อสอบด้วยเครื่องตรวจข้อสอบ :

ภาคการศึกษาที่ 1/2552 จำนวน 246 รายวิชา (กลางภาค 109 รายวิชา, ประจำภาค 137 รายวิชา)

ภาคการศึกษาที่ 2/2552 จำนวน 292 รายวิชา (กลางภาค 130 รายวิชา, ประจำภาค 162 รายวิชา)

ภาคการศึกษาที่ 3/2552 จำนวน 272 รายวิชา (กลางภาค 115 รายวิชา, ประจำภาค 157 รายวิชา)

1.2) ให้บริการวิเคราะห์ข้อสอบ

ภาคการศึกษาที่ 1/2552 จำนวน 48 รายวิชา

ภาคการศึกษาที่ 2/2552 จำนวน 52 รายวิชา

ภาคการศึกษาที่ 3/2552 จำนวน 72 รายวิชา

1.3) การประมวลผลการเรียนนักศึกษา

ภาคการศึกษาที่ 1/2552 จำนวน 778 รายวิชา (ปริญญาตรี 452 รายวิชา, บัณฑิตศึกษา 326 รายวิชา)

ภาคการศึกษาที่ 2/2552 จำนวน 813 รายวิชา (ปริญญาตรี 461 รายวิชา, บัณฑิตศึกษา 352 รายวิชา)

ภาคการศึกษาที่ 3/2552 จำนวน 817 รายวิชา (ปริญญาตรี 497 รายวิชา, บัณฑิตศึกษา 320 รายวิชา)

2) งานสำเร็จการศึกษา

ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลนักศึกษาที่แจ้งจบ ส่งให้สำนักวิชาพิจารณาสำเร็จการศึกษา และจัดทำเอกสารสำเร็จการศึกษาให้แก่ผู้สำเร็จการศึกษาภายหลังจากที่ได้รับอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย

2.1) ตรวจสอบข้อมูลนักศึกษาแจ้งจบ

ภาคการศึกษาที่ 1/2552 รวม 335 คน (ปริญญาตรี 254 คน, โท 45 คน, เอก 36 คน)

ภาคการศึกษาที่ 2/2552 รวม 653 คน (ปริญญาตรี 590 คน, โท 32 คน, เอก 31 คน)

ภาคการศึกษาที่ 3/2552 รวม 1,131 คน (ปริญญาตรี 934 คน, โท 142 คน, เอก 55 คน)

2.2) จัดทำเอกสารสำเร็จการศึกษา ภายหลังจากได้รับอนุมัติสำเร็จการศึกษา

ภาคการศึกษาที่ 1/2552 รวม 256 คน (ปริญญาตรี 222 คน, โท 26 คน, เอก 8 คน)

ภาคการศึกษาที่ 2/2552 รวม 549 คน (ปริญญาตรี 532 คน, โท 15 คน, เอก 2 คน)

ภาคการศึกษาที่ 3/2552 รวม 1,012 คน (ปริญญาตรี 894 คน, โท 95 คน,เอก 23 คน)

3) งานจัดทำเอกสารการศึกษา

ดำเนินการจัดเอกสารการศึกษาได้แก่ Transcript ใบรับรองการแจ้งจบ ใบรับรองรอสภามหาวิทยาลัย และใบรับรองการสำเร็จการศึกษา ตามคำร้อง ดังนี้

ภาคการศึกษาที่ 1/2552 จำนวน 2,686 ฉบับ

ภาคการศึกษาที่ 2/2552 จำนวน 2,926 ฉบับ

ภาคการศึกษาที่ 3/2552 จำนวน 6,827 ฉบับ

4) การให้บริการตรวจสอบวุฒิการศึกษา

ให้บริการตรวจสอบวุฒิการศึกษาของผู้สำเร็จการศึกษา ตามที่หน่วยงานต่าง ๆ ได้ขอตรวจสอบดังนี้

ภาคการศึกษาที่ 1/2552 จำนวน 172 ราย

ภาคการศึกษาที่ 2/2552 จำนวน 166 ราย

ภาคการศึกษาที่ 3/2552 จำนวน 148 ราย

11.5 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ

มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการจัดตารางสอนตารางสอบ การให้บริการห้องเรียน และการดำเนินการจัดสอบของมหาวิทยาลัย มีผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2552 มี ดังนี้

1) การให้บริการใช้ห้องเรียนในปีการศึกษา 2552 เฉลี่ยต่อภาค

ห้องเรียนสัมมนา			จำนวน	4	ห้อง	ให้บริการรวม	1,027	ชั่วโมง
ห้องเรียนขนาด	30	ที่นั่ง	จำนวน	3	ห้อง	ให้บริการรวม	1,065	ชั่วโมง
ห้องเรียนขนาด	45	ที่นั่ง	จำนวน	4	ห้อง	ให้บริการรวม	1,652	ชั่วโมง
ห้องเรียนขนาด	60	ที่นั่ง	จำนวน	10	ห้อง	ให้บริการรวม	3,829	ชั่วโมง
ห้องเรียนขนาด	90	ที่นั่ง	จำนวน	16	ห้อง	ให้บริการรวม	6,766	ชั่วโมง
ห้องเรียนขนาด	120	ที่นั่ง	จำนวน	10	ห้อง	ให้บริการรวม	2,337	ชั่วโมง
ห้องเรียนขนาด	150	ที่นั่ง	จำนวน	8	ห้อง	ให้บริการรวม	3,985	ชั่วโมง
ห้องเรียนขนาด	300	ที่นั่ง	จำนวน	8	ห้อง	ให้บริการรวม	3,681	ชั่วโมง
ห้องเรียนขนาด	600	ที่นั่ง	จำนวน	1	ห้อง	ให้บริการรวม	314	ชั่วโมง
ห้องเรียนขนาด	1,500	ที่นั่ง	จำนวน	1	ห้อง	ให้บริการรวม	316	ชั่วโมง

2) การดำเนินการจัดสอบ

กิจกรรม	หน่วยนับ	ภาค1/52		ภาค 2/52		ภาค 3/52	
		Mid	Fin	Mid	Fin	Mid	Fin
จำนวนวิชาที่เปิดสอน	วิชา	452	452	419	419	446	446
จำนวนวิชาที่จัดสอบ							
- สอบห้องปกติ	วิชา	234	276	231	280	241	291
- สอบห้องซ้ำซ้อน	วิชา	85	97	103	115	119	123
จำนวนผู้เข้าสอบ							
- สอบห้องปกติ	คน-วิชา	36,272	39,344	34,625	38,526	31,612	34,873
- สอบห้องซ้ำซ้อน	คน-วิชา	520	459	510	672	558	646
จำนวนห้องที่จัดสอบ							
- สอบห้องปกติ	ห้อง-คาบ	568	631	531	613	446	523
- สอบห้องซ้ำซ้อน	ห้อง-คาบ	20	21	17	24	22	22

11.6 ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ

1.ดำเนินการวิเคราะห์และปรับปรุงเพิ่มเติมโปรแกรมระบบงานต่างๆ ดังนี้

1) โปรแกรมการบันทึกรายวิชาเปิดสอนผ่าน web
2) โปรแกรมการบันทึกแบบแจ้งรายละเอียดการจัดสอบผ่าน web
3) โปรแกรมการจองห้องเรียน Online
4) ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา(ระบุภาค)
5) ระบบตรวจสอบการเข้าชั้นเรียน
6) โปรแกรมการรายงานตัวของบัณฑิตในงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร
7) โปรแกรมสำหรับพิมพ์ระเบียนประวัตินักศึกษาใหม่(บาร์โค้ด)ผ่าน web
8) โปรแกรมการรายงานตัวเข้ารับการสัมภาษณ์ของนักศึกษา
9) โปรแกรมการขอเอกสารทางการศึกษาสำหรับผู้สำเร็จการศึกษาผ่าน web
10) โปรแกรมการสมัครขอกลับเข้าศึกษาใหม่ผ่าน web
11) โปรแกรมสำหรับปรับปฏิทินนักศึกษาสหกิจศึกษา
12) ระบบฐานข้อมูลผู้สมัคร โควตาเด็กดีมีคุณธรรม
13) โปรแกรมการรายงานตัวกรรมการคุมสอบ
14) ระบบตรวจสอบหนี้สินนักศึกษา online
15) โปรแกรมการขอเอกสารทางการศึกษา online (หักค่าธรรมเนียมจากเงินประกันทั่วไป)

2.การบริหารฐานข้อมูลนักศึกษา

1) กำหนดรหัสอ้างอิง เพื่อใช้บันทึกข้อมูลต่างๆ(รหัสประเทศ,รหัสสัญชาติ,รหัสหลักสูตร,รหัสคำนำหน้า)
2) กำหนดสิทธิ์และตรวจสอบการเข้าใช้งานระบบทะเบียนฯ
3) สำรองข้อมูลจากฐานข้อมูลระบบทะเบียนฯ ข้อมูลไว้ใน EXTERNAL HARD DISK เป็นประจำทุกวัน จันทร์ พุธ ศุกร์ และตามปฏิทินการศึกษาในแต่ละภาคจำนวน 5 ครั้ง (เปิดภาค เพิ่ม ลด ถอน ปิดภาค)

3.ให้บริการข้อมูลนักศึกษาแก่หน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยจำนวน 111 รายการ

4.ให้บริการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่างๆ บนเว็บไซต์ระบบทะเบียนฯ และเว็บไซต์ ศูนย์บริการการศึกษา จำนวน 260 รายการ

5.ให้บริการ SMS แจ้งข้อมูลข่าวสารแก่นักศึกษาและผู้ปกครอง

1) นศ.เครือข่าย AIS (4,173 คน) จำนวน 71,385 ข้อความ
2) นศ.เครือข่ายอื่น (3,371 คน) จำนวน 53,852 ข้อความ
3) ผู้ปกครอง (127 คน) จำนวน 1,306 ข้อความ

6.ลงทะเบียนเรียนภาคการศึกษาที่ 1 ให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีชั้นปีที่ 1 รุ่นปีการศึกษา 2552 ทุกสำนักวิชา จำนวน 2,183 คน (ยกเว้นนักศึกษากลับเข้าศึกษาใหม่และนักศึกษาหลักสูตรแมคคาทรอนิกส์)

7.ให้คำแนะนำการใช้งานระบบทะเบียนฯ และให้บริการติดตั้งโปรแกรมการใช้งาน

11.7 การให้บริการวิชาการแก่สังคม

ศูนย์บริการการศึกษาได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย ให้เป็นศูนย์สอบภูมิภาค ในการกำกับดูแลและประสานงานการสอบ O-NET และ GAT/PAT ในเขตจังหวัดสุรินทร์ บุรีรัมย์ ชัยภูมิ และนครราชสีมา ซึ่งในปีการศึกษา 2552 ได้ดำเนินการสอบโดยรวมดังนี้

การสอบ	วันที่สอบ	จำนวนสนามสอบ (สนาม)	จำนวนนักเรียน (คน)	จำนวนห้องที่ใช้ (ห้อง)	กรรมการที่ใช้ (คน)
O-NET	20-21 กุมภาพันธ์ 2553	34	38,145	1,279	3,136
GAT/PAT ครั้งที่ 2/2552	11-12,18-19 กรกฎาคม 2552	16	73,459	2,457	6,372
GAT/PAT ครั้งที่ 3/2552	8-11 ตุลาคม 2552	23	101,905	3,413	8,724
GAT/PAT ครั้งที่ 1/2553	6-9 มีนาคม 2553	10	40,093	1,583	4,012

ส่วนที่ 2

ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ ปีงบประมาณ 2552 (ต.ค. 51 - ก.ย. 52)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (✓) หรือ ไม่มี (✗) การดำเนินการ
1. มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน	✓
2. มีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกันและกันและสอดคล้องกับภารกิจหลักของศูนย์ฯ ภารกิจของมหาวิทยาลัย ยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของชาติ	✓
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้ของการดำเนินงาน และกำหนดเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน	✓
4. มีการดำเนินการตามแผนครบทุกภารกิจ	✓
5. มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยและคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ	✓
6. มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์ เป้าหมายกับยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัย ตลอดจนสภาพการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ	✓
7. มีการนำผลการประเมินและผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง	✓

<u>รายละเอียดผลการดำเนินงาน</u> :

1. มีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ และภารกิจ แล้วเผยแพร่ให้บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และผู้มีส่วนได้เสียได้รับทราบ
2. มีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกันและกัน และสอดคล้องกับภารกิจหลักของศูนย์ฯ ภารกิจของมหาวิทยาลัย ยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของชาติ โดยผ่านกระบวนการประชุมร่วมกันของบุคลากรทุกคนภายในศูนย์ฯ และกลั่นกรองรอบสุดท้ายโดยที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย และคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ
3. มีการกำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้ในแผนปฏิบัติการประจำปี และโครงการต่าง ๆ เพื่อวัดผลการดำเนินงาน
4. มีการจัดทำและดำเนินการตามแผนงาน/โครงการ (แผนงานการจัดการศึกษาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี แผนงานเทคโนโลยีสารสนเทศ) ประจำปีงบประมาณ 2552 ที่สอดคล้องกับภารกิจด้านสนับสนุนการเรียนการสอน
5. มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการตามตัวบ่งชี้ทุกไตรมาส โดยรายงานผู้บริหารตามลำดับขั้นผ่านระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย และมีรายงานการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานของฝ่ายวางแผนและหน่วยตรวจสอบภายใน
6. ศูนย์ฯ มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกลยุทธ์ แผนการดำเนินงาน เป้าประสงค์เป้าหมายกับยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัย ตลอดจนสภาพการณ์ปัจจุบันและแนวโน้มในอนาคตอย่างสม่ำเสมอ ทุกปีการศึกษา เช่นในช่วงปิดภาคการศึกษา ช่วงการจัดทำแผนงาน/โครงการ จะมีการจัดประชุมร่วมกันภายในหน่วยงาน
7. มีการนำผลการประเมินและผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับคุณภาพบริการของศูนย์ฯ

<u>การประเมินตนเอง</u> :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 7)	3 คะแนน	ระดับ 7	✓

<u>รายการหลักฐาน</u> :

ตารางที่ 1.1 ผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2552 (ต.ค. 51 - ก.ย. 52)

เอกสารประกอบ 1.1 แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2552 (ต.ค. 51 - ก.ย. 52)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 : ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด ปีงบประมาณ 2552 (ต.ค. 51 - ก.ย. 52)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

การคำนวณ :

$$\text{ร้อยละของการบรรลุเป้าหมาย} = \frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมาย}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณทั้งหมด}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน :

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ศูนย์บริการการศึกษามีผลการดำเนินงาน ดังนี้

ข้อมูล	จำนวน
จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณทั้งหมด	14
จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมาย	13
ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	92.86

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
ร้อยละ 92.86	3 คะแนน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	✓

รายการหลักฐาน :

ตารางที่ 1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด ปีงบประมาณ 2552 (ต.ค. 51 - ก.ย. 52)

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ก. สรุปผลความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินการจัดประชุมของผู้เข้าประชุม "สู่เส้นทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2552" เฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละ 88.24

ข. ศูนย์บริการการศึกษาได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย ให้เป็นผู้ประสานงานในการกำกับดูแลการสอบ O-NET และ GAT/PAT ในเขตจังหวัดสุรินทร์ บุรีรัมย์ ชัยภูมิ และนครราชสีมา ซึ่งในปีการศึกษา 2552 ได้มีการประเมินผลการให้บริการพบว่ามีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 97.06

ค. สรุปผลการประเมินความคิดเห็นผู้เยี่ยมชมดูงานศูนย์บริการการศึกษา จำนวน 6 ครั้ง มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจโดยรวมร้อยละ 94.27

ง. ให้บริการวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าจะหลุง อำเภอโชคชัย จังหวัดนครราชสีมา ซึ่งทาง อบต.มีความพึงพอใจมาก

จ. ให้บริการตรวจข้อสอบด้วยเครื่อง OMR แก่หน่วยงานภายนอก เช่น สมาคมสภาวิชาการอุตสาหกรรมเกษตร ห้องเรียนวิทยาศาสตร์ (วมว) โครงการอัจฉริยภาพด้านคณิตศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ฯลฯ

ฉ. เป็นศูนย์จัดสอบคัดเลือกบุคคลเพื่อปฏิบัติงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธกส.) ในวันอาทิตย์ที่ 7 กุมภาพันธ์ 2553

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.19	3 คะแนน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	✓

รายงานหลักฐาน :

เอกสารประกอบที่ 5.4.1 สรุปผลการจัดประชุมผู้บริหารและอาจารย์แนะแนวโรงเรียนมัธยมศึกษา "สู่เส้นทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประจำปีการศึกษา 2552" วันที่ 1 กรกฎาคม 2552 ณ อาคารสุรพัฒน์ 2 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

เอกสารประกอบที่ 5.4.2 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินการจัดสอบ O-NET ปีการศึกษา 2552

ตารางที่ 5.4.1 สรุปผลการประเมินความคิดเห็นผู้เยี่ยมชมดูงานศูนย์บริการการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 : คณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันศูนย์ฯ ให้แข่งขันได้ในระดับสากล

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (✓) หรือ ไม่มี (✗) การดำเนินการ
1. คณะกรรมการฯ มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทาง ยุทธศาสตร์และนโยบายของศูนย์ฯ	✓
2. คณะกรรมการฯ มีการติดตามผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงานมากกว่าปีละ 2 ครั้ง	✓
3. มีการประชุมคณะกรรมการฯ อย่างต่ำร้อยละ 80 ของแผน ในการประชุมแต่ละครั้งมีกรรมการเข้าร่วมโดยเฉลี่ยไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 โดยมีการส่งเอกสารให้กรรมการ อย่างน้อย 7 วันก่อนการประชุม	✓
4. คณะกรรมการฯ จัดให้มีการประเมินผลงานของผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ที่ตกลงกันไว้ล่วงหน้า	✓
5. คณะกรรมการฯ มีการดำเนินงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล และส่งเสริมการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลทั่วทั้งองค์กร	✓

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

1. คณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา มีส่วนร่วมในการกำหนดทิศทาง ยุทธศาสตร์ และนโยบายของศูนย์ฯ เช่น ให้ความเห็นชอบแผนปฏิบัติการและคำของบประมาณรายจ่ายประจำปี 2553 รับทราบผลการดำเนินงานฝ่ายภายในศูนย์ฯ ฯลฯ
2. คณะกรรมการฯ มีการติดตามผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของศูนย์ฯ ปีละ 4 ครั้ง ตามแผนปฏิบัติการประจำปี ผ่านระบบเครือข่ายการรายงานผลการปฏิบัติงานตามไตรมาสของฝ่ายวางแผน

3. ในรอบปีที่ผ่านมาคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ได้มีการประชุมเพื่อติดตามผลการดำเนินการตลอดจนกำหนดแนวปฏิบัติ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของศูนย์ฯ จำนวน 1 ครั้งในการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ เข้าประชุมทุกคน และสามารถส่งเอกสารการประชุมให้กรรมการได้ 36 วันก่อนการประชุม มีการแจ้งเวียนขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ จำนวน 2 ครั้ง
4. การประเมินผลงานของผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ใช้หลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย ดังนี้
    4.1 การประเมินผลผู้บริหาร หัวหน้าสำนักงานฯ และหัวหน้าฝ่าย มีลักษณะเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานปีละ 3 ครั้ง ตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด
    4.2 การประเมินผลหน่วยงาน มีลักษณะการประเมิน คือ การติดตามตรวจสอบการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย และระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ นอกจากนี้ยังมีผลการตรวจสอบของหน่วยตรวจสอบภายใน
5. คณะกรรมการฯ มีการดำเนินงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาล และส่งเสริมการบริหารงานโดยใช้หลักธรรมาภิบาลทั่วทั้งองค์กร เช่น เผยแพร่สรุปรายงานการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์ลงใน Web Site : http://web.sut.ac.th/ces/ ซึ่งบุคคลทั้งภายในและภายนอกสามารถสืบค้นได้ พิจารณาวินิจฉัย และ/หรือเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ตีความระเบียบ ข้อบังคับ

<u>การประเมินตนเอง</u> :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ระดับ)	3 คะแนน	ระดับ 5	✓

<u>รายงานหลักฐาน :</u>

เอกสารประกอบที่ 7.1.1 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา ครั้งที่ 1/2552

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของศูนย์บริการการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (✓) หรือ ไม่มี (✗) การดำเนินการ
1. มีกระบวนการสรรหาผู้บริหารที่เป็นระบบ โปร่งใส ตรวจสอบได้	✓
2. ผู้บริหารดำเนินการบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาลและใช้ศักยภาพภาวะผู้นำ ที่มีอยู่ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	✓
3. มีกระบวนการประเมินศักยภาพและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ชัดเจนและเป็นที่ยอมรับในมหาวิทยาลัย	✓
4. มีการจัดทำแผนและกลไกการพัฒนาศักยภาพของผู้บริหารตามผลการประเมินและดำเนินการตามแผนอย่างครบถ้วน	✓

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

1. มีกระบวนการสรรหาบุคลากรเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับต่าง ๆ ที่เป็นระบบ รวมทั้งกระบวนการสรรหาผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา ซึ่งกำหนดไว้ในข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2546 และพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2533 การเข้าสู่ตำแหน่งของหัวหน้าฝ่ายต่าง ๆ ภายในศูนย์บริการการศึกษา ต้องได้รับการเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ จึงจะแต่งตั้งได้ และระบบการสรรหาหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการศูนย์ฯ ก็ต้องเป็นไปตามประกาศ หลักเกณฑ์และวิธีการ กำหนดระดับตำแหน่งหัวหน้าหน่วยงาน
2. ผู้บริหารทุกระดับของศูนย์บริการการศึกษา บริหารงานโดยยึดหลักธรรมาภิบาล และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีใช้ศักยภาพและภาวะผู้นำที่มีอยู่ เน้นการมีส่วนร่วมของทุก ๆ คนในหน่วยงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของศูนย์ฯ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

3. มีกระบวนการประเมินศักยภาพและผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารทุกระดับที่ชัดเจน ปีละ 3 ครั้ง ตามรูปแบบของมหาวิทยาลัย (ระบบประเมินผลงานของบุคลากรสายวิชาการและสายปฏิบัติการ)
4. มีการส่งผู้บริหารเข้ารับการอบรมและพัฒนาศักยภาพของผู้บริหาร ตามแผนงานของมหาวิทยาลัย รวมทั้งการเข้าร่วมอบรมสัมมนาตามความสมัครใจของผู้บริหารหรือหน่วยงาน เพื่อการพัฒนาตนเองและพัฒนางาน เป็นต้น
5. มีการสำรวจความคิดเห็นการมีภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของศูนย์บริการการศึกษา ปีการศึกษา 2552 โดยร้อยละ 85.26 เห็นว่าผู้บริหารทุกระดับของศูนย์ฯ มีภาวะผู้นำ

<u>การประเมินตนเอง</u> :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 4)	3 คะแนน	ระดับ 4	✓

<u>รายงานหลักฐาน :</u>

ตารางที่ 7.2 ผลสำรวจความคิดเห็นภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของศูนย์บริการการศึกษา ปีการศึกษา 2552 (พ.ค. 52 – เม.ย. 53)

ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 : มีการพัฒนาศูนย์บริการการศึกษาสู่องค์การเรียนรู้
ปีการศึกษา 2552 (พ.ค. 52 - เม.ย. 53)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (✓) หรือ ไม่มี (✗) การดำเนินการ
1. มีการทบทวนและจัดทำแผนการจัดการความรู้ เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาคมของศูนย์ฯ รับทราบ	✓
2. มีการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ 50	✓
3. มีการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายร้อยละ 100	✓
4. มีการติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้	✓
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนงานปกติและปรับปรุงแผนการจัดการความรู้	✓

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

1. ศูนย์บริการการศึกษา ได้จัดทำแผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management :KM)และประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ให้บุคลากรของศูนย์ฯ และประชาคมมหาวิทยาลัย
2. ตามแผนข้อ 1 มีการดำเนินการตามแผนจัดการความรู้และประสบความสำเร็จตามเป้าหมายโดยศูนย์ฯ ได้จัดกิจกรรม การให้ความรู้เรื่องการจัดการความรู้ การกำหนดขอบเขตการจัดการความรู้ในระดับฝ่ายฯ มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระดับฝ่ายฯ และระดับศูนย์ฯ
3. ศูนย์ฯได้ดำเนินการตามแผนจัดการความรู้และประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย อย่างเป็นรูปธรรม เป็นต้นว่า บุคลากรมีความรู้เรื่องการจัดการความรู้ทุกคน มีรูปแบบการจัดการความรู้ที่เป็นอัตลักษณ์ศูนย์ฯ (KM-CES MODEL) ประกอบด้วย 1)การเก็บรวบรวมความรู้ 2)วิเคราะห์/สังเคราะห์ 3) แลกเปลี่ยนความรู้ 4)ใช้ความรู้ 5)สร้างความรู้ และในระดับฝ่ายฯ ภายในศูนย์ฯ ได้มีการจัดกิจกรรม

การจัดการความรู้ในรู้แบบ AAR :After Action Review (การทบทวนงานหลังการปฏิบัติงาน) Morning Talk , Tea Talk ฯลฯ และมีข้อกำหนดภายในหน่วยงานที่กำหนดให้บุคลากรที่เข้ารับการอบรมสัมมนาที่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยจัด หรือภายนอกจัด ให้นำความรู้ที่ได้มาเผยแพร่ในลักษณะการเล่าเรื่อง (Story telling) และจัดส่งเอกสารในเรื่อง นั้นเข้าสู่คลังความรู้ของศูนย์ฯเพื่อการเผยแพร่ด้วย

4. การติดตามประเมินผลความสำเร็จของการจัดการความรู้ โดยคณะทำงานการจัดการความรู้ของศูนย์ฯ และมีคณะอนุกรรมการประสานงานการจัดการความรู้ ประจำหน่วยงาน ที่มีหน้าที่ประสาน ให้คำแนะนำการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ ระดับฝ่ายฯและระดับหน่วยงาน ติดตามผลการสับเปลี่ยนงาน(Rotation) ที่ส่งผลให้บุคลากรมีการแบ่งปันความรู้จากประสบการณ์ที่เคยทำงานในหน้าที่นั้น ๆ มาก่อนสู่คนใหม่ที่มารับงาน ทำให้ทุกคนเข้าใจกระบวนการทำงานภายในศูนย์ฯมากขึ้นเห็นถึงความสำคัญของการเป็นลูกค้าภายใน และทุกคนถือว่าการเรียนรู้เป็นส่วนหนึ่งของการงาน
5. มีการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อใช้ในการจัดการความรู้ เป็นเวทีแสดงความเห็น (Forum) เสมือนจริง คลังความรู้ (บทความ เอกสารจากการร่วมสัมมนา อบรม รายงานการประชุมฯลฯ)ทาง Web site : http://web.sut.ac.th/ces/ และยังมีการนำผลการประเมินไปปรับใช้ในการพัฒนากระบวนการจัดการความรู้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนงานปกติ ทั้งยังนำผลการประเมินไปปรับแผนการจัดการความรู้ในปีต่อไป และศูนย์ฯยังต้องรายงานผลการจัดการความรู้ให้มหาวิทยาลัยทราบเป็นระยะ ๆ ตามแผนของมหาวิทยาลัยอีกด้วย

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
มีการดำเนินการ 5 ข้อ (ระดับ 5)	3 คะแนน	ระดับ 5	✓

รายงานหลักฐาน :

Web Site : คณะทำงานบริหารจัดการความรู้ของหน่วยงาน http://www.sut.ac.th/dpn/km/

ตารางที่ 7.3.1 แผนการจัดการความรู้ (Knowledge Management :KM) และผลการปฏิบัติตามแผน

ตารางที่ 7.3.2 : Web site การจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ เผยแพร่การจัดการความรู้ของศูนย์บริการการศึกษา ปีการศึกษา 2552 (พ.ค.52- เม.ย. 53) http://web.sut.ac.th/ces/

เอกสารประกอบที่ 7.3 คำสั่งศูนย์บริการการศึกษา ที่ 2/2552

<u>ตัวบ่งชี้ที่ 7.4</u> : มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษา ไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ปีการศึกษา 2552 (พ.ค. 52 - เม.ย. 53)

<u>ชนิดของตัวบ่งชี้</u> : กระบวนการ

<u>เกณฑ์การประเมิน</u> :

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

<u>เกณฑ์มาตรฐาน</u> : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (✓) หรือ ไม่มี (✗) การดำเนินการ
1. มีการจัดทำแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรม ภายใต้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์	✓
2. มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นการส่งเสริมสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เช่น การปฏิบัติงาน เช่น การสรรหา การจัดวางคนลงตำแหน่ง การกำหนดเส้นทางเดินของตำแหน่ง การสนับสนุนเข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม และหรือเสนอผลงานทางวิชาการ การประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรการสร้างขวัญกำลังใจ มาตรการลงโทษ รวมทั้งการพัฒนา และรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพ	✓
3. มีระบบสวัสดิการและเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างบรรยากาศที่ดีให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและอยู่อย่างมีความสุข	✓
4. มีระบบส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพอย่างรวดเร็วตามสายงาน	✓
5. มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบ	✓
6. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจเสนอผู้บริหารระดับสูง และมีแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้ดีขึ้น	✓

<u>รายละเอียดผลการดำเนินงาน</u> :

1. ศูนย์บริการการศึกษามีนโยบายส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนพัฒนาศักยภาพตามขีดสมรรถนะหลักของหน่วยงาน(Core Competency)และแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลของมหาวิทยาลัย
2. ส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มขีดสมรรถนะของตนเอง โดยส่งเข้ารับการอบรม ประชุม สัมมนา การศึกษาดูงานตามที่สนใจ และตามที่ศูนย์ฯ เห็นว่าพนักงานควรพัฒนาความสามารถเฉพาะทางตามหน้าที่ที่รับผิดชอบ เช่น บุคลากรฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ศูนย์ฯ ได้ของบประมาณเป็นการเฉพาะแยกต่างหากจากที่มหาวิทยาลัยจัดสรรให้ในภาพรวม เพื่อให้บุคลากรมีความเชี่ยวชาญมากขึ้น และปรับตัวทันการเปลี่ยนแปลง
3. นอกจากระบบสวัสดิการต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยจัดให้แล้ว ศูนย์ฯ ยังได้เพิ่มเติมอีก อาทิเช่น จัดกิจกรรมวันเกิดให้บุคลากรทุกคน ทำบุญในวาระต่าง ๆ ร่วมกัน จัดโครงการ “มาออกกำลังกายเพื่อสุขภาพที่ดีกันเถอะ” จัดงานปีใหม่ ฯลฯ (ภาพประกอบ Web Site http://web.sut.ac.th/ces/)
4. ศูนย์ฯ ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรที่มีศักยภาพสูงให้มีโอกาสประสบความสำเร็จและก้าวหน้าในอาชีพ เช่น การเขียนคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อความก้าวหน้าในงาน ตามโครงสร้างความก้าวหน้าของมหาวิทยาลัย
5. มีการสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรผ่านฝ่ายต่าง ๆ เช่น ฝ่ายธุรการ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ฯลฯ นอกจากนี้ยังเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิเช่น ผ่านหัวหน้าฝ่ายฯ ผ่านการประชุมฝ่ายฯ ผ่านการประชุมสัมมนาประจำปีของศูนย์ฯ และ/หรือผ่านการจัดกิจกรรมตามโอกาสต่าง ๆ ทำให้ผู้บริหารของศูนย์ฯ สามารถนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงองค์กร
6. มีการประเมินความพึงพอใจของศูนย์ฯโดยบุคลากรภายนอกหน่วยงาน และนำผลมาปรับปรุงพัฒนาหน่วยงานเพื่อยกระดับคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

<u>การประเมินตนเอง</u> :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
มีการดำเนินการ 6 ข้อ (ระดับ 6)	3 คะแนน	ระดับ 5	✓

<u>รายการหลักฐาน</u> :

ตารางที่ 7.4.1 ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ ปีการศึกษา 2551 (พ.ค. 52 - เม.ย. 53)

ตารางที่ 7.4.2 สรุปการเข้าร่วมอบรม สัมมนา และดูงาน ของพนักงานศูนย์บริการการศึกษา ปีการศึกษา 2552 (พ.ค. 52 - เม.ย. 53)

ตารางที่ 7.4.3 สรุปกิจกรรมภายในศูนย์บริการการศึกษา ปีการศึกษา 2552 (พ.ค. 52 - เม.ย. 53)

<u>ตัวบ่งชี้ที่ 7.5</u> : ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย

ก. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร

<u>ชนิดของตัวบ่งชี้</u> : ปัจจัยนำเข้า

<u>เกณฑ์การประเมิน</u> :

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

<u>เกณฑ์มาตรฐาน</u> : ระดับ

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

<u>รายละเอียดผลการดำเนินงาน :</u>

1. ศูนย์บริการการศึกษามีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้ประโยชน์ในการบริหารงานและตัดสินใจ
2. มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ ซึ่งประโยชน์จากฐานข้อมูลทำให้การทำงานร่วมกันภายในศูนย์ฯ มีความสะดวกและสามารถตัดสินใจได้อย่างรวดเร็ว โดยมีฐานข้อมูล ดังนี้
   - 2.1 ฐานข้อมูลตรวจสอบงบประมาณประจำปี - ประจำฝ่าย ของศูนย์บริการการศึกษา (E-Budget)
   - 2.2 ฐานข้อมูลตรวจสอบงบประมาณการปฏิบัติงานนอกเวลา (E-Budget-OT)
   - 2.3 ฐานข้อมูลทะเบียนคุมเงินสำรองจ่าย
   - 2.4 ฐานข้อมูล ใบลา ใบลาชดเชย Online

2.5 ฐานข้อมูลการรับ-จ่ายวัสดุ (E-Stock)

2.6 ตารางการปฏิบัติงานผู้บริหาร (ผอ., รอง ผอ.)

2.7 ปฏิทินงานรวมศูนย์บริการการศึกษา

2.8 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา

2.9 รายงานการประชุมหัวหน้าฝ่าย

2.10 ฐานข้อมูลการรับ-ส่งหนังสือ

2.11 ฐานข้อมูลการอบรมและพัฒนาบุคลากร

2.12 ฐานข้อมูลตรวจสอบงบประมาณการปฏิบัติงานนอกเวลา

2.13 ฐานข้อมูลตรวจสอบครุภัณฑ์ประจำสำนักงาน

2.14 ฐานข้อมูลการรับ-ส่ง หนังสือ Online

3. มีการประเมินประสิทธิภาพและความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูลด้วยการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้แต่ละคน เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลในส่วนที่เป็นความลับ
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ฐานข้อมูล โดยสอบถามความคิดเห็นจากที่ประชุมหัวหน้าฝ่าย ซึ่งหัวหน้าฝ่ายได้สอบถามความคิดเห็นจากบุคลากรภายในฝ่าย เพื่อนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาปรับปรุง
5. มีการนำผลการประเมินในข้อ 3 และ 4 มาปรับปรุงระบบฐานข้อมูล นำข้อเสนอแนะจากการประชุมมาพัฒนาปรับปรุงเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานด้วยความสะดวกรวดเร็ว

<u>การประเมินตนเอง</u> :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
มีการดำเนินการ 5 ข้อแรก (ระดับ 5)	3 คะแนน	ระดับ 5	✓

<u>รายการหลักฐาน :</u>

ตารางที่ 7.5 ก. Web site ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร http://web.sut.ac.th/ces/

ตัวบ่งชี้ที่ 7.5 : ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย

ข. ฐานข้อมูลเพื่อการเรียนการสอน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

1. ศูนย์บริการการศึกษาได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยในการจัดทำระบบฐานข้อมูลกลางด้านทะเบียนและประเมินผลนักศึกษา เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มีสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจให้กับผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ
2. มีการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานแก่ผู้ใช้ตามระดับและหน้าที่ความรับผิดชอบ มีการเก็บประวัติการเข้าทำงานในระบบ ทำให้ตรวจสอบได้ว่า ใครแก้ไขข้อมูลอะไร เมื่อใดและจากที่ไหน มีการปรับปรุงเพิ่มเติมประสิทธิภาพการทำงานของระบบฐานข้อมูล โดยในปี 2552 ได้ปรับปรุง SERVICE PACK ระบบปฏิบัติการ WINDOWS SERVER ของเครื่องแม่ข่ายจากเดิม SERVICE PACK 1 เป็น SERVICE PACK 2

3. มีการสำรองข้อมูล โปรแกรมการใช้งานไปยัง HARD DISK เครื่องอื่นเป็นประจำทุกวัน เวลา 01:00โดยอัตโนมัติ อีกทั้งยังสำรองข้อมูลไว้ใน EXTERNAL HARD DISK เป็นประจำทุกวันจันทร์ พุธ ศุกร์ และตามปฏิทินการศึกษาในแต่ละภาคจำนวน 5 ครั้ง (เปิดภาค เพิ่ม ลด ถอน ปิดภาค) นอกจากนี้ยังได้จ้างหน่วยงานภายนอก (OUTSOURSE) เข้ามาช่วยตรวจสอบเครื่องแม่ข่าย และโปรแกรมระบบฯ ด้วย
4. มีผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฐานข้อมูลระบบทะเบียนและประเมินผล โดยนักศึกษาเป็นผู้ประเมิน
5. ประเมินผ่านเว็บไซต์ http://reg.sut.ac.th ร้อยละของระดับความพึงพอใจเท่ากับ 79.84 จากจำนวนผู้ตอบแบบสำรวจ 1,272 ราย
6. นำผลการประเมินจากนักศึกษา และ/หรือความต้องการใหม่ ๆ ของผู้ใช้มาพัฒนาเพิ่มเติมเพื่อให้ตรงความต้องการมากที่สุดอยู่เสมอ

<u>การประเมินตนเอง</u> :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
มีการดำเนินการ 5 ข้อแรก (ระดับ 5)	3	ระดับ 5	✓

<u>รายการหลักฐาน</u>

ตารางที่ 7.5 ข : ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการฐานข้อมูลระบบทะเบียนและประเมินผลนักศึกษาผ่านเว็บไซต์ http://reg.sut.ac.th ปีการศึกษา 2552

ตัวบ่งชี้ที่ 7.6 : ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา ปีการศึกษา 2552 (พ.ค. 52 - เม.ย. 53)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (✓) หรือ ไม่มี (✗) การดำเนินการ
1. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใส ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิ เอกสารสิ่งพิมพ์ เว็บไซต์ นิทรรศการ	✓
2. มีระบบการรับฟังความคิดเห็นของประชาคมผ่านช่องทางที่เปิดเผยและเป็นที่รับรู้กันโดยทั่วอย่างน้อย 3 ช่องทาง	✓
3. มีการนำความคิดเห็นของประชาชนไปประกอบการบริหารงาน โดยมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบและมีการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม	✓
4. มีที่ปรึกษาที่มาจากภาคประชาคม ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่องและชัดเจน เช่น จัดประชุมร่วมกันอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	✓
5. มีกระบวนการหรือกลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาคม	✓

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

1. มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนอย่างโปร่งใส่ ผ่านช่องทางต่าง ๆ อาทิเช่น มีการแสดงข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ http://www.sut.ac.th , http://reg.sut.ac.th , http://www.sut.ac.th/ces/ , http://web.sut.ac.th/ces/ บันทึกข้อความ ข่าวการรับนักศึกษา ข่าวจากคณาจารย์ สำนักวิชา สาขาวิชา เป็นต้น มีการจัดทำเอกสารสิ่งพิมพ์เรื่องการรับนักศึกษาทุกระดับ ส่งไปยังโรงเรียน สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฯลฯ ออกแนะแนวสัญจร การส่ง SMS แจ้งผลการเรียน นักศึกษา ผู้ปกครอง เผยแพร่รายงานการประกันคุณภาพ รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ให้ประชาชนได้เข้าถึงข้อมูลในทุกด้านโดยใช้ช่องทางต่าง ๆ

2. มีระบบรับฟังความเห็นของประชาชน ภายในภายนอก อาทิเช่น การแสดงความเห็นผ่านทาง เว็บไซต์ http://reg.sut.ac.th ทางแบบสอบถามความพึงพอใจของศูนย์ฯ ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ฝ่ายธุรการ ฝ่ายรับนักศึกษา ทางโทรศัพท์ การประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา คณะทำงานชุดต่าง ๆ การจัดนิทรรศการตลาดนัดหลักสูตร การจัดประชุมการเตรียมความพร้อมในการจัดสอบ O-NET GAT/PAT ฯลฯ
3. มีการนำความคิดเห็นของประชาชนจากแบบสอบถาม หรือจากที่บุคลากรไปศึกษาดูงาน อบรมสัมมนา มาประกอบการบริหารงาน โดยมอบหมายฝ่ายที่เกี่ยวข้องพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานให้ถูกต้องและเหมาะสมยิ่งๆ ขึ้นไป
4. มีที่ปรึกษาที่มาจากภาคประชาคม ทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ และมีการดำเนินกิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่องและชัดเจน เช่น การจัดประชุมคณะกรรมการดำเนินการคัดเลือกนักศึกษาประเภทโควตา ประจำปีการศึกษา 2552 จัดการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์บริการการศึกษา
5. มีกระบวนการหรือกลไกการติดตามตรวจสอบโดยภาคประชาคม เช่น การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงาน และระดับองค์กร ประจำปีการศึกษา 2551 (ตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุมดมศึกษา ที่ให้มีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมาตรวจประเมิน)

<u>การประเมินตนเอง</u> :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 5)	3 คะแนน	ระดับ 5	✓

ตัวบ่งชี้ที่ 7. 8 : มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา ปีการศึกษา 2552 (พ.ค. 52 - เม.ย. 53)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (✓) หรือ ไม่มี (✗) การดำเนินการ
1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบภารกิจหลักของศูนย์ฯ ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน โดยผู้บริหารระดับสูงต้องมีบทบาทสำคัญในการกำหนดนโยบายหรือแนวทางในการบริหารความเสี่ยง	✓
2. มีการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหายหรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหารงาน และจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง	✓
3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง โดยแผนดังกล่าวต้องกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการในการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรทุกระดับในด้านการบริหารความเสี่ยง และการดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม	✓
4. มีการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง	✓
5. มีการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ตลอดจนมีการกำหนดแนวทางและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยงโดยได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัย	✓

<u>รายละเอียดผลการดำเนินงาน</u> :

ศูนย์บริการการศึกษา มีการดำเนินการนำระบบการบริหารความเสี่ยงมาใช้ ตามกรอบแนวทางของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2547 จนถึง ปีงบประมาณ 2552 และมหาวิทยาลัยได้มีการทบทวนกระบวนการบริหารความเสี่ยงใหม่ ซึ่งมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. มหาวิทยาลัยได้มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบในระบบการบริหารความเสี่ยง 1) คำสั่งมหาวิทยาลัยฯ ที่ 464/2551 ลงวันที่ 16 มิถุนายน 2551 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง เพื่อทำหน้าที่กำกับดูแลระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ และอนุมัติแผนการบริหารความเสี่ยง ระดับมหาวิทยาลัย และผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษาร่วมเป็นกรรมการ 2)คำสั่งมหาวิทยาลัยฯ ที่ 956/2551 ลงวันที่ 16 ธันวาคม 2551 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยงประจำหน่วยงาน เพื่อทำหน้าที่จัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน และจัดทำรายงานฯ เสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย
2. มหาวิทยาลัยได้จัดทำคู่มือการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เพื่อเป็นเกณฑ์ในการระบุปัจจัยเสี่ยง และผลกระทบที่มีต่อเป้าหมายของหน่วยงาน และจัดให้มีกิจกรรมการส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงให้แก่คณะทำงานบริหารความเสี่ยงประจำหน่วยงานและผู้บริหารหน่วยงาน เมื่อที่ 15 ธันวาคม 2551 และศูนย์ฯ มีการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเรื่องการบริหารความเสี่ยงฯ ให้กับบุคลากรทุกคนเมื่อวันที่ 30 กรกฎาคม 2552
3. มีการระดมสมองบุคลากรทุกคนภายในฝ่ายฯ เพื่อทำการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยง จัดลำดับความสำคัญ และนำเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประจำหน่วยงาน
4. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประจำหน่วยงาน ทำการประชุมเพื่อวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยง จัดลำดับความสำคัญ และเสนอแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อให้มหาวิทยาลัยเห็นชอบและดำเนินการตามแผนดังกล่าว
5. คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้ทำการประมวลความเสี่ยงในภาพรวมของศูนย์ฯ และหน่วยงานอื่นภายในมหาวิทยาลัย และจัดลำดับความสำคัญ หากปัจจัยใดมีความเสี่ยงสูงจะดำเนินการทันที่แต่หากความเสี่ยงใดยังยอมรับได้ก็รับทราบให้หน่วยงานช่วยดูแลความเสี่ยงนั้นไปก่อน

<u>การประเมินตนเอง</u> :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 5)	3 คะแนน	ระดับ 5	✓

<u>รายงานหลักฐาน :</u>

เอกสารประกอบที่ 7.8.1, 7.8.2 คำสั่งมหาวิทยาลัยฯ ที่ 464/2551 และคำสั่งมหาวิทยาลัยฯ ที่ 956/255

เอกสารประกอบที่ 7.8.3 รายงานผลการดำเนินการตามแผนปรับปรุงการควบคุมภายในระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ 2552

เอกสารประกอบที่ 7.8.4 เอกสารความเสี่ยงของศูนย์บริการการศึกษา

<u>ตัวบ่งชี้ที่ 7.9</u> : ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล ปีการศึกษา 2551 (พ.ค. 52 - เม.ย. 53)

<u>ชนิดของตัวบ่งชี้</u> : ผลผลิต

<u>เกณฑ์การประเมิน</u> :

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

<u>เกณฑ์มาตรฐาน</u> : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (✓) หรือ ไม่มี (✗) การดำเนินการ
1. มีการกำหนดแนวทางการดำเนินการในการประเมินผลภายในศูนย์ฯ	✓
2. มีแผนงานการประเมินผลภายในศูนย์ฯ	✓
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมายตามพันธกิจและยุทธศาสตร์ของศูนย์ฯ	✓
4. มีการจัดทำ Strategy Map ของศูนย์ฯ โดยกำหนดเป้าประสงค์ของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้เชื่อมโยงกับเป้าประสงค์และประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	✓
5. มีการยืนยันวิสัยทัศน์และประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยในระดับศูนย์ฯ หรือเทียบเท่า	✓
6. มีระบบในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายตามคำรับรองของผู้บริหารระดับต่าง ๆ	✓
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายตามคำรับรอง	✓
8. มีการนำผลการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหารไปเชื่อมโยงกับระบบการสร้างแรงจูงใจ	✓

<u>รายละเอียดผลการดำเนินงาน</u> :

1. ศูนย์ฯมีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการประเมินผลตามตัวบ่งชี้
2. มหาวิทยาลัยมีการประเมินผลหน่วยงานโดยประเมินจากตัวบ่งชี้ในแผนงาน และโครงการโดยให้แต่ละหน่วยงานรายงานผลการดำเนินการผ่าน ระบบการจัดทำแผนและติดตามผลการดำเนินงาน (http://203.158.5.50/planning/output/userlogin.asp) ทุกไตรมาส
3. มีการกำหนดเป้าประสงค์ และตัวบ่งชี้ที่เป็นการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ภารกิจของหน่วยงาน ที่ชัดเจน โดยในปีงบประมาณ 2552 ศูนย์ฯ มีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 14 ตัวบ่งชี้
4. มีการจัดทำ Strategy Map ขึ้นในปี 2551 ที่ครอบคุมใน 4 มิติ ตามหลักการ Balance Scorecard ของหน่วยงานที่ไม่แสวงหากำไร อันได้แก่ 1)มิติประสิทธิผล 2)มิติคุณภาพ 3)มิติประสิทธิภาพ 4) มิติการพัฒนาองค์กร โดยกำหนดเป้าประสงค์ของแต่ละประเด็นยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงาน
5. ศูนย์ฯ จัดให้มีการทบทวน SWOT –Analysis โดยบุคลากรภายในหน่วยงาน มีการยืนยันวิสัยทัศน์และประเด็นยุทธศาสตร์
6. ในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเป้าหมาย ได้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อการติดตามประเมินผลของของมหาวิทยาลัยที่มีการทำงานแบบ online ทำให้สะดวก รวดเร็ว และติดตามผลได้ชัดเจนตามงานและโครงการต่าง ๆ ประจำไตรมาส
7. ศูนย์ฯรายงานผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ทุกไตรมาส ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ SUT NET ได้ตลอดเวลา และมหาวิทยาลัยโดยส่วนแผนงานจะนำผลที่ได้ไปประเมินผล และเสนอคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงาน ที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง
8. ผู้อำนวยการศูนย์ฯ จะมีการตรวจสอบผลการทำงานของแต่ละฝ่ายตามตัวบ่งชี้ที่มีในแผนงาน/โครงการ ทุกครั้งก่อนส่งข้อมูลให้มหาวิทยาลัย และเก็บไว้เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณา และสร้างแรงจูงใจ ส่วนในระดับฝ่ายนั้น หัวหน้าฝ่ายจะมีการมอบหมายให้บุคลากรในฝ่ายรับผิดชอบตามหน้าที่ที่เกี่ยวข้องนั้น ๆ และมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ

<u>การประเมินตนเอง</u> :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
มีการดำเนินการครบทุกข้อ(ระดับ 8)	3 คะแนน	ระดับ 7	✓

<u>รายการหลักฐาน</u> :

เอกสารประกอบที่ 7.9 แผนยุทธศาสตร์ศูนย์บริการการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 8.2 : มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกหน่วยงานร่วมกัน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (✓) หรือ ไม่มี (×) การดำเนินการ
1. มีคณะกรรมการวิเคราะห์ความต้องการการใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัย	✓
2. มีผลการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ทรัพยากรของมหาวิทยาลัย	✓
3. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย	✓
4. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่นนอกมหาวิทยาลัย	✓
5. มีผลการประหยัดงบประมาณที่เกิดจากการใช้ทรัพยากรร่วมกับหน่วยงานอื่น	×

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

1. มหาวิทยาลัยมีรูปแบบการบริหารจัดการแบบ “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ที่คำนึงถึงประสิทธิภาพ เน้นการใช้ทรัพยากรร่วมกันเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงประหยัดสุด เช่น การใช้ห้องบรรยาย ใช้ห้องปฏิบัติการ ห้องประชุม ฯลฯ และมหาวิทยาลัยได้กำหนดมาตรการประหยัดเป็นนโยบายสำคัญสำหรับให้พนักงานทุกภาคส่วน ได้ตระหนัก สำนึกและยึดถือเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ โดยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการที่สำคัญ ๆ เช่น คณะกรรมการประหยัดพลังงาน เป็นต้น
2. มีผลการวิเคราะห์ความต้องการในการใช้ทรัพยากรของศูนย์ฯ/มหาวิทยาลัย โดยองค์คณะบุคคล เช่น คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ มีการพิจารณาทบทวนเพื่อยืนยันแผนปฏิบัติการและคำของบประมาณประจำปี ในส่วนของความต้องการทรัพยากรที่จำเป็น
3. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัย เช่น มีการใช้ห้องเรียนอาคารเรียนรวมร่วมกับสำนักวิชาและหน่วยงานต่าง ๆ ในมหาวิทยาลัย การใช้ระบบทะเบียนและประเมินผลร่วมกับสำนักวิชา ส่วนการเงินและบัญชี ส่วนกิจการนักศึกษา ฯลฯ

4. มีแผนการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่นนอกมหาวิทยาลัย เช่น ศูนย์ฯในฐานะศูนย์สอบส่วนภูมิภาคที่ควบคุมดูแลการสอบ O-NET GAT/PAT ทำให้มีการใช้สนามสอบ ครู-อาจารย์ นักการภารโรง รถยนต์ ฯลฯ ร่วมกับโรงเรียน เพื่อจัดการสอบแต่ละครั้ง

<u>การประเมินตนเอง</u> :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
มีผลการดำเนินงาน 4 ข้อแรก	3 คะแนน	ระดับ 4	✓

<u>รายการหลักฐาน</u> :

ตารางที่ 8.2.1 ตารางการให้บริการห้องเรียนอาคารเรียนรวม ปีการศึกษา 2552

ตารางที่ 8.2.2 ตารางกิจกรรมบริการห้องเรียนอาคารเรียนรวมกับหน่วยงานภายนอก ปีการศึกษา 2552

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ปีการศึกษา 2552 (พ.ค. 52 - เม.ย. 53)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (✓) หรือ ไม่มี (✗) การดำเนินการ
1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของศูนย์ฯ	✓
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพจากคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัย ภายใต้การมีส่วนร่วมจากภาคีทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	✓
3. มีการกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก	✓
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ครบถ้วน ทั้งการควบคุมคุณภาพ การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ (อย่างน้อย 3 ปีนับรวมปีที่มีการติดตาม)	✓
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน	✓
6. มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาและใช้ร่วมกันทั้งระดับบุคคล ศูนย์ฯ และมหาวิทยาลัย	✓
7. มีระบบส่งเสริมการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	✓

<u>รายละเอียดผลการดำเนินงาน</u> :

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของศูนย์ฯ คือ จัดให้มีการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานมาตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 และมีพัฒนาการมาตามลำดับ
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพจากคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัย และภายใต้ศูนย์ฯ ได้มีการแต่งตั้ง คณะทำงานการประกันคุณภาพภายใน ประจำหน่วยงาน โดยมีผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา เป็นประธานคณะทำงานฯ
3. มีการกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานอื่น ๆ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด(สกอ.) และนอกจากนี้ยังได้พัฒนาตัวบ่งชี้ที่สำคัญและตรงกับภารกิจของศูนย์ฯ อีกจำนวนหนึ่ง เพื่อเป็นตัวบ่งชี้คุณภาพและเทียบเคียงกับหน่วยงานภายนอกที่มีลักษณะเช่นเดียวกัน
4. ศูนย์ฯมีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ทั้งการควบคุมคุณภาพ การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ เป็นเวลา 5 ปี (นับรวมปีที่มีการติดตาม 2548-2552)
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่เป็นจุดอ่อนจะหาแนวทางแก้ไข ส่วนจุดแข็งก็จะแสวงหาแนวทางเสริม ดังเช่น ศูนย์ฯได้พัฒนาให้มีการจัดการความรู้ เพื่อมุ่งไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ พัฒนายุทธศาสตร์ที่แยกจากยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย แผนที่ยุทธศาสตร์ ฯลฯ
6. ศูนย์ฯ มีระบบฐานข้อมูล และสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา และใช้ร่วมกันทั้งระดับบุคคล ศูนย์ฯ และมหาวิทยาลัย เช่น ฐานข้อมูลระบบทะเบียนและประเมินผล (http://reg.sut.ac.th) ฐานข้อมูลการประกันคุณภาพของศูนย์ฯ (http://web.sut.ac.th/ces)
7. มีการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเพื่อใช้ทรัพยากรร่วมกัน มีการประสานงานร่วมกันในทุกขั้นตอนของการประกันคุณภาพ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน นำเสนอรายงานประกันคุณภาพต่อผู้บริหารในรูปของ QA Forum ในส่วนภายนอกมหาวิทยาลัยจะดำเนินการในรูปมหาวิทยาลัยเป็นตัวแทนให้หน่วยงานภายใน

<u>การประเมินตนเอง</u> :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 7)	3 คะแนน	ระดับ 7	✓

ตัวบ่งชี้ที่ 9.3 : ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2552 (พ.ค. 52 - เม.ย. 53)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน : ระดับ

เกณฑ์มาตรฐาน (ระดับ)	มี (✓) หรือ ไม่มี (✗) การดำเนินการ
1. มีการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับศูนย์ฯ และมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง	✓
2. มีการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพภายในโดยสอดคล้องกับพันธกิจพัฒนาการของศูนย์ฯ และของมหาวิทยาลัย	✓
3. มีการรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนภายในเวลาที่กำหนด	✓
4. มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง	✓
5. มีนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น หรือมีการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อการเป็นแหล่งอ้างอิงให้กับหน่วยงานและมหาวิทยาลัยอื่น ๆ	✗

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

1. มีการดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ในระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์ฯให้ทันกับการเปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมินผลให้ท้าทายยิ่งขึ้น และคณะทำงานฯ ได้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนข้อคิดความเห็นในระดับมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ ๆ เพื่อนำผลการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ มาปรับให้เข้ากับอัตลักษณ์ของศูนย์ฯ ด้วย

2. มีการปรับปรุงระบบประกันคุณภาพภายในโดยสอดคล้องกับพันธกิจ พัฒนาการของศูนย์ฯ และของมหาวิทยาลัย เช่น ทำการปรับปรุงตัวบ่งชี้ตามแนวทางของมหาวิทยาลัย และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งในปีการศึกษา 2551 ศูนย์ฯ ได้ปรับปรุงตัวบ่งชี้ให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของหน่วยงาน โดยเพิ่มตัวบ่งชี้ที่ 7.5 ข และ ตัวบ่งชี้ 11.7 และตัวบ่งชี้ให้ท้าทาย
3. มีการรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนภายในเวลาที่กำหนด ผ่านทางเอกสาร และ Web site http://web.sut.ac.th/ces/ เพื่อให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทราบ
4. มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง ดังเช่น เมื่อคราวคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมาตรวจประเมินภายในของศูนย์ฯ เมื่อปี 2550 ได้มีข้อเสนอแนะว่าควรมีคณะกรรมการกลางในการกลั่นกรองแบบสอบถาม แบบประเมินของฝ่ายต่างๆ เพื่อความน่าเชื่อถือ และควรจัดให้มีการทำยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน และในปี 2551 ได้แนะนำให้ศูนย์ฯจัด KM ให้มากขึ้นและเป็นส่วนหนึ่งของงานปกติ อีกทั้งศูนย์ฯยังได้จัดทำแผนปฏิบัติการและโครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อการพัฒนาหน่วยงานในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2552 และ 2553 เป็นต้น

<u>การประเมินตนเอง</u> :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
ดำเนินการ 4 ข้อแรก	3 คะแนน	ระดับ 4	✓

<u>รายการหลักฐาน</u> :

เอกสารประกอบที่ 9.3 คำสั่งศูนย์บริการการศึกษาที่ 1/2552

ตัวบ่งชี้ที่ 12.1 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ระดับปริญญาตรี

ผู้สมัครมีความพึงพอใจต่อระบบการรับสมัครนักศึกษาโควตา ประจำปีการศึกษา 2553 คิดเป็นร้อยละ 87.20

ระดับบัณฑิตศึกษา

ผู้สมัครมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการในการรับสมัครนักศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา ประจำปีการศึกษา 2552 คิดเป็นร้อยละ 86.29 ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละของความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1-3 ดังนี้

ภาคการศึกษาที่ 1/2552 อยู่ในระดับ 4.36 คิดเป็นร้อยละ 87.20

ภาคการศึกษาที่ 2/2552 อยู่ในระดับ 4.53 คิดเป็นร้อยละ 90.56

ภาคการศึกษาที่ 3/2552 อยู่ในระดับ 4.30 คิดเป็นร้อยละ 85.95

การประเมินตนเอง : ระดับปริญญาตรี

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 87.20	3 คะแนน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	✓

การประเมินตนเอง : ระดับบัณฑิตศึกษา

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 86.29	3 คะแนน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	✓

รายงานหลักฐาน :

ตารางที่ 12.1 สรุปผลการถามความพึงพอใจต่อระบบการรับสมัครนักศึกษา ปีการศึกษา 2553

ตัวบ่งชี้ที่ 12.2 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ปีการศึกษา2552 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษาร้อยละ 77.62 ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละของความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1-3 ดังนี้

ภาคการศึกษาที่ 1/2552 คิดเป็นร้อยละ 80.50

ภาคการศึกษาที่ 2/2552 คิดเป็นร้อยละ 77.37

ภาคการศึกษาที่ 3/2552 คิดเป็นร้อยละ 75.00

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 77.62	2 คะแนน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	✗

รายงานหลักฐาน

ตารางที่ 12.2 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ปีการศึกษา 2552

ตัวบ่งชี้ที่ 12.3 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจจากนักศึกษาที่แจ้งจบทาง Internet ในภาคการศึกษาที่ 1/2552 – 3/2552 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 85.81 ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละของระดับความพึงพอใจในแต่ละภาคการศึกษา ดังนี้

ภาคการศึกษา 1/2552 ร้อยละ 86.57
ภาคการศึกษา 2/2552 ร้อยละ 84.24
ภาคการศึกษา 3/2552 ร้อยละ 86.44

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 85.81	3 คะแนน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	✓

รายการหลักฐาน :

ตาราง 12.3 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการยื่นคำร้องแจ้งจบทาง Internet ปีการศึกษา 2552

ตัวบ่งชี้ที่ 12.4 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจข้อสอบด้วยเครื่อง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการตรวจข้อสอบด้วยเครื่อง จากอาจารย์ผู้สอนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจจากอาจารย์ผู้สอนหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ที่มารับบริการตรวจข้อสอบด้วยเครื่อง ภาคการศึกษาที่ 1/2552-3/2552 ซึ่งในปีการศึกษา 2552 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ คิดเป็นร้อยละ 95.96

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็น ร้อยละ 95.96	3 คะแนน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85	✓

รายการหลักฐาน :

ตาราง 12.4 ผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจข้อสอบด้วยเครื่อง(OMR) ปีการศึกษา 2552

ตัวบ่งชี้ที่ 12.5 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ปีการศึกษา 2552 ได้ประเมินการให้บริการของบุคลากรฝ่ายธุรการ โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามความพึงพอใจของบุคลากรศูนย์บริการการศึกษา ซึ่งเป็นผู้รับบริการ ภาคการศึกษาที่ 1 -3 ตามลำดับ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกด้านโดยรวม คิดเป็นร้อยละ **76.84** ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละของความพึงพอใจของการให้บริการแต่ละด้านดังนี้

1) ด้านการเบิก-จ่ายพัสดุ คิดเป็นร้อยละ 76.45
2) ด้านงานสารบรรณ คิดเป็นร้อยละ 76.74
3) ด้านงานการประสานงานทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 75.60
4) ด้านงานเงินสำรองจ่าย คิดเป็นร้อยละ 79.66

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 76.84	2	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	✗

รายงานหลักฐาน

ตารางที่ 12.5 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจการให้บริการฝ่ายธุรการ ภาค 1-3 ปีการศึกษา 2552

ตัวบ่งชี้ที่ 12.6 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ปีการศึกษา 2552 ผู้รับบริการ (บุคลากรศูนย์บริการการศึกษาและผู้ใช้บริการขอข้อมูลนักศึกษา) มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบร้อยละ 76.67 ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละของความพึงพอใจของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1-3 ในแต่ละด้านดังนี้

1) การแก้ไขปัญหา/ปรับปรุงระบบฯ ร้อยละ 73.42

2) การปรับปรุง/พัฒนาระบบฯทาง Internet ร้อยละ 77.56

3) การให้คำปรึกษาโปรแกรมระบบ ร้อยละ 74.76

4) การให้ข้อมูลสารสนเทศจากฐานข้อมูลระบบฯ ร้อยละ 82.84

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
ร้อยละ 76.67	2 คะแนน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	✗

รายงานหลักฐาน :

ตารางที่ 12.6 สรุปผลแบบสอบถามการให้บริการของฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ภาค 1-3/2552

ตัวบ่งชี้ที่ 12.7 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้: ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ปีการศึกษา 2552 ผู้รับบริการได้แก่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และนักศึกษา ได้ประเมินการให้บริการของศูนย์บริการการศึกษา มีผลสำรวจความพึงพอใจโดยรวม คิดเป็นร้อยละ 76.65 แบ่งออกเป็น

1. บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย 345 คน มีผลสำรวจความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 79.07
2. นักศึกษา 671 คน มีผลสำรวจความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 75.58

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ คิดเป็นร้อยละ 76.65	2 คะแนน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	✗

รายงานหลักฐาน

ตารางที่ 12.7.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการการศึกษา ปีการศึกษา 2552 (ประเมินโดยคณาจารย์และบุคลากร)

ตารางที่ 12.7.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการการศึกษา ปีการศึกษา 2552 (ประเมินโดยนักศึกษา)

ตัวบ่งชี้ที่ 13.1 : นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนทราบตารางสอนตารางสอบได้ล่วงหน้าก่อนการลงทะเบียน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

จำนวนวันที่นักศึกษาระดับปริญญาตรี ทราบตารางสอนตารางสอบ ก่อนการลงทะเบียนเรียนทาง Internet

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ในปีการศึกษา 2552 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบได้จัดเตรียมและบันทึกตารางสอนตารางสอบรายวิชาตามแผนการศึกษาในแต่ละหลักสูตรระดับปริญญาตรี ในระบบทะเบียนและประเมินผล เพื่อแจ้งให้นักศึกษาทราบทาง Internet ก่อนการลงทะเบียนเฉลี่ย 32 วัน จาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้

ภาคการศึกษาที่ 1/2552 จำนวน 33 วัน

ภาคการศึกษาที่ 2/2552 จำนวน 30 วัน

ภาคการศึกษาที่ 3/2552 จำนวน 33 วัน

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
นักศึกษาทราบตารางสอนตารางสอบ 32 วันก่อนการลงทะเบียน	3 คะแนน	20 วันขึ้นไป	✓

รายงานหลักฐาน

ตารางที่ 13.1 สรุปจำนวนวันที่นักศึกษาทราบตารางสอนตารางสอบผ่าน internet ปีการศึกษา 2552

ตัวบ่งชี้ที่ 13.2 : 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 :

ปีการศึกษา 2552 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบให้บริการแจ้งห้องสอบให้นักศึกษาทราบก่อนการสอบทาง Internet ก่อนวันสอบ 16 วัน เฉลี่ยจาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้

ภาคการศึกษาที่ 1/2552 จำนวน 21 วัน

ภาคการศึกษาที่ 2/2552 จำนวน 14 วัน

ภาคการศึกษาที่ 3/2552 จำนวน 13 วัน

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
นักศึกษาทราบห้องสอบผ่าน Internet 16 วันก่อนการสอบ	3 คะแนน	10 วันขึ้นไป	✓

รายงานหลักฐาน

ตารางที่ 13.2 สรุปจำนวนวันที่ประกาศห้องสอบทาง internet ก่อนวันสอบ ปีการศึกษา 2552

ตัวบ่งชี้ที่ 13.3 : กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย ก่อนการสอบ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

จำนวนวันที่สามารถแจ้งคำสั่งการคุมสอบให้กรรมการคุมสอบทราบ ก่อนการสอบ

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ปีการศึกษา 2552 ฝ่ายตารางสอนตารางสอบให้บริการแจ้งคำสั่งกรรมการคุมสอบทราบทั้งทาง Internet และหนังสือเวียน ให้กรรมการคุมสอบทราบก่อนการสอบ 10 วัน เฉลี่ยจาก 3 ภาคการศึกษา ดังนี้

ภาคการศึกษาที่ 1/2552 จำนวน 14 วัน

ภาคการศึกษาที่ 2/2552 จำนวน 8 วัน

ภาคการศึกษาที่ 3/2552 จำนวน 9 วัน

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
กรรมการคุมสอบทราบคำสั่ง 10 วันก่อนการสอบ	3 คะแนน	ไม่น้อยกว่า 10 วัน	✓

รายงานหลักฐาน

ตารางที่ 13.3 สรุปจำนวนวันที่ฝ่ายตารางสอนฯ แจ้งคำสั่งกรรมการคุมสอบ ปีการศึกษา 2552

ตัวบ่งชี้ที่ 13.4 : การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจเป็นผู้พิจารณา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

ร้อยละของจำนวนเอกสารที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 30 นาที นับจากได้รับเอกสาร

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาได้ประเมินคุณภาพการให้บริการของงานทะเบียน ในเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ โดยเก็บข้อมูลจากคำร้องเกี่ยวกับงานทะเบียนนักศึกษา ได้แก่ การขอเพิ่มรายวิชา การเปลี่ยนกลุ่มลงทะเบียนเรียนซ้ำซ้อน ลงทะเบียนเรียนต่ำ/เกินกำหนด และถอนรายวิชา ที่นักศึกษานำมายื่นและดำเนินการโดยฝ่ายทะเบียนนักศึกษา สำหรับในปีการศึกษา 2552 ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาสามารถให้บริการเอกสารที่ขอภายใน 30 นาทีนับจากได้รับคำร้อง ร้อยละ 100 ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1-3 ดังนี้

ภาคการศึกษาที่ 1/2552 คิดเป็นร้อยละ 100
ภาคการศึกษาที่ 2/2552 คิดเป็นร้อยละ 100
ภาคการศึกษาที่ 3/2552 คิดเป็นร้อยละ 100

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
สามารถให้บริการได้ภายใน 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 100	3 คะแนน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	✓

รายงานหลักฐาน

ตารางที่ 13.4 ตารางสรุปผลการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2552

ตัวบ่งชี้ที่ 13.5 : การให้บริการออกหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

ร้อยละของจำนวนเอกสารที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับจากที่ได้รับเอกสาร

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาได้ประเมินคุณภาพการให้บริการออกหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา โดยวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจากคำร้องขอหนังสือรับรอง สำหรับในปีการศึกษา 2552 ฝ่ายทะเบียนนักศึกษาสามารถให้บริการออกหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา ภายใน 30 นาทีนับจากได้รับคำร้อง ร้อยละ 100 ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1-3 ดังนี้

ภาคการศึกษาที่ 1/2551 คิดเป็นร้อยละ 100

ภาคการศึกษาที่ 2/2551 คิดเป็นร้อยละ 100

ภาคการศึกษาที่ 3/2551 คิดเป็นร้อยละ 100

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
สามารถให้บริการออกหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา ภายใน 30 นาทีนับจากได้รับคำร้อง คิดเป็นร้อยละ 100	3 คะแนน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	✓

รายงานหลักฐาน

ตารางที่ 13.5 ตารางสรุปผลการให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ประจำปีการศึกษา 2552

ตัวบ่งชี้ที่ 13.6 : การให้บริการออกเอกสารการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

ร้อยละของจำนวนเอกสารที่สามารถดำเนินการแล้วเสร็จ นับจากวันที่ยื่นคำร้อง 1 วันทำการ

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ได้ประเมินคุณภาพการให้บริการการออกเอกสารการศึกษา ของฝ่ายฯ โดยได้เก็บรวบรวมข้อมูลสถิติเวลาที่ใช้ในการดำเนินการจัดทำเอกสารการศึกษา เช่น Transcript หนังสือรับรอง ต่าง ๆ ตามคำขอเอกสารแต่ละวัน ซึ่งในปีการศึกษา 2552 ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิตสามารถให้บริการการออกเอกสารการศึกษาได้ ภายใน 1 วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำร้อง ร้อยละ 99.91 ซึ่งเฉลี่ยจากร้อยละของการให้บริการภาคการศึกษาที่ 1 - 3 ปีการศึกษา 2552 ดังนี้

ภาคการศึกษา 1/2552 ร้อยละ 99.59
ภาคการศึกษา 2/2552 ร้อยละ 100
ภาคการศึกษา 3/2552 ร้อยละ 100

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓)หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
สามารถให้บริการการออกเอกสารการศึกษาได้ ภายใน 1 วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำร้อง คิดเป็นร้อยละ 99.91	3 คะแนน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	✓

รายการหลักฐาน :

ตาราง 13.6 สรุปการออกเอกสารการศึกษา สำหรับนักศึกษาปัจจุบันและบัณฑิต ปีการศึกษา 2552

ตัวบ่งชี้ที่ 13.7 : การให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุง เพิ่มเติมโปรแกรม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

ร้อยละในการให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุง เพิ่มเติมโปรแกรมระบบทะเบียนและประเมินผลนักศึกษา โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ปีการศึกษา 2552 ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบได้ดำเนินการวิเคราะห์และพัฒนา ปรับปรุงโปรแกรมระบบทะเบียนและประเมินผลนักศึกษา ทั้งส่วนBack office และ Internet โดยบุคลากรฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ เฉลี่ย 3 ภาค คิดเป็นร้อยละ 89.28 ของเรื่องที่รับแจ้งจากฝ่ายต่างๆ ของศูนย์บริการการศึกษา

ภาคการศึกษาที่ 1/2552 ร้อยละ 89.47

ภาคการศึกษาที่ 2/2552 ร้อยละ 88.89

ภาคการศึกษาที่ 3/2552 ร้อยละ 89.47

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
ร้อยละ 89.28	3 คะแนน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	✓

รายงานหลักฐาน :

ตารางที่ 13.7 สรุปผลการดำเนินงานฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบปีการศึกษา 2552

ตัวบ่งชี้ที่ 13.8 : การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบเพิ่มเติม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน :

ร้อยละของระบบที่ดำเนินการวิเคราะห์และพัฒนาระบบแล้วเสร็จ

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

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

ปีการศึกษา 2552 ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบได้ดำเนินการวิเคราะห์และพัฒนาระบบเพิ่มเติมทั้งในส่วน Back office และ Internet ดำเนินการแล้วเสร็จ 12 รายการ จาก 15 รายการ คิดเป็นร้อยละ 80.00

1) โปรแกรมการบันทึกรายวิชาเปิดสอนผ่าน web
2) โปรแกรมการบันทึกแบบแจ้งรายละเอียดการจัดสอบผ่าน web
3) โปรแกรมการจองห้องเรียน online
4) ระบบรับสมัครนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา(ระบุภาค)
5) ระบบตรวจสอบการเข้าชั้นเรียน
6) โปรแกรมการรายงานตัวของบัณฑิตในงานพิธีพระราชทานปริญญาบัตร
7) โปรแกรมสำหรับพิมพ์ระเบียนประวัตินักศึกษาใหม่(บาร์โค้ด)ผ่าน web
8) โปรแกรมการรายงานตัวเข้ารับการสัมภาษณ์ของนักศึกษา
9) โปรแกรมการขอเอกสารทางการศึกษาสำหรับผู้สำเร็จการศึกษา online
10) โปรแกรมการสมัครขอกลับเข้าศึกษาใหม่ผ่าน web
11) โปรแกรมสำหรับปรับปฏิทินนักศึกษาสหกิจศึกษา
12) ระบบฐานข้อมูลผู้สมัคร โควตาเด็กดีมีคุณธรรม
13) โปรแกรมการรายงานตัวกรรมการคุมสอบ (อยู่ระหว่างดำเนินการ)
14) ระบบตรวจสอบหนี้สินนักศึกษา online (อยู่ระหว่างดำเนินการ)
15) โปรแกรมการขอเอกสารทางการศึกษา online สำหรับนักศึกษากำลังศึกษา(หักค่าธรรมเนียมจากเงินประกันทั่วไป) (อยู่ระหว่างดำเนินการ)

การประเมินตนเอง :

ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน	คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน	เป้าหมายที่ตั้งไว้	บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗)
ร้อยละ 80.00	3 คะแนน	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	✓

รายงานหลักฐาน : -

<u>ตารางที่ 1:</u> เป้าหมาย ผลการดำเนินงานและคะแนนการประเมินตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ (2 ตัวบ่งชี้)				
ตัวบ่งชี้ 1.1	มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน ตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	ระดับ 7	ระดับ 7	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 1.2	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	$\geq$ 90 %	92.86 %	3 คะแนน
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 1				**3.00**
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม (1 ตัวบ่งชี้)				
ตัวบ่งชี้ 5.4	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทางสังคม	$\geq$ 85%	93.19 %	3 คะแนน
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 5				**3.00**
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ (8 ตัวบ่งชี้)				
ตัวบ่งชี้ 7.1	คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันศูนย์ฯให้แข่งขันได้ในระดับสากล	ระดับ 5	ระดับ 5	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 7.2	ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของศูนย์บริการการศึกษา	ระดับ 4	ระดับ 4	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 7.3	มีการพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา สู่องค์การเรียนรู้	ระดับ 5	ระดับ 5	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 7.4	มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	ระดับ 5	ระดับ 6	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 7.5	ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน **ก. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร**	ระดับ 5	ระดับ 5	3 คะแนน

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน
ตัวบ่งชี้ 7.5	ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน **ข. ฐานข้อมูลเพื่อการเรียนการสอน**	ระดับ 5	ระดับ 5	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 7.6	ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ	ระดับ 5	ระดับ 5	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 7.8	มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	ระดับ 5	ระดับ 5	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 7.9	ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	ระดับ 7	ระดับ 8	3 คะแนน
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 7				**3.00**
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ (1 ตัวบ่งชี้)				
ตัวบ่งชี้ 8.2	มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกศูนย์ฯ ร่วมกัน	ระดับ 4	ระดับ 4	3 คะแนน
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 8				**3.00**
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (2 ตัวบ่งชี้)				
ตัวบ่งชี้ 9.1	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	ระดับ 7	ระดับ 7	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 9.3	ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ระดับ 4	ระดับ 4	3 คะแนน
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 9				**3.00**
องค์ประกอบที่ 12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (7 ตัวบ่งชี้)				
ตัวบ่งชี้ 12.1	ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษา	$\geq$ 85 %	87.20 % , 86.29 %	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 12.2	ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา	$\geq$ 80 %	77.62 %	2 คะแนน

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้		เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน
องค์ประกอบที่ 12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (7 ตัวบ่งชี้)				
ตัวบ่งชี้ 12.3	ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet	≥ 85 %	85.81 %	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 12.4	ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจข้อสอบด้วยเครื่อง	≥ 85 %	95.96 %	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 12.5	ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ	≥ 80 %	76.84 %	2 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 12.6	ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ	≥ 80 %	76.67 %	2 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 12.7	ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการการศึกษาในภาพรวม	≥ 80 %	76.65 %	2 คะแนน
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 12				**2.43**
องค์ประกอบที่ 13 ความสามารถในการให้บริการ (8 ตัวบ่งชี้)				
ตัวบ่งชี้ 13.1	นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนทราบตารางสอนตารางสอบได้ล่วงหน้าก่อนการลงทะเบียน	≥20 วัน	32 วัน	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 13.2	นักศึกษาสามารถทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง Internet ก่อนการสอบ	≥10 วัน	16 วัน	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 13.3	กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบ ทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัยก่อนการสอบ	≥ 10 วัน	10 วัน	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 13.4	การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาในเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจเป็นผู้พิจารณา	≥ 90 %	100 %	3 คะแนน

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน
ตัวบ่งชี้ 13.5 การให้บริการออกหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา	≥ 90 %	100 %	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 13.6 การให้บริการออกเอกสารการศึกษา	≥ 90 %	99.91 %	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 13.7 การให้บริการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง เพิ่มเติมโปรแกรม	≥ 80 %	89.28 %	3 คะแนน
ตัวบ่งชี้ 13.8 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบเพิ่มเติม	≥ 80 %	80.00 %	3 คะแนน
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 13			**3.00**
เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ			**2.87**

จากผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ในปีการศึกษา 2552 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลในปีการศึกษา 2550 และ 2551 เพื่อดูพัฒนาการ สามารถสรุปได้ดังนี้

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผลการประเมิน		
	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ			
ตัวบ่งชี้ 1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงานและมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 7)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 7)
ตัวบ่งชี้ 1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานที่กำหนด	มีผลการปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ร้อยละ 76.92	มีผลการปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ร้อยละ 100	มีผลการปฏิบัติที่บรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ร้อยละ 92.86
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม			
ตัวบ่งชี้ 5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 89.85	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 87.78	ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 93.19
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ			
ตัวบ่งชี้ 7.1 คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันศูนย์ฯให้แข่งขันได้ในระดับสากล	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน4 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 5)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 5)
ตัวบ่งชี้ 7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของศูนย์บริการการศึกษา	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 2 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 4)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 4)
ตัวบ่งชี้ 7.3 มีการพัฒนาศูนย์บริการการศึกษา สู่องค์การเรียนรู้	ผลงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน	มีการดำเนินการ 1 ข้อแรก (ระดับ 1)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 5)
ตัวบ่งชี้ 7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 6 ข้อแรก (ระดับ 6)

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผลการประเมิน		
	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552
ตัวบ่งชี้ 7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน **ก. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร**	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการ 5 ข้อแรก (ระดับ 5)	มีการดำเนินการ 5 ข้อแรก (ระดับ 5)
ตัวบ่งชี้ 7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน **ข. ฐานข้อมูลเพื่อการเรียนการสอน**	-	มีการดำเนินการ 5 ข้อแรก (ระดับ 5)	มีการดำเนินการ 5 ข้อแรก (ระดับ 5)
ตัวบ่งชี้ 7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 5)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 5)
ตัวบ่งชี้ 7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 1 ข้อแรก (ระดับ 1)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 5)
ตัวบ่งชี้ 7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐานครบ 5 ข้อ	มีการดำเนินการครบทุกข้อ(ระดับ 8)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ(ระดับ 8)
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ			
ตัวบ่งชี้ 8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกศูนย์ฯร่วมกัน	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน4 ข้อแรก	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน4 ข้อแรก	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน4 ข้อแรก
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพ			
ตัวบ่งชี้ 9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อแรก	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 7)	มีการดำเนินการครบทุกข้อ (ระดับ 7)
ตัวบ่งชี้ 9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 ข้อแรก	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 ข้อแรก	มีผลงานตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 ข้อแรก
องค์ประกอบที่ 12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ			
ตัวบ่งชี้ 12.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษา	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 98.66 , 95.86	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ86.40,86.00	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ87.20,86.29
ตัวบ่งชี้ 12.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 78.80	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ75.76	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ77.62
ตัวบ่งชี้ 12.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 86.41	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 85	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 85.81

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผลการประเมิน		
	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552
ตัวบ่งชี้ 12.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจข้อสอบด้วยเครื่อง	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 100	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 96.01	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 95.96
ตัวบ่งชี้ 12.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 68.45	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 76.27	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 76.84
ตัวบ่งชี้ 12.6 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 78.36	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 75.07	ผู้รับบริการพึงพอใจร้อยละ 76.67
ตัวบ่งชี้ 12.7 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อศูนย์บริการการศึกษาในภาพรวม	-	ผู้รับบริการความพึงพอใจร้อยละ 75.69	ผู้รับบริการความพึงพอใจร้อยละ 76.65
องค์ประกอบที่ 13 ความสามารถในการให้บริการ			
ตัวบ่งชี้ 13.1 นักศึกษาและอาจารย์ผู้สอนทราบตารางสอนตารางสอบได้ล่วงหน้าก่อนการลงทะเบียน	ประกาศตารางสอนตารางสอบ 12 วันก่อนการลงทะเบียน	ประกาศตารางสอนตารางสอบ 39 วันก่อนการลงทะเบียน	ประกาศตารางสอนตารางสอบ 32 วันก่อนการลงทะเบียน
ตัวบ่งชี้ 13.2 นักศึกษาสามารถทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง Internet ก่อนการสอบ	นักศึกษาทราบห้องสอบผ่าน Internet 14 วัน	นักศึกษาทราบห้องสอบผ่านInternet 12วัน	นักศึกษาทราบห้องสอบผ่านInternet 16วัน
ตัวบ่งชี้ 13.3 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบ ทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัยก่อนการสอบ	สามารถให้บริการได้ภายใน 10 วัน	สามารถให้บริการได้ภายใน 8 วัน	สามารถให้บริการได้ภายใน 10 วัน
ตัวบ่งชี้ 13.4 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษาในเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจเป็นผู้พิจารณา	สามารถให้บริการได้ร้อยละ 99.14	สามารถให้บริการได้ภายใน 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 99.84	สามารถให้บริการได้ภายใน 30 นาที คิดเป็นร้อยละ 100
ตัวบ่งชี้ 13.5 การให้บริการออกหนังสือรับรองการเป็นนักศึกษา	สามารถให้บริการได้ร้อยละ 100	ภายใน 1 วัน นับจากได้รับคำร้อง ร้อยละ 95.19	ภายใน 1 วัน นับจากได้รับคำร้อง ร้อยละ 100
ตัวบ่งชี้ 13.6 การให้บริการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา	ภายใน 3 วันทำการหลังจากได้รับมติสภามหาวิทยาลัย ระดับผลการประเมิน 3	ภายใน 1 วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำร้อง ร้อยละ 99.34	ภายใน 1 วันทำการนับจากวันที่ได้รับคำร้อง ร้อยละ 99.91

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ผลการประเมิน		
	ปี 2550	ปี 2551	ปี 2552
ตัวบ่งชี้ 13.7 การให้บริการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงเพิ่มเติมโปรแกรม	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 91.78	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 85.56	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 89.28
ตัวบ่งชี้ 13.8 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบเพิ่มเติม	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 95.34	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 87.21	สามารถให้บริการได้ ร้อยละ 80
เฉลี่ยภาพรวม	**2.37 (ใน 3 ระดับ)**	**2.70 (ใน 3 ระดับ)**	**2.87 (ใน 3 ระดับ)**

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	1.ศูนย์ฯ มีแผนปฏิบัติการประจำปี ที่สอดคล้องกับ ปณิธาน พันธกิจ ภารกิจ และวิสัยทัศน์ ของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัย และได้กำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามภารกิจครบทุกภารกิจ 2.บุคลากรแต่ละคนร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีได้บรรลุเป้าหมายทั้งหมด	กำหนดความท้าทายในตัวบ่งชี้มากยิ่งขึ้น	ไม่ปรากฏตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ	ไม่มี
องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม	มีบุคลากรน้อยแต่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริการทางวิชาการแก่สังคมมาก	สร้างเครือข่ายให้เข็มแข็ง และใช้ประโยชน์ในการเป็นช่องทางประชาสัมพันธ์มหาวิทยาลัยในการดึงดูดนักศึกษา	ไม่ปรากฏตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ	ไม่มี

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	1.คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ และผู้บริหารทุกระดับของศูนย์ฯมีภาวะผู้นำในการบริหารจัดการ 2. มีฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศด้านงานทะเบียนและประเมินผลที่มีความน่าเชื่อถือสูงสุด 3. มีการจัดการความรู้ภายในศูนย์ฯ เพื่อให้เกิดการพัฒนาความรู้ และนำไปปรับปรุงงาน และนำควรรู้ที่ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ไปจัดเก็บอย่างเป็นระบบ 4.บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนางาน 5.มีสวัสดิการเพื่อเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ สร้างบรรยากาศในการทำงานภายในหน่วยงาน	1.พัฒนาการจัดการความรู้ของหน่วยงานให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น เพื่อการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ 2.ถ่ายทอดตัวบ่งชี้ระดับฝ่ายสู่ระดับบุคคลและเพิ่มความท้าทายในตัวชี้วัด 3.พัฒนาบุคลากรตามขีดสมรรถนะหลัก (Core Competency) ของหน่วยงานเพื่อยกระดับการบริการ 4.พัฒนาระบบสารสนเทศเพิ่มเติมตามความต้องการของผู้ใช้ที่มีใหม่ ๆ	ไม่ปรากฏตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ	ไม่มี

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	ศูนย์ฯปฏิบัติตามนโยบายมหาวิทยาลัย โดยยึดหลักการบริหารแบบ“การรวมบริการประสานภารกิจ” ทำให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันกับหน่วยงานอื่น ๆ ภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย	-	ไม่ปรากฏตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ	ไม่มี
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	1.การประกันคุณภาพศูนย์ฯ ถือที่เป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ และใช้ตัวบ่งชี้เป็นเครื่องมือหนึ่งในการกำกับการทำงานของพนักงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล 2.มีการปรับปรุงตัวบ่งชี้ให้ท้าทายมากยิ่งขึ้น 3.มีระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพของหน่วยงานเพื่อให้บุคลากรได้ทราบและถือปฏิบัติ 4.มีการนำจุดด้อยจากผลการประกันคุณภาพในปีที่ผ่านมา มาแก้ไขอย่างเป็นรูปธรรม	เปรียบเทียบผลการประกันคุณภาพกับตนเองในปีที่ผ่านมา และ/หรือทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน	ไม่ปรากฏตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ	ไม่มี

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
องค์ประกอบที่ 12 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	1.ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมากถึงมากที่สุด 2.บริการมีคุณภาพ รวดเร็ว ถูกต้องตามกฎ ระเบียบ และข้อบังคับ	1.พัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศเพิ่มเติมเพื่อการให้บริการ เช่น การขอเอกสาร Online การแจ้งหนี้สิน Online ระบบการจองห้องเรียน Online ฯลฯ 2.จัดทำคำแนะนำการให้บริการในขั้นตอนต่าง ๆ 3.เพิ่มช่องทางการให้บริการให้หลากหลายตามความต้องการใหม่ ๆ 4.ประชาสัมพันธ์ศูนย์ฯ ให้มากยิ่งขึ้น	นักศึกษา บุคลากรจำนวนหนึ่งยังไม่ทราบขั้นตอนการให้บริการของศูนย์ฯ	ประชาสัมพันธ์เชิงรุกในรูปแบบต่าง ๆ เช่น จัดประชุมศูนย์ฯ ร่วมกับหน่วยงานภายในองค์การนักศึกษาเพื่อรับฟังข้อคิดความเห็น

องค์ประกอบ	จุดเด่น	แนวทางเสริม	จุดอ่อน	แนวทางแก้ไข
องค์ประกอบที่ 13 ความสามารถในการให้บริการ	1. มีการแก้ไขและปรับปรุงและเพิ่มเติม โปรแกรมระบบทะเบียนและประเมินผล เพื่อรองรับบริการที่เพิ่มขึ้น 2. ศูนย์ฯ ได้เพิ่มขีดความสามารถในการให้บริการให้มีคุณภาพ มีความสะดวก รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ 3. เน้นการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	1. พัฒนาเทคโนโลยีเพื่อรองรับงานบริการที่หลากหลาย 2. แสวงหาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) จากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยนำมาปรับใช้ในหน่วยงาน	ไม่ปรากฏตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบ	ไม่มี