

## บทที่ 2

### การรายงานผลการดำเนินงาน

#### 2.1 สรุปผลการดำเนินงานในรอบปีตามภารกิจ

ตามที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จะดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปี 2554 โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2554 (1 มิถุนายน 2554 – 31 พฤษภาคม 2555) นั้น สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ซึ่งเป็นระบบที่ใช้สำหรับหน่วยงานสนับสนุน ที่สอดคล้องและตอบสนองต่อการบริหารงานและการปฏิบัติงานตามภารกิจหลักในการดำเนินงานและการให้บริการของหน่วยงาน ซึ่งการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์รายตัวบ่งชี้มีความหมายของคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 คะแนน ซึ่งมีความหมายของคะแนน 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

#### 2.2 รายงานผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำหรับสำนัก

ตามที่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จะดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน ตามผลการดำเนินงาน ประจำปีการศึกษา 2554 (1 มิถุนายน 2554 – 31 พฤษภาคม 2555) นั้น สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบคุณภาพ ซึ่งเป็นระบบที่ใช้สำหรับหน่วยงานที่ทำหน้าที่สนับสนุนหรือให้บริการแก่หน่วยงานอื่นๆ เพื่อให้สนองตอบต่อพันธกิจหลักทั้งหลายของมหาวิทยาลัย โดยได้ดำเนินการประเมินคุณภาพผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน คะแนนเต็ม 5 คะแนน สำหรับการประเมินเป้าหมายและพัฒนากการไม่คิดค่าคะแนน แต่ระบุเพียงบรรลุเป้าหมายหรือไม่บรรลุเท่านั้น

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบคุณภาพ และมีผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้บังคับที่กำหนดของมหาวิทยาลัย จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยมีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.91 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก

ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.57 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก  
รายละเอียดสรุปได้ดังตาราง 2.2.1

ตารางที่ 2.2.1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ 6 ด้าน

| องค์ประกอบคุณภาพ   | คะแนนการประเมินเฉลี่ย |             |           |           |           |             |           |             | ผลการประเมิน |             |
|--|-----------------------|-------------|-----------|-----------|-----------|-------------|-----------|-------------|--------------|-------------|
|  | ปัจจัยนำเข้า          |             | กระบวนการ |           | ผลผลิต    |             | รวม       |             |              |             |
|  | ตน<br>เอง             | กรรม<br>การ | ตน<br>เอง | กก.<br>ก. | ตน<br>เอง | กรรม<br>การ | ตน<br>เอง | กรรม<br>การ | ตน<br>เอง    | กรรม<br>การ |
| องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน<br>วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ | -                     | -           | 5.00      | 4         | -         | -           | 5         | 4           | ดีมาก        | ดี          |
| องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก                                   | -                     | -           | 5.00      | 4.00      | 4.44      | 4.44        | 4.63      | 4.29        | ดีมาก        | ดี          |
| องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและจัดการ                           | 5.00                  | 5.00        | 5.00      | 4.75      | -         | -           | 5.00      | 4.8         | ดีมาก        | ดีมาก       |
| องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ                           | -                     | -           | 5.00      | 5.00      | -         | -           | 5.00      | 5.00        | ดีมาก        | ดีมาก       |
| องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการ<br>ประกันคุณภาพ               | -                     | -           | 5.00      | 4.00      | -         | -           | 5.00      | 4.00        | ดีมาก        | ดี          |
| องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุง<br>ระบบดำเนินงาน         | -                     | -           | 5.00      | 5.00      | -         | -           | 5.00      | 5.00        | ดีมาก        | ดีมาก       |
| เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้  | 5.00                  | 5.00        | 5.00      | 4.56      | 4.44      | 4.44        | 4.91      | 4.57        |              |             |
| ผลการประเมิน   | ดี<br>มาก             | ดี<br>มาก   | ดี<br>มาก | ดี<br>มาก | ดี        | ดี          | ดีมาก     | ดี<br>มาก   |              |             |

สำหรับผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ในรอบปีการศึกษา 2554 สามารถสรุปผลการดำเนินงานรายองค์ประกอบ ได้ดังนี้

**องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ**

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวม องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่าสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 2.2.2

ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดี ตารางที่ 2.2.2 สรุปผลการประเมินองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

| ตัวบ่งชี้  | หน่วย | เป้าหมาย |      | ผลการดำเนินงาน ปี 2554 |                 | ผลการประเมิน (เต็ม 5) | หมายเหตุ |
|--|-------|----------|------|------------------------|-----------------|-----------------------|----------|
|  |       | 2554     | 2555 | ตัวตั้ง                | ผลลัพธ์         |                       |          |
|  |       |          |      | ตัวหาร                 | (%หรือ สัดส่วน) |                       |          |
|  |       |          |      |                        |                 |                       |          |
| องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ |       |          |      |                        |                 |                       |          |
| 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน                                      | ข้อ   | 7        | 8    | -                      | 8               | 5                     |          |

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 7 ข้อ

รอบระยะเวลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

เกณฑ์มาตรฐาน

| กรรมการ<br>ประเมิน                  | ประเมิน<br>ตนเอง                    | เกณฑ์มาตรฐาน   |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากกรรมการประจำหน่วยงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาน และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2551-2554) |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงาน ไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมภารกิจหลักของหน่วยงาน  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกภารกิจหลักของหน่วยงาน  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปทบทวน/ปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี  |

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการดำเนินงาน 8 ข้อ ดังนี้

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากกรรมการประจำหน่วยงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาน และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551-2554)

ในปีงบประมาณ 2554 เมื่อวันที่ 11 - 12 ตุลาคม 2553 ผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ร่วมกันระดมสมองและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 4 ปี (ปีงบประมาณ 2554 - 2557)

(1.1-1-1) โดยได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 11/2553 เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2553 (1.1-1-2) ซึ่งได้มีการทบทวนวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขต ให้มีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ในขณะนั้น โดยมีการปรับแก้จาก "เป็นศูนย์กลางการให้บริการที่เป็นเลิศ สนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยและพัฒนานิสิต โดยใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ"

เป็นศูนย์กลางการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย" และมีการทบทวนและวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค ของสำนักงานวิทยาเขตที่เกิดขึ้นในขณะนั้น และแนวโน้มในอนาคต เพื่อกำหนดเป็นประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกำหนดเป็นโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ที่มีความครอบคลุมกับพันธกิจหลักของสำนักงานวิทยาเขต อันได้แก่ การสนับสนุนการเรียนการสอน การบริหารและการบริการ โดยมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ นโยบายและแผนของมหาวิทยาลัยและวิทยาเขต

## **2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงาน ไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน**

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 ของสำนักงานวิทยาเขตสู่ระดับหน่วยงานภายใน ซึ่งประกอบด้วย 5 ฝ่าย ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายกิจการนิสิต ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ และฝ่ายทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ ในที่ประชุม คณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 2/2554 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2554 (1.1-2-1) ซึ่งมีองค์ประกอบเป็นผู้บริหารของสำนักงานวิทยาเขต/หัวหน้าฝ่าย เพื่อชี้แจงและให้ความเห็นชอบในการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด ตลอดจนการกำหนดและระบุหน่วยงานระดับฝ่ายที่เกี่ยวข้อง รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ฯ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ร่วมกัน

## **3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครอบคลุมภารกิจหลักของหน่วยงาน**

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้จัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขต (Strategy Map) ประจำปีงบประมาณ 2554 - 2557 (1.1-3-1) ตามกระบวนการและมุมมองของ Balanced Scorecard ใน 4 ด้าน ได้แก่ มุมมองด้านการบริการ มุมมองด้านกระบวนการภายใน มุมมองด้านการเรียนรู้และพัฒนาองค์กร และ มุมมองด้านการเงิน และมีการแปลงแผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขต 4 ปี ( ปีงบประมาณ 2554 - 2557) เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2554 โดยใช้แผนที่ยุทธศาสตร์เป็นเครื่องมือช่วยในการแปลงแผน ฯ ดังกล่าว ตลอดจนวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี (1.1-3-2)

## **4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี**

ผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ร่วมกันกำหนดตัวชี้วัด (KPI) พร้อมกำหนดค่าเป้าหมาย (Target) ของแต่ละตัวชี้วัดที่จะใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ 4 ปี ( 2554 - 2557 ) และแผนปฏิบัติการประจำปี 2554 (1.1-4-1) ในคราวประชุมสัมมนาเรื่อง การทบทวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา เมื่อวันที่ 11 - 12 ตุลาคม 2553 ณ โรงแรมสีซิงพาเลซ เกาะสีซิง จ.ชลบุรี โดยได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 13/2553 เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2553 (1.1-4-2)

## **5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกภารกิจหลักของหน่วยงาน**

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้กำหนดตัวชี้วัดตามเป้าประสงค์ของ

สำนักงานวิทยาเขต จำนวนทั้งสิ้น 24 ตัวชี้วัด ที่มีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์จำนวน 14 เป้าประสงค์ และมีผลการดำเนินงานทั้งสิ้น 23 ตัวชี้วัด บรรลุเป้า 14 ตัวชี้วัดไม่บรรลุเป้า 9 ตัวชี้วัด ส่วนตัวชี้วัดที่เหลืออีก 1 ตัวคือ คะแนนเฉลี่ยของการประเมินคุณภาพภายนอกไม่มีการดำเนินการ เนื่องจากสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาไม่ได้รับการประเมินคุณภาพภายนอก จากสมศ. ในรอบปีงบประมาณ 2554 (1.1-5-1) ดังนั้น จึงนับว่าสำนักงานวิทยาเขตได้มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีตามตัวชี้วัดครบถ้วนทุกพันธกิจของสำนักงานวิทยาเขต

**6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา**

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีระบบการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2554 มีการรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน โดยกำหนดเป็นวาระการติดตามในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชา จำนวน 7 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 ในคราวประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 3/2554 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2554 (1.1-6-1)

ครั้งที่ 2 ในคราวประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 4/2554 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2554 (1.1-6-2)

ครั้งที่ 3 ในคราวประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 5/2554 เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2554 (1.1-6-3)

ครั้งที่ 4 ในคราวประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 6/2554 เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2554 (1.1-6-4)

ครั้งที่ 5 ในคราวประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 7/2554 เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2554 (1.1-6-5)

ครั้งที่ 6 ในคราวประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 8/2554 เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2554 (1.1-6-6)

ครั้งที่ 7 ในคราวประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 9/2554 เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2554 (1.1-6-7)

ซึ่งในการประชุมติดตามในแต่ละครั้งพิจารณาแนวทางการแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

**7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา**

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ 4 ปี (2554 - 2557) ของสำนักงานวิทยาเขตในภาพรวม (1.1-7-1) เนื่องจากเป็นปีงบประมาณเริ่มต้นของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ดังนั้นจึงมีผลการดำเนินงานเช่นเดียวกับแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2554 กล่าวคือสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนฯ ที่บรรลุเป้าหมาย 14 ตัวชี้วัด และไม่บรรลุเป้าหมาย 9 ตัวชี้วัด จากจำนวนตัวชี้วัด 23 ตัว ทั้งนี้ได้มีการรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 10/2554 เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2554 (1.1-7-2)

8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไป ทบทวน/ปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้นำผลการพิจารณาและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำ สำนักงานวิทยาเขต ในคราวประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 10/2554 เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2554 เป็นข้อมูลประกอบแนวทางการพัฒนาปรับปรุงการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2555 ในประเด็นของการกำหนดโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี งบประมาณ 2554 ส่วนใหญ่เป็นโครงการ/กิจกรรม ที่มีลักษณะเป็นงานประจำที่มีการดำเนินงานทุก ๆ ปี ซึ่งไม่ ก่อให้เกิดการขับเคลื่อนของหน่วยงานเพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ได้ ดังนั้น ในการกำหนดโครงการ/กิจกรรม ต่าง ๆ ของแผนปฏิบัติการประจำปี ของปีงบประมาณ 2555 (1.1-8-1) จึงมีการกำหนดและพัฒนาโครงการ/ กิจกรรม ใหม่ ๆ ในเชิงรุก ที่มีความสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ตามที่กำหนดไว้ในแผน ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานวิทยาเขต ซึ่งมีใช้เป็นโครงการ/กิจกรรมที่เป็นงานประจำ ดังเช่นในปีงบประมาณ 2554

เกณฑ์การประเมิน

| คะแนน 1              | คะแนน 2                     | คะแนน 3                     | คะแนน 4                     | คะแนน 5              |
|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------|
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ | มีการดำเนินการ 6 หรือ 7 ข้อ | มีการดำเนินการ 8 ข้อ |

ผลการประเมินตนเอง
















| ตัวบ่งชี้             | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตาม เกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมิน เป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|-----------------------|--------------|-------|-----------------------|---------|----------|------------------|---------------|
|                       | 2553         | 2554  | 2553                  | 2554    |          |                  |               |
| 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน | 7 ข้อ        | 8 ข้อ | 4 คะแนน               | 5 คะแนน | 7 ข้อ    | บรรลุ            | 8             |

ผลการประเมินของคณะกรรมการ

| ตัวบ่งชี้             | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตาม เกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมิน เป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|-----------------------|--------------|-------|-----------------------|---------|----------|------------------|---------------|
|                       | 2553         | 2554  | 2553                  | 2554    |          |                  |               |
| 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน | 7 ข้อ        | 6 ข้อ | 4 คะแนน               | 4 คะแนน | 7 ข้อ    | ไม่บรรลุ         | 8             |

หมายเหตุ : ไม่พบการดำเนินงานในเกณฑ์ข้อ 7 และ 8

## รายการหลักฐาน

| หมายเลข<br>เอกสาร | ชื่อเอกสาร   | Link  | เอกสาร |
|-------------------|--|---|--------|
| 1.1-1-1           | แผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ปีงบประมาณ 2554 - 2557  |    | -      |
| 1.1-1-2           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 11/2553 เมื่อวันที่ 4 พฤศจิกายน 2553   |    | -      |
| 1.1-2-1           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 2/2554 เมื่อวันที่ 8 กุมภาพันธ์ 2554   |    | -      |
| 1.1-3-1           | แผนที่ยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ปีงบประมาณ 2554 - 2557   |    | -      |
| 1.1-3-2           | ผังแสดงความเชื่อมโยงและวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปี 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา |    | -      |
| 1.1-4-1           | แผนปฏิบัติการประจำปี 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา  |   | -      |
| 1.1-4-2           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชาครั้งที่ 13/2553 เมื่อวันที่ 24 ธันวาคม 2554     |  | -      |
| 1.1-5-1           | สรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปีสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ปีงบประมาณ 2554                   |  | -      |
| 1.1-6-1           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 3/2554 เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2554       |  | -      |
| 1.1-6-2           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 4/2554 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2554       |  | -      |
| 1.1-6-3           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 5/2554 เมื่อวันที่ 5 พฤษภาคม 2554      |  | -      |
| 1.1-6-4           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 6/2554 เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2554     |  | -      |
| 1.1-6-5           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 7/2554 เมื่อวันที่ 6 กรกฎาคม 2554      |  | -      |
| 1.1-6-6           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 8/2554 เมื่อวันที่ 3 สิงหาคม 2554      |  | -      |
| 1.1-6-7           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 9/2554 เมื่อวันที่ 6 กันยายน 2554      |  | -      |

| หมายเลข<br>เอกสาร | ชื่อเอกสาร  | Link | เอกสาร |
|-------------------|---|------|--------|
| 1.1-7-1           | สรุปผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์สำนักงาน<br>วิทยาเขตศรีราชา ปีงบประมาณ 2554                     | ✓    | -      |
| 1.1-7-2           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต วิทยา<br>เขตศรีราชา ครั้งที่ 10/2554 เมื่อวันที่ 5 ตุลาคม 2554 | ✓    | -      |
| 1.1-8-1           | แผนปฏิบัติการประจำปีสำนักงานวิทยาเขต ประจำปีงบประมาณ<br>2555  | ✓    | -      |

## องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้กำหนดให้มีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประเมินในองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ พบว่าสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.63 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 2.2.3

ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.29 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดี ตารางที่ 2.2.3 สรุปการประเมินองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

| ตัวบ่งชี้  | หน่วย     | เป้าหมาย |      | ผลการดำเนินงาน ปี 2554 |                         | ผลการประเมิน (เต็ม 5) | หมายเหตุ |
|--|-----------|----------|------|------------------------|-------------------------|-----------------------|----------|
|  |           | 2554     | 2555 | ตัวตั้ง                | ผลลัพธ์ (%หรือ สัดส่วน) |                       |          |
|  |           |          |      |                        |                         |                       |          |
|  |           |          |      |                        |                         |                       |          |
| องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก   |           |          |      |                        |                         |                       |          |
| 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  | ค่าเฉลี่ย | 4        | 4.5  | 57,627.23              | 3.88                    | 3.88                  |          |
|  |           |          |      | 14,853.00              |                         |                       |          |
| 2.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ | ข้อ       | 5        | 5    | -                      | 5                       | 5                     |          |
| 2.3 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม                            | ข้อ       | 5        | 5    | -                      | 5                       | 5                     |          |



**ตัวบ่งชี้ที่ 2.1           ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ****ชนิดของตัวบ่งชี้**           ผลิตผล**เป้าหมาย**                   ค่าเฉลี่ย 4**รอบระยะเวลา**           ปีการศึกษา 2554**ผลการดำเนินงาน**

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยพิจารณาใน 4 ประเด็นสำคัญ ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ และขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีจำนวนโครงการ/กิจกรรมการให้บริการทั้งหมด 29 โครงการ/กิจกรรม และมีจำนวนโครงการ/กิจกรรมที่มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 29 โครงการ/กิจกรรม และจากการสำรวจได้รับคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการจำแนกตามงานบริการดังนี้

| โครงการ  | ค่าเฉลี่ย | จำนวนผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม | ผลคูณค่าเฉลี่ยกับ<br>จำนวนผู้ตอบ<br>แบบสอบถาม |
|--|-----------|--------------------------|---|
| 1.การทำสัญญาจัดซื้อจัดจ้าง                       | 4.54      | 56                       | 254.24  |
| 2.การเบิกจ่ายวัสดุและครุภัณฑ์                    | 4.1       | 75                       | 307.5   |
| 3.การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีตกลงราคา               | 3.82      | 96                       | 366.72  |
| 4.การจัดซื้อจัดจ้างโดยวิธีสอบราคา                | 3.51      | 80                       | 280.8   |
| 5.การบริการระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ              | 3.71      | 6010                     | 22297.1                                       |
| 6.การเบิกจ่ายเช็คสำหรับบุคคลภายนอก               | 3.78      | 80                       | 302.4   |
| 7.การออกหนังสือรับรองบุคลากร                     | 3.95      | 71                       | 280.45  |
| 8.การบริการใช้อาคารพลศึกษา                       | 3.78      | 201                      | 759.78  |
| 9.การชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ                       | 3.83      | 100                      | 383   |
| 10.การออกเอกสารทางการศึกษา                       | 4.28      | 655                      | 2803.4  |
| 11.การบริการลงทะเบียนตามคำร้องของนิสิต           | 3.85      | 100                      | 385   |
| 12.การขอทรานสคริปต์กิจกรรมนิสิต                  | 4.2       | 310                      | 1302  |
| 13.การกู้ยืมเงินเพื่อการศึกษาจากกองทุน กยศ./กรอ. | 4.01      | 640                      | 2566.4  |
| 14.การบริการวิชาการทหาร                          | 4.01      | 640                      | 2566.4  |
| 15.การเบิกเงินช่วยเหลือกองทุนสวัสดิภาพนิสิต      | 4.24      | 306                      | 1297.44                                       |

|  |        |       |          |
|--|--------|-------|----------|
| 16.การบริการพยาบาล การแพทย์และให้คำปรึกษา              | 4.12   | 317   | 1306.04  |
| 17.การเบิกค่าใช้จ่ายโครงการ/กิจกรรมนิสิต               | 4.11   | 165   | 678.15   |
| 18.การบริการยานพาหนะ                                   | 4.1    | 410   | 1681     |
| 19.การรักษาความสะอาดพื้นที่ส่วนกลาง                    | 4.09   | 491   | 2008.19  |
| 20.การบริการรักษาความปลอดภัย                           | 4.07   | 619   | 2519.33  |
| 21.การบริการจัดตกแต่งสถานที่                           | 4.29   | 640   | 2745.6   |
| 22.การแจ้งซ่อมสถานที่และระบบสาธารณูปโภคผ่านระบบออนไลน์ | 4.39   | 139   | 610.21   |
| 23.การบริการซ่อมหอพักนิสิต                             | 3.54   | 610   | 2159.4   |
| 24.การชำระค่าธรรมเนียมต่างๆ                            | 3.57   | 499   | 1781.43  |
| 25.การรักษาความปลอดภัยในหอพักนิสิต                     | 3.9    | 515   | 2008.5   |
| 26.งานบริการไปรษณีย์ภายในวิทยาเขต                      | 3.55   | 63    | 223.65   |
| 27.การบริการการใช้ห้องประชุมอาคาร 9                    | 3.82   | 215   | 821.3    |
| 28.การถ่ายรูปนิสิตและบริการคำร้อง                      | 3.99   | 143   | 570.57   |
| 29.ความเหมาะสมในการจัดห้องสอบ                          | 3.89   | 607   | 2361.23  |
| รวม  | 115.04 | 14853 | 57627.23 |

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

$$= \frac{57,627.23}{14,853} = 3.88$$

คะแนนที่ได้ = 3.88 คะแนน

#### เกณฑ์การประเมิน

คำนวณค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เท่าไร ถือว่าได้คะแนนเท่านั้น

ผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้                           | ผลการดำเนินงาน |                |           |                | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |            | เป้าหมาย    | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|-----------|----------------|----------------------|------------|-------------|-----------------|---------------|
|                                     | 2553           |                | 2554      |                | 2553                 | 2554       |             |                 |               |
| 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | 31,850         |                | 57,627.23 |                |                      |            |             |                 |               |
|                                     | 8,850          | ค่าเฉลี่ย 3.76 | 14,853    | ค่าเฉลี่ย 3.88 | 3.76 คะแนน           | 3.88 คะแนน | ค่าเฉลี่ย 4 | ไม่บรรลุ        | 4.5           |

ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

☒ เท่ากับผลการประเมินตนเอง ☐ แตกต่างจากผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้                           | ผลการดำเนินงาน |                |           |                | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |            | เป้าหมาย    | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|-------------------------------------|----------------|----------------|-----------|----------------|----------------------|------------|-------------|-----------------|---------------|
|                                     | 2553           |                | 2554      |                | 2553                 | 2554       |             |                 |               |
| 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | 31,850         |                | 57,627.23 |                |                      |            |             |                 |               |
|                                     | 8,850          | ค่าเฉลี่ย 3.76 | 14,853    | ค่าเฉลี่ย 3.88 | 3.76 คะแนน           | 3.88 คะแนน | ค่าเฉลี่ย 4 | ไม่บรรลุ        | 4.5           |

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 5 ข้อ

รอบระยะเวลา ปีการศึกษา 2554

เกณฑ์มาตรฐาน

| กรรมการประเมิน                      | ประเมินตนเอง                        | เกณฑ์มาตรฐาน   |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ                                      |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ           |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 3. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด                                  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ                              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป |

## ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการดำเนินงาน 5 ข้อ ดังนี้

### 1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่เป็นนิสิต (2.2-1-1) ในช่วงเดือนมกราคม 2554 โดยการแจกแบบสำรวจ(2.2-1-2) แก่นิสิตจำนวนทั้งสิ้น 350 ชุด และได้รับแบบสำรวจที่กรอกแล้วกลับคืนจากนิสิต จำนวน 209 ชุด คิดเป็นอัตราร้อยละ 59.71 และได้นำผลการสำรวจมาสรุปความต้องการของนิสิต โดยจำแนกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านร้านค้าและเครื่องดื่ม ด้านสาธารณูปโภค ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการเรียนการสอนและหลักสูตร ด้านบุคลากรและเจ้าหน้าที่และด้านอื่นๆ

### 2. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้นำข้อมูลที่ได้รับจากการรายงานผลการสำรวจความต้องการของนิสิต เมื่อเดือนมกราคม 2554 ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจของสำนักงานวิทยาเขต มาประกอบเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนการให้บริการนิสิต ประจำปีการศึกษา 2554 (2.2-2-1) เพื่อให้เป็นไปตามความต้องการของนิสิตที่ได้รับจากผลการสำรวจความต้องการดังกล่าว และใช้เป็นข้อมูลประกอบการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตเป็นหลัก

### 3. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด

ในรอบปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด จำนวนทั้งสิ้น 6 โครงการ/กิจกรรม จากจำนวนโครงการ/กิจกรรมตามที่ได้กำหนดไว้ในแผน จำนวนทั้งสิ้น 22 โครงการ/กิจกรรม และอยู่ระหว่างดำเนินการ จำนวน 16 โครงการ/กิจกรรม (2.2-3-1)

### 4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการนิสิต ประจำปีการศึกษา 2554 (2.2-4-1) และได้วิเคราะห์สรุปเป็นสาระสำคัญเพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงในการดำเนินงานของแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต ในปีการศึกษา 2555 ดังนี้  
ผลการประเมิน:

- 1) จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการสำรวจค่อนข้างน้อยเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชากรที่มีอยู่
- 2) จำนวนแบบสำรวจที่ได้รับกลับคืนจากนิสิต คิดเป็นอัตราร้อยละ 59.7 ซึ่งเป็นอัตราค่อนข้าง

น้อย

3) ยังไม่มีการติดตามการดำเนินงานตามแผน อย่างเป็นระบบ ทำให้การดำเนินงานตามแผน ไม่ครบถ้วนและยังไม่แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะและแนวทางการพัฒนาปรับปรุง:

- 1) ควรมีการนำระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศ มาสนับสนุนในการดำเนินการสำรวจ
- 2) ควรปรับเปลี่ยนวิธีการ การสำรวจความต้องการของนิสิต เพื่อให้ได้แบบสำรวจกลับคืนได้มาก

ที่สุด

- 3) ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้การ

ดำเนินงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องและแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด

## 5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้นำผลการประเมินแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนิสิตและข้อเสนอแนะ ประจำปีการศึกษา 2554 มาเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงในการดำเนินงานตามแผนการให้บริการในปีการศึกษา 2555 ดังนี้

- 1) กำหนดให้มีการสำรวจความต้องการของนิสิตออนไลน์ (2.2-5-1)
- 2) เพิ่มขนาดตัวอย่างในการสำรวจความต้องการของนิสิต ให้มีความเหมาะสมเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนประชากร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นความต้องการที่แท้จริงของนิสิตส่วนใหญ่
- 3) กำหนดให้มีระบบการติดตามการดำเนินการตามแผนการให้บริการในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต เป็นประจำ ทุกเดือน และมีการมอบหมายหน่วยงานหรือบุคคล ที่เกี่ยวข้องรับผิดชอบอย่างเป็นรูปธรรม

ดังนั้น ในช่วงระหว่างการลงทะเบียนออนไลน์ประจำภาคฤดูร้อน ปี พ.ศ.2555 เมื่อวันที่ 20-30 เมษายน 2555 สำนักงานวิทยาเขต จึงได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของนิสิตผ่านนิตภาคฤดูร้อนที่เข้าระบบเพื่อการลงทะเบียนและนิสิตที่เข้าระบบตรวจสอบผลการเรียน มีจำนวนนิสิตให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสำรวจ จำนวนทั้งสิ้น 6,010 คน จากจำนวนประชากรทั้งสิ้น 9,639 คน คิดเป็นอัตราร้อยละ 62.4 นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขต ได้มีการดำเนินการประมวลผลและสรุปผลการสำรวจดังกล่าว (2.2-5-2) และนำข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจ มาประกอบการจัดทำแผนการให้บริการ(2.2-5-3)และนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 5/2555 เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2555 (2.2-5-4) เพื่อทราบและดำเนินการมอบหมายให้กับฝ่ายหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการตามแผนที่กำหนดและมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนในที่ประชุมดังกล่าวอย่างเป็นระบบและเป็นประจำทุกเดือนตั้งแต่เดือนมิถุนายน 2555 เป็นต้นไป

### เกณฑ์การประเมิน

| คะแนน 1              | คะแนน 2              | คะแนน 3              | คะแนน 4              | คะแนน 5              |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 ข้อ | มีการดำเนินการ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 ข้อ | มีการดำเนินการ 5 ข้อ |

### ผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้  | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมิน  | เป้าหมาย |
|--|--------------|-------|----------------------|---------|----------|----------|----------|
|  | 2553         | 2554  | 2553                 | 2554    |          | เป้าหมาย | 2555     |
| 2.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ | 5 ข้อ        | 5 ข้อ | 5 คะแนน              | 5 คะแนน | 5 ข้อ    | บรรลุ    | 5        |

## ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

☐ เท่ากับผลการประเมินตนเอง ☒ แตกต่างจากผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้  | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|--|--------------|-------|----------------------|---------|----------|-----------------|---------------|
|  | 2553         | 2554  | 2553                 | 2554    |          |                 |               |
| 2.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ | 5 ข้อ        | 4 ข้อ | 5 คะแนน              | 4 คะแนน | 5 ข้อ    | ไม่บรรลุ        | 5             |

หมายเหตุ : ไม่พบการดำเนินงานในเกณฑ์ข้อ 4

## รายการหลักฐาน

| หมายเลขเอกสาร | ชื่อเอกสาร  | Link  | เอกสาร |
|---------------|---|---|--------|
| 2.2-1-1       | แบบสำรวจความต้องการของนิสิต ประจำปีการศึกษา 2554  |    | -      |
| 2.2-1-2       | รายงานสรุปผลการสำรวจความต้องการของนิสิต ปีการศึกษา 2554   |  | -      |
| 2.2-2-1       | แผนการให้บริการนิสิตที่สอดคล้องกับความต้องการนิสิต ประจำปีการศึกษา 2554                               |  | -      |
| 2.2-3-1       | รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต ประจำปีการศึกษา 2554      |  | -      |
| 2.2-4-1       | รายงานสรุปการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต ปีการศึกษา 2554 |  | -      |
| 2.2-5-1       | แบบสำรวจความต้องการของนิสิต ประจำปีการศึกษา 2555  |  | -      |
| 2.2-5-2       | รายงานผลการสำรวจความต้องการของนิสิต ประจำปีการศึกษา 2555  |  | -      |
| 2.2-5-3       | แผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต ประจำปีการศึกษา 2555                                 |  | -      |
| 2.2-5-4       | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 5/2555  |  | -      |

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะ และวัฒนธรรม

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต

เป้าหมาย 5 ข้อ

รอบระยะเวลา ปีการศึกษา 2554

เกณฑ์มาตรฐาน

| กรรมการประเมิน                      | ประเมินตนเอง                        | เกณฑ์มาตรฐาน   |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีความสุนทรีย์                |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม                       |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้นักศึกษาและ บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่เกี่ยวกับประเด็น1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5              |

### ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการดำเนินงาน 5 ข้อ ดังนี้

#### 1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการประกอบกับได้กำหนดวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตไว้ดังนี้ "เป็นศูนย์กลางการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย " ดังนั้น สำนักงานวิทยาเขตโดยบุคลากรทุกระดับได้มีความเห็นชอบร่วมกันในการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรเพื่อสนับสนุนและส่งเสริมสำนักงานวิทยาเขตสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการ ดังนี้ " ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ สู่ความเป็นเลิศ" (2.3-1-1) ซึ่งเกิดจากการระดมสมองและการมีส่วนร่วมของบุคลากร เมื่อคราวประชุมสัมมนาการทบทวนแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานวิทยาเขต เมื่อวันที่ 19-21 ตุลาคม 2554 และได้มีการแจ้งให้บุคลากรทั้งสำนักงานวิทยาเขต รับทราบและถือปฏิบัติเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กรร่วมกัน เมื่อคราวประชุมบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2554 (2.3-1-2) ในการนี้ ได้มีการจำลองภาพเหตุการณ์และภาพที่อยากเห็น เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรทุกคน และเป็นแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในการให้บริการของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตทุกคนทุกระดับ โดยเริ่มตั้งแต่การต้อนรับ การทักทาย การติดต่อประสานงาน การรับโทรศัพท์ การต้อนรับของพนักงานรักษาความปลอดภัย ณ บริเวณทางเข้าประตู จวบจนกระทั่งการกล่าวขอบคุณเมื่อเสร็จสิ้นการให้บริการแล้ว

นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตได้จัดโครงการอบรมเรื่อง "ยิ้มสวย บริการด้วยใจ" เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2555 (2.3-1-3) เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการมากขึ้นด้วย

## 2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีความสุนทรีย์

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีภารกิจหลักในการบริหารจัดการการรักษาความปลอดภัย การจราจร การบำรุงรักษาอาคารสถานที่และรักษาสิ่งแวดล้อม ตลอดจนการควบคุมดูแลการให้บริการด้านอาหารและเครื่องดื่มภายในโรงอาหารให้มีคุณภาพ สะอาดและถูกสุขลักษณะโดยดำเนินการในรูปแบบของโครงการ/กิจกรรมต่างๆรองรับ ดังนี้

- 1)โครงการจ้างเหมาติดตั้งวงจรปิด ติดตั้งบริเวณประตูเข้า-ออก วิทยาเขต แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2554 (2.3-2-1)
- 2)โครงการทาสีอาคาร 2 ปฏิบัติการวิศวกรรมศาสตร์ แล้วเสร็จเมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2555 (2.3-2-2)
- 3)โครงการ Big Cleaning Day โรงอาหารกลาง เมื่อวันที่ 15 ตุลาคม 2554(2.3-2-3)
- 4)จัดโครงการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพอาหารและสุขอนามัยของร้านค้าภายในโรงอาหาร เมื่อวันที่ 9 มีนาคม 2555 (2.3-2-4)
- 5)จัดโครงการอบรมขับรถปลอดภัย มีวินัย ถูกกฎจราจร เมื่อวันที่ 22 พฤษภาคม 2555 (2.3-2-6)

## 3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับ สิ่งแวดล้อม

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีภารกิจหลักในการปรับแต่งรักษาภูมิทัศน์ภายในวิทยาเขตให้มีความสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อยและสอดคล้องกับธรรมชาติ มีการรักษาพื้นที่สีเขียวภายในวิทยาเขตโดยคำนึงถึงสภาพแวดล้อมเป็นหลัก มีการปลูกต้นไม้ภายในวิทยาเขตเป็นประจำทุกปี เพื่อเป็นการปลูกทดแทนและการปลูกเพิ่มเติม มีการป้องกันไฟป่าที่จะเกิดขึ้นในช่วงฤดูร้อน และมีการจ้างเหมาบริษัทเอกชนเพื่อดูแลรักษาภูมิทัศน์ในการปรับแต่งต้นไม้ ตลอดจนการจัดเก็บขยะภายในวิทยาเขต ทั้งนี้ สำนักงานวิทยาเขต ได้ดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆรับรองในส่วนนี้ ดังนี้

- 1) โครงการวันพัฒนาและปลูกต้นไม้ มก. เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2554 (2.3-3-1)
- 2) โครงการป้องกันไฟป่า เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2554-31 พฤษภาคม 2555 (2.3-3-2)
- 3) โครงการจ้างเหมาภูมิทัศน์ตลอดปี (2.3-3-3)
- 4) โครงการจ้างเหมาจัดเก็บขยะตลอดปี (2.3-3-4)

## 4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้นักศึกษาและ บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้กำหนดให้มีพื้นที่และอาคารรองรับการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้นิสิตหรือบุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอภายในวิทยาเขต ดังนี้

- 1.อาคารศรีธรรมเกษตร เป็นอาคารรองรับการจัดกิจกรรมวันสำคัญทางพุทธศาสนา การฝึกสมาธิ การดำเนินกิจกรรมต่างๆของชมรมพุทธศาสตร์
- 2.อาคารพลศึกษา เป็นอาคารเอนกประสงค์และมีพื้นที่ความจุคนได้กว่าพันคน จึงเป็นอาคารที่รองรับการจัดโครงการกิจกรรมต่างๆ ที่มีจำนวนนิสิตและบุคลากรเข้าร่วมเป็นจำนวนมากและเป็นประจำทุกปี ดังนี้

- 1) โครงการจัดงานวันขอบคุณบุคลากรประจำปี เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2554 (2.3-4-1)
- 2) พิธีรดน้ำดำหัวขอพรจากผู้ใหญ่เนื่องในวันสงกรานต์ เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2555 (2.3-4-2)



3) พิธีเปิดงานนิทรรศการแสดงผลงานทางวิชาการของอาจารย์และนิสิต เมื่อวันที่ 26-31 สิงหาคม 2554 (2.3-4-3)

4) โครงการก้าวแรกสู่บัณฑิตยุคใหม่ เมื่อวันที่ 30-31 พฤษภาคม 2555 (2.3-4-4)

5) พิธีไหว้ครู เมื่อวันที่ 23 มิถุนายน 2554 (2.3-4-5)

6) พิธีตักบาตรน้องใหม่ เมื่อวันที่ 18 มิถุนายน 2554 (2.3-4-6)

7) พิธีตักบาตรเนื่องในวันเข้าพรรษา เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2554 (2.3-4-7)

#### 5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่เกี่ยวกับประเด็น1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการซึ่งเป็นนิสิตและบุคลากรของวิทยาเขต ต่อการให้บริการของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขต ในประเด็นต่างๆ 4 ด้าน ดังนี้

##### 1) ด้านความพึงพอใจในการให้บริการตามอัตลักษณ์

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการนิสิตและบุคคลภายในและภายนอกวิทยาเขต โดยจัดกล่องสำหรับรองรับการหยอดเหรียญ ณ จุด ใกล้เคียงกับจุดที่ให้บริการประจำทุกฝ่าย/งาน ภายหลังการให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว เพื่อเป็นการประเมินความความพึงพอใจที่ได้รับจากการบริการของบุคลากรตามอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขต กล่าวคือมีความยิ้มแย้มแจ่มใสและใส่ใจในการให้บริการหรือไม่ มากน้อยเพียงใดซึ่งผลจากการนับคะแนนตั้งแต่เดือน กันยายน 2554 - พฤษภาคม 2555 พบว่ามีจำนวนผู้ใช้บริการหยอดเหรียญ รวมทั้งสิ้น 4,469 คน คิดเป็นค่าเฉลี่ยคะแนนความพึงพอใจโดยรวม 4.05 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ ระดับดี (2.3-5-1)

##### 2) ด้านรักษาความปลอดภัย

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการด้านรักษาความปลอดภัย ซึ่งประกอบด้วย นิสิต จำนวน 409 คน บุคลากร 201 คน และบุคคลภายนอก 9 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 619 คน เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2555 และจากการสำรวจพบว่าได้รับคะแนนความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการด้านรักษาความปลอดภัยคิดเป็นคะแนน 4.07 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ ระดับดี (2.3-5-2)

##### 3) ด้านสุขอนามัย

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการร้านอาหาร ซึ่งประกอบด้วย นิสิต จำนวน 618 คน บุคลากร 9 คน และบุคคลภายนอก 6 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 633 คน เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2555 และจากการสำรวจพบว่าได้รับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมซึ่งครอบคลุมถึงความสะอาด สุขอนามัยและความเหมาะสมภายในร้านอาหาร คิดเป็นคะแนน 4.16 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ ระดับดี (2.3-5-3)

##### 4) ด้านภูมิทัศน์

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของด้านภูมิทัศน์ ซึ่งประกอบด้วย นิสิต จำนวน 266 คน บุคลากร 374 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 640 คน และจากการสำรวจพบว่าได้รับคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการโดยรวมซึ่งครอบคลุม ด้านภูมิทัศน์ คิดเป็นคะแนน 4.29 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ ระดับดี (2.3-5-4)

### เกณฑ์การประเมิน

| คะแนน 1              | คะแนน 2              | คะแนน 3              | คะแนน 4              | คะแนน 5              |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 ข้อ | มีการดำเนินการ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 ข้อ | มีการดำเนินการ 5 ข้อ |

### ผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้  | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|--|--------------|-------|----------------------|---------|----------|-----------------|---------------|
|  | 2553         | 2554  | 2553                 | 2554    |          |                 |               |
| 2.3 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะ และวัฒนธรรม | N/A          | 5 ข้อ | N/A                  | 5 คะแนน | 5 ข้อ    | บรรลุ           | 5             |

### ผลการประเมินของคณะกรรมการ

☒ เท่ากับผลการประเมินตนเอง ☐ แตกต่างจากผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้  | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|--|--------------|-------|----------------------|---------|----------|-----------------|---------------|
|  | 2553         | 2554  | 2553                 | 2554    |          |                 |               |
| 2.3 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะ และวัฒนธรรม | N/A          | 5 ข้อ | N/A                  | 5 คะแนน | 5 ข้อ    | บรรลุ           | 5             |

### รายการหลักฐาน

| หมายเลขเอกสาร | ชื่อเอกสาร   | Link | เอกสาร |
|---------------|--|------|--------|
| 2.3-1-1       | แนวปฏิบัติของบุคลากรเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร                                   | ✓    | -      |
| 2.3-1-2       | รายงานการประชุมบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2554 | ✓    | -      |
| 2.3-1-3       | โครงการอบรม "ยิ้มสวย บริการด้วยใจ"   | ✓    | -      |
| 2.3-2-1       | โครงการจ้างเหมาติดตั้งวงจรปิดบริเวณประตูเข้า-ออก วิทยาเขต                      | ✓    | -      |
| 2.3-2-2       | โครงการทำสื่ออาคาร 2 ปฏิบัติการวิศวกรรมศาสตร์                                  | ✓    | -      |
| 2.3-2-3       | โครงการ Big Cleaning Day โรงอาหารกลาง  | ✓    | -      |
| 2.3-2-4       | โครงการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพอาหารและสุขอนามัยของร้านค้าภายในโรงอาหาร            | ✓    | -      |
| 2.3-2-5       | ผลการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพอาหารและสุขอนามัยของร้านค้าในโรงอาหาร                 | ✓    | -      |

| หมายเลขเอกสาร | ชื่อเอกสาร  | Link | เอกสาร |
|---------------|---|------|--------|
| 2.3-2-6       | โครงการอบรมขับรถปลอดภัย มีวินัย ถูกกฎจราจร              | ✓    | -      |
| 2.3-3-1       | โครงการวันพัฒนาและปลูกต้นไม้ มก.                        | ✓    | -      |
| 2.3-3-2       | โครงการป้องกันไฟฟ้า                                     | ✓    | -      |
| 2.3-3-3       | โครงการจ้างเหมาภูมิทัศน์                                | ✓    | -      |
| 2.3-3-4       | โครงการจ้างเหมาจัดเก็บขยะ                               | ✓    | -      |
| 2.3-4-1       | โครงการจัดงานวันขอบคุณบุคลากร                           | ✓    | -      |
| 2.3-4-2       | พิธีรื้อน้ำขอพรจากผู้ใหญ่ เนื่องในวันสงกรานต์           | ✓    | -      |
| 2.3-4-3       | พิธีเปิดนิทรรศการแสดงผลงานของอาจารย์และนิสิต            | ✓    | -      |
| 2.3-4-4       | โครงการก้าวแรกสู่บัณฑิตยุคใหม่                          | ✓    | -      |
| 2.3-4-5       | พิธีไหว้ครูประจำปีการศึกษา 2554                         | ✓    | -      |
| 2.3-4-6       | พิธีตักบาตรน้องใหม่                                     | ✓    | -      |
| 2.3-4-7       | พิธีตักบาตรเนื่องในวันเข้าพรรษา                         | ✓    | -      |
| 2.3-5-1       | สรุปค่าเฉลี่ยความพึงพอใจตามอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขต | ✓    | -      |
| 2.3-5-2       | สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจด้านการรักษาความปลอดภัย        | ✓    | -      |
| 2.3-5-3       | สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสุขอนามัยภายในโรงอาหารกลาง | ✓    | -      |
| 2.3-5-4       | สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจด้านภูมิทัศน์                  | ✓    | -      |

### องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้กำหนดให้มีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประเมินในองค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ ไว้จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่มุ่งเน้นให้มีการบริหารและการจัดการตามหลักการบริหารจัดการที่ดี เน้นการกระจายอำนาจ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร มีการบริหารทรัพยากรบุคคล อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

ในรอบปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการดำเนินตามตัวบ่งชี้ประเมินจำนวน 5 ตัวบ่งชี้ และมีผลการประเมินในภาพรวมขององค์ประกอบที่ 3 เท่ากับ 5.00 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ดังรายละเอียดแสดงตามตารางที่ 2.2.4

ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก

ตารางที่ 2.2.4 สรุปการประเมินองค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

| ตัวบ่งชี้  | หน่วย  | เป้าหมาย |      | ผลการดำเนินงาน ปี 2554 |                          | ผลการประเมิน (เต็ม 5) | หมายเหตุ |
|--|--------|----------|------|------------------------|--------------------------|-----------------------|----------|
|  |        | 2554     | 2555 | ตัวตั้ง                | ผลลัพธ์ (9%หรือ สัดส่วน) |                       |          |
|  |        |          |      | ตัวหาร                 |                          |                       |          |
| องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ  |        |          |      |                        |                          |                       |          |
| 3.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน  | ข้อ    | 7        | 7    | -                      | 7                        | 5                     |          |
| 3.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้  | ข้อ    | 5        | 5    | -                      | 5                        | 5                     |          |
| 3.3 ระบบบริหารความเสี่ยง   | ข้อ    | 5        | 6    | -                      | 6                        | 5                     |          |
| 3.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร  | ข้อ    | 7        | 7    | -                      | 7                        | 5                     |          |
| 3.5 ร้อยละของบุคลากรประจำที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ | ร้อยละ | 80       | 85   | 124.00<br>134.00       | 92.54                    | 5                     |          |

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 7 ข้อ

รอบระยะเวลา ปีการศึกษา 2554

เกณฑ์มาตรฐาน

| กรรมการ<br>ประเมิน                  | ประเมิน<br>ตนเอง                    | เกณฑ์มาตรฐาน  |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน              |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ไปยังบุคลากรในหน่วยงาน   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม และผู้บริหารมีการจัดประชุมบุคลากรทั้งหน่วยงานอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปีการศึกษา |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ได้ตามศักยภาพ  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 7. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม  |

ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการดำเนินงาน 7 ข้อ ดังนี้

1. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ/ข้อบังคับ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ที่ 66/2554 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา (3.1-1-1) ลง ณ วันที่ 1 เมษายน 2554 ดังนี้

- 1) พิจารณาทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานวิทยา

เขตเป็นประจำทุกปี และติดตามการดำเนินงานตามแผนให้บรรลุค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผน

2) พิจารณาย้ายทอดตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปี ตัวชี้วัดคุณภาพของระบบประกันคุณภาพ ตัวชี้วัดในการทำงานของบุคลากรในสังกัด และตัวชี้วัดอื่น ๆ ให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องรับทราบ และดำเนินการตามเป้าหมายที่กำหนด

3) พิจารณาจัดทำค่าของงบประมาณเงินรายได้ โดยเสนอโครงการ/กิจกรรมที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

4) พิจารณาปรับปรุงและพัฒนาระบบงานตามพันธกิจที่รับผิดชอบ โดยเฉพาะงานบริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ และให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

5) พิจารณาจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับฝ่าย และระดับสำนักงานวิทยาเขต

6) การกิจอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

ทั้งนี้ คณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตทุกคนได้รับการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ตามคำสั่งดังกล่าว ในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 4/2554 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2554 (3.1-1-2) นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตได้กำหนดหลักเกณฑ์การประเมินตนเอง ซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2555 (3.1-1-3) ใน 6 ด้าน จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ (3.1-1-4) ได้แก่

1) ผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขต จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

2) จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมประชุม จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

3) ความพึงพอใจของงานบริการโดยรวม จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

4) ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

5) ระบบบริหารความเสี่ยง ปีงบประมาณ 2554 จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

6) ระบบการจัดการความรู้ ปีงบประมาณ 2554 จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

จากผลการประเมินดังกล่าว พบว่า จากจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งสิ้น 7 ตัวบ่งชี้ คณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต มีผลการดำเนินงานที่บรรลุผลสำเร็จ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ไม่บรรลุ 2 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นอัตราร้อยละ 71.42 คิดเป็นค่าคะแนนเฉลี่ย 4.46 คะแนน (โดยกำหนดค่าร้อยละ 80 เท่ากับ 5 คะแนน)

นอกจากนี้ คณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตได้มีการประชุมหารือในการบริหารและดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขต ให้เป็นไปตามวิสัยทัศน์ และอัตลักษณ์ที่กำหนดไว้ มีการติดตามผลการดำเนินงาน ตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตเป็นประจำทุกเดือน

**2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน**

ผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต มีส่วนร่วมกันในการกำหนดนโยบาย และจัดทำวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์ เป้าประสงค์ มีการกำหนดตัวบ่งชี้ และค่าเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ และ

แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานวิทยาเขต มีการกำหนดอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขต ตลอดจนการกำหนดทิศทาง และแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน โดยเฉพาะการให้บริการให้เป็นไปตามอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขต ทั้งนี้ไม่ว่าจะเป็นการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ หรือแผนปฏิบัติการประจำปี หรือการดำเนินงานตามอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขต ผู้บริหารได้มีการถ่ายทอดสู่ระดับบุคลากรทุกระดับ ในคราวประชุมบุคลากรสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2554 (3.1-2-1) และมีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ปีละ 2 ครั้ง ดังนี้

ครั้งที่ 1 ในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 12/2554 เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2554 (3.1-2-2)

ครั้งที่ 2 ในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 4/2555 เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2555 (3.1-2-3)

นอกจากนี้ ผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตมีนโยบายสนับสนุนการจัดทำระบบฐานข้อมูลของสำนักงานวิทยาเขต ให้ทันสมัยเป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้ในการบริหาร และการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- 1) ระบบการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (3.1-2-4)
- 2) ระบบประเมินอาจารย์โดยนิสิต (3.1-2-5)
- 3) ฐานข้อมูลประกันคุณภาพ (3.1-2-6)
- 4) ฐานข้อมูลการใช้รถส่วนกลาง (3.1-2-7)
- 5) ฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม online (3.1-2-8)
- 6) ระบบการออกใบเสร็จรับเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (3.1-2-9)
- 7) ระบบใบลา online และบันทึกภาระงาน online (3.1-2-10)
- 8) ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา (3.1-2-11)
- 9) ระบบสืบค้นคำร้องของฝ่ายการศึกษา (3.1-2-12)
- 10) ระบบการบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต (3.1-2-13)

### **3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผน และผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ไปยังบุคลากรในหน่วยงาน**

ผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาเป็นประจำทุกเดือน ได้มีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน ตามค่าเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งพบว่าในปีงบประมาณ 2554 สำนักงานวิทยาเขต มีผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงาน และบรรลุตามค่าเป้าหมายตามแผนปฏิบัติประจำปี จำนวน 14 ตัวบ่งชี้ จากจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด 23 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นอัตราร้อยละ 60.87 และตัวบ่งชี้ที่ยังไม่สามารถบรรลุตามค่าเป้าหมายของแผนปฏิบัติการฯ ดังกล่าว ได้มีจำนวน 9 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในระดับมากขึ้นไป ร้อยละของความผิดพลาด ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของภูมิทัศน์วิทยาเขต ร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมอบรมต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบในระดับมาก จำนวนชิ้นงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ ร้อยละของจำนวนโครงการที่ล้าสัญญาเงินยืมตามเวลาที่

กำหนด ร้อยละของการบริหารจัดการรายได้ที่เพิ่มขึ้น ทั้งนี้ได้มีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของ แผนฯ(3.1-3-1) ในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 1/2555 เมื่อ วันที่ 4 มกราคม 2555 (3.1-3-2) เพื่อมอบฝ่ายที่รับผิดชอบและเกี่ยวข้อง นำไปพิจารณาหารือในที่ประชุม ระดับฝ่าย เพื่อพัฒนาปรับปรุงแก้ไขต่อไป

#### **4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่ บุคลากรตามความเหมาะสม และผู้บริหารมีการจัดประชุมบุคลากรทั้งหน่วยงาน อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี การศึกษา**

ผู้บริหารสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา สนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ และการดำเนินงานภายในสำนักงานวิทยาเขตในด้านต่าง ๆ อาทิ การประกันคุณภาพการศึกษา (3.1-4-1) การ จัดการความรู้ (3.1-4-2) การรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ (3.1-4-3) และการบริหารความเสี่ยง (3.1-4-4) ฯลฯ เป็นต้น โดยแต่งตั้งผู้แทนจากทุกฝ่ายเข้าร่วมเป็นกรรมการในคณะกรรมการชุดต่าง ๆ นอกจากนี้มี การทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ การกำหนดตัวบ่งชี้ และค่าเป้าหมาย ตลอดจนการ กำหนดอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตโดยบุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ดังกล่าว และในรอบปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตได้จัดประชุมบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตเพื่อรับฟัง ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากบุคลากร เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน รวม ทั้งสิ้น 2 ครั้ง ได้แก่

ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2554 เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นจากบุคลากรในเรื่องแผน ยุทธศาสตร์ และการกำหนดค่าเป้าหมายในการดำเนินงาน ตลอดจนการกำหนดอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยา เขต และแนวปฏิบัติการดำเนินงานให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขต (3.1-4-5)

ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2555 เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นจากบุคลากรในเรื่องของ องค์ประกอบ พร้อมเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และแผนพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะ (3.1-4-6)

นอกจากนี้ ผู้บริหารสำนักงานวิทยาเขตได้ดำเนินการปรับลดขั้นตอนกระบวนการบริการ โดย มอบอำนาจให้กับผู้บริหารระดับฝ่าย ลงนามในใบอนุญาตรถยนต์เข้า-ออกวิทยาเขตแทนผู้อำนวยการสำนักงาน วิทยาเขตได้(3.1-4-7) เพื่อความคล่องตัว และสะดวกรวดเร็วแก่ผู้รับบริการ และมีกิจกรรมสร้างขวัญกำลังใจแก่ บุคลากร โดยจัดโครงการคัดเลือกบุคลากรสายสนับสนุนดีเด่นด้านจรรยาบรรณ ประจำปี 2554(3.1-4-8)

#### **5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของ หน่วยงาน ได้ตามศักยภาพ**

ผู้บริหารสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการถ่ายทอดความรู้เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ บุคลากร ในการปฏิบัติหน้าที่ตามตัวบ่งชี้ของสมรรถนะหลัก และสมรรถนะตามตำแหน่งของแต่ละบุคคล และ การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานการให้คะแนนตามผลการดำเนินงานของบุคลากรในคราวประชุมบุคลากรสำนักงาน วิทยาเขต ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2555 (3.1-5-1)

นอกจากนี้ ผู้บริหารได้นำหลักการจัดการความรู้มาใช้ในสำนักงานวิทยาเขต เพื่อการแลกเปลี่ยน ความรู้ร่วมกัน ระหว่างผู้บริหารกับบุคลากรในประเด็นความรู้ 2 เรื่อง ได้แก่ (3.1-5-2)



1) การกำหนดหน้าที่ประจำตำแหน่งตามสมรรถนะ (JA) (3.1-5-3)

2) การกำหนดตัวชี้วัดในการทำงาน (KPI ในการทำงาน) (3.1-5-4)

โดยจัดตั้งเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติ (Cop : Community of Practice) จำนวน 2 ชุด ได้แก่ Cop JA และ Cop KPI

#### 6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการประเมินหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารของสำนักงานวิทยาเขต ระดับผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต และหัวหน้าฝ่าย ตามองค์ประกอบของหลักธรรมาภิบาล 10 องค์ประกอบ ได้แก่ หลักประสิทธิผล หลักประสิทธิภาพ หลักการตอบสนอง หลักการระมัดชอบ หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักการกระจายอำนาจ หลักนิติธรรม หลักความเสมอภาค และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ โดยวิธีแจกแบบประเมินให้กับบุคลากรในสังกัดเป็นผู้ประเมินทั้ง 9 องค์ประกอบ ยกเว้นองค์ประกอบที่ 1 หลักประสิทธิผลนั้นเป็นการนำคะแนนที่ได้รับจากการผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการและแผนงานประจำ ของหัวหน้าหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลและรับผิดชอบ จำแนกตามระดับสำนักงานวิทยาเขตและระดับฝ่ายใน 4 ด้าน (3.1-6-1) ดังนี้

1) ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ระดับสำนักงานวิทยาเขตจำนวน 23 ตัวบ่งชี้ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ จำนวน 10 ตัวบ่งชี้และฝ่ายทรัพยากรบุคคลและสิทธิประโยชน์ จำนวน 12 ตัวบ่งชี้

2) ผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ระดับสำนักงานวิทยาเขตจำนวน 8 ตัวบ่งชี้ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้และฝ่ายทรัพยากรบุคคลและสิทธิประโยชน์ 6 ตัวบ่งชี้

3) ผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ ระดับสำนักงานวิทยาเขต จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ระดับฝ่ายไม่มีการประเมินในตัวบ่งชี้

4) ผลการดำเนินงานตามโครงการกิจกรรมต่างๆ ระดับสำนักงานวิทยาเขต จำนวน 50 ตัวบ่งชี้ ฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ และฝ่ายทรัพยากรบุคคลและสิทธิประโยชน์ จำนวน 8 ตัวบ่งชี้

ทั้งนี้ ผลการประเมินตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารสำนักงานวิทยาเขต สรุปเป็นคะแนนในภาพรวมทั้ง 10 องค์ประกอบ ได้ดังนี้

ตำแหน่งผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต ได้ 3.79 คะแนน ด้วยขนาดตัวอย่างบุคลากรทั้งสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาจำนวน 114 คน

ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ได้ 4.17 คะแนน ด้วยขนาดตัวอย่างบุคลากรสังกัดฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ จำนวน 34 คน

ตำแหน่งหัวหน้าฝ่ายทรัพยากรบุคคลและสิทธิประโยชน์ ได้ 4.0 คะแนน ด้วยขนาดตัวอย่างบุคลากรสังกัดฝ่ายทรัพยากรบุคคลและสิทธิประโยชน์ จำนวน 49 คน

ดังนั้นคะแนนเฉลี่ยภาวะผู้นำของผู้บริหารของสำนักงานวิทยาเขตโดยรวมคิดเป็น 3.99 คะแนน (3.1-6-2)

นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการจัดทำรายงานฐานะทางการเงินของสำนักงานวิทยาเขตเป็นประจำทุกเดือน เพื่อเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต และคณะกรรมการประจำวิทยาเขต เพื่อรายงานสถานะและความมั่นคงทางการเงินของสำนักงานวิทยาเขตอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ และ

มีการดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของงานพัสดุ เมื่อวันที่ 19 – 20 เมษายน 2555 (3.1-6-3) และ ตรวจสอบความถูกต้องของการเงิน เมื่อวันที่ 30 - 31 พฤษภาคม 2555(3.1-6-4) โดยคณะกรรมการ ตรวจสอบภายในของสำนักงานวิทยาเขต จำนวน 3 คนและมีเจ้าหน้าที่จากสำนักงานตรวจสอบภายใน บางเขน เข้าร่วม จำนวน 2 คน รวมทั้งสิ้น 5 คน

## 7. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน และผู้บริหารนำผลการ ประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

คณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการประเมินผลการบริหารงานของ คณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต โดยกำหนดรายการประเมินที่คณะกรรมการฯ มีส่วนร่วมในการ ดำเนินงานและรับผิดชอบร่วมกันและมีการกำหนดตัวบ่งชี้ ตลอดจนค่าเป้าหมาย ซึ่งได้ผ่านความเห็นชอบจาก ที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2555 (3.1-7-1) จำแนกตามตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 : ผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักงานวิทยาเขต ได้รับ คะแนนไม่น้อยกว่า 4.5 คะแนน

ตัวบ่งชี้ที่ 2 : การประชุมบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตทุกระดับปีละ 2 ครั้ง  
มีจำนวนบุคลากรเข้าร่วมครั้งที่ 1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 และ ครั้งที่ 2 ไม่น้อย กว่าร้อยละ 85

ตัวบ่งชี้ที่ 3 : ความพึงพอใจของงานบริการโดยรวม ได้รับคะแนน 4.0 ขึ้นไป

ตัวบ่งชี้ที่ 4 : ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ได้รับ คะแนน 3.51 คะแนนขึ้นไป

ตัวบ่งชี้ที่ 5 : ระบบบริหารความเสี่ยงปีงบประมาณ 2554 มีการจัดการความเสี่ยงที่ดำเนินการ แล้วเสร็จครบถ้วนตามแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 6 : ระบบการจัดการความรู้ประจำปีงบประมาณ 2554 มีการจัดการความรู้และ นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ จำนวน 2 เรื่อง

จากผลการประเมินตามตัวบ่งชี้ดังกล่าวข้างต้น พบว่า คณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยา เขต มีผลการบริหารงานที่บรรลุค่าเป้าหมายจำนวน 5 ตัวบ่งชี้และไม่บรรลุ 2 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นอัตราร้อยละ 71.42 คิดเป็นคะแนนเท่ากับ 4.46 คะแนน (กำหนดให้ร้อยละ 80 = 5 คะแนน) จำแนกตามคะแนนของตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 : ได้รับคะแนนประเมิน 4.57 คะแนน : บรรลุ (ค่าเป้าหมาย 4.50 คะแนน)

ตัวบ่งชี้ที่ 2 : ครั้งที่ 1 มีจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม ร้อยละ 75.50 : ไม่บรรลุ (ค่าเป้าหมายร้อยละ 80)

ครั้งที่ 2 มีจำนวนผู้เข้าร่วมประชุม ร้อยละ 89.55 : บรรลุ (ค่าเป้าหมายร้อยละ 85)

ตัวบ่งชี้ที่ 3 : ได้รับคะแนนความพึงพอใจของงานบริการโดยรวม 4.05 คะแนน : บรรลุ (ค่า เป้าหมาย 4.00 คะแนน)

ตัวบ่งชี้ที่ 4 : ได้รับคะแนนประเมิน 3.99 คะแนน : บรรลุ (ค่าเป้าหมาย มากกว่า 3.51 คะแนน)

ตัวบ่งชี้ที่ 5 : มีการดำเนินการจัดการความเสี่ยง 7 วิธี จากจำนวนวิธีจัดการความเสี่ยง 8 วิธี คิด

เป็นอัตราร้อยละ 87.50 : ไม่บรรลุ (ค่าเป้าหมายอัตราร้อยละ 100.0)

ตัวบ่งชี้ที่ 6 : มีการจัดการความรู้และนำไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง 2 เรื่อง : บรรลุ (ค่าเป้าหมาย 2 เรื่อง)

จากผลการประเมินการบริหารและการดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้ของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต(3.1-7-2) ดังกล่าว ได้นำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 5/2555 เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2555 (3.1-7-3) เพื่อทราบ และมีการสรุปแนวทางในการพัฒนาปรับปรุง การบริหารและการดำเนินงานของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ดังนี้

1) ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดในแบบประเมินผลการบริหารงานของสำนักงานวิทยาเขตเป็นประจำสม่ำเสมอ เช่น การกำหนดการติดตามเป็นรายไตรมาส ฯลฯ เป็นต้น เพื่อเป็นการประชุมหารือและกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่ยังไม่ดำเนินการหรืออยู่ระหว่างดำเนินการ เพื่อจะได้มีการวางแผนเร่งรัดให้แล้วเสร็จ และบรรลุค่าเป้าหมายตามที่กำหนด

2) ควรมีการเพิ่มตัวบ่งชี้ในการประเมินผลการบริหารของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตให้มีความครอบคลุมกับภารกิจและความรับผิดชอบของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตมากขึ้น อาทิ การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานวิทยาเขต ประจำปีงบประมาณนั้นๆ

ในการนี้ ได้มีการยกร่างแบบประเมินผลการบริหาร และการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของสำนักงานวิทยาเขตปีการศึกษา 2555(3.1-7-4) เสนอที่ประชุมพิจารณาในคราวประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 6/2555 เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2555 (3.1-7-5)

#### เกณฑ์การประเมิน

| คะแนน 1                 | คะแนน 2                        | คะแนน 3                        | คะแนน 4                 | คะแนน 5                 |
|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ 1<br>ข้อ | มีการดำเนินการ 2 หรือ 3<br>ข้อ | มีการดำเนินการ 4 หรือ 5<br>ข้อ | มีการดำเนินการ 6<br>ข้อ | มีการดำเนินการ 7<br>ข้อ |

#### ผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้   | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|---|--------------|-------|----------------------|---------|----------|-----------------|---------------|
|   | 2553         | 2554  | 2553                 | 2554    |          |                 |               |
| 3.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน | 5 ข้อ        | 7 ข้อ | 3 คะแนน              | 5 คะแนน | 7 ข้อ    | บรรลุ           | 7             |

## ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

☒ เท่ากับผลการประเมินตนเอง ☐ แตกต่างจากผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้   | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|---|--------------|-------|----------------------|---------|----------|-----------------|---------------|
|   | 2553         | 2554  | 2553                 | 2554    |          |                 |               |
| 3.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน | 5 ข้อ        | 7 ข้อ | 3 คะแนน              | 5 คะแนน | 7 ข้อ    | บรรลุ           | 7             |

## รายการหลักฐาน

| หมายเลขเอกสาร | ชื่อเอกสาร   | Link | เอกสาร |
|---------------|--|------|--------|
| 3.1-1-1       | คำสั่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ที่ 66/2554                                   |      | -      |
| 3.1-1-2       | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 4/2554 เมื่อวันที่ 5 เมษายน 2555   |      | -      |
| 3.1-1-3       | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2555   |      | -      |
| 3.1-1-4       | รายการประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ประจำปีการศึกษา 2554         |      | -      |
| 3.1-2-1       | รายงานการประชุมบุคลากร สำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2554           |      | -      |
| 3.1-2-2       | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 12/2554 เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2554 |      | -      |
| 3.1-2-3       | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 4/2555 เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2555   |      | -      |
| 3.1-2-4       | ระบบการลงทะเบียนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต   |      | -      |
| 3.1-2-5       | ระบบประเมินผลอาจารย์โดยนิสิต   |      | -      |
| 3.1-2-6       | ฐานข้อมูลประกันคุณภาพ  |      | -      |
| 3.1-2-7       | ฐานข้อมูลการใช้รถส่วนกลาง  |      | -      |
| 3.1-2-8       | ฐานข้อมูลการแจ้งซ่อม online  |      | -      |
| 3.1-2-9       | ระบบการออกใบเสร็จรับเงินผ่านอินเทอร์เน็ต   |      | -      |

| หมายเลข<br>เอกสาร | ชื่อเอกสาร  | Link | เอกสาร |
|-------------------|---|------|--------|
| 3.1-2-10          | ระบบใบลา online และบันทึกภาระงาน online   | ✓    | -      |
| 3.1-2-11          | ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา  | ✓    | -      |
| 3.1-2-12          | ระบบสืบค้นคำร้องของฝ่ายการศึกษา   | ✓    | -      |
| 3.1-2-13          | ระบบการบันทึกผลการเรียนผ่านอินเทอร์เน็ต   | ✓    | -      |
| 3.1-3-1           | รายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี<br>สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ปี 2554                        | ✓    | -      |
| 3.1-3-2           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่<br>1/2555 เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2555                       | ✓    | -      |
| 3.1-4-1           | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา   | ✓    | -      |
| 3.1-4-2           | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา   | ✓    | -      |
| 3.1-4-3           | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรักษามาตรฐานและระยะเวลาการ<br>ให้บริการ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา                           | ✓    | -      |
| 3.1-4-4           | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสำนักงานวิทยาเขตศรี<br>ราชา   | ✓    | -      |
| 3.1-4-5           | รายงานการประชุมบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 1 เมื่อ<br>วันที่ 11 พฤศจิกายน 2555                        | ✓    | -      |
| 3.1-4-6           | รายงานการประชุมบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 2 เมื่อ<br>วันที่ 20 มีนาคม 2555                           | ✓    | -      |
| 3.1-4-7           | ผังกระบวนการให้บริการออกบัตรอนุญาตรถยนต์ เข้า - ออก วิทยา<br>เขตศรีราชา   | ✓    | -      |
| 3.1-4-8           | ภาพรับรองวัลบุคลากรสายสนับสนุนดีเด่นด้านจรรยาบรรณ   | ✓    | -      |
| 3.1-5-1           | รายงานการประชุมบุคลากรสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 20<br>มีนาคม 2555                                   | ✓    | -      |
| 3.1-5-2           | โครงการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา   | ✓    | -      |
| 3.1-5-3           | คู่มือการกำหนดหน้าที่ประจำตำแหน่งตามสมรรถนะ (JA)  | ✓    | -      |
| 3.1-5-4           | คู่มือการกำหนดตัวชี้วัดในการทำงาน (KPI ในการทำงาน)  | ✓    | -      |
| 3.1-6-1           | รายงานสรุปผลการบริหารงานของผู้บริหารสำนักงานวิทยาเขต ตาม<br>หลักประสิทธิผล 4 ด้าน ประจำปีงบประมาณ 2554            | ✓    | -      |
| 3.1-6-2           | แบบประเมินและสรุปผลการประเมินผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต<br>และหัวหน้าฝ่าย ประจำปีการศึกษา 2554 ตามหลักธรรมาภิบาล | ✓    | -      |

| หมายเลข<br>เอกสาร | ชื่อเอกสาร  | Link | เอกสาร |
|-------------------|---|------|--------|
| 3.1-6-3           | รายงานผลการตรวจสอบงานพัสดุ สำนักงานวิทยาเขต ปีการศึกษา 2554                                   |      | -      |
| 3.1-6-4           | รายงานผลการตรวจสอบเงินรายได้ สำนักงานวิทยาเขต ปีการศึกษา 2554                                 |      | -      |
| 3.1-7-1           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 4 มกราคม 2555      |      | -      |
| 3.1-7-2           | การประเมินผลการดำเนินงานของคณะกรรมการประจำสำนักงาน วิทยาเขต ประจำปีการศึกษา 2554              |      | -      |
| 3.1-7-3           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 5/2555                                |      | -      |
| 3.1-7-4           | แบบประเมินผลการบริหาร และการดำเนินงานของคณะกรรมการ ประจำสำนักงานวิทยาเขต ประจำปีการศึกษา 2555 |      | -      |
| 3.1-7-5           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 6/2555                                |      | -      |

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 5 ข้อ

รอบระยะเวลา ปีการศึกษา 2554

เกณฑ์มาตรฐาน

| กรรมการ<br>ประเมิน                  | ประเมิน<br>ตนเอง                    | เกณฑ์มาตรฐาน  |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด |

| กรรมการ<br>ประเมิน                  | ประเมิน<br>ตนเอง                    | เกณฑ์มาตรฐาน  |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)                                 |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง |

## ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการดำเนินงาน 5 ข้อ ดังนี้

### 1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ของสำนักงานวิทยาเขต (3.2-1-1) เพื่อประชุมหารือและกำหนดองค์ความรู้ที่จำเป็นในการปฏิบัติงานตามเป้าประสงค์ของประเด็นยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา (3.2-1-2) ซึ่งได้มีการวิเคราะห์จำแนกประเด็นองค์ความรู้ที่สำคัญและจำเป็นเร่งด่วนของสำนักงานวิทยาเขตเพื่อรวบรวมให้เป็นองค์ความรู้ของสำนักงานวิทยาเขต และเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตที่กำหนดไว้และในปี 2555 คณะกรรมการการจัดการความรู้ภายในสำนักงานวิทยาเขต ได้ประชุมหารือกำหนดประเด็นการจัดการความรู้ที่สำคัญและจำเป็น และมีความสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปี จำนวนทั้งสิ้น 2 เรื่อง ได้แก่

- 1) การกำหนดหน้าที่ประจำตำแหน่งตามสมรรถนะ (JA)
- 2) การกำหนดตัวชี้วัดในการทำงาน (KPI) ซึ่งเป็นการพัฒนาต่อยอดองค์ความรู้ที่สำนักงานวิทยาเขตได้จัดการความรู้ในปี 2554

ซึ่งการกำหนดประเด็นความรู้ทั้ง 2 เรื่อง ดังกล่าว เป็นการเน้นการพัฒนาทักษะและศักยภาพของบุคลากร ตลอดจนมุ่งเน้นด้านการบริหารและการดำเนินงานภายในสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น(3.2-1-3)

### 2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะ ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด กล่าวคือ ประเด็นความรู้การกำหนดหน้าที่ประจำตำแหน่งตามสมรรถนะ(JA) และการกำหนดตัวชี้วัดในการทำงาน(KPI) โดยได้มีการจัดตั้งกลุ่มชุมชนนักปฏิบัติ(Community of Practice) ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดจำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ Cop JA (3.2-2-1) และCop KPI (3.2-2-2) เพื่อทำหน้าที่ในการแบ่งปันความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ ตลอดจนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในประเด็นความรู้ดังกล่าว ทั้งนี้ได้มีการ

กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานตามตำแหน่งและสายงานอย่างชัดเจน เป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1) กลุ่มที่ 1 ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป /นักวิเคราะห์นโยบายและแผน /บุคลากร/ พยาบาล/นิติกร/

ผู้ปฏิบัติงานบริหาร

2) กลุ่มที่ 2 ตำแหน่งวิศวกร/ช่างเทคนิค/ช่างประปา/ช่างไฟฟ้า/ช่างไม้/ช่างยนต์

3) กลุ่มที่ 3 ตำแหน่งนักวิชาการศึกษา/นักวิชาการเงินและบัญชี/นักวิชาการพัสดุ/นักวิชาการคอมพิวเตอร์/

นักวิชาการเกษตร

4) กลุ่มที่ 4 ตำแหน่งพนักงานรักษาความปลอดภัย/พนักงานขับรถทุกประเภท/พนักงานทั่วไป

ในการนี้ ได้มีการจัดการความรู้เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันของบุคลากรกลุ่มเป้าหมายตามที่กำหนด รวมทั้งสิ้น 8 ครั้ง ดังนี้

1) กลุ่มที่ 1 ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2554

ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2554

2) กลุ่มที่ 2 ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 29 พฤศจิกายน 2554

ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 13 ธันวาคม 2554

3) กลุ่มที่ 3 ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2554

ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2554

4) กลุ่มที่ 4 ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2554

ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2554 ตามลำดับ

3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ส่งเสริมให้มีบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในสำนักงานวิทยาเขตโดยส่งเสริมให้มีการแบ่งปันความรู้ของบุคลากรในหน่วยงานโดยสร้างชุมชนนักปฏิบัติตามตำแหน่ง/สายงาน จำนวน 4 กลุ่ม(3.2-3-1) เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ระหว่างตำแหน่งสายงาน ที่มีภารกิจและความรับผิดชอบที่เหมือนหรือคล้ายกันอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อร่วมกำหนดแนวปฏิบัติในการเขียนใบกำหนดหน้าที่ประจำตำแหน่งงาน และตัวชี้วัดในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และเป็นแนวทางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานเลื่อนค่าจ้างประจำปีของบุคลากร

นอกจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในสำนักงานวิทยาเขตของบุคลากรด้วยกันแล้ว สำนักงานวิทยาเขตได้เรียนเชิญรศ.ธนรัตน์ แต้ววัฒนา อาจารย์จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์เกี่ยวกับการเขียนใบกำหนดหน้าที่งานและการกำหนดตัวชี้วัดในการทำงานมาร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน เมื่อวันที่ 22 พฤศจิกายน 2554 ณ ห้อง 9302 อาคาร 9 ศูนย์กิจกรรม(3.2-3-2)

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit



## knowledge)

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้กำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบ ทำหน้าที่ในการรวบรวมความรู้ ประสบการณ์จากผู้เชี่ยวชาญเจ้าของความรู้ และการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของบุคลากรทั้ง 4 กลุ่ม ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตตามประเด็นความรู้ที่กำหนด และทำการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ที่ได้รับมาจัดทำเป็นเอกสารคู่มือของประเด็นความรู้ทั้ง 2 เรื่อง ดังกล่าว ได้แก่

1) การกำหนดหน้าที่ประจำตำแหน่งงานตามสมรรถนะ (JA) (3.2-4-1)

2) การกำหนดตัวชี้วัดในการทำงาน (KPI ในการทำงาน) (3.2-4-2)

ทั้งนี้ ได้มีการเผยแพร่ประเด็นความรู้ทั้ง 2 เรื่องดังกล่าว บนเว็บ KM ของสำนักงานวิทยาเขต (3.2-4-3) เพื่อประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรและบุคคลภายนอกนำไปใช้ประโยชน์

5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้นำความรู้ที่ได้รับจากการจัดการความรู้ มาจัดทำเป็นเอกสารคู่มือตามประเด็นความรู้ที่กำหนดจำนวน 2 เรื่อง และมีการกำหนดเป็นนโยบายให้บุคลากรถือเป็นข้อกำหนดและแนวปฏิบัติในการทำงาน โดยได้มีการนำมาใช้ในการปฏิบัติงานและกำหนดเป็นตัวชี้วัด(KPI) ในการทำงานของบุคลากร โดยบรรจุลงในใบมอบหมายงานของบุคลากรนั้นๆ (3.2-5-1) อย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งถือเป็นองค์ประกอบหนึ่งในการกำหนดภาระงานของบุคลากร เพื่อนำผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดมาเป็นส่วนหนึ่งในการพิจารณาเลื่อนขั้นค่าจ้างประจำปีของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขต นอกจากนี้ ได้มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสนับสนุนการบันทึกภาระงานของบุคลากรแต่ละคนด้วย(3.2-5-2)

## เกณฑ์การประเมิน

| คะแนน 1              | คะแนน 2              | คะแนน 3              | คะแนน 4              | คะแนน 5              |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 ข้อ | มีการดำเนินการ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 ข้อ | มีการดำเนินการ 5 ข้อ |

## ผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้                           | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|-------------------------------------|--------------|-------|----------------------|---------|----------|-----------------|---------------|
|                                     | 2553         | 2554  | 2553                 | 2554    |          |                 |               |
| 3.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ | 5 ข้อ        | 5 ข้อ | 3 คะแนน              | 5 คะแนน | 5 ข้อ    | บรรลุ           | 5             |

## ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

☒ เท่ากับผลการประเมินตนเอง ☐ แตกต่างจากผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้                           | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|-------------------------------------|--------------|-------|----------------------|---------|----------|-----------------|---------------|
|                                     | 2553         | 2554  | 2553                 | 2554    |          |                 |               |
| 3.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ | 5 ข้อ        | 5 ข้อ | 3 คะแนน              | 5 คะแนน | 5 ข้อ    | บรรลุ           | 5             |

## รายการหลักฐาน

| หมายเลขเอกสาร | ชื่อเอกสาร  | Link | เอกสาร |
|---------------|---|------|--------|
| 3.2-1-1       | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขต                                 |      | -      |
| 3.2-1-2       | รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขต                                |      | -      |
| 3.2-1-3       | แผนการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ประจำปี 2555                               |      | -      |
| 3.2-2-1       | ภาพถ่ายชุมชนนักปฏิบัติ (Cop JA)   |      | -      |
| 3.2-2-2       | ภาพถ่ายชุมชนนักปฏิบัติ (Cop KPI)  |      | -      |
| 3.2-3-1       | เอกสารการขออนุมัติจัดโครงการจัดการความรู้สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ประจำปีงบประมาณ 2555 |      | -      |
| 3.2-3-2       | ภาพกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับบุคคลจากหน่วยงานภายนอก                              |      | -      |
| 3.2-4-1       | คู่มือการกำหนดหน้าที่ประจำตำแหน่งงานตามสมรรถนะ(JA)                                    |      | -      |
| 3.2-4-2       | คู่มือการกำหนดตัวชี้วัดในการทำงาน(KPI)  |      | -      |
| 3.2-4-3       | เว็บไซต์การจัดการความรู้ สำนักงานวิทยาเขต(WEB KM)                                     |      | -      |
| 3.2-5-1       | ใบมอบหมายงานของบุคลากร  |      | -      |
| 3.2-5-2       | โปรแกรมการบันทึกภาระงานออนไลน์ (JA Online)  |      | -      |

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 5 ข้อ

รอบระยะเวลา ปีการศึกษา พ.ศ. 2554

เกณฑ์มาตรฐาน

| กรรมการ<br>ประเมิน                  | ประเมิน<br>ตนเอง                    | เกณฑ์มาตรฐาน   |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบภารกิจหลักของหน่วยงาน ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)</li> <li>- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน</li> <li>- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ</li> <li>- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารงาน การให้บริการ การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ</li> <li>- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร</li> <li>- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก</li> </ul> |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป  |

#### ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการดำเนินงาน 6 ข้อ ดังนี้

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบภารกิจหลักของหน่วยงาน ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา โดยมีรองอธิการบดีวิทยาเขต เป็นที่ปรึกษา ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต เป็นประธาน และมีหัวหน้าฝ่าย ตลอดจนผู้แทนจากทุกฝ่ายเข้าร่วมเป็นกรรมการ เพื่อประชุมหารือในการกำหนดหัวข้อและจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกปี (3.3-1-1)

2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้

- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารงาน การให้บริการ การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร
- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

ในคราวประชุมสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 12/2553 เมื่อวันที่ 1 ธันวาคม 2553 (3.3-2-1) ได้มีการประชุมหารือ วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ตลอดจนปัจจัยต่างๆที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงตามบริบทของสำนักงานวิทยาเขต ซึ่งในปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตมีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง ตลอดจนปัจจัยความเสี่ยงจำนวน 3 เรื่องได้แก่

- 1) การลดอัตราการเสียของยานพาหนะระหว่างการให้บริการ
- 2) การสำรองน้ำอุปโภค-บริโภค หอพักนิสิต วิทยาเขตศรีราชา
- 3) จำนวนและรายได้หอพักนิสิตที่ลดลงในภาคปลาย เมื่อเปรียบเทียบกับภาคต้น

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2

ในปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ดำเนินการจัดทำแบบประเมินความเสี่ยง (3.3-3-1) โดยระบุขั้นตอนการดำเนินงาน วัตถุประสงค์ของขั้นตอนความเสี่ยงที่เกิดขึ้น ปัจจัยเสี่ยงและการประเมินความเสี่ยงถึงโอกาสที่จะเกิด ผลกระทบระดับความเสี่ยงและการจัดลำดับของความเสี่ยง ตลอดจนการจัดทำแผนภูมิความเสี่ยงของหัวข้อความเสี่ยงทั้ง 3 เรื่อง ดังกล่าวอย่างครบถ้วน

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเป็นประจำทุกปีและในปีการศึกษา 2554 ได้มีการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง จำนวน 3 เรื่อง (3.3-4-1) ได้แก่

- 1) การลดอัตราการเสียของยานพาหนะระหว่างการให้บริการ
- 2) การสำรองน้ำอุปโภค-บริโภค หอพักนิสิต วิทยาเขตศรีราชา
- 3) จำนวนและรายได้หอพักนิสิตที่ลดลงในภาคปลาย เมื่อเปรียบเทียบกับภาคต้น

5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ 2554 เสนอต่อ

คณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ในคราวประชุม ครั้งที่ 12/2554 เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2554 (3.3-5-1) นอกจากนี้ ที่ประชุมได้มีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงในปีงบประมาณ ถัดไปให้ครอบคลุมไม่น้อยกว่า 3 ด้าน ใน 6 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านทรัพยากร ด้านยุทธศาสตร์ ด้านนโยบาย ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากรและด้านเหตุการณ์ภายนอก

## 6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปใช้ในการปรับแผนหรือ วิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

จากผลการประเมินผลของแผนบริหารความเสี่ยงในปีการศึกษา 2554 พบว่า สำนักงานวิทยาเขต ศรีราชา ได้ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงจำนวน 3 เรื่องโดยมีฝ่ายที่รับผิดชอบจำนวน 2 ฝ่ายได้แก่ ฝ่าย อาคารสถานที่และยานพาหนะและฝ่ายทรัพยากรบุคคลและสิทธิประโยชน์ และได้มีการดำเนินการจัดการความเสี่ยง แล้วเสร็จจำนวน 7 วิธี จากจำนวนความเสี่ยงทั้งหมด 8 วิธี คิดเป็นอัตราร้อยละ 87.50 ซึ่งได้มีการรายงานสรุป ในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 12/2554 เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2554 และที่ประชุม ได้มีข้อเสนอแนะในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง ในปีการศึกษา 2555 ให้ครอบคลุมความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้านใน 6 ด้าน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านทรัพยากร ด้านยุทธศาสตร์ ด้านนโยบาย ด้านการปฏิบัติงาน ด้านบุคลากร และด้านเหตุการณ์ภายนอก

ดังนั้น ในปีการศึกษา 2555 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา จึงได้มีการดำเนินการจัดทำแผนบริหาร ความเสี่ยง (3.3-6-1) ที่ครอบคลุมทุกฝ่ายทั้ง 5 ฝ่าย ฝ่ายละ 2 เรื่อง รวม 10 เรื่อง ซึ่งมีความสอดคล้องกับตัว บ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี ของสำนักงานวิทยาเขต ตลอดจนครอบคลุมความเสี่ยงใน 3 ด้าน จำแนกได้ดังนี้

### 1. ความเสี่ยงด้านทรัพยากร

1) การป้องกันผู้บุกรุกฐานข้อมูลที่ไม่พึงประสงค์ รับผิดชอบโดยฝ่ายบริหาร

### 2. ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน

1) การจัดซื้อพัสดุให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้ รับผิดชอบโดยฝ่ายบริหาร

2) การบริหารจัดการรับ-ส่งข้อสอบเพื่อป้องกันการสูญหาย รับผิดชอบโดยฝ่ายการศึกษา

3) การบริหารจัดการการจัดตารางคุมสอบ รับผิดชอบโดยฝ่ายการศึกษา

4) การเบิกจ่ายกองทุนสวัสดิภาพนิสิต รับผิดชอบโดยฝ่ายกิจการนิสิต

5) การรับส่งเอกสารล่าช้าและสูญหาย รับผิดชอบโดยฝ่ายกิจการนิสิต

6) การสร้างระบบป้องกันน้ำท่วมโรงอาหาร รับผิดชอบโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลและสิทธิประโยชน์

7) ระบบรักษาความปลอดภัยรถจักรยานยนต์ของหอพักนิสิต รับผิดชอบโดยฝ่ายอาคารสถานที่

และยานพาหนะ

8) การรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของนิสิตและบุคลากรวิทยาเขตศรี

ราชา รับผิดชอบโดยฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ

### 3. ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

1) การบริหารจัดการเพื่อป้องกันการขาดน้ำประปา รับผิดชอบโดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลและสิทธิประโยชน์

### เกณฑ์การประเมิน

| คะแนน 1                 | คะแนน 2                 | คะแนน 3                        | คะแนน 4                 | คะแนน 5                 |
|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ 1<br>ข้อ | มีการดำเนินการ 2<br>ข้อ | มีการดำเนินการ 3 หรือ 4<br>ข้อ | มีการดำเนินการ 5<br>ข้อ | มีการดำเนินการ 6<br>ข้อ |

### ผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้                | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตาม<br>เกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมิน<br>เป้าหมาย | เป้าหมาย<br>2555 |
|--------------------------|--------------|-------|--------------------------|---------|----------|---------------------|------------------|
|                          | 2553         | 2554  | 2553                     | 2554    |          |                     |                  |
| 3.3 ระบบบริหารความเสี่ยง | 5 ข้อ        | 6 ข้อ | 3 คะแนน                  | 5 คะแนน | 5 ข้อ    | บรรลุ               | 6                |

### ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

☒ เท่ากับผลการประเมินตนเอง ☐ แตกต่างจากผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้                | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตาม<br>เกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมิน<br>เป้าหมาย | เป้าหมาย<br>2555 |
|--------------------------|--------------|-------|--------------------------|---------|----------|---------------------|------------------|
|                          | 2553         | 2554  | 2553                     | 2554    |          |                     |                  |
| 3.3 ระบบบริหารความเสี่ยง | 5 ข้อ        | 6 ข้อ | 3 คะแนน                  | 5 คะแนน | 5 ข้อ    | บรรลุ               | 6                |

### รายการหลักฐาน

| หมายเลข<br>เอกสาร | ชื่อเอกสาร  | Link | เอกสาร |
|-------------------|---|------|--------|
| 3.3-1-1           | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา   |      | -      |
| 3.3-2-1           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา   |      | -      |
| 3.3-3-1           | แบบประเมินและแผนภูมิบริหารความเสี่ยงประจำปีการศึกษา 2554  |      | -      |
| 3.3-4-1           | แผนบริหารความเสี่ยงปีการศึกษา 2554  |      | -      |
| 3.3-5-1           | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 6/2554 เมื่อวันที่ 8 มิถุนายน 2554 และครั้งที่ 12/2554 เมื่อวันที่ 7 ธันวาคม 2554 |      | -      |
| 3.3-6-1           | แผนบริหารความเสี่ยงสำนักงานวิทยาเขต ปีงบประมาณ 2555   |      | -      |

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 7 ข้อ

รอบระยะเวลา ปีการศึกษา 2554

เกณฑ์มาตรฐาน

| กรรมการประเมิน                      | ประเมินตนเอง                        | เกณฑ์มาตรฐาน   |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์                        |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. มีการบริหารและการพัฒนาศักยภาพให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง      |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ                             |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาศักยภาพ   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาศักยภาพ                           |

#### ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการดำเนินงาน 7 ข้อ ดังนี้

#### 1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการดำเนินการจัดทำแผนอัตรากำลัง 4 ปี (พ.ศ.2552 - 2555) (3.4-1-1) เพื่อใช้ในการวางแผนความต้องการด้านบุคลากรของของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาและหน่วยงานภายใน โดยมีการกำหนดอัตรากำลังที่ต้องการเพื่อการปฏิบัติงาน การพัฒนางานประจำ และงานตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานวิทยาเขต ตลอดจนเพื่อเป็นการกำหนดแผนการจ้างและวิธีการสรรหาบุคลากรมาปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้จัดทำแผนพัฒนาศักยภาพตามสมรรถนะของสำนักงานวิทยาเขต(3.4-1-2) เพื่อการพัฒนาศักยภาพในสำนักงานให้มีความรู้ ทักษะ และประสบการณ์วิชาชีพให้เป็นไปตามสมรรถนะตามที่คาดหวัง โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลการประเมินสมรรถนะของบุคลากรทุกระดับ 2 ด้าน ดังนี้

##### 1) ด้านสมรรถนะหลักตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ 5 ด้าน ได้แก่

- การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน (Achievement Motivation)
- การบริการที่ดี (Service Mind)
- การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ (Expertise)
- คุณธรรม จริยธรรม (Integrity)
- การทำงานเป็นทีม/ความร่วมมือร่วมใจ (Teamwork)

2) ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ โดยกำหนดให้บุคลากรเลือกสมรรถนะตามตำแหน่งสายงานและความรับผิดชอบจำนวน 5 ด้าน จากจำนวนทั้งหมดตามที่กำหนดไว้ 9 ด้าน ดังนี้

- ทักษะการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์
- ความรู้รอบรู้ในหน้าที่
- ทักษะการวิเคราะห์ข้อมูลและการนำเสนอรายงาน
- การสื่อสารและประสานงาน
- ความสามารถในการจัดโครงการ
- ความสามารถในการร่างหนังสือโต้ตอบ
- การไม่มีพฤติกรรมเสี่ยงต่อสุขภาพ สุบสุพร ดื่มสุรา ความอ้วน
- การถือปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรที่กำหนด
- ความมีวินัยในการมาปฏิบัติราชการ

ทั้งนี้ สำนักงานวิทยาเขตได้มีรูปแบบการประเมินสมรรถนะของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตในเบื้องต้นจากผู้บริหาร เพื่อนร่วมงาน และจากการประเมินตนเอง(3.4-1-3) ตลอดจนจากการทดสอบความรู้ตามตำแหน่งงานของบุคลากรแต่ละคน(3.4-1-4) เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาจัดทำแผนการพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามสมรรถนะ เพื่อพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรของสำนักงานวิทยาเขตให้เป็นไปตามที่คาดหวังร่วมกันระหว่างผู้บริหารกับบุคลากร โดยพิจารณาจากจำนวนบุคลากรที่ไม่ผ่านการทดสอบตามเกณฑ์หรือระดับที่คาดหวังไว้ ควบคู่ไปกับความแตกต่างระหว่างระดับที่ผ่านการทดสอบ/ประเมินกับระดับที่คาดหวังไว้

## 2. มีการบริหารและการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีระบบการคัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และกำหนดไว้เป็นแนวปฏิบัติไว้เป็นคู่มืออย่างชัดเจน มีการสอบข้อเขียนและการสัมภาษณ์ โดยมีคณะกรรมการสอบคัดเลือกไม่น้อยกว่า 3 คน เพื่อให้ได้บุคลากรที่มีคุณภาพ และมีคุณสมบัติตรงกับความต้องการกับภาระงานที่กำหนด สำนักงานวิทยาเขตมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ในการทำงานและบรรจุไว้ในใบมอบหมายงานของบุคลากรทุกคน ตลอดจนมีการนำผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมาเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นค่าจ้าง/เงินเดือนประจำปี

นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการบริหารและดำเนินงานตามแผนพัฒนาศักยภาพบุคลากรตามสมรรถนะที่ได้กำหนดไว้ และได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 3/2555 เมื่อวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2555(3.4-2-1) โดยกำหนดจัดโครงการ/กิจกรรมต่างๆ รองรับการพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์และระดับตามที่คาดหวังไว้ จำนวนทั้งสิ้น 31 โครงการ/กิจกรรม จำแนกตามสมรรถนะ ดังนี้

### 1. ด้านสมรรถนะหลัก(Core competency) จำนวน 9 โครงการ ได้แก่

- 1) โครงการฝึกอบรมการประเมินโครงการ
- 2) โครงการศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพ
- 3) โครงการอบรมความรู้ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพ
- 4) โครงการมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน



- 5) โครงการฝึกอบรมจรรยาบรรณของบุคลากรสายสนับสนุน
  - 6) โครงการฝึกอบรมนำชีวิตสู่คุณธรรมจริยธรรม
  - 7) โครงการศึกษาดูงานด้านการบริการที่ดี
  - 8) โครงการสัมมนาพัฒนาบุคลากร
  - 9) โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการสร้างทีมสร้างงาน
2. ด้านสมรรถนะตามหน้าที่ (functional competency) จำนวน 22 โครงการ จำแนกเป็น
- 1) ทักษะการใช้คอมพิวเตอร์ จำนวน 6 โครงการ ได้แก่
    - (1) โครงการอบรมการใช้ระบบใบลาออนไลน์
    - (2) โครงการอบรมการใช้ระบบ e-mail/e-office
    - (3) โครงการอบรมโปรแกรม Microsoft office word
    - (4) โครงการอบรมโปรแกรม Microsoft office excel
    - (5) โครงการอบรมโปรแกรม Microsoft office PowerPoint
    - (6) โครงการอบรมการนำเสนอข้อมูลในรูปแบบภูมิ
  - 2) ความรอบรู้ในหน้าที่และความเชี่ยวชาญในตำแหน่ง/สายงาน จำนวน 15 โครงการ ได้แก่
    - (1) โครงการอบรมการบริหารอาคารและการอนุรักษ์พลังงาน
    - (2) โครงการอบรมระบบงานสารบัญ
    - (3) โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางด้านงานนิติกร
    - (4) โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทางด้านการเงินและพัสดุ
    - (5) โครงการอบรมระบบคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ
    - (6) โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านกิจการนิสิต
    - (7) โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านบริหารและจัดการศึกษา
    - (8) โครงการอบรมด้านวิศวกรรมและการอนุรักษ์พลังงาน
    - (9) โครงการอบรมด้านการช่างและทักษะแรงงาน
    - (10) โครงการอบรมการบริหารจัดการด้านความรักษาความปลอดภัย
    - (11) โครงการอบรมขับรถปลอดภัยมีวินัยถูกกฎจราจร
    - (12) โครงการอบรมพนักงานรักษาความปลอดภัย
    - (13) โครงการอบรมการวิเคราะห์นโยบายและจัดทำแผน
    - (14) โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการบริหารงานบุคคล
    - (15) โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพ
  - 3) การถือปฏิบัติตามวัฒนธรรมขององค์กร จำนวน 1 โครงการ ได้แก่
    - (1) โครงการอบรมยิ้มสวยบริการด้วยใจ

3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการวิทยาเขตศรีราชา (3.4-

3-1) ประกอบด้วย ผู้แทนจากคณะและสำนักและมีบุคลากรสังกัดสำนักงานวิทยาเขตทำหน้าที่เป็นอนุกรรมการ และเลขานุการ เพื่อดูแลรับผิดชอบในการจัดโครงการสวัสดิการต่างๆให้กับบุคลากรและนิสิต ซึ่งในปีการศึกษา 2554 สามารถสรุปผลการดำเนินโครงการสวัสดิการต่างๆ (3.4-3-2) ได้ ดังนี้

- 1) จัดโครงการตรวจสุขภาพบุคลากรประจำปี เมื่อวันที่ 27 กุมภาพันธ์ 2555
- 2) ดำเนินการสอบราคาจ้างเหมาการจัดทำประกันสุขภาพกลุ่ม เมื่อวันที่ 2 มีนาคม 2555 ใน อัตราคนละ 2,513 บาท
- 3) ดำเนินการเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือค่าอภิธรรมศพให้กับบิดา มารดา และคู่สมรสของ บุคลากร รายละ 3,000 บาท
- 4) ดำเนินการเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือค่าทันตกรรมแก่บุคลากร คนละไม่เกิน 400 บาท ต่อปี
- 5) ดำเนินการเบิกจ่ายเงินกู้เพื่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรจำนวนไม่เกินรายละ 50,000 บาท อัตราดอกเบี้ยร้อยละ 4.0
- 6) ดำเนินการจัดตลาด KU ทุกวันอังคาร ระหว่างเวลา 17.00 - 22.00 น.
- 7) บริการรถรับส่งระหว่างวิทยาเขต-อำเภอศรีราชา ทุกวันที่มีการเรียนการสอนปกติ ระหว่าง เวลา 16.30-22.00 น.

8) บริการรถรับส่งระหว่างวิทยาเขตศรีราชากับวิทยาเขตบางเขน

-รถบัส เวลา 06.15 น. จากวิทยาเขตบางเขน

เวลา 16.40 น. จากวิทยาเขตศรีราชา

-รถตู้ บริการทุกวันที่มีการเรียนการสอน ยกเว้นช่วงสอบและปิดภาคเรียน

เวลา 10.00 น. จากวิทยาเขตบางเขน

เวลา 13.20 น. จากวิทยาเขตศรีราชา

ทั้งนี้ คณะอนุกรรมการสวัสดิการวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการประชุมหารือการบริหารการดำเนินงานด้านสวัสดิการแก่บุคลากรและนิสิต และมีการรายงานฐานะทางการเงินของกองทุนสวัสดิการเป็นประจำทุก เดือน (3.4-3-3)

#### 4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะ ประจำปีงบประมาณ 2555 โดยมีระบบติดตามและมีแผน/ผลการดำเนินงานตามแผน (3.4-4-1) ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 : มีการหารือร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากรในการกำหนดสมรรถนะด้านที่สำคัญ จำเป็นของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง และกำหนดค่าระดับของสมรรถนะตามที่คาดหวังร่วมกัน ได้ดำเนินการแล้ว เมื่อวันที่ 13 และ 16 ธันวาคม 2554

ขั้นตอนที่ 2 : มีการดำเนินการวัดผลโดยการประเมินหรือทดสอบความรู้ความสามารถของบุคลากร ในสมรรถนะด้านต่างๆ ได้ดำเนินการแล้ว เมื่อวันที่ 30-31 มกราคม 2555 และเมื่อวันที่ 6-7 กุมภาพันธ์ 2555

ขั้นตอนที่ 3 : มีการนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 1 และ 2 มาหาค่าความแตกต่าง(GAP) ระหว่างค่า ประเมินหรือค่าที่ได้จากการทดสอบกับค่าที่คาดหวังของบุคลากรแต่ละราย ได้ดำเนินการแล้ว เมื่อวันที่ 29

กุมภาพันธ์ 2555

ขั้นตอนที่ 4 : มีการนำข้อมูลจากขั้นตอนที่ 3 มาพิจารณาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร โดยเน้นการพัฒนาบุคลากรที่มีสมรรถนะต่ำกว่าที่คาดหวังไว้ เป็นลำดับสำคัญในการพัฒนา และได้ดำเนินการแล้ว เมื่อวันที่ 29 กุมภาพันธ์ 2555

ขั้นตอนที่ 5 : มีการกำหนดและดำเนินการจัดโครงการฝึกอบรมต่างๆที่สอดคล้องกับการพัฒนาสมรรถนะในด้านต่างๆของบุคลากร ที่มีสมรรถนะต่ำกว่าระดับที่คาดหวัง ในช่วงเดือนมีนาคม - กรกฎาคม 2555

ขั้นตอนที่ 6 : มีการดำเนินการประเมินหรือทดสอบสมรรถนะและความรู้ความสามารถของบุคลากรแต่ละคนอีกครั้งหนึ่งภายหลังที่ได้รับการพัฒนาแล้ว จากการเข้าร่วมโครงการฝึกอบรมในขั้นตอนที่ 5 แล้ว ทั้งนี้กำหนดให้มีการประเมินและทดสอบบุคลากรในช่วงเดือนสิงหาคม-กันยายน 2555

## 5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณแก่บุคลากรของสำนักงานวิทยาเขต โดยจัดโครงการอบรมจรรยาบรรณวิชาชีพของบุคลากรสายสนับสนุน เมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2555 (3.4-5-1) เพื่อให้ความรู้ความเข้าใจด้านจรรยาบรรณในการทำงานของบุคลากรทุกระดับและถือเป็นแนวปฏิบัติในการทำงานได้อย่างถูกต้อง

สำนักงานวิทยาเขตมีกิจกรรมส่งเสริมการปลูกฝังจรรยาบรรณแก่บุคลากร โดยจัดโครงการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นด้านจรรยาบรรณประจำปีการศึกษา 2554 และมีการมอบรางวัลเมื่อวันที่ 5 เมษายน 2555

นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชามีมาตรการในการควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณ ทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนี้

1) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจรรยาบรรณวิทยาเขตศรีราชา เพื่อทำหน้าที่ดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพและมีมาตรการลงโทษผู้ประพฤติผิดจรรยาบรรณ

2) มีระบบควบคุมให้บุคลากรให้ถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณและถือเป็นวินัยการปฏิบัติราชการภายในสำนักงานวิทยาเขต ดังนี้

(1) บันทึกเวลาการมาปฏิบัติราชการด้วยระบบพิมพ์ลายนิ้วมือ และมีการสุปรายงานวันมาปฏิบัติราชการ วันลา-มาสาย จำแนกตามรายบุคคล และแจ้งเวียนให้บุคลากรทราบเพื่อตรวจสอบความถูกต้องเป็นประจำทุกวันจันทร์ของสัปดาห์ถัดไป (3.4-5-2)

(2) มีการนำข้อมูลจากข้อ 2.1 มาเป็นส่วนหนึ่งของการพิจารณาความมีวินัยของบุคลากร สำนักงานวิทยาเขตและเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นค่าจ้างประจำปีของบุคลากรด้วย (3.4-5-3)

## 6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการประเมินผลสำเร็จของการดำเนินกิจกรรม/โครงการ ที่กำหนดไว้ในแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรประจำปี 2554 ตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ พร้อมสรุปปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข (3.4-6-1)เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในปี 2555 ดังนี้

1) การจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรประจำปี 2554 เป็นการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ 5 ด้านเท่านั้น ซึ่งไม่ได้ครอบคลุมสมรรถนะตามหน้าที่ด้วย จึงทำให้การจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ประจำปี 2554 ไม่ครอบคลุมการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

ทั้งหมด อีกทั้งการประเมินสมรรถนะของบุคลากรเพื่อนำผลมาจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรยังไม่ถูกต้องไม่ได้คิดค่าความแตกต่างในระดับที่ต้องการเป็นรายบุคคล เนื่องจากในปี 2554 เป็นปีแรกในการนำการพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะมาปรับใช้ในงานสำนักงานวิทยาเขต และบุคลากรที่รับผิดชอบไม่เข้าใจในเรื่องการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะเท่าที่ควร

2) การจัดโครงการ/กิจกรรมตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรสำนักงานวิทยาเขต ประจำปี 2554 นั้น ได้กำหนดตัวชี้วัดของโครงการเป็นจำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งไม่ได้นำเข้าประสงค์ของสำนักงานวิทยาเขตมาเป็นแนวทางในการตั้งตัวชี้วัด จึงทำให้สรุปผลตัวชี้วัดไม่สอดคล้องกับเป้าประสงค์และประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงาน

3) บุคลากรบางส่วนไม่เล็งเห็นความสำคัญในการพัฒนาตนเอง จึงไม่ประสงค์เข้าร่วมโครงการ เป็นผลทำให้จำนวนผู้เข้าร่วมโครงการ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่กำหนดไว้ในการจัดโครงการ/กิจกรรม ไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

## 7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้นำผลการประเมินความพึงพอใจ ปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะจากการดำเนินโครงการตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรในปี 2554 มาเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาปรับปรุงการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะในปี งบประมาณ 2555(3.4-7-1) โดยมีการแนวทางการพัฒนาปรับปรุงแผนดังนี้

1) มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะหลักและสมรรถนะตามหน้าที่ และปรับปรุงการประเมินสมรรถนะของบุคลากรโดยมีการประเมินสมรรถนะหลักและทดสอบสมรรถนะตามหน้าที่ของบุคลากรเป็นรายบุคคล เพื่อนำข้อมูลมาจัดทำแผนในการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามระดับสมรรถนะที่ต้องการ

2) มีการกำหนดตัวชี้วัดของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมตามแผนพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะของสำนักงานวิทยาเขต ประจำปีงบประมาณ 2555 โดยนำเข้าประสงค์ของสำนักงานวิทยาเขตมาเป็นแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัดในการจัดโครงการ เพื่อให้ตัวชี้วัด/เป้าหมายในการจัดโครงการสอดคล้องกับเป้าประสงค์และประเด็นยุทธศาสตร์ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

3) เพิ่มช่องทางการประชาสัมพันธ์การจัดโครงการให้บุคลากรรับทราบผ่านจดหมายเวียน E-mail E-office และเอกสารประชาสัมพันธ์ในรูปแบบต่างๆ

4) มีการให้คะแนนแก่บุคลากรที่เข้าร่วมโครงการ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นค่าจ้างประจำปี

### เกณฑ์การประเมิน

| คะแนน 1          | คะแนน 2          | คะแนน 3                 | คะแนน 4                 | คะแนน 5          |
|------------------|------------------|-------------------------|-------------------------|------------------|
| มีการดำเนินการ 1 | มีการดำเนินการ 2 | มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 | มีการดำเนินการ 5 หรือ 6 | มีการดำเนินการ 7 |
| ข้อ              | ข้อ              | ข้อ                     | ข้อ                     | ข้อ              |

### ผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้                 | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|---------------------------|--------------|-------|----------------------|---------|----------|-----------------|---------------|
|                           | 2553         | 2554  | 2553                 | 2554    |          |                 |               |
| 3.4 ระบบการพัฒนาศูนย์กลาง | 6 ข้อ        | 7 ข้อ | 3 คะแนน              | 5 คะแนน | 7 ข้อ    | บรรลุ           | 7             |

### ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

☐ เท่ากับผลการประเมินตนเอง ☒ แตกต่างจากผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้                 | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|---------------------------|--------------|-------|----------------------|---------|----------|-----------------|---------------|
|                           | 2553         | 2554  | 2553                 | 2554    |          |                 |               |
| 3.4 ระบบการพัฒนาศูนย์กลาง | 6 ข้อ        | 6 ข้อ | 3 คะแนน              | 4 คะแนน | 7 ข้อ    | ไม่บรรลุ        | 7             |

หมายเหตุ : ไม่พบการดำเนินงานในเกณฑ์ข้อ 4

### รายการหลักฐาน

| หมายเลขเอกสาร | ชื่อเอกสาร   | Link | เอกสาร |
|---------------|--|------|--------|
| 3.4-1-1       | แผนอัตรากำลังสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา 4 ปี (พ.ศ.2552-2555)                                |      | -      |
| 3.4-1-2       | แผนพัฒนาศูนย์กลางตามสมรรถนะ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ประจำปีงบประมาณ 2555                 |      | -      |
| 3.4-1-3       | ผลการประเมินบุคลากรตามสมรรถนะหลัก  |      | -      |
| 3.4-1-4       | ผลการทดสอบบุคลากรตามสมรรถนะตามหน้าที่  |      | -      |
| 3.4-2-1       | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำปีสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 3/2555                  |      | -      |
| 3.4-3-1       | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการสวัสดิการวิทยาเขตศรีราชา   |      | -      |
| 3.4-3-2       | รายงานสรุปประเภทสวัสดิการแก่บุคลากรสำนักงานวิทยาเขต ประจำปี 2554 (มกราคม - ธันวาคม 2554) |      | -      |
| 3.4-3-3       | รายงานการประชุมคณะกรรมการสวัสดิการวิทยาเขตศรีราชา  |      | -      |
| 3.4-4-1       | แผนการดำเนินโครงการพัฒนาศูนย์กลางตามสมรรถนะและการติดตามผล                                |      | -      |
| 3.4-5-1       | เอกสารขออนุมัติจัดโครงการอบรมจรรยาบรรณ   |      | -      |

| หมายเลข<br>เอกสาร | ชื่อเอกสาร   | Link | เอกสาร |
|-------------------|--|------|--------|
| 3.4-5-2           | สรุปการบันทึกวันมาปฏิบัติราชการของบุคลากร  | ✓    | -      |
| 3.4-5-3           | โปรแกรม JA Online  | ✓    | -      |
| 3.4-6-1           | รายงานผลการดำเนินโครงการตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร<br>สำนักงานวิทยาเขต ประจำปีงบประมาณ 2554 และข้อเสนอแนะ | ✓    | -      |
| 3.4-7-1           | แผนพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา<br>ประจำปีงบประมาณ 2555                                  | ✓    | -      |

ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 ร้อยละของบุคลากรประจำที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ

ชนิดของตัวบ่งชี้ ปัจจัยนำเข้า

เป้าหมาย ร้อยละ 80

รอบระยะเวลา ปีการศึกษา 2554

ผลการดำเนินงาน

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีบุคลากร ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2555 จำนวนทั้งสิ้น 134 คน และจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 92.54 และคิดเป็นค่าคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน

$$\begin{aligned}
 &= \frac{124}{134} \times 100 = 92.54 \\
 &92.54 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= \frac{92.54}{80} \times 5 = 5.78 \text{ คะแนน เทียบเกณฑ์การประเมิน} = 5 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

เกณฑ์การประเมิน

ร้อยละของบุคลากรประจำที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 80 ขึ้นไป

### ผลการประเมินตนเอง


| ตัวบ่งชี้  | ผลการประเมิน |            |      |            | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |         | เป้าหมาย  | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|--|--------------|------------|------|------------|----------------------|---------|-----------|-----------------|---------------|
|  | 2553         |            | 2554 |            | 2553                 | 2554    |           |                 |               |
| 3.5 ร้อยละของบุคลากรประจำที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ | 101          | ร้อยละ 135 | 124  | ร้อยละ 134 | 4.68                 | คะแนน 5 | ร้อยละ 80 | บรรลุ           | 85            |

### ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

☒ เท่ากับผลการประเมินตนเอง ☐ แตกต่างจากผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้  | ผลการประเมิน |            |      |            | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |         | เป้าหมาย  | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|--|--------------|------------|------|------------|----------------------|---------|-----------|-----------------|---------------|
|  | 2553         |            | 2554 |            | 2553                 | 2554    |           |                 |               |
| 3.5 ร้อยละของบุคลากรประจำที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ | 101          | ร้อยละ 135 | 124  | ร้อยละ 134 | 4.68                 | คะแนน 5 | ร้อยละ 80 | บรรลุ           | 85            |

### รายการหลักฐาน

| หมายเลขเอกสาร | ชื่อเอกสาร   | Link  | เอกสาร |
|---------------|--|---|--------|
| 3.5-1         | สรุปจำนวนบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตที่เข้าร่วม สัมมนา/ฝึกอบรม/ดูงาน จำแนกตามฝ่าย ประจำปีการศึกษา 2554 |  | -      |

#### องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้กำหนดให้มีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประเมินในองค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ มีตัวบ่งชี้ทั้งหมดจำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ค้ำประกันถึงระบบ และกลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการวิเคราะห์ต้นทุนต่อหน่วยและรายงานให้ผู้บริหารทราบ เพื่อเป็นข้อมูลพื้นฐานประกอบการตัดสินใจในการบริหารจัดการองค์กรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ในรอบปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประเมินจำนวน 1 ตัวบ่งชี้ และมีผลการประเมินในภาพรวมขององค์ประกอบที่ 4 เท่ากับ 5.00 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ดังรายละเอียดแสดงตามตารางที่ 2.2.5

ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก

ตารางที่ 2.2.5 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

| ตัวบ่งชี้                          | หน่วย | เป้าหมาย |      | ผลการดำเนินงาน ปี 2554 |                         | ผลการประเมิน (เต็ม 5) | หมายเหตุ |
|------------------------------------|-------|----------|------|------------------------|-------------------------|-----------------------|----------|
|                                    |       | 2554     | 2555 | ตัวตั้ง                | ผลลัพธ์ (%หรือ สัดส่วน) |                       |          |
|                                    |       |          |      | ตัวหาร                 |                         |                       |          |
|                                    |       |          |      |                        |                         |                       |          |
| องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ |       |          |      |                        |                         |                       |          |
| 4.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ  | ข้อ   | 7        | 7    | -                      | 7                       | 5                     |          |

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 7 ข้อ

รอบระยะเวลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

เกณฑ์มาตรฐาน

| กรรมการประเมิน                      | ประเมินตนเอง                        | เกณฑ์มาตรฐาน  |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละภารกิจและการพัฒนาหน่วยงาน และบุคลากร                            |



|                                     |                                     |   |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงิน และความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง                    |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 6. มีคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit committee) ภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ              |

## ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการดำเนินงาน 7 ข้อ ดังนี้

### 1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชาได้จัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน 4 ปี (2554-2557)(4.1-1-1) ที่มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานวิทยาเขต 4 ปี (2554-2557) และแสดงแหล่งที่มาของเงินรายได้ และแหล่งใช้ไปของเงิน เพื่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ มีการประเมินรายได้ที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากแหล่งต่าง ๆ อาทิ รายได้จากค่าธรรมเนียมการศึกษา รายได้จากการบริหารงาน และการบริหารสินทรัพย์ รายได้จากโครงการพัฒนาวิชาการ เงินสนับสนุนจากงบประมาณแผ่นดิน และรายได้จากแหล่งอื่นๆ ฯลฯ เป็นต้น มีการประเมินรายจ่ายที่คาดว่าจะเกิดขึ้น จำแนกตามประเภทของค่าใช้จ่ายต่าง ๆ เพื่อรองรับการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม ตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนงานประจำของสำนักงานวิทยาเขตให้สัมฤทธิ์ผล ด้วยวงเงินงบประมาณที่เหมาะสม นอกจากนี้ใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำคำของบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณนั้น ๆ

### 2. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีแนวทางในการจัดหาทรัพยากรด้านการเงิน โดยใช้ทรัพยากรและสินทรัพย์ที่มีอยู่ ซึ่งก่อให้เกิดรายได้ (4.1-2-1) ได้แก่ รายได้ค่าเช่าหอพักนิสิตและอาคารพักอาศัยบุคลากร รายได้จากค่าเช่าพื้นที่ร้านค้าและผู้ประกอบการ ภายในวิทยาเขต มีแนวทางการจัดสรรเงินรายได้ตามหลักเกณฑ์และข้อตกลงที่กำหนด ได้แก่ การจัดสรรค่าหน่วยกิตให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทุกภาคการศึกษา(4.1-2-2) และการจัดสรรค่าอำนวยการโครงการพัฒนาวิชาการ(4.1-2-3) นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขต มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นไปตามหมวดค่าใช้จ่ายของคำขอคำของบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้ ที่ได้รับการอนุมัติจากมหาวิทยาลัย โดยมีเงินสะสมในอัตราไม่น้อยกว่าร้อยละ 15 ของเงินรายได้เป็นประจำปี ตลอดจนมีการตรวจสอบการเบิกจ่ายเงินรายได้ของสำนักงานวิทยาเขตให้ถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยเงินรายได้เป็นประจำปี

### 3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละภารกิจและการพัฒนาหน่วยงาน และบุคลากร

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการจัดทำค่าของงบประมาณแผ่นดิน (4.1-3-1)และงบประมาณเงินรายได้(4.1-3-2) ประจำปีงบประมาณ โดยพิจารณาจากแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์ทางการเงินของสำนักงานวิทยาเขตประจำปีงบประมาณนั้นๆ เพื่อให้มีความสอดคล้องกันและมีความครอบคลุมถึงพันธกิจ การพัฒนาหน่วยงาน การพัฒนาบุคลากรและอื่นๆ ทั้งนี้มีการจัดทำรายงานสรุปสัดส่วนค่าใช้จ่าย(4.1-3-3) จำแนกตามหมวดค่าใช้จ่ายเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำงบประมาณในปีถัดไปและเป็นข้อมูลประกอบการวิเคราะห์ความเหมาะสมของค่าใช้จ่ายประเภทต่างๆที่มีการจ่ายจริงและการสอดคล้องกับนโยบายการพัฒนาของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

### 4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ ที่แสดงฐานะทางการเงินของสำนักงานวิทยาเขตเป็นประจำทุกเดือน(4.1-4-1) อันประกอบด้วย งบรายรับ-ค่าใช้จ่าย งบดุล งบกระทบยอดบัญชีเงินฝากธนาคาร รายงานเงินคงเหลือประจำวัน(4.1-4-2) และบัญชีหน่วยงานย่อย(4.1-4-3) ฯลฯ เป็นต้น ทั้งนี้ได้นำเสนอให้ผู้บริหารรับทราบและนำเสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต (4.1-4-4)เป็นประจำทุกเดือน เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบและเป็นข้อมูลประกอบการวางแผนและการตัดสินใจในการบริหารเงินรายได้สำนักงานวิทยาเขต นอกจากนี้ มีการจัดทำข้อมูลรายไตรมาส และรายปี เพื่อทราบสถานะทางการเงินและความมั่นคงของเงินรายได้สำนักงานวิทยาเขต (4.1-4-5)

### 5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการจัดทำรายงานการใช้จ่ายเงินรายได้ตามแผนการดำเนินงาน เพื่อเสนอผู้บริหารได้ทราบว่ามีการใช้เงินที่เป็นไปตามแผนมากน้อยเพียงใด และมีงบประมาณเหลือจ่าย มากน้อยในหมวดใด(4.1-5-1) นอกจากนี้ มีการจัดทำและประมาณค่าใช้จ่ายต่อกิจกรรม ด้านการใช้ห้องออกกำลังกาย (ห้องฟิตเนส)(4.1-5-2) และการจัดสอบคุมสอบ(4.1-5-3)

### 6. มีคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit committee) ภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในของสำนักงานวิทยาเขต (4.1-6-1) ร่วมกับเจ้าหน้าที่ของสำนักงานตรวจสอบภายในเพื่อทำหน้าที่ตรวจสอบ และติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนดโดยมีการเบิกจ่ายเงินรายได้ที่ถูกต้องตามระเบียบว่าด้วยเงินรายได้ และมีการตรวจสอบความถูกต้องของการบริหารและการดำเนินงานด้านพัสดุ ให้เป็นไปตามระเบียบของสำนักงานกฤษฎีกาว่าด้วยการพัสดุ ทั้งนี้คณะกรรมการตรวจสอบภายในร่วมกับเจ้าหน้าที่สำนักงานตรวจสอบภายใน ได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องในการดำเนินงานด้านพัสดุของสำนักงานวิทยาเขต เมื่อ

วันที่ 19-20 เมษายน 2555 (4.1-6-2) และได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของการเบิกจ่ายเงินรายได้เมื่อ  
วันที่ 30-31 พฤษภาคม 2555 (4.1-6-3)

**7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงิน  
ไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ**

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการจัดทำรายงานทางการเงิน จำแนกตามประเภทต่าง ๆ ได้แก่ รายงาน  
ทางการเงินของหอพักนิสิต(4.1-7-1) รายงานทางการเงินของงานอาคารพักอาศัยบุคลากร(4.1-7-2) รายงานทาง  
การเงินของร้านค้าและผู้ประกอบการ(4.1-7-3) และรายงานทางการเงินของสำนักงานวิทยาเขต(4.1-7-4) โดย  
เสนอผู้บริหารและคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต เพื่อพิจารณาและวิเคราะห์สถานะทางการเงิน และ  
ความมั่นคงของเงินรายได้ของหอพักนิสิต เงินรายได้ของงานอาคารที่พักอาศัยบุคลากร เงินรายได้ของร้านค้า  
ผู้ประกอบการ และเงินรายได้ของสำนักงานวิทยาเขต ตามลำดับ

**เกณฑ์การประเมิน**

| คะแนน 1                 | คะแนน 2                        | คะแนน 3                        | คะแนน 4                 | คะแนน 5                 |
|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ 1<br>ข้อ | มีการดำเนินการ 2 หรือ<br>3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 หรือ<br>5 ข้อ | มีการดำเนินการ 6<br>ข้อ | มีการดำเนินการ 7<br>ข้อ |

**ผลการประเมินตนเอง**

| ตัวบ่งชี้                             | ผลการ<br>ประเมิน |       | ผลการประเมินตาม<br>เกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมิน<br>เป้าหมาย | เป้าหมาย<br>2555 |
|---------------------------------------|------------------|-------|--------------------------|---------|----------|---------------------|------------------|
|                                       | 2553             | 2554  | 2553                     | 2554    |          |                     |                  |
| 4.1 ระบบและกลไกการเงินและ<br>งบประมาณ | 7 ข้อ            | 7 ข้อ | 3 คะแนน                  | 5 คะแนน | 7 ข้อ    | บรรลุ               | 7                |

**ผลการประเมินของคณะกรรมการ**

☒ เท่ากับผลการประเมินตนเอง ☐ แตกต่างจากผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้                             | ผลการ<br>ประเมิน |       | ผลการประเมินตาม<br>เกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมิน<br>เป้าหมาย | เป้าหมาย<br>2555 |
|---------------------------------------|------------------|-------|--------------------------|---------|----------|---------------------|------------------|
|                                       | 2553             | 2554  | 2553                     | 2554    |          |                     |                  |
| 4.1 ระบบและกลไกการเงินและ<br>งบประมาณ | 7 ข้อ            | 7 ข้อ | 3 คะแนน                  | 5 คะแนน | 7 ข้อ    | บรรลุ               | 7                |

รายการหลักฐาน

| หมายเลขเอกสาร | ชื่อเอกสาร   | Link | เอกสาร |
|---------------|--|------|--------|
| 4.1-1-1       | แผนกลยุทธ์การเงินประจำปีงบประมาณ 2554-2557   | ✓    | -      |
| 4.1-2-1       | สรุปเงินรายได้จากการบริหารสินทรัพย์ ปีงบประมาณ 2554  | ✓    | -      |
| 4.1-2-2       | เอกสารการจัดสรรเงินรายได้ค่าหน่วยกิต ประจำปีภาคการศึกษา<br>จำแนกตามคณะ/สำนักที่เกี่ยวข้อง ภาคปกติและภาคพิเศษ | ✓    | -      |
| 4.1-2-3       | เอกสารการจัดสรรค่าอำนวยการโครงการพัฒนาวิชาการ  | ✓    | -      |
| 4.1-3-1       | คำของบประมาณแผ่นดินประจำปีงบประมาณ 2554  | ✓    | -      |
| 4.1-3-2       | คำของบประมาณเงินรายได้ประจำปีงบประมาณ 2554   | ✓    | -      |
| 4.1-3-3       | รายงานสรุปสัดส่วนของค่าใช้จ่ายเงินรายได้จำแนกตามหมวด<br>ค่าใช้จ่าย ประจำปีงบประมาณ 2554                      | ✓    | -      |
| 4.1-4-1       | รายงานฐานะทางการเงินสำนักงานวิทยาเขต รายเดือน<br>ปีงบประมาณ 2554   | ✓    | -      |
| 4.1-4-2       | รายงานเงินคงเหลือประจำวัน  | ✓    | -      |
| 4.1-4-3       | บัญชีหน่วยงานย่อย  | ✓    | -      |
| 4.1-4-4       | รายงานประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต  | ✓    | -      |
| 4.1-4-5       | รายงานฐานะทางการเงิน สำนักงานวิทยาเขต รายไตรมาส รายปี<br>ปีงบประมาณ 2554                                     | ✓    | -      |
| 4.1-5-1       | รายงานสรุปค่าใช้จ่ายจริงเปรียบเทียบกับแผนดำเนินงาน   | ✓    | -      |
| 4.1-5-2       | ประมาณการค่าใช้จ่ายด้านการใช้ห้องออกกำลังกาย ( ห้องฟิตเนส )  | ✓    | -      |
| 4.1-5-3       | ประมาณการค่าใช้จ่ายการจัดสอบคุมสอบ   | ✓    | -      |
| 4.1-6-1       | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในของสำนักงานวิทยาเขต  | ✓    | -      |
| 4.1-6-2       | รายงานผลการตรวจสอบการบริหารงานพัสดุ  | ✓    | -      |
| 4.1-6-3       | รายงานผลการตรวจสอบการควบคุมภายใน และการปฏิบัติตาม<br>กฎระเบียบเงินรายได้ของเงินสำรองจ่าย                     | ✓    | -      |
| 4.1-7-1       | รายงานฐานะทางการเงินของหอพักนิสิต  | ✓    | -      |
| 4.1-7-2       | รายงานฐานะทางการเงินของอาคารพักอาศัยและบุคลากร   | ✓    | -      |
| 4.1-7-3       | รายงานฐานะทางการเงินของร้านค้าและผู้ประกอบการ  | ✓    | -      |
| 4.1-7-4       | รายงานฐานะทางการเงินของสำนักงานวิทยาเขต  | ✓    | -      |

## องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ดำเนินงานตามองค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงการให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพภายในอย่างทั่วถึง และการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง และสะท้อนให้เห็นประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานหน่วยงาน ที่เล็งเห็นถึงการนำระบบประกันคุณภาพมาใช้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานประจำวัน

ในรอบปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการดำเนินตามตัวบ่งชี้ประเมินจำนวน 1 ตัวบ่งชี้ และมีผลการประเมินในภาพรวมขององค์ประกอบที่ 5 เท่ากับ 5.00 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ดังรายละเอียดแสดงตามตารางที่ 2.2.6

ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก ตารางที่ 2.2.6 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

| ตัวบ่งชี้                                    | หน่วย | เป้าหมาย |      | ผลการดำเนินงาน ปี 2554 |                         | ผลการประเมิน (เต็ม 5) | หมายเหตุ |
|--|-------|----------|------|------------------------|-------------------------|-----------------------|----------|
|  |       | 2554     | 2555 | ตัวตั้ง                | ผลลัพธ์ (%หรือ สัดส่วน) |                       |          |
|  |       |          |      | ตัวหาร                 |                         |                       |          |
| องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ   |       |          |      |                        |                         |                       |          |
| 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน | ข้อ   | 8        | 8    | -                      | 9                       | 5                     |          |
| 5.2 อัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา      | ข้อ   | 5        | 5    | -                      | 5                       | 5                     |          |

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 8 ข้อ

รอบระยะเวลา ปีการศึกษา 2554

เกณฑ์มาตรฐาน

| กรรมการประเมิน                      | ประเมินตนเอง                        | เกณฑ์มาตรฐาน   |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจและ พัฒนาการของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด |

|                                     |                                     |   |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุมติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพ โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ก่อนจัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 5. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในครบทั้ง 6 องค์ประกอบคุณภาพ   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะผู้ให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย และมีกิจกรรมร่วมกัน   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์  |

## ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการดำเนินงาน 9 ข้อ ดังนี้

### 1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ 12 ตัวบ่งชี้ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งมีความสอดคล้องกับพันธกิจของสำนักงานวิทยาเขตและมีการดำเนินงานตามกระบวนการและกลไกการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ และการดำเนินงานประจำของบุคลากร โดยใช้กระบวนการ PDCA เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เริ่มจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตมีการกำหนดบุคคลผู้รับผิดชอบและประสานงานด้านการประกันคุณภาพโดยเฉพาะ มีคณะกรรมการประกันคุณภาพดูแลรับผิดชอบและผลักดันให้ระบบประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับฝ่าย และระดับสำนักงานวิทยาเขต มีการดำเนินการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่าย (Peer Review) และระดับสำนักงานวิทยาเขต อย่างต่อเนื่องทุกปี และในปีการศึกษา 2554 มีการ peer review จำนวน 2 ครั้ง

ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 20 มีนาคม 2555 เป็นการ pre-peer review ของทุกฝ่าย เพื่อจัดเตรียมความพร้อมด้านข้อมูลและตรวจสอบขั้นตอนการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ และมีการนำเสนอรายงานที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพครั้งที่ 2/2555 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2555 (5.1-1-1) เพื่อพิจารณาและจัดเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการจัดทำ SAR

ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 5-8 มิถุนายน 2555 เป็นการ peer-review ระดับฝ่ายและมีการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในของฝ่ายต่างๆ(5.1-1-2) เพื่อดำเนินการตรวจประเมินผลการดำเนินงานของฝ่ายต่างๆ ดังนี้

วันที่ 5 มิถุนายน 2555 ตรวจประเมินฝ่ายบริหาร (5.1-1-3) และฝ่ายการศึกษา(5.1-1-4)

วันที่ 6 มิถุนายน 2555 ตรวจประเมินฝ่ายทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ (5.1-1-6)

วันที่ 7 มิถุนายน 2555 ตรวจประเมินฝ่ายกิจการนิสิต (5.1-1-5)

วันที่ 8 มิถุนายน 2555 ตรวจประเมินฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ(5.1-1-7)

## **2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน**

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องประกันคุณภาพ มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในของสำนักงานวิทยาเขต (5.1-2-1)โดยมีผู้บริหารสูงสุดของวิทยาเขต เป็นที่ปรึกษาและมีผู้บริหารสูงสุดของสำนักงานวิทยาเขต เป็นประธานกรรมการ และมีหัวหน้าฝ่ายทุกฝ่ายและผู้แทนแต่ละฝ่ายเข้าร่วมเป็นกรรมการ โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ทำหน้าที่กำหนดและจัดระบบการประกันคุณภาพภายในของสำนักงานวิทยาเขต มีการกำหนดมาตรฐาน เป้าหมาย ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสม มีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ(5.1-2-2) เป็นประจำสม่ำเสมอเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และการพัฒนาปรับปรุงระบบประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตโดยรวม

## **3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน**

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการกำหนดมาตรฐานและกำหนดตัวบ่งชี้ที่ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขตเพิ่มเติม ตามอัตลักษณ์ และพันธกิจของสำนักงานวิทยาเขต และในคราวประชุมสัมมนาการทบทวนแผนยุทธศาสตร์และการจัดทำแผนปฏิบัติการ ประจำปีของสำนักงานวิทยาเขต ประจำปีงบประมาณ 2555 เมื่อวันที่ 19-20 ตุลาคม 2554 ณ จ.ราชบุรี ได้มีการระดมสมองระหว่างผู้บริหารและบุคลากรทุกระดับ ร่วมกันพิจารณากำหนดวัฒนธรรมของสำนักงานวิทยาเขตเพื่อนำไปสู่ความเป็นอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขต ดังนี้ "ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ ใส่ความเป็นเลิศ"(5.1-3-1) ทั้งนี้ ได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 11/2554 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2554 (5.1-3-2) และผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2555 (5.1-3-3) และมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและเกณฑ์การประเมินของตัวบ่งชี้ของอัตลักษณ์สำนักงานวิทยาเขต ดังนี้

### **เกณฑ์มาตรฐาน**

- 1.มีการประชาสัมพันธ์และถ่ายทอดให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบ
- 2.บุคลากรในหน่วยงานถือเป็นแนวปฏิบัติ

- 3.กำหนดใน JA ของบุคลากรในหน่วยงาน
- 4.มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กร
- 5.จัดทำแนวทางการพัฒนาปรับปรุงในปีถัดไป

#### เกณฑ์ประเมิน

- คะแนน 1 มีการดำเนินงาน 1 ข้อ
- คะแนน 2 มีการดำเนินงาน 2 ข้อ
- คะแนน 3 มีการดำเนินงาน 3 ข้อ
- คะแนน 4 มีการดำเนินงาน 4 ข้อ
- คะแนน 5 มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพ โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ก่อนจัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน โดยผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนดังนี้

1) มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ ของสำนักงานวิทยาเขต(5.1-4-1) เพื่อทำหน้าที่ควบคุม ดูแลระบบประกันคุณภาพ กำหนดค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ มีการติดตามผลการดำเนินงาน ของแต่ละตัวบ่งชี้ ให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด มีการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่ายและระดับสำนักงานวิทยาเขต

2) มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินตนเอง ของสำนักงานวิทยาเขต ซึ่งรวมผลการประเมินคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานวิทยาเขต เสนอต่อสำนักประกันคุณภาพ บางเขน เพื่อทราบ ตลอดจนมีการเผยแพร่ในที่สาธารณะบนระบบออนไลน์ (5.1-4-2)

3) มีการนำผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานวิทยาเขตตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มาจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพ (สปค.01) (5.1-4-3) โดยได้รับความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 7/2554 เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2554 และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุง (สปค.02) (5.1-4-4) ระดับฝ่ายและระดับสำนักงานวิทยาเขต ในที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตจำนวนทั้งสิ้น 4 ครั้ง ได้แก่

ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 17 พฤศจิกายน 2554 ในที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 8/2554

ครั้งที่ 2 เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2555 ในที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 1/2555

ครั้งที่ 3 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2555 ในที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 2/2555



ครั้งที่ 4 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2555 ในที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 3/2555

ซึ่งในปีการศึกษา 2554 มีจำนวนโครงการ/กิจกรรม ตามแผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขต (สปค.01) จำนวนทั้งสิ้น 31 โครงการ/กิจกรรม และได้ดำเนินการเสร็จสิ้นจำนวน 31 โครงการ/กิจกรรม คิดเป็นอัตราร้อยละ 100.00

#### **5. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้**

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้จัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของสำนักงานวิทยาเขตปีการศึกษา 2554 (5.1-5-1)โดยนำผลประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานวิทยาเขตในรอบปีการศึกษา 2553 และแผนยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ที่ 5: ระบบประกันคุณภาพที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนากระบวนการในการทำงานให้เกิดคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ตามประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานวิทยาเขต (ปี2554-2557) มากำหนดเป็นกลยุทธ์ในการดำเนินงาน 5 ด้านดังนี้

- 1) ทบทวนระบบงานประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา
- 2) ทบทวนการจัดทำ SAR online ของสำนักงานวิทยาเขต ปีละ 2 ครั้ง
- 3) กำหนดตัวบ่งชี้อัตลักษณ์สำนักงานวิทยาเขต
- 4) คณะกรรมการและบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการทำประกัน

คุณภาพกับหน่วยงานภายนอก

- 5) มีการทำจัดเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้เป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ในแต่ละกลยุทธ์ทั้ง 5 ด้านดังกล่าว มีการกำหนดแนวทางการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA ตัวชี้วัดความสำเร็จ ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ และระยะเวลาในการดำเนินงาน โดยมีการติดตามผลการดำเนินงาน(5.1-5-2) ในที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ ครั้งที่ 2/2555 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2555 และครั้งที่ 3/2555 เมื่อวันที่ 30 เมษายน 2555 (5.1-5-3)ในการนี้ นอกจากส่งผลให้ระบบประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตโดยภาพรวมเกิดการพัฒนาแล้ว ยังทำให้ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานวิทยาเขตที่มีความเชื่อมโยงกับตัวบ่งชี้ของระบบประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตเกิดการพัฒนาร่วมกัน

#### **6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในครบทั้ง 6 องค์ประกอบคุณภาพ**

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีระบบสารสนเทศที่สามารถนำเสนอและบันทึกข้อมูลประกอบการดำเนินงานประกันคุณภาพครบทั้ง 6 องค์ประกอบคุณภาพ(5.1-6-1) และสามารถใช้ร่วมกันทั้งระดับบุคคล ระดับฝ่าย และระดับสำนักงานวิทยาเขต โดยมีระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกันทั้งระบบ นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขต ได้พัฒนาโปรแกรมเพื่อรองรับและสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในสำนักงานวิทยาเขตด้วย ได้แก่ โปรแกรมที่สนับสนุนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ( SAR online )(5.1-6-2) ทั้งระดับฝ่ายและสำนักงานวิทยาเขต และโปรแกรมเฝ้าระวังระบบประกันคุณภาพ(5.1-6-3) ซึ่งเสมือนหนึ่งเป็นนาฬิกาแสดงสถานภาพและผลการดำเนินงานประกันคุณภาพทั้ง 6 องค์ประกอบ ของสำนักงานวิทยาเขตในขณะนั้น ๆ

## 7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะผู้ให้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ โดยมีการถ่ายทอดตัวบ่งชี้สู่ระดับบุคคลและหน่วยงานตามพันธกิจหลักที่รับผิดชอบและตำแหน่งที่ถือครอง มีการเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งได้แก่ นิสิต ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ในรูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ การให้ข้อมูลป้อนกลับ จากการแสดงความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อการบริการต่าง ๆ ที่ได้รับจากสำนักงานวิทยาเขต(5.1-7-1) และการให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรม/โครงการ ต่าง ๆ ขององค์กรนิสิต ผ่านระบบประกันคุณภาพ นอกจากนี้ ได้เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอีกกลุ่มหนึ่ง คือ ชุมชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพด้วย ในการให้ข้อมูลป้อนกลับ เกี่ยวกับความพึงพอใจและความรู้ที่ได้รับจากการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการต่าง ๆ (5.1-7-2) ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง นอกจากนี้ ได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินโครงการพัฒนาศักยภาพชุมชน โดยมีประธานชุมชนนครแหลมฉบังจำนวน 23 ชุมชน เข้าร่วมเป็นกรรมการเพื่อประชุมหารือแนวทางการจัดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชน เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของชุมชนในปัจุบันประมาณนั้นๆ ซึ่งในปัจุบันประมาณ 2554 ได้มีการประชุมคณะกรรมการดังกล่าวเมื่อวันที่ 27 มกราคม 2554 (5.1-7-3) และในปัจุบันประมาณ 2555 ได้มีการประชุมเมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2555 (5.1-7-4) เพื่อทำการสำรวจความต้องการของชุมชนเพื่อเป็นข้อมูลในการจัดโครงการบริการวิชาการแก่ชุมชนต่อไป

## 8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย และมีกิจกรรมร่วมกัน

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพร่วมกับมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี และเมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2555 โดยมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี ได้จัดพิธีลงนามในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ด้านประกันคุณภาพร่วมกันระหว่างมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา กับมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี (5.1-8-1)และมีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระบบประกันคุณภาพและระบบเทคโนโลยีและสารสนเทศที่สนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพด้านการจัดทำ SAR online ของสำนักงานวิทยาเขต และ e-SAR ของมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี (5.1-8-2) และเมื่อวันที่ 15 พฤษภาคม 2555 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้เชิญผู้นำนักศึกษา จากมหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี มาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการจัดโครงการ/กิจกรรม โดยนำความรู้ด้านประกันคุณภาพ PDCA มาใช้ในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ร่วมกับผู้นำนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา ด้วย (5.1-8-3)

## 9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการพัฒนาโปรแกรมสนับสนุนระบบประกันคุณภาพขึ้นเอง ซึ่งได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานจริงภายในสำนักงานวิทยาเขตอย่างเป็นรูปธรรม และถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งได้มีการเผยแพร่ให้กับหน่วยงานภายนอกที่มาศึกษาเยี่ยมชมดูงานระบบประกันคุณภาพ เพื่อนำไปปรับใช้ประโยชน์กับหน่วยงานของตน จำนวน 3 หน่วยงาน ได้แก่ มหาวิทยาลัยเพชรบูรณ์(5.1-9-1) มหาวิทยาลัยนเรศวร(5.1-9-2)

และมหาวิทยาลัยแม่โจ้ (5.1-9-3) (5.1-9-4) ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1) โปรแกรมสนับสนุนการบันทึกข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของระบบประกันคุณภาพ ตามที่แต่ละบุคคล ได้รับมอบหมาย เพื่อประกอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR online) (5.1-9-5)

2) โปรแกรมสนับสนุนการจัดทำโครงการ ตามกระบวนการ PDCA (Project online) โดยเริ่มตั้งแต่ การเขียนข้อเสนอโครงการ การรายงานผลการดำเนินโครงการ ปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะและแนวทางการ แก้ไขปัญหาในการจัดครั้งต่อไป (5.1-9-6)

3) โปรแกรมเฝ้าระวังระบบประกันคุณภาพ (5.1-9-7) เพื่อบ่งบอกสถานภาพของการดำเนินงาน ประกันคุณภาพของหน่วยงาน จำแนกตามองค์ประกอบ

#### เกณฑ์การประเมิน

| คะแนน 1              | คะแนน 2                     | คะแนน 3                            | คะแนน 4                     | คะแนน 5              |
|----------------------|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|----------------------|
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 หรือ 6 ข้อ | มีการดำเนินการ 7 หรือ 8 ข้อ | มีการดำเนินการ 9 ข้อ |

#### ผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้                                    | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตาม เกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมิน เป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|--|--------------|-------|-----------------------|---------|----------|------------------|---------------|
|  | 2553         | 2554  | 2553                  | 2554    |          |                  |               |
| 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน | 5 ข้อ        | 9 ข้อ | 3 คะแนน               | 5 คะแนน | 8 ข้อ    | บรรลุ            | 8             |

#### ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

☐ เท่ากับผลการประเมินตนเอง ☒ แตกต่างจากผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้                                    | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตาม เกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมิน เป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|--|--------------|-------|-----------------------|---------|----------|------------------|---------------|
|  | 2553         | 2554  | 2553                  | 2554    |          |                  |               |
| 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน | 5 ข้อ        | 8 ข้อ | 3 คะแนน               | 4 คะแนน | 8 ข้อ    | บรรลุ            | 8             |

หมายเหตุ : ไม่พบการดำเนินงานในเกณฑ์ข้อ 5

## รายการหลักฐาน

| หมายเลขเอกสาร | ชื่อเอกสาร   | Link | เอกสาร |
|---------------|--|------|--------|
| 5.1-1-1       | รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 2/2555 เมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2555                              |      | -      |
| 5.1-1-2       | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่าย และกำหนดวันตรวจประเมิน   |      | -      |
| 5.1-1-3       | รายงานผลการตรวจประเมินฝ่ายบริหาร ปีการศึกษา 2554   |      | -      |
| 5.1-1-4       | รายงานผลการตรวจประเมินฝ่ายการศึกษา ปีการศึกษา 2554   |      | -      |
| 5.1-1-5       | รายงานผลการตรวจประเมินฝ่ายกิจการนิสิต ปีการศึกษา 2554  |      | -      |
| 5.1-1-6       | รายงานผลการตรวจประเมินฝ่ายทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์ ปีการศึกษา 2554  |      | -      |
| 5.1-1-7       | รายงานผลการตรวจประเมินฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ ปีการศึกษา 2554  |      | -      |
| 5.1-2-1       | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา   |      | -      |
| 5.1-2-2       | รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา   |      | -      |
| 5.1-3-1       | วัฒนธรรมองค์กรและอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขต  |      | -      |
| 5.1-3-2       | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 11/2554 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2554   |      | -      |
| 5.1-3-3       | รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยาเขต 1/2555 เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2555 วาระที่ 3                                    |      | -      |
| 5.1-4-1       | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา  |      | -      |
| 5.1-4-2       | เว็บไซต์รายงานการประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ปีการศึกษา 2553  |      | -      |
| 5.1-4-3       | แผนพัฒนาปรับปรุงคุณภาพภายใน ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา (สปค.01) |      | -      |
| 5.1-4-4       | รายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุง สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ปีการศึกษา 2554 (สปค.02) ครั้งที่ 1-4                       |      | -      |
| 5.1-5-1       | แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2554-55   |      | -      |
| 5.1-5-2       | รายงานการติดตามผลการดำเนินงานแผนประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2554-55  |      | -      |
| 5.1-5-3       | รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพครั้งที่ 2/2555 และ ครั้งที่ 3/2555   |      | -      |

| หมายเลข<br>เอกสาร | ชื่อเอกสาร  | Link  | เอกสาร |
|-------------------|---|---|--------|
| 5.1-6-1           | ระบบสารสนเทศที่รองรับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา   |    | -      |
| 5.1-6-2           | โปรแกรม SAR online  |    | -      |
| 5.1-6-3           | โปรแกรมเฝ้าระวังระบบประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา  |    | -      |
| 5.1-7-1           | แบบสำรวจความพึงพอใจของนิสิตผู้รับบริการ   |    | -      |
| 5.1-7-2           | แบบสำรวจและรายงานสรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของชุมชนในการเข้าร่วมโครงการบริการวิชาการต่างๆ  |    | -      |
| 5.1-7-3           | รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินโครงการพัฒนาศักยภาพชุมชน ครั้งที่ 1/2554 เมื่อวันที่ 27 มกราคม 2554  |    | -      |
| 5.1-7-4           | รายงานการประชุมคณะกรรมการดำเนินโครงการพัฒนาศักยภาพชุมชน ครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2555   |    | -      |
| 5.1-8-1           | เอกสารบันทึกข้อตกลงความร่วมมือด้านประกันคุณภาพ ระหว่าง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา กับ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี                 |  | -      |
| 5.1-8-2           | คู่มือการใช้งานระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ออนไลน์ (e-SAR) มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี  |  | -      |
| 5.1-8-3           | หนังสือเชิญผู้นำนิสิตมหาวิทยาลัยศรีปทุมเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพ กับ ผู้นำนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา              |  | -      |
| 5.1-9-1           | จดหมายข่าว มก.วิทยาเขตศรีราชา การศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์                              |  | -      |
| 5.1-9-2           | หนังสือของมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ดูงานระบบประกันคุณภาพ  |  | -      |
| 5.1-9-3           | หนังสือของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ดูงานระบบประกันคุณภาพ  |  | -      |
| 5.1-9-4           | จดหมายข่าวการศึกษาดูงานและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพ ระหว่าง มหาวิทยาลัยนเรศวร มหาวิทยาลัยแม่โจ้ กับ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา |  | -      |
| 5.1-9-5           | โปรแกรม SAR online  |  | -      |
| 5.1-9-6           | โปรแกรม Project online  |  | -      |
| 5.1-9-7           | โปรแกรมเฝ้าระวังระบบประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา  |  | -      |

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 อัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 5 ข้อ

รอบระยะเวลา ปีการศึกษา 2554

เกณฑ์มาตรฐาน

| กรรมการประเมิน           | ประเมินตนเอง                        | เกณฑ์มาตรฐาน   |
|--------------------------|-------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. มีการประชาสัมพันธ์และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบ |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. บุคลากรในหน่วยงานถือเป็นแนวปฏิบัติ                              |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 3. กำหนดใน JA ของบุคลากรในหน่วยงาน                                 |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 4. มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กร              |
| <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 5. จัดทำแนวทางการพัฒนาปรับปรุงในปีถัดไป                            |

### ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการดำเนินงาน 5 ข้อ ดังนี้

#### 1. มีการประชาสัมพันธ์และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรภายในหน่วยงานรับทราบ

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนและเน้นการให้บริการเป็นหลัก ดังนั้นในคราวประชุมสัมมนาการทบทวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีเมื่อวันที่ 19-20 ตุลาคม 2554 ณ จ.ราชบุรี จึงได้มีการระดมสมองเพื่อกำหนดแนวปฏิบัติหรือแนวทางการให้บริการของบุคลากรทุกระดับให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อพัฒนาสู่ความเป็นวัฒนธรรมและเป็นอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา และผลจากการระดมสมองของบุคลากรผู้เข้าร่วมโครงการในวันนั้นมีความเห็นชอบร่วมกันกำหนดอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตไว้ดังนี้ "ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ สู่ความเป็นเลิศ" ทั้งนี้ได้ผ่านการเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตครั้งที่ 11/2554 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2554 (5.2-1-1) และสำนักงานวิทยาเขตโดยผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต ได้ประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบ อัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตเมื่อคราวประชุมบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2554 (5.2-1-2)และขอความร่วมมือจากบุคลากรถือเป็นแนวปฏิบัติในการให้บริการทุกประเภท ทุกระดับ และทุกคน

#### 2. บุคลากรในหน่วยงานถือเป็นแนวปฏิบัติ

นอกเหนือจากการประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรได้รับทราบอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาเมื่อคราวประชุมบุคลากรครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2554 แล้วนั้น และในวันนี้ได้มีการจำลองภาพเหตุการณ์และภาพที่อยากเห็น โดยมีการสาธิตให้บุคลากรได้รับทราบและถือเป็นแนวปฏิบัติในสถานการณ์ต่างๆกัน อาทิ การต้อนรับ การติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงาน การรับโทรศัพท์ การต้อนรับของพนักงานรักษาความปลอดภัย ตลอดจน ท่วงท่า น้ำเสียงและการพูดจา เพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการ

ให้บริการทุกประเภทของบุคลากรทุกระดับ(5.2-2-1) และก่อให้เกิดเป็นวัฒนธรรมที่ดีและเป็นอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ต่อไป ตลอดจนบรรลุวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตตามคำกล่าวที่ว่า "เป็นศูนย์กลางการให้บริการที่เป็นเลิศ เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย" ในที่สุด

### 3. กำหนดใน JA ของบุคลากรในหน่วยงาน

เพื่อให้การกำหนดแนวปฏิบัติ "ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจบริการ สู่วิทยาลัย" ของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา เกิดผลสัมฤทธิ์และนำไปสู่ความเป็นวัฒนธรรมองค์กรและความเป็นอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาในที่สุด สำนักงานวิทยาเขตจึงมีนโยบายกำหนดให้แนวปฏิบัติตามอัตลักษณ์ดังกล่าวเป็นภาระงานประจำของบุคลากร และมีการกำหนดไว้ในใบมอบหมายงาน (JA) (5.2-3-1)ของบุคลากรทุกคนทุกระดับ ซึ่งนับเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการพิจารณาการเลื่อนขั้นค่าจ้างประจำปีของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตด้วย

### 4. มีการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการสร้างวัฒนธรรมองค์กร

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้จัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการให้บริการตามวัฒนธรรมและอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขต ดังนี้

- 1) จัดโครงการอบรมเรื่อง "ยิ้มสวย บริการด้วยใจ" เมื่อวันที่ 20 เมษายน 2555 (5.2-4-1)
- 2) จัดกล่องหยอดเหรียญการให้คะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการพื้นที่ที่ได้รับการบริการจากบุคลากรเสร็จสิ้นแล้ว(5.2-4-2) โดยกำหนดระดับคะแนน ตามระบบประกันคุณภาพ 5 ระดับได้แก่
  - (1) ดีมาก = 5 คะแนน
  - (2) ดี = 4 คะแนน
  - (3) ปานกลาง = 3 คะแนน
  - (4) น้อย = 2 คะแนน
  - (5) ปรับปรุง = 1 คะแนน

### 5. จัดทำแนวทางการพัฒนาปรับปรุงในปีถัดไป

สืบเนื่องจากบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้เริ่มถือปฏิบัติตามอัตลักษณ์ตั้งแต่วันที่ได้แจ้งในที่ประชุมบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2554 หากนับระยะเวลาของการถือปฏิบัติตามอัตลักษณ์นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งถึงเดือน พฤษภาคม 2555 นับเป็นระยะเวลา 6 เดือนเศษ พบว่าการถือปฏิบัติยังไม่ครอบคลุมบุคลากรทุกคน และมีการถือปฏิบัติในช่วงแรกๆ เท่านั้น ดังนั้น ในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 5/2555 เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2555 (5.2-5-1) จึงได้มีการพิจารณา แนวทางการพัฒนาปรับปรุงในเรื่องดังกล่าว ดังนี้

- 1) ควรมีการประชาสัมพันธ์ ติดตาม และประเมินผลความร่วมมือของบุคลากร ในการถือปฏิบัติการให้บริการของบุคลากรตามอัตลักษณ์ เป็นระยะ ๆ อย่างต่อเนื่อง
- 2) ควรมีกิจกรรมการคัดเลือกบุคลากรดีเด่นเพื่อเป็นแบบอย่างที่ดีของการให้บริการตามอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขต

### เกณฑ์การประเมิน

| คะแนน 1                 | คะแนน 2                 | คะแนน 3                        | คะแนน 4                 | คะแนน 5                 |
|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ 1<br>ข้อ | มีการดำเนินการ 2<br>ข้อ | มีการดำเนินการ 4 หรือ 3<br>ข้อ | มีการดำเนินการ 4<br>ข้อ | มีการดำเนินการ 5<br>ข้อ |








### ผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้                               | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|---|--------------|-------|----------------------|---------|----------|-----------------|---------------|
|   | 2553         | 2554  | 2553                 | 2554    |          |                 |               |
| 5.2 อัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา | 0 ข้อ        | 5 ข้อ | 0 คะแนน              | 5 คะแนน | 5 ข้อ    | บรรลุ           | 5             |

### ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

ไม่มีการประเมิน

### รายการหลักฐาน

| หมายเลขเอกสาร | ชื่อเอกสาร  | Link  | เอกสาร |
|---------------|---|---|--------|
| 5.2-1-1       | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำวิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 11/2554 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2554 |  | -      |
| 5.2-1-2       | รายงานการประชุมบุคลากรสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 1 เมื่อวันที่ 11 พฤศจิกายน 2554             |  | -      |
| 5.2-2-1       | แนวปฏิบัติของบุคลากรเพื่อสร้างวัฒนธรรมองค์กร  |  | -      |
| 5.2-3-1       | ใบมอบหมายงานของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา (JA Online)                                   |  | -      |
| 5.2-4-1       | โครงการอบรมเรื่อง "ยิ้มสวย บริการด้วยใจ"  |  | -      |
| 5.2-4-2       | รายงานความพึงพอใจของผู้รับบริการ (หยอดเหรียญ)   |  | -      |
| 5.2-5-1       | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 5/2555 เมื่อวันที่ 2 พฤษภาคม 2555   |  | -      |



## องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้กำหนดให้มีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประเมินในองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่แสดงถึงการที่หน่วยงานได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ผลการวิเคราะห์ปัญหา และอุปสรรคในภาพรวมขององค์กรมาเป็นแนวทางแก้ไข เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการดำเนินงานให้มากขึ้นจนสามารถแข่งขันกับหน่วยงานภายนอกได้

ในรอบปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการดำเนินตามตัวบ่งชี้ประเมินจำนวน 1 ตัวบ่งชี้ และมีผลการประเมินในภาพรวมขององค์ประกอบที่ 6 เท่ากับ 5.00 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ดังรายละเอียดแสดงตามตารางที่ 2.2.7

ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ ได้คะแนนเฉลี่ย 5.00 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก

ตารางที่ 2.2.7 ผลการประเมินองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

| ตัวบ่งชี้   | หน่วย | เป้าหมาย |      | ผลการดำเนินงาน<br>ปี<br>2554 |                               | ผลการ<br>ประเมิน<br>(เต็ม 5) | หมายเหตุ |
|---|-------|----------|------|------------------------------|-------------------------------|------------------------------|----------|
|   |       | 2554     | 2555 | ตัวตั้ง                      | ผลลัพธ์<br>(%หรือ<br>สัดส่วน) |                              |          |
|   |       |          |      | ตัวหาร                       |                               |                              |          |
| องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน            |       |          |      |                              |                               |                              |          |
| 6.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน | ข้อ   | 5        | 5    | -                            | 5                             | 5                            |          |

ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เป้าหมาย 5 ข้อ

รอบระยะเวลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554

เกณฑ์มาตรฐาน

| กรรมการประเมิน                      | ประเมินตนเอง                        | เกณฑ์มาตรฐาน   |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 1. มีการกำหนดหรือทบทวนกระบวนการหลักที่สำคัญครบถ้วน ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน |

|                                     |                                     |   |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 2. มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลักที่สำคัญจากความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 3. มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน  |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 4. มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เป็นต้น    |
| <input checked="" type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> | 5. มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้มีอำนาจเพื่อให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป |

## ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีผลการดำเนินงาน 5 ข้อ ดังนี้

**1. มีการกำหนดหรือทบทวนกระบวนการหลักที่สำคัญครบถ้วน ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน**

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการแต่งตั้งคณะกรรมการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ วิทยาเขตศรีราชา(6.1-1-1) เพื่อกำหนดและทบทวนกระบวนการหลักที่สำคัญด้านการให้บริการนิสิต(6.1-1-2) และครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจหลักที่สำคัญของสำนักงานวิทยาเขต โดยมีนางานบริการต่าง ๆ ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชามาทำการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการ เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขตมีความสอดคล้องกัน มีความรวดเร็ว ประหยัดเวลา ประหยัดทรัพยากร และลดขั้นตอนการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

**2. มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการหลักที่สำคัญจากความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ**

ในปีงบประมาณ 2554 สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการนำกระบวนการบริการของสำนักงานวิทยาเขตมาทำการทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของแต่ละกระบวนการ ตามความคาดหวังและความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการให้บริการ จำนวน 6 กระบวนการ ดังนี้

- 1)การออกเช็คให้กับบุคลากรภายนอก
- 2)การชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา(KU2)
- 3)การขอสติกเกอร์ติดรถจักรยานยนต์
- 4)การเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือนิสิตจากกองทุนสวัสดิภาพนิสิต
- 5)การแจ้งซ่อมสถานที่และระบบสาธารณูปโภคออนไลน์

6)การคืนเงินค่าประกันของเสียหายนิตติหอพัก

พร้อมทั้งได้มีการพิจารณาวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างกระบวนการเดิมและกระบวนการใหม่ และปรับแก้ไขกระบวนการและขั้นตอน(6.1-2-1) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการในแต่ละกระบวนการ ในที่ประชุมคณะกรรมการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการครั้งที่ 2/2554 เมื่อวันที่ 22 มีนาคม 2554 (6.1-2-2)

**3. มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน**

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการออกแบบและทบทวนกระบวนการหลักของการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขต(6.1-3-1) ให้มีมาตรฐานโดยเน้นการลดขั้นตอนและลดระยะเวลาการให้บริการ มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของกระบวนการประกอบไปด้วย การออกเช็คให้กับบุคลากรภายนอก(6.1-3-2) การชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา(KU2)(6.1-3-3) การขอสติกเกอร์ติดรถจักรยานยนต์(6.1-3-4) การแจ้งซ่อมสถานที่และระบบสาธารณูปโภคออนไลน์(6.1-3-4) การเบิกจ่ายเงินช่วยเหลือนิตติจากกองทุนสวัสดิภาพนิตติ(6.1-3-5) และการคืนเงินค่าประกันของเสียหายนิตติหอพัก(6.1-3-6) พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน

**4. มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เป็นต้น**

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการหลักของการให้บริการ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพ สะดวกและรวดเร็ว ลดระยะเวลาการดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด และลดข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยคณะกรรมการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการของสำนักงานวิทยาเขต

นอกจากนี้ สำนักงานวิทยาเขตได้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงระบบงานเพื่อการประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา(6.1-4-1) เพื่อวิเคราะห์ระบบงานและขั้นตอนการดำเนินงานของกระบวนการสำนักงานวิทยาเขต จัดทำแผนการพัฒนาปรับปรุงระบบงานที่มีความสอดคล้องกับตัวบ่งชี้ของระบบประกันคุณภาพ และติดตาม ประเมินผลตามแผนพัฒนาปรับปรุงตลอดจนจัดทำแผนเพื่อขยายผลระบบงานอื่น ๆ ต่อไป ซึ่งในคราวประชุมคณะกรรมการปรับปรุงระบบงานเพื่อการประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 1/2555 เมื่อวันที่ 4 เมษายน 2555 (6.1-4-2) ที่ประชุมได้มีการวิเคราะห์ระบบงานและระบบงานบริการที่เห็นสมควรให้มีการพัฒนาปรับปรุงตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ จำนวน 5 งานบริการ ได้แก่

- การให้บริการแจ้งซ่อมภายในหอพักนิตติวิทยาเขตศรีราชา
- การให้บริการรถพยาบาลฉุกเฉิน
- งานกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา
- การให้บริการชำระค่าธรรมเนียมการศึกษา
- การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

5. มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้มีอำนาจเพื่อให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการประชุมและสรุปผลการดำเนินงานกระบวนการใน ปีงบประมาณ 2554 จำนวน 6 กระบวนการพร้อมปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไขปัญหา ในที่ประชุม คณะกรรมการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ สำนักงานวิทยาเขต ครั้งที่ 3 /2555 เมื่อ วันที่ 2 มีนาคม 2555(6.1-5-1) ดังนี้

ปัญหาและอุปสรรค : การจัดเก็บข้อมูลของแต่ละกระบวนการไม่ครบถ้วน และขาดการติดตาม การดำเนินงานของแต่ละกระบวนการอย่างเป็นระบบ

ข้อเสนอแนะและแนวทางการแก้ไขปัญหา: ควรกำหนดให้ผู้รับผิดชอบกระบวนการจัดส่งข้อมูล การบริการแต่ละกระบวนการเป็นประจำเพื่อเสนอประธานกรรมการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ตามหลักเกณฑ์และแบบจัดเก็บข้อมูลตามที่กำหนด

ในการนี้ ได้มีการเสนอรายงานผลการปรับปรุงดังกล่าว(6.1-5-2) ต่อผู้บริหารและคณะกรรมการ ประจำสำนักงานวิทยาเขต ในที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตครั้งที่ 5/2555 เมื่อ วันที่ 2 พฤษภาคม 2555 (6.1-5-3) และที่ประชุมมีมติเห็นชอบตามที่เสนอและกำหนดให้เป็นแนวทางในการ พัฒนากระบวนการในปีงบประมาณ 2555 ต่อไป

#### เกณฑ์การประเมิน

| คะแนน 1              | คะแนน 2              | คะแนน 3              | คะแนน 4              | คะแนน 5              |
|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|----------------------|
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 ข้อ | มีการดำเนินการ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 ข้อ | มีการดำเนินการ 5 ข้อ |

#### ผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้   | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตาม เกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมิน เป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|---|--------------|-------|-----------------------|---------|----------|------------------|---------------|
|   | 2553         | 2554  | 2553                  | 2554    |          |                  |               |
| 6.1 ระดับความสำเร็จของการ พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการ ดำเนินงาน | 4 ข้อ        | 5 ข้อ | 3 คะแนน               | 5 คะแนน | 5 ข้อ    | บรรลุ            | 5             |

## ผลการประเมินของคณะกรรมการฯ

☒ เท่ากับผลการประเมินตนเอง ☐ แตกต่างจากผลการประเมินตนเอง

| ตัวบ่งชี้   | ผลการประเมิน |       | ผลการประเมินตามเกณฑ์ |         | เป้าหมาย | ประเมินเป้าหมาย | เป้าหมาย 2555 |
|---|--------------|-------|----------------------|---------|----------|-----------------|---------------|
|   | 2553         | 2554  | 2553                 | 2554    |          |                 |               |
| 6.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน | 4 ข้อ        | 5 ข้อ | 3 คะแนน              | 5 คะแนน | 5 ข้อ    | บรรลุ           | 5             |

## รายการหลักฐาน

| หมายเลขเอกสาร | ชื่อเอกสาร  | Link | เอกสาร |
|---------------|---|------|--------|
| 6.1-1-1       | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการวิทยาเขตศรีราชา                             |      | -      |
| 6.1-1-2       | รายงานการประชุมคณะกรรมการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ   |      | -      |
| 6.1-2-1       | ผังเปรียบเทียบกระบวนการบริการเดิมกับกระบวนการบริการใหม่ที่มีการปรับปรุง                             |      | -      |
| 6.1-2-2       | รายงานการประชุมคณะกรรมการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ครั้งที่ 2/2554                           |      | -      |
| 6.1-3-1       | แผนภาพกระบวนการ   |      | -      |
| 6.1-3-2       | คู่มือการปฏิบัติงานด้านการเงิน  |      | -      |
| 6.1-3-3       | คู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายการศึกษา   |      | -      |
| 6.1-3-4       | คู่มือการปฏิบัติงานบริการฝ่ายอาคารสถานที่และยานพาหนะ  |      | -      |
| 6.1-3-5       | คู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายกิจการนิสิต  |      | -      |
| 6.1-3-6       | คู่มือการปฏิบัติงานฝ่ายทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์  |      | -      |
| 6.1-4-1       | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงระบบงานเพื่อการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา                  |      | -      |
| 6.1-4-2       | รายงานการประชุมคณะกรรมการปรับปรุงระบบงานเพื่อการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 1/2555 |      | -      |
| 6.1-5-1       | รายงานการประชุมคณะกรรมการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 3/2555    |      | -      |
| 6.1-5-2       | รายงานสรุปผลการปรับปรุงกระบวนการ : ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ  |      | -      |
| 6.1-5-3       | รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำวิทยาเขตศรีราชา ครั้งที่ 5/2555                                       |      | -      |