

บทที่ 3

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน

3.1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในและประสิทธิผลการดำเนินงาน

การสรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน และประสิทธิผลการดำเนินงาน พิจารณาในตาม องค์ประกอบคุณภาพ 6 องค์ประกอบ โดยมีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 12 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในตามตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ได้ 0 คะแนน ส่วนการประเมินเป้าหมาย และพัฒนาการ ไม่คิดค่าคะแนน แต่ให้ระบุเพียงบรรลุเป้าหมาย โดยแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

- คะแนน 0.00-1.50 หมายถึงการดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
- คะแนน 1.51-2.50 หมายถึงการดำเนินงานต้องปรับปรุง
- คะแนน 2.51-3.50 หมายถึงการดำเนินงานระดับพอใช้
- คะแนน 3.51-4.50 หมายถึงการดำเนินงานระดับดี
- คะแนน 4.51-5.00 หมายถึงการดำเนินงานระดับดีมาก

การประเมินคุณภาพการสนับสนุนตามพันธกิจทั้ง 4 ด้าน

การพิจารณาผลการประเมินคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาพบว่า มีการดำเนินงานตาม ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดของ มก. จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยมีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.91 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดัง ตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตาม 6 องค์ประกอบคุณภาพ (ป.2)

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ความหมาย ผลประเมิน
	ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผน ดำเนินการ	.00	5.00	.00	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก	.00	5.00	4.44	4.63	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและจัดการ	5.00	5.00	.00	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ	.00	5.00	.00	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	.00	5.00	.00	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินการ	.00	5.00	.00	5.00	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ	5.00	5.00	4.44	4.91	
ผลการประเมิน	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดีมาก	

เมื่อพิจารณาผลการประเมินประสิทธิภาพการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ดังนี้

1. การสนับสนุนพันธกิจด้านการเรียนการสอน/การบริหารจัดการ พบว่าในรอบปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการดำเนินงานจากการประเมินตนเอง ด้านการบริหารจัดการ ด้านกระบวนการพัฒนาแผน ด้านการเงินและงบประมาณ ด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพและด้านระบบการดำเนินงาน ตามพันธกิจของสำนักงานวิทยาเขตอยู่ในระดับคะแนนดีมากด้วยคะแนนเต็ม 5 คะแนน ทุกด้าน ดังกล่าว

ส่วนองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก ตัวบ่งชี้ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและตัวบ่งชี้การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมนั้น ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับดีมากด้วยคะแนนเต็ม 5 คะแนน เช่นเดียวกันยกเว้นตัวบ่งชี้ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานวิทยาเขต ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการจากงานบริการทั้งสิ้น 29 งาน อยู่ในเกณฑ์ระดับดี ด้วยคะแนน 3.88 คะแนนจากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

2. การสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัย พบว่า สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้สนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยในภาพรวมระดับวิทยาเขต ดังนี้

- จัดตั้งกองทุนส่งเสริมและพัฒนาการวิจัย วิทยาเขตศรีราชา และควบคุมดูแลการเบิกจ่าย โครงการวิจัยต่างๆที่ได้รับอนุมัติ ตลอดจนจัดทำรายงานสถานะทางการเงินของกองทุนฯ เสนอที่ประชุม คณะกรรมการวิจัย วิทยาเขตศรีราชา เป็นประจำทุกเดือน

- ดำเนินการโอนเงินรายได้สำนักงานวิทยาเขตเข้ากองทุนส่งเสริมและพัฒนาการวิจัย วิทยาเขตศรีราชา ในอัตราร้อยละ 5 ของเงินรายได้ค่าหน่วยกิตของสำนักงานวิทยาเขต สมทบเข้ากองทุนฯ เป็นประจำทุกภาคการศึกษาเพื่อสนับสนุนการทำวิจัยของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนของวิทยาเขตศรีราชาในภาพรวม และในปีการศึกษา 2554 ได้มีการโอนเงิสดังกล่าวสมทบเข้ากองทุนฯ ในภาคปลายปีการศึกษา 2553 จำนวน 565,766.25 บาท และภาคต้นปีการศึกษา 2554 จำนวน 548,538.62 บาท รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 1,114,304.87 บาท

- ทำหน้าที่เป็นเลขานุการของคณะกรรมการวิจัยและดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการวิจัยเป็นประจำสม่ำเสมอและทำหน้าที่รวบรวมผลงานวิจัยเพื่อจัดทำระบบฐานข้อมูลโครงการวิจัยเพื่อการสืบค้นและจัดทำ Website ประชาสัมพันธ์โครงการวิจัยต่างๆของอาจารย์และนิสิตวิทยาเขตศรีราชา ตลอดจนจัดโครงการฝึกอบรมเทคนิคการวิจัยสำหรับนักวิจัยรุ่นใหม่เป็นประจำทุกปี

3. การสนับสนุนพันธกิจด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม พบว่าสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้สนับสนุนพันธกิจด้านการบริการวิชาการแก่สังคม โดยจัดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนนครแหลมฉบัง ประจำปีงบประมาณ 2554 จำนวน 10 โครงการ ดังนี้

- 1)โครงการการเพาะหอยแมลงภู่มูลและการแปรรูป
- 2)โครงการการเพาะเลี้ยงไส้เดือนและแมลงกลบ
- 3)โครงการการกำจัดศัตรูพืชจำพวก ต้นมะพร้าว ต้นมะม่วง
- 4)โครงการเทคโนโลยีสู่เศรษฐกิจพอเพียง
- 5)โครงการสานสายใยสู่ชุมชน

- 6)โครงการพัฒนาการสอนของชุมชนศรีราชา
- 7)โครงการส่งเสริมสุขภาพเยาวชนกับกีฬาเทควันโด
- 8)โครงการบริการแนะนำอาชีพและพบผู้ประกอบการ(JOB FAIR) ครั้งที่ 5
- 9)โครงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การสอนฟุตบอลโรงเรียนบ้านชากยายจีน
- 10)โครงการส่งเสริมความสามารถพิเศษภาคฤดูร้อน พ.ศ.2554

4. การสนับสนุนพันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม พบว่า สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมร่วมกับชุมชนอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี ได้แก่ โครงการจัดงานวันสงกรานต์ศรีมหาราชาและประเพณีกองข้าว นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม เนื่องในวันสำคัญทางพระพุทธศาสนาและงานพิธีต่างๆตลอดปี ได้แก่

- 1)โครงการวันแห่เทียนจำนำพรรษาแห่เทียนประจำปีการศึกษา 2554
- 2)โครงการทำบุญตักบาตรเลี้ยงพระหอพักนิสิตวิทยาเขตศรีราชา ประจำปี 2554
- 3)โครงการเฉลิมพระเกียรติและเชิดชูราชวงศ์เนื่องในวันแม่แห่งชาติ ปี 2554
- 4)โครงการพิธีทำบุญเลี้ยงพระ สรงน้ำพระและรดน้ำดำหัวขอพรจากผู้ใหญ่ เนื่องในวันขึ้นปีใหม่ของไทย ประจำปี พ.ศ. 2554

- 5)โครงการ เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว 83 พรรษา 5 ธันวาคม 2553
- 6)โครงการอบรมคุณธรรมนำความรู้สู่ชีวิตและอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ชลบุรี (นาฏศิลป์)
- 7)โครงการยุวศิลปินศรีราชา เทิดไถ่กษัตราศัตราชั้น ครั้งที่ 4
- 8)โครงการพิธีไหว้ครู ประจำปีการศึกษา 2554
- 9)โครงการอบรมจริยธรรม 1
- 10)โครงการชวนน้องสุขใจ กับ ธรรมะ
- 11)โครงการจัดการแสดงวันแม่แห่งชาติ ประจำปี พ.ศ.2554
- 12)โครงการอบรมจริยธรรม 2
- 13)โครงการถวายกุฐินตก้าง แต่วัดธุดงค์สถาน
- 14)โครงการสมาธิเบื้องต้น ประจำปี ๒๕๕๔
- 15)โครงการตักบาตรน้องใหม่ ประจำปี ๒๕๕๔
- 16)โครงการตักบาตรพระเข้าพรรษา ๕๐๐ รูป

3.2 ผลการวิเคราะห์ตนเองในภาพรวมตามองค์ประกอบคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

การพิจารณาผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา สามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ ในแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนงาน

จุดแข็ง

- 1.มีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภัยคุกคาม

ของสำนักงานวิทยาเขต เป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับกลยุทธ์ในการบริหารดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขตให้เหมาะสมกับสถานการณ์

2.บุคลากรสำนักงานวิทยาเขต มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี และการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ตามมุมมองของ Balanced Scorecardตลอดจนความเชื่อมโยงของแผนต่างๆ ดังกล่าว

จุดควรพัฒนา

1.การนำเสนอกลยุทธ์ที่เป็นโครงการ/กิจกรรม รองรับตามแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานวิทยาเขตนั้นยังมีบางส่วนที่เป็นงานเดิมหรืองานประจำที่ทำเป็นประจำทุกปี

2.โครงการ/กิจกรรมที่สนองเป้าประสงค์ตามแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานวิทยาเขตนั้นยังไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ ตามที่กำหนดไว้ได้ทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ

1.ควรมีการนำเสนอโครงการ/กิจกรรม ในเชิงรุกที่ไม่ใช่โครงการ/กิจกรรมที่ทำเป็นประจำทุกปี บรรจุไว้ในแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อขับเคลื่อนสำนักงานวิทยาเขตให้บรรลุวิสัยทัศน์และอัตลักษณ์ที่กำหนดไว้

2. ควรมีมีมาตรการ ระบบหรือกลไกในการขับเคลื่อนให้ผลการดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขต บรรลุค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ตามที่กำหนด

องค์ประกอบที่ 2 การกิจหลัก

จุดแข็ง

- 1.มีการสำรวจความต้องการของนิสิตและนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการให้บริการประจำปี
- 2.มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานวิทยาเขต เพื่อนำไปสู่ความเป็นอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตพร้อมกำหนดแนวทางการดำเนินงาน

จุดควรพัฒนา

- 1.ยังไม่มีระบบการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการนิสิต จึงทำให้การดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่างๆที่กำหนดไว้ในแผนฯ ไม่แล้วเสร็จและไม่ครบถ้วน
- 2.ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความต้องการนิสิตค่อนข้างกระจัดกระจาย ทำให้ยุ่งยากในการสรุปและจัดเป็นหมวดของความต้องการของนิสิต
- 3.บุคลากรสำนักงานวิทยาเขตยังไม่สามารถให้บริการนิสิตตามอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตที่ได้กำหนดไว้ ได้ทุกคน

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรมีระบบการติดตามการดำเนินงานตามแผนการให้บริการนิสิต อย่างต่อเนื่องและเป็นประจำในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต
- 2.ควรมีการปรับปรุงแบบสำรวจและวิธีการสำรวจความต้องการของนิสิต ให้สอดคล้องกับลักษณะและธรรมชาติของนิสิตวิทยาเขต ตลอดจนจำนวนนิสิตที่เป็นกลุ่มตัวอย่างของการสำรวจ
- 3.ควรมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตอย่างเป็นรูปธรรมโดยทำให้เป็นงานประจำและมีความสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตที่ได้กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

จุดแข็ง

1. มีการประเมินผลการบริหารงานของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด อย่างเป็นรูปธรรม
2. มีระบบการจัดการความรู้และมีการนำความรู้ที่ได้รับจากการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง
3. มีระบบบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมทุกฝ่าย
4. มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะ

จุดควรพัฒนา

1. การกำหนดตัวบ่งชี้ในการบริหารงานของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตยังไม่ครอบคลุม
2. มีการกำหนดหัวข้อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงานมากเกินไปจึงทำให้ไม่ครอบคลุมด้านอื่นๆ ที่มีความสำคัญและจำเป็นเช่นเดียวกัน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการกำหนดตัวบ่งชี้การประเมินผลการบริหารงานของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตเพิ่มเติมและครอบคลุมทุกพันธกิจที่รับผิดชอบ
2. ควรมีการกำหนดหัวข้อความเสี่ยงและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมในแต่ละด้านของความเสี่ยงที่สำคัญจำเป็นตามจำนวนด้านที่กำหนด ด้วยจำนวนหัวข้อความเสี่ยงที่มีความใกล้เคียงกันในแต่ละด้าน

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

จุดแข็ง

1. สำนักงานวิทยาเขตศรีราชามีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีงบประมาณเงินรายได้รองรับในการพัฒนาและดำเนินงานตามพันธกิจได้อย่างเพียงพอ
2. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน 4 ปี (2554-2557)

จุดควรพัฒนา

1. ยังไม่มีการนำแผนกลยุทธ์ทางการเงินมาใช้ให้เกิดประโยชน์และเป็นข้อมูลประกอบการดำเนินงานในส่วนที่เกี่ยวข้องเท่าที่ควร
2. ระบบติดตามเงินยืมตรงราชการไม่ต่อเนื่อง ทำให้ยังคงมีผู้ยืมเงินตรงราชการ ไม่คืนเงินยืมตามเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการนำแผนกลยุทธ์ทางการเงินมาใช้ให้เป็นประโยชน์และมีความเชื่อมโยงกับแผนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง อาทิ การพยากรณ์รายรับ-รายจ่ายจำแนกตามปีงบประมาณ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบจัดทำคำของบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณและส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
2. ควรมีระบบการติดตามเงินยืมตรงราชการที่ต่อเนื่อง โดยมีการติดตามทั้งก่อนครบกำหนดและหลังครบกำหนดแล้วเป็นระยะๆ

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จุดแข็ง

1. มีการ peer-review ปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการจัดเตรียมความพร้อมด้านข้อมูล เอกสารหลักฐานของตัว

บ่งชี้ตามที่กำหนดและรองรับการจัดทำ SAR

2.มีการจัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพตามกระบวนการ PDCA เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขต

จุดควรพัฒนา

- 1.ระบบเครือข่ายด้านประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตยังอยู่ในวงจำกัดเฉพาะ 2 มหาวิทยาลัย
- 2.ยังไม่มีระบบติดตามและประเมินผลของการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขต

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรมีการพัฒนาระบบเครือข่ายด้านประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายนอกให้กว้างขวางขึ้นและมีการจัดทำแผนการดำเนินกิจกรรมด้านประกันคุณภาพร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม
 - 2.ควรมีการติดตามและประเมินผลของการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขต
- องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน**

จุดแข็ง

- 1.มีการแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงระบบงานเพื่อวิเคราะห์ระบบงานและพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการทำงานของทุกฝ่าย

จุดควรพัฒนา

- 1.การจัดเก็บข้อมูลการให้บริการยังไม่ครบถ้วนและครอบคลุมทุกกระบวนการ

ข้อเสนอแนะ

- 1.ควรมีระบบติดตามการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการ จำแนกตามรายชื่อผู้รับบริการและระยะเวลาการให้บริการของทุกกระบวนการบริการและมีการจัดทำรายงานข้อมูลการให้บริการของแต่ละกระบวนการ อย่างเป็นระบบและเป็นประจำทุกเดือน

3.3 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในของแต่ละหน่วยงานย่อย

สำนักงานวิทยเขต ศรีราชา ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานระดับหน่วยงานย่อยต่างๆ มีผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะดังนี้

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนงาน			
ฝ่ายบริหาร	1.มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนอย่างต่อเนื่อง	1. บางแผนงาน/โครงการ ยังไม่มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน	1. ควรมีการประเมินผลการดำเนินงานทุกแผนงาน/โครงการ
ฝ่ายการศึกษา	-	-	-
ฝ่ายกิจการนิสิต	-	-	-
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	-	-	-
ฝ่ายทรัพยากรฮิสและสิทธิประโยชน์	1.มีการแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงระบบงานเพื่อวิเคราะห์ระบบงานและพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาในการทำงานของทุกฝ่าย	1.การจัดเก็บข้อมูลการให้บริการยังไม่ครบถ้วนและครอบคลุมทุกกระบวนการงาน	1.ควรมีระบบติดตามการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการจำแนกตามรายชื่อผู้รับบริการและระยะเวลาการให้บริการของทุกกระบวนการงานบริการและมีการจัดทำรายงานข้อมูลการให้บริการของแต่ละกระบวนการ อย่างเป็นระบบและเป็นประจำทุกเดือน
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก			
ฝ่ายบริหาร	1.มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการ	1.คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละงานบริการยังไม่บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้	1.ควรปรับปรุงการให้บริการเพื่อให้ได้รับความพึงพอใจในการให้บริการได้ตามคะแนนเฉลี่ยการให้บริการตามที่ตั้งไว้
ฝ่ายการศึกษา	1. มีผลการดำเนินงานอยู่ในเกณฑ์ดี	-	-

ฝ่ายกิจการนิสิต	<p>1. ได้มีการจัดการด้านการให้คำปรึกษานิสิตอย่างต่อเนื่อง คือ ห้องให้คำปรึกษาบริการทุกวันพุธ โดยนักจิตวิทยา</p> <p>2. จัดโครงการกิจกรรมที่สอดคล้องและรองรับกิจกรรมเสริมหลักสูตรในทุกด้าน</p>	<p>1. ยังไม่มีการนำผลสำรวจความต้องการของนิสิตมาจัดโครงการ/กิจกรรมที่เป็นรูปธรรม</p> <p>2. ยังขาดป้ายประชาสัมพันธ์งานที่บริการนิสิตที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม</p>	<p>1. ควรนำผลสำรวจความต้องการของนิสิตมาจัดโครงการ/กิจกรรมที่เป็นรูปธรรม</p> <p>2. ควรจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์งานที่บริการนิสิตที่ชัดเจน และเป็นรูปธรรม</p>
ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	-	1.งานบริการวิชาการยังมีไม่มากนัก	1.ควรมีจำนวนโครงการงานบริการวิชาการเพิ่มขึ้น
ฝ่ายทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	<p>1. มีการจัดกิจกรรมการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนเป็นประจำทุกปี</p> <p>2. มีระบบสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของฝ่าย</p>	-	-
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ			
ฝ่ายบริหาร	1.มีการส่งเสริมให้บุคลากรในฝ่ายบริหารได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	1.ควรมีระบบบริหารความเสี่ยง ในฝ่ายบริหาร	1.ควรมีการระบุระบบบริหารความเสี่ยงไว้ในแผนปีการศึกษา 2555
ฝ่ายการศึกษา	-	-	-
ฝ่ายกิจการนิสิต	<p>1. มีการประสานงานร่วมมือ และจัดทำกิจกรรมร่วมกับเครือข่ายมหาวิทยาลัยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ</p> <p>2. มีการส่งเสริมบุคลากรด้านกิจการนิสิต และผู้นำนิสิตในการศึกษาดูงาน</p>	1. ยังขาดการวางแผนพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ อย่างเป็นรูปธรรม	1. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในฝ่ายด้านต่างๆ

	<p>และวัฒนธรรม ต่างประเทศในภูมิภาค เอเชียอย่างต่อเนื่อง 3. มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการ โดยมี หน่วยงานต่างๆ ใน มหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมใน งานด้านกิจการนิสิต และ ด้านอื่นๆ เช่น กรรมการนโยบายกิจการ นิสิต กรรมการคัดเลือก เพื่อการศึกษา และ ทุนการศึกษา</p>		
ฝ่ายอาคารสถานที่และ ยานพาหนะ	-	-	-
ฝ่ายทรัพย์สินและสิทธิ ประโยชน์	<p>1. มีคู่มือการปฏิบัติงาน ของงานที่ให้บริการ 2. มีการสนับสนุนให้ บุคลากรในฝ่ายเข้ารับการ อบรม</p>	-	-
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ			
ฝ่ายบริหาร	-	1. ฐานข้อมูลทางการเงิน ยังไม่เชื่อมโยง	1. ควรทำฐานข้อมูลทาง การเงินให้มีความเชื่อมโยง
ฝ่ายการศึกษา	-	-	-
ฝ่ายกิจการนิสิต	-	-	-
ฝ่ายอาคารสถานที่และ ยานพาหนะ	1.มีการประเมินการใช้ ทรัพยากรร่วมกันของ หน่วยงานภายใน ได้แก่ งานบริการยานพาหนะ ส่วนกลาง	-	-
ฝ่ายทรัพย์สินและสิทธิ ประโยชน์	1. มีการรายงานฐานะ การเงินของฝ่ายให้ผู้ บริหารทราบเป็นประจำ ทุกเดือน	1. บุคลากรยังไม่มี ประสบการณ์ด้านการเงิน และระเบียบ เนื่องจากเป็น บุคลากรที่มีอายุน้อย	1. สนับสนุนให้บุคลากร เข้าอบรมด้านการเงินให้ มากขึ้น

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ฝ่ายบริหาร	<p>1. มีการประชุมบุคลากรฝ่ายบริหารประจำทุกเดือน และมีการติดตามผลการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพ (สปค.02) อย่างต่อเนื่อง</p> <p>2. มีการถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่ระดับบุคคล ตามตำแหน่งภาระงานที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องและสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	-	-
ฝ่ายการศึกษา	<p>1. มีการนำระบบประกันคุณภาพมาเป็นส่วนหนึ่งในการดำเนินงาน</p>	-	-
ฝ่ายกิจการนิสิต	<p>1. มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและกลไกสนับสนุนการเสนอโครงการ และรายงานผลการจัดโครงการ/กิจกรรม นิสิตอย่างเป็นระบบ และ online</p> <p>2. มีการกำหนดตัวบ่งชี้ตามระบบประกันคุณภาพตามภารกิจประจำของบุคลากรทุกคนในส่วนของงานบริการทั้งหมด</p>	<p>1. บุคลากรยังขาดความเข้าใจ และพัฒนาระบบประกันคุณภาพ ไม่ครอบคลุมทุกคนจึงขาดการมีส่วนร่วมในระบบประกันคุณภาพ</p>	<p>1. พัฒนาตัวบ่งชี้ของบุคลากรตามภารกิจงานประจำ และงานพัฒนาเพื่อให้บุคลากรมีตัวบ่งชี้ที่ต้องรับผิดชอบทุกคน</p> <p>2. พัฒนาบุคลากรไปอบรมสัมมนา การเรียนรู้กระบวนการด้านประกันคุณภาพ ภายในและภายนอก มหาวิทยาลัยทุกคนเพื่อมาปรับปรุงตามภารกิจงานประจำที่รับผิดชอบ</p>

ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ	<p>1.มีการ peer-review ปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการจัดเตรียมความพร้อมด้านข้อมูล เอกสารหลักฐานของตัวบ่งชี้ตามที่กำหนด และรองรับการจัดทำ SAR</p> <p>2.มีการจัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพตามกระบวนการ PDCA เพื่อพัฒนาระบบประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขต</p>	<p>1.ระบบเครือข่ายด้านประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตยังอยู่ในวงจำกัดเฉพาะ 2 มหาวิทยาลัย</p> <p>2.ยังไม่มีระบบติดตามและประเมินผลของการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขต</p>	<p>1.ควรมีการพัฒนาระบบเครือข่ายด้านประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายนอกให้กว้างขวางขึ้น และมีการจัดทำแผนการดำเนินกิจกรรมด้านประกันคุณภาพร่วมกันอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>2.ควรมีการติดตามและประเมินผลของการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขต</p>
ฝ่ายทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์	1. มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่องานประกันคุณภาพ	-	-
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน			
ฝ่ายบริหาร	1. มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ลักษณะงานและแผนการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	1.กระบวนการที่ลดขั้นตอนการเบิกจ่ายเช็คสำหรับบุคคลภายนอกยังไม่ได้ผลการประเมินความพึงพอใจตามที่กำหนด	1.ควรปรับปรุงกระบวนการที่ลดขั้นตอนการเบิกจ่ายเช็คสำหรับบุคคลภายนอก

ฝ่ายการศึกษา	<p>1. มีการออกแบบหรือ ทบทวนกระบวนการจาก ข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำ มาตรฐานและจัดทำคู่มือ การปฏิบัติงาน ลักษณะ งานและแผนการ ปฏิบัติงาน พร้อมทั้ง กำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน</p> <p>2. มีการพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานด้านการลด ขั้นตอนการปฏิบัติงานทำ ให้เกิดความรวดเร็วในการ ให้บริการ</p>	-	-
ฝ่ายกิจการนิสิต	<p>1. มีการจัดเก็บข้อมูลของ กระบวนการลดระยะเวลา การให้บริการตาม กพร.</p> <p>2. มีการจัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงาน</p> <p>3. มีการพัฒนาปรับปรุง ระบบงานบริการเพิ่มขึ้น จากกระบวนการลด ระยะเวลาการให้บริการตาม กพร.</p>	<p>1. การลดกระบวนการและ ระยะเวลาการให้บริการ ยัง ไม่ครอบคลุมทุกงานบริการ</p> <p>2. การพัฒนาปรับปรุง ระบบงานบริการ และมี แผนงาน ขั้นตอน และผล การติดตามยังไม่ครบทุก ระบบงาน</p>	<p>1. ควรมีการกำหนดงาน บริการที่รับผิดชอบให้มีการ ลดขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการ ให้รวดเร็วขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพ การให้บริการ</p> <p>2. ควรมีการกำหนดงาน บริการที่มีการพัฒนาปรับปรุง ระบบงานเพิ่มขึ้น โดยมี แผนงาน ขั้นตอน และติดตาม ผลการพัฒนา</p>
ฝ่ายอาคารสถานที่และ ยานพาหนะ	1.ได้ทบทวนกระบวนการ ดำเนินงานต่างๆให้ สอดคล้องกับการ ดำเนินงานของสำนักงาน วิทยาเขต โดยมีการ จัดบริการที่ตรงกับ ความ ต้องการของผู้รับบริการ โดยมีคู่มือปฏิบัติงานและ	1.ยังไม่มี การประเมินผล การปรับปรุงและรายงาน เสนอต่อผู้มีอำนาจเพื่อเป็น แนวทางพิจารณาและ กำหนดข้อเสนอแนะใน การดำเนินงานในปีต่อไป	-

	ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และได้นำมา ทบทวนเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานที่ดีขึ้น		
ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและสิทธิประโยชน์	1. มีการกำหนดนโยบาย แนวปฏิบัติ แผนปฏิบัติราชการในการประกันคุณภาพ	-	-