



รายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน
Self Assessment Report (SAR)
ประจำปีงบประมาณ 2557
(ข้อมูล 1 ต.ค. 56 – 30 ก.ย. 57)
ฉบับสมบูรณ์

โดย

กองบริการการศึกษา สังกัดสำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยนเรศวร

สารบัญ

หน้า

คำนำ ผู้อำนวยการสำนัก/กองฯ

บทสรุปผู้บริหาร

บทที่ 1 ส่วนนำ

1.1	ชื่อหน่วยงาน	1
1.2	ที่ตั้ง	1
1.3	ประวัติความเป็นมาด้วยย่อ	1
1.4	ปรัชญา/ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์	3
1.5	ปฏิญญาหน่วยงาน	5
1.6	นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวกับผลผลิต	8
1.7	โครงสร้างองค์กร	10
1.8	โครงสร้างการบริหาร	11
1.9	รายชื่อผู้บริหารชุดปัจจุบัน	12
1.10	รายชื่อคณะกรรมการประจำกองฯ	12
1.11	รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ	13
1.12	ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ อาคารสถานที่ บุคลากร	14
1.13	ความภาคภูมิใจ / ความโดดเด่น	15
1.14	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	16
1.15	แนวปฏิบัติที่ดี	17
1.16	ผลดำเนินงาน ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการจากปีที่ผ่านมา	17
1.17	การปรับปรุงและพัฒนาตามผลการประเมินตรวจสอบ	18
1.18	รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน	24

บทที่ 2 ส่วนสำคัญ

องค์ประกอบที่ 1	ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	1
องค์ประกอบที่ 2	การบริหารและการจัดการ	6
องค์ประกอบที่ 3	การเงินและงบประมาณ	29
องค์ประกอบที่ 4	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	36
องค์ประกอบที่ 5	ภารกิจหลัก	45

บทที่ 3 ส่วนสรุปผลการประเมินและทิศทางการพัฒนา

3.1	สรุปผลการประเมินรายตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน สำหรับกอง/สถาบัน/สำนัก ปีงบประมาณ 2557	64
-----	---	----

ภาคผนวก

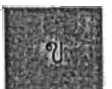
ก. คณะผู้จัดทำ SAR (Self Assessment Report)

คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ (Self/Check Assessment Report, SAR/CAR) ของกองบริการการศึกษา ได้จัดทำขึ้น เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานและ การตรวจสอบตนเอง ในรอบปีงบประมาณ 2557 ต่อคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ ซึ่งผลจากการประเมินตรวจสอบของ คณะกรรมการฯ ครั้งนี้ กองบริการการศึกษาจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการปฏิบัติงานตามพันธกิจหลัก เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ ของ กองบริการการศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

กมล วัล
/

(นางสาวจรรยาพร สุดสวัสดิ์)
ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา
วันที่7...../..พฤศจิกายน..../2557.....



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

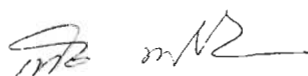
กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจมุ่งให้บริการทางวิชาการ และกระบวนการผลิตบัณฑิตอย่างเต็มศักยภาพ โดยได้ดำเนินการจัดทำ Core Process แสดงขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นพันธกิจหลักของกองบริการการศึกษา และอยู่ระหว่างวิเคราะห์กระบวนการที่มุ่งจะปรับปรุงพัฒนาเป็นลำดับ ในรอบปีที่ผ่านมากองบริการการศึกษา ได้ดำเนินงานตามพันธกิจ และปฏิญญา โดยมียุทธศาสตร์ของกอง ที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเป็นแนวทางในการดำเนินงานโดยกำหนดเป็นโครงการต่างๆ และเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณแล้ว กองบริการการศึกษาได้รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผน และโครงการต่างๆโดยมีโครงการที่บรรลุเป้าหมาย และไม่บรรลุเป้าหมาย ตามข้อจำกัด และปัจจัยต่างๆ และนำผลการประเมินการดำเนินงานมาวางแผนการปรับปรุงพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของกองบริการการศึกษา กองได้ดำเนินการประเมินตนเองและรับการประเมินจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปีงบประมาณ 2557 นี้ ผลการประเมินตนเองโดยรวมของกองบริการการศึกษาอยู่ในระดับ 4.61 โดยแยกเป็น องค์ประกอบที่ 1-4 มีคะแนนการประเมิน เท่ากับ 4.86 และในองค์ประกอบที่ 5 มีคะแนนการประเมิน เท่ากับ 4.36 ดังรายละเอียดภายในรายงานการประเมินตนเองฉบับนี้

คำนำ

คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ ดำเนินการตรวจประเมินการประกันคุณภาพภายในของกองบริการ การศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2557 จากเอกสารหลักฐานอ้างอิง การสังเกต การสัมภาษณ์บุคลากรของ กองบริการการศึกษา และผู้รับบริการ ในส่วนของอาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนิสิต ซึ่งสะท้อนภาพของการให้ ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานของกองบริการการศึกษา ได้ค้นพบว่ากองบริการการศึกษา มีวัฒนธรรมองค์กรที่น่าชื่นชม มีความสามัคคี และร่วมมือกันในการดำเนินกิจกรรม งานต่างๆ ของกองฯ ให้ สำเร็จลุล่วงด้วยดี ดังที่ปรากฏให้เห็นและได้รับทราบอยู่เสมอ อีกทั้งการปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองการประกัน คุณภาพ ก็ได้พัฒนาตนเอง และมีการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ ซึ่ง พบว่ามีจุดเด่นที่น่าชื่นชมหลายๆ ประเด็น อาทิ การใช้ KM ในการพัฒนางาน การติดตามการใช้จ่ายด้าน การเงินอย่างต่อเนื่อง และการมีส่วนร่วมในหน่วยงาน มีการทำงานเป็นทีม

คณะกรรมการ ฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นในการประเมินตรวจสอบครั้งนี้จะ เป็นข้อมูลย้อนกลับที่เกิดประโยชน์ต่อการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานเคียงคู่กับระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพเพื่อความเจริญก้าวหน้าของกองบริการการศึกษาตลอดไป



(รองศาสตราจารย์ ดร.เทียมจันทร์ พานิชย์ผลินไชย)

ประธานคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

บทสรุปสำหรับผู้บริหารโดยคณะกรรมการ (Executive Summary)

กองบริการการศึกษา มีแผนกลยุทธ์ที่เป็นแผนระยะยาวของกองฯ แต่ยังไม่ปรากฏตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน ควรมีการวิเคราะห์ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนกลยุทธ์เพื่อกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ของแผนฯ ควรแยกแผนบริหารออกจากแผนพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจน และกำหนด KPI ของแผนบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรด้วย ในส่วนการบริหารและการจัดการ ควรกำหนดเกณฑ์การประเมินตนเองของคณะกรรมการกองไว้ล่วงหน้า และแจ้งให้ทราบโดยทั่วกันเป็นประจำทุกปี เรื่องความเสี่ยงยังขาดความต่อเนื่องในการ นำผลการประเมินความเสี่ยงไปปรับปรุงการจัดทำแผนความเสี่ยงในปีต่อไป ควรนำผลการประกันคุณภาพไปวิเคราะห์ในการจัดโครงการ/กิจกรรมที่สามารถพัฒนาตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ได้อย่างแท้จริง

ในส่วนของภารกิจหลัก กองฯ ควรระบุวัฒนธรรมที่ดีของหน่วยงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และมีการกำหนดกิจกรรมที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรมนั้น ในการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ควรมีการสำรวจความต้องการก่อนที่จะกำหนดแผนการให้บริการและควรสำรวจให้ครอบคลุมผู้รับบริการ และในเรื่องระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย ยังขาดความชัดเจนของผู้บริหารกำกับติดตาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

จุดแข็งของกองบริการการศึกษาคือการทำงานเป็นทีมในการผลักดันให้พันธกิจของกองฯ ประสบความสำเร็จตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย มีการใช้ KM เป็นเครื่องมือในการพัฒนางานประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในเรื่องการเงินมีการดำเนินการและติดตามการใช้จ่ายอย่างต่อเนื่อง แต่อย่างไรก็ดี กองฯ ควรทบทวนแผนกลยุทธ์เป็นประจำทุกปี กล่าวคือมีการวิเคราะห์ กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ ติดตามและประเมินแผน และนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้บรรลุประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ของกองฯ ควรนำผลการประเมินตรวจสอบไปวิเคราะห์ และพัฒนาให้สอดคล้องตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์อย่างแท้จริง

คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

1. 
..... ประธานกรรมการ
(...รศ. ดร.เทียมจันทร์.....พานิชย์พลินไชย.....)
2. 
..... กรรมการ
(...รศ. ดร.วัฒนา.....พัดเกตุ.....)
3. 
..... กรรมการ
(...ผศ. จักรกฤษณ์.....สถาปนศิริ.....)
4. 
..... กรรมการ
(...ผศ. ดร.ปาจริย์.....ทองสนิท.....)
5. 
..... กรรมการ
(...นางจิระประภา.....ศรีปัดตา.....)
6. 
..... กรรมการ
(...นายอนุวัทย์.....เรืองจันทร์.....)



บทที่ 1 ส่วนนำ

1.1 ชื่อหน่วยงาน

กองบริการการศึกษา

1.2 ที่ตั้ง

อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร

99 หมู่ 9 ตำบลท่าโพธิ์

อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000

1.3 ประวัติความเป็นมาด้วยย่อ

ความเป็นมาเกี่ยวกับการจัดตั้งมหาวิทยาลัยในจังหวัดพิษณุโลก จนเป็นมหาวิทยาลัยนเรศวรทุกวันนี้ มีสภาพสืบเนื่องกันมาตั้งแต่ พ.ศ. 2511-พ.ศ.2549 โดยเริ่มจากการเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษาพิษณุโลก เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2510 สำนักงานรองอธิการบดีในขณะนั้น จะแบ่งการปฏิบัติงานภายใน ออกเป็น งานสารบรรณ งานวิชาการ งานกิจการนิสิต งานศิลปวัฒนธรรม ต่อมาวิทยาลัยวิชาการได้รับการ ยกฐานะขึ้นเป็น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2517 โดยมี 8 วิทยาเขตคือ ประสานมิตร ปทุมวัน บางเขน พลศึกษา บางแสน พิษณุโลก มหาสารคาม สงขลา โดยมีวิทยาเขตประสานมิตรเป็น ศูนย์กลางการบริหารของมหาวิทยาลัย สำนักงานรองอธิการบดี จะแบ่งการปฏิบัติงานภายในซึ่งเรียกกอง บริการการศึกษาในขณะนั้นว่า ฝ่ายวิชาการ ต่อจากนั้น ในวันที่ 29 กรกฎาคม 2533 มหาวิทยาลัยศรี นครินทรวิโรฒ วิทยาเขตพิษณุโลก ได้รับการยกวิทยฐานะเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม “มหาวิทยาลัยนเรศวร” เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ.2532 นับเป็นการพัฒนามหาวิทยาลัยในจังหวัดพิษณุโลก จากการเป็นวิทยาลัยวิชา การศึกษา 7 ปี มศว.พิษณุโลก 16 ปี กองบริการการศึกษา ได้รับการจัดตั้งขึ้นเป็นหน่วยงานที่ เรียกว่า กอง ตามพระราชบัญญัติแบ่งส่วนราชการซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับที่ 108 เล่ม ที่ 23 วันที่ 23 สิงหาคม 2534 สำนักงานอธิการบดีแบ่งการบริหารภายใน ออกเป็น 4 กอง คือ กองกลาง กองแผนงาน กองบริการการศึกษา และกองกิจการนิสิต

ปัจจุบัน กองบริการการศึกษา แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 5 งาน คือ งานทะเบียนนิสิตและ ประมวลผล งานธุรการ งานพัฒนาหลักสูตร งานสนับสนุนวิชาการ และงานรับเข้าศึกษา ตามมติ คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย คราวประชุมครั้งที่ 20/2546 เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2546 อนุมัติการ เรียกชื่อหน่วยย่อยในสำนักงานต่างๆ ของกองบริการการศึกษา ดังนี้

1. งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล

- 1.1 หน่วยสารบรรณ
- 1.2 หน่วยทะเบียนนิสิตและประมวลผล
- 1.3 หน่วยคอมพิวเตอร์
- 1.4 หน่วยจัดการเรียนการสอน

2. งานธุรการ

- 2.1 หน่วยสารบรรณ
- 2.2 หน่วยงบประมาณ การเงิน
- 2.3 หน่วยพัสดุ ครุภัณฑ์
- 2.4 หน่วยบุคคลและสวัสดิการ
- 2.5 หน่วยอาคารสถานที่และซ่อมบำรุง

3. งานพัฒนาหลักสูตร

- 3.1 หน่วยสารบรรณ
- 3.2 หน่วยหลักสูตรกลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี
- 3.3 หน่วยหลักสูตรกลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ
- 3.4 หน่วยหลักสูตรกลุ่มสังคมศาสตร์

4. งานสนับสนุนวิชาการ

- 4.1 หน่วยสารบรรณ
- 4.2 หน่วยประชาสัมพันธ์
- 4.3 หน่วยส่งเสริมและบริการวิชาการ

5. งานรับเข้าศึกษา

5.1 หน่วยสารบรรณ

5.2 หน่วยรับบัณฑิตศึกษา

5.3 หน่วยรับปริญญาตรี

5.4 หน่วยออฟเซตอัดสำเนาและจัดรูปเล่ม

5.6 โครงการส่งเสริมการผลิตและจำหน่ายตำราและนวัตกรรมการเรียนการสอน

1.4 ปรัชญา/ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

ปรัชญา

กองบริการการศึกษา ตระหนักและมุ่งมั่นสู่การบริการที่เป็นเลิศ โดยใช้เทคโนโลยีและการวิจัย เป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จในการจัดการศึกษา ของมหาวิทยาลัยนเรศวร

ปณิธาน

กองบริการการศึกษา มุ่งสู่ความเป็นเลิศในด้านการให้บริการ เพื่อสนับสนุนการบริการทางวิชาการ และกระบวนการผลิตบัณฑิต โดยนำเทคโนโลยีและการวิจัยมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับ พันธกิจของมหาวิทยาลัย

วิสัยทัศน์

ส่งเสริม สนับสนุน และให้บริการด้านการศึกษาอย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นมหาวิทยาลัยระดับแนวหน้า ในกลุ่ม 10 อันดับแรกของประเทศ

พันธกิจ

กองบริการการศึกษา กำหนดพันธกิจโดยมุ่งให้บริการทางวิชาการ และกระบวนการผลิตบัณฑิต อย่างเต็มศักยภาพ โดยกำหนดเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

1. สนับสนุนด้านการผลิตบัณฑิต

การสนับสนุนให้บริการทางการศึกษาและจัดกิจกรรมวิชาการ แก่คณะ/หน่วยงาน/นิสิต ตั้งแต่แรกเข้าจนสำเร็จการศึกษาทุกระดับ ทั้งระดับปริญญาตรี โท และเอก

2. สนับสนุนด้านมาตรฐานทางวิชาการ

การสนับสนุนการให้บริการวิชาการ ตรวจสอบ รักษา ควบคุมมาตรฐานทางวิชาการ โดยครอบคลุมหลักสูตรทั้ง 3 กลุ่มวิชา คือ กลุ่มวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี กลุ่มวิทยาศาสตร์สุขภาพ กลุ่มสังคมศาสตร์ ให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน อำนวยความสะดวกการใช้ห้องเรียน ห้องประชุม และพื้นที่ใช้สอยอื่นๆ แก่ผู้รับบริการทางการศึกษา

3. สนับสนุนด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

การสนับสนุนให้บริการทางวิชา เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการให้บริการตรวจสอบ ให้กับสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) สทศ. ดำเนินการตรวจสอบ O-NET และ GAT/PAT

4. สนับสนุนด้านงานวิจัย

การสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน ทำงานวิจัยสถาบัน เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ที่จะก้าวสู่มหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย

5. สนับสนุนด้านบริหารจัดการและระบบสารสนเทศ

การให้บริการผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น การให้บริการรับลงทะเบียน ตรวจสอบผลการเรียน การแจ้งข้อมูลข่าวสาร

วัตถุประสงค์

ส่งเสริม สนับสนุน และให้บริการด้านวิชาการแก่นิสิต บุคลากร และชุมชน ดังนี้

1. เพื่อเป็นหน่วยงานการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย
2. เพื่อเป็นหน่วยงานให้บริการรับลงทะเบียน ตรวจสอบผลการเรียน การแจ้งข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมทางด้านบริการการศึกษา โดยผ่านเครือข่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัย
4. เพื่อเป็นหน่วยงานในการสนับสนุนการจัดกิจกรรมวิชาการ เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
5. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสถิติ ทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรทุกคน
6. เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน ใช้งานวิจัยสถาบันเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาและพัฒนางาน อีกทั้งเป็นข้อมูลตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร
7. เพื่อเป็นศูนย์สอบของสถาบันการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ และหน่วยงานอื่นๆ

คำขวัญ กองบริการการศึกษา

“ บริการรับเข้าศึกษา พัฒนาระบบทะเบียนนิสิต

สนับสนุนภารกิจวิชาการ มุ่งดำเนินงานพัฒนาหลักสูตร”

คำนิยาม

"ชื่อสัตย์ต่อหน้าที่ สร้างความดีต่อหน่วยงาน มุ่งบริการให้เป็นเลิศ"

1.5 ปฏิญญาหน่วยงาน

ปฏิญญากองบริการการศึกษา

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยนเรศวร

เป้าหมาย

(GOALS)

1. เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการการศึกษา เพื่อสนับสนุนกระบวนการผลิตบัณฑิตทุกระดับ อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ เพื่อการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์สู่แผนการปฏิบัติงานของมหาวิทยาลัย
2. เป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ในการประชาสัมพันธ์หลักสูตร การเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุนกิจการด้านการศึกษาตามยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์

(OBJECTIVES)

1. เป็นหน่วยงานการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย
2. เป็นหน่วยงานให้บริการรับลงทะเบียน ตรวจสอบผลการเรียน
การแจ้งข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมทางด้านบริการการศึกษา

โดยผ่านเครือข่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. เป็นแหล่งข้อมูลทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัย
4. เป็นหน่วยงานในการสนับสนุนการจัดกิจกรรมวิชาการ
เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย
5. เป็นแหล่งข้อมูล สถิติ ทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวรทุกคน
6. เป็นศูนย์สอบของสถาบันการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ และหน่วยงานอื่น ๆ

คุณลักษณะที่พึงมี

(CHARACTERISTICS)

1. เป็นหน่วยงานที่มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส รวดเร็ว แม่นยำ ตรวจสอบได้โดยการนำระบบสารสนเทศมาใช้
2. เป็นหน่วยงานที่ได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ส่วนราชการในมหาวิทยาลัย และ บุคคลภายนอก
3. เป็นหน่วยงานที่มีข้อมูล สถิติ ทันสมัย พร้อมใช้
4. บุคลากรมีจิตบริการ
5. บุคลากรมีความสามารถ และเข้าใจในการปฏิบัติงานทางด้านบริการการศึกษา และสามารถ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. บุคลากรมีจริยธรรม ซื่อสัตย์ เป็นแบบอย่างที่ดีของมหาวิทยาลัย

ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

(INPUTS)

1. บุคลากร(Man)

- ก. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ความสามารถทางด้านบริการการศึกษา งานทะเบียน หลักสูตร

แนะแนวการศึกษา และการวัดและประเมินผลการศึกษา

- ข. บุคลากรมีจำนวนที่เหมาะสมเพียงพอ และมีความรู้ความสามารถที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีระบบสารสนเทศทางการบริการการศึกษา
- ค. มีคณะกรรมการในการบริหารการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

2. งบประมาณ(Money)

- ก. งบประมาณแผ่นดิน
- ข. งบประมาณเงินรายได้

3. การบริหารจัดการ(Management)

- ก. ผู้บริหารมีภาวะผู้นำ มีความสามารถทางด้านบริหารจัดการ และมีประสบการณ์เป็นที่ยอมรับโดยทั่วไป
- ข. การบริหารยึดหลักธรรมาภิบาล และการมีส่วนร่วม
- ค. ผู้บริหารมีความรอบรู้ในการจัดหน่วยงานของมหาวิทยาลัย
- ง. มีการบริหารจัดการบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

4. วัสดุอุปกรณ์ (Material)

มีอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ(ฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์)ที่สนับสนุนการเก็บรักษาฐานข้อมูล และการให้บริการทางการศึกษาที่เพียงพอและทันสมัย

กระบวนการดำเนินงาน

(PROCESS)

1. ให้บริการด้านการศึกษา โดยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและรองรับการใช้งานอย่างเต็มรูปแบบ
2. มีการจัดทำระบบสารสนเทศในการบริหารและจัดการทางด้านบริการการศึกษา
3. ให้บริการฐานข้อมูลทางการศึกษาของนิสิต เพื่อนิสิต ผู้ปกครอง บุคลากร และผู้บริหารสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
4. มีระบบให้บริการแจ้งผลการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

5. มีการประสาน ติดตาม อำนวยความสะดวก แก้ไข ปัญหาอุปสรรคในการจัดทำ ปรับปรุง หลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF)
6. มีระบบการพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงานอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง
7. มีการสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน ทำงานวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย
8. มีแผนการบริหารด้านงบประมาณและพัสดุที่ชัดเจน ตลอดจนปฏิบัติตามแผน อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

ผลลัพธ์

(OUTCOMES)

1. มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินแผนการปฏิบัติงานการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพ
2. ทุกหน่วยงานสามารถดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการทางด้านการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. นิสิตทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลทางการศึกษาที่สำคัญต่อตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง แม่นยำ ทันการณ์

1.6 นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวข้องกับผลผลิต

1. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้มีความรู้ความสามารถด้านวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนามหาวิทยาลัยด้านการผลิตบัณฑิต ด้านบริการวิชาการ และด้านวิจัย

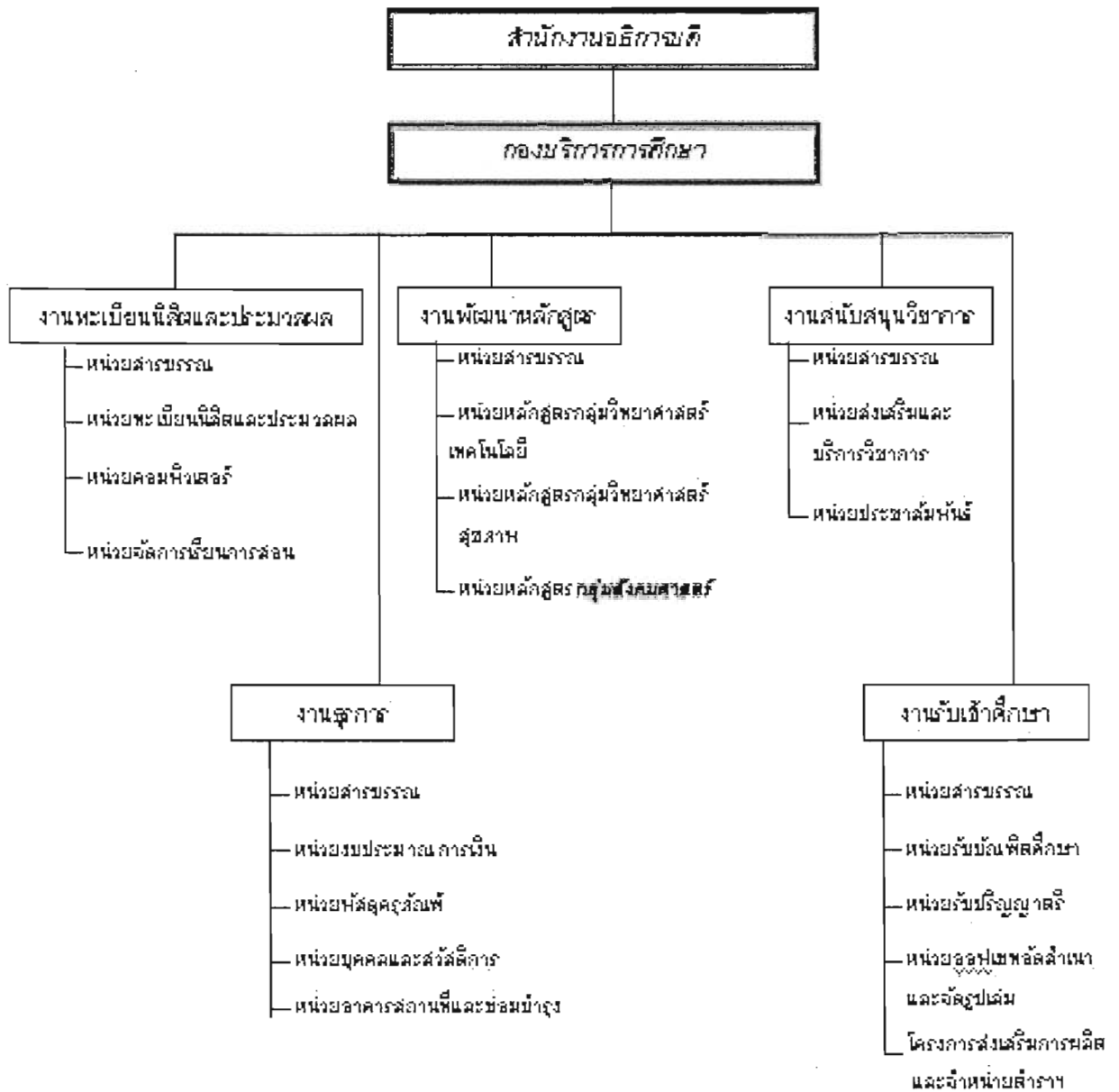
2. พัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) อย่างต่อเนื่อง เพื่อประสิทธิผลของการพัฒนาคุณภาพนิสิตให้สามารถก้าวสู่ความเป็นสากล

3. สนับสนุนการจัดกิจกรรมวิชาการ เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพ

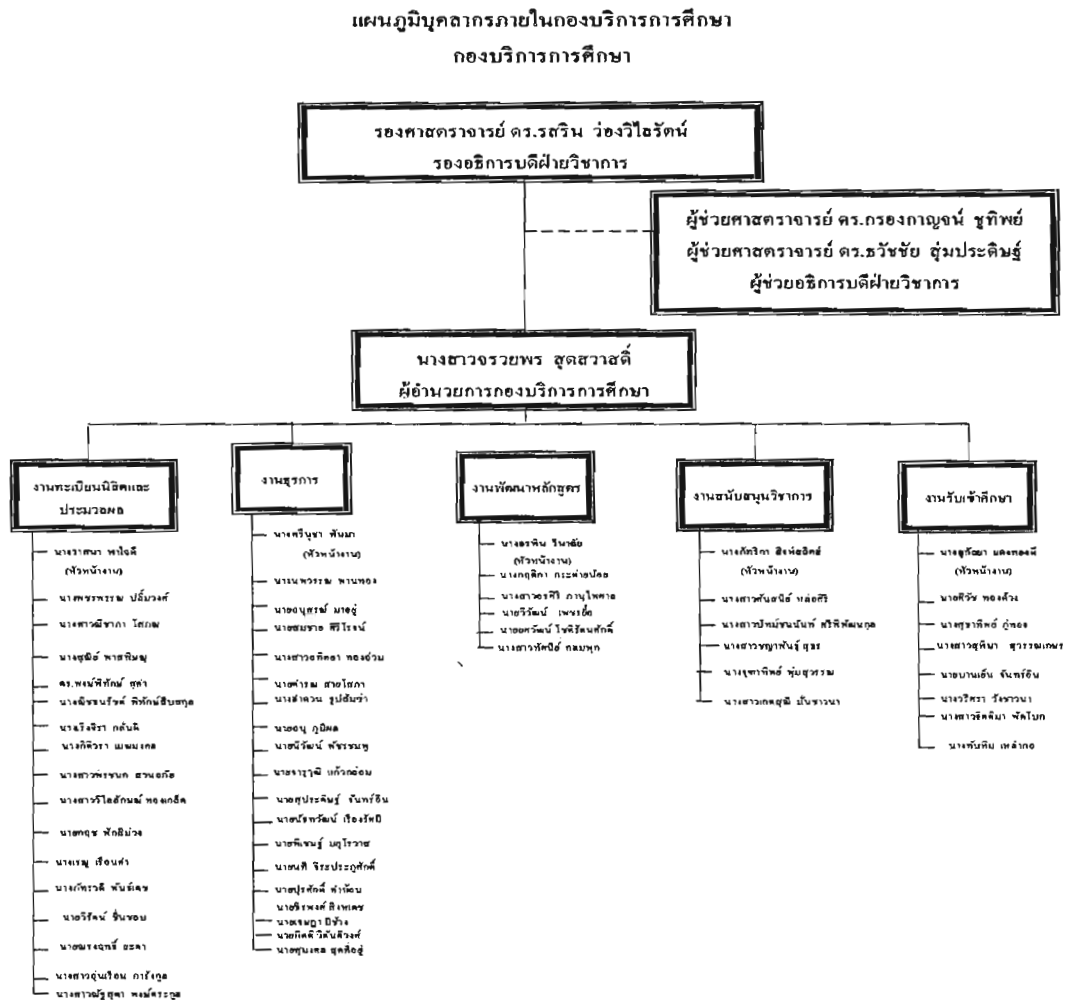
4. บริหารจัดการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษามหาราชนี (QS) และอาคารปราบไตรจักร ให้เกิดความสะดวก และความพึงพอใจ ต่อผู้ใช้บริการให้มากที่สุด

5. เพิ่มประสิทธิภาพระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในการเพิ่มช่องทางการบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จัดหาครุภัณฑ์ที่จำเป็นในการพัฒนาระบบ และพัฒนาคนให้เป็นผู้พัฒนา และผู้ใช้ระบบที่มีประสิทธิภาพ
6. มีแผนการบริหารด้านการเงินและพัสดุที่ชัดเจน และดำเนินการตามแผน อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้
7. มีระบบการรับเข้าศึกษาที่มีประสิทธิภาพ ชัดเจน โปร่งใสและตรวจสอบได้
8. สนับสนุนให้บุคลากรทำวิจัยสถาบันเพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน และองค์กรให้มีประสิทธิภาพ
9. ให้งานประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการทำงาน และใช้ระบบประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือในการพัฒนางาน

1.7 โครงสร้างองค์กร



1.8 โครงสร้างการบริหาร



1.9 รายชื่อผู้บริหารชุดปัจจุบัน

1. นางสาวจรรยาพร	สุดสวาสดี	ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา
2. นางวาสนา	พาใจดี	หัวหน้างานทะเบียนนิติฯ
3. นางอรพิน	วินาลัย	หัวหน้างานพัฒนาหลักสูตร
4. นางสุกัลยา	แดงทองดี	หัวหน้างานรับเข้าศึกษา
5. นางภัทริกา	สิงห์สถิตย์	หัวหน้างานสนับสนุนวิชาการ
6.นางศรีนุชา	พันมา	หัวหน้างานธุรการ

1.10 รายชื่อคณะกรรมการประจำกองฯ

รองศาสตราจารย์ ดร.รสริน	ว่องวิไลรัตน์	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	ที่ปรึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรองกาญจน์	ชูทิพย์	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	ที่ปรึกษา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย	สุ่มประดิษฐ์	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	ที่ปรึกษา
1. นางสาวจรรยาพร	สุดสวาสดี	ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา	ประธานกรรมการ
2. นางวาสนา	พาใจดี	หัวหน้างานทะเบียนนิติฯ	กรรมการ
3. นางอรพิน	วินาลัย	หัวหน้างานพัฒนาหลักสูตร	กรรมการ
4. นางสุกัลยา	แดงทองดี	หัวหน้างานรับเข้าศึกษา	กรรมการ
5. นางภัทริกา	สิงห์สถิตย์	หัวหน้างานสนับสนุนวิชาการ	กรรมการ
6. นางเรณู	เรือนคำ	ผู้แทนข้าราชการ	กรรมการ
7. ดร.พงษ์พิทักษ์	สุคำ	ผู้แทนข้าราชการ	กรรมการ
8. นางกิติวรา	เมฆมงคล	ผู้แทนพนักงานมหาวิทยาลัย	กรรมการ
9. นายวิรัตน์	ชื่นชอบ	ผู้แทนพนักงานมหาวิทยาลัย	กรรมการ
10. นายยศววัฒน์	โชติรัตนศักดิ์	ผู้แทนพนักงานมหาวิทยาลัย	กรรมการ

11. นางสาวจิตติมา	พัตโปก	ผู้แทนพนักงานมหาวิทยาลัย	กรรมการ
12. นางณิชธนรัชต์	พิทักษ์สืบสกุล	ผู้แทนพนักงานราชการ	กรรมการ
13. นายธัญพงษ์	ประระมะ	ผู้แทนพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้	กรรมการ
14. นายคำรณ	สายโสภาก	ผู้แทนพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้	กรรมการ
15.นางศรีนุชา	พินมา	หัวหน้างานธุรการ	กรรมการและเลขานุการ

1.11 รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ

1. รองศาสตราจารย์ ดร.รสริน	ว่องวิไลรัตน์	ที่ปรึกษา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรรณกาญจน์	ชูทิพย์	ที่ปรึกษา
3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัชชัย	สุ่มประดิษฐ์	ที่ปรึกษา

คณะกรรมการอำนวยการ

1. ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา	ประธานกรรมการ
2. หัวหน้างานทะเบียนนิสิตและประมวลผล	กรรมการ
3. หัวหน้างานพัฒนาหลักสูตร	กรรมการ
4. หัวหน้างานรับเข้าศึกษา	กรรมการ
5. หัวหน้างานสนับสนุนวิชาการ	กรรมการ
6. หัวหน้างานธุรการ	กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการดำเนินงาน

1. นางสาวจรรยาพร	สุดสวาสดี	ประธานกรรมการ
2. นางยุพา	สุวรรณมณี	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
3. นางนภารัตน์	นาอ่อน	กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ
4. นางเรณู	เรือนคำ	กรรมการ
5. นายกฤษ	พักสีม่วง	กรรมการ

6. ดร.พงษ์พิทักษ์	สุคำ	กรรมการ
7. นางนพวรรณ	พานทอง	กรรมการ
8. นางกฤติกา	กระต่ายน้อย	กรรมการ
9. นางสาวทัศนีย์	กลมพุก	กรรมการ
10. นางสาวปัทมชนนันท์	ศรีพิพัฒน์กุล	กรรมการ
11. นางสาวอหิตยา	ทองอ่วม	กรรมการ
12. นางสาวพรชนก	สวนอภัย	กรรมการ
13. นางกิติวรา	เมฆมงคล	กรรมการและเลขานุการ
14. นางสาวศันสนีย์	หล่อศิริ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
15. นางสาวจิตติมา	พัดโบก	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

Webmaster ประจำกองบริการการศึกษา

1. นายวิรัตน์	ชื่นชอบ	ประธาน
2. นายเจษฎา	มีช้าง	กรรมการ
3. นายธีรพงศ์	สิงห์เดช	กรรมการ
4. นายจรรวุฒิ	แก้วกลม	กรรมการ

1.12 ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ อาคารสถานที่ บุคลากร

อาคารสถานที่

กองบริการการศึกษา ตั้งอยู่ที่อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

1. งบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2557

กองบริการการศึกษา ได้รับงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินงานคือ

1.1 งบประมาณแผ่นดิน ทุ กงบหมวดรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ 2557 (ตุลาคม 2556 – กันยายน 2557) เป็นจำนวนเงิน 6,250,400.- บาท ดังรายละเอียดในตาราง

1.2 งบประมาณเงินรายได้ ทุ กหมวดเงินรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ 2557 (ตุลาคม 2556 – กันยายน 2557) เป็นจำนวนเงิน 8,577,062.-บาท ดังรายละเอียดในตาราง

งบประมาณแผ่นดินปี พ.ศ.2557

หมวดรายจ่าย	เงินงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับการจัดสรร(บาท)
1. หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ	6,048,000
2. หมวดค่าตอบแทนใช้สอย วัสดุ	173,900
3. กองทุนสินทรัพย์ถาวร	28,500
รวม	6,250,400

งบประมาณรายได้ ปี พ.ศ. 2557

หมวดรายจ่าย	วงเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร (บาท)
กองบริการการศึกษา	8,611,214
กองทุนทั่วไป	8,187,062
กองทุนสินทรัพย์ถาวร	390,000

1.13 ความภาคภูมิใจ / ความโดดเด่น

1. กองบริการการศึกษา มีการปฏิบัติภารกิจส่งเสริม สนับสนุน ภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ด้านการผลิตบัณฑิต ด้านการสนับสนุนมาตรฐานวิชาการ ด้านการวิจัย และการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

2. กองบริการการศึกษา ได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยมาใช้ในการพัฒนาระบบการรับเข้าศึกษา ระบบลงทะเบียน ตรวจสอบสถานภาพนิสิต ตรวจสอบตารางเรียน ตารางสอน ตรวจสอบผลการเรียน และ การสำเร็จการศึกษาผ่านทางอินเทอร์เน็ต

3. บุคลากรมีการทำงานเป็นทีม มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน และมีความสามัคคี ทำให้ การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์

4. มีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

5. มีส่วนร่วมในการ ส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาหลักสูตร ซึ่งหลักสูตรถือเป็นหัวใจสำคัญ สำหรับการจัดการศึกษาทุกระดับในมหาวิทยาลัย และตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

6. กองบริการการศึกษาเป็นผู้ประสานงานสหกิจศึกษาเครือข่ายภาคเหนือตอนล่าง และในปี พ.ศ.2557 เครือข่ายได้เสนอชื่อสถานประกอบการที่ร่วมดำเนินการสหกิจศึกษาดีเด่นระดับเครือข่ายเข้า ประกวดระดับชาติ ทำให้บริษัทไร้งานันจูลจำกัด ได้รับรางวัลสถานประกอบการสหกิจศึกษาดีเด่นระดับชาติ ประจำปี 2557

7. มีงานวิจัยสถาบันของบุคลากรกองบริการการศึกษาที่สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการ ปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานภายในกองบริการการศึกษา และสะท้อนผลการดำเนินงานเป็นข้อมูลวิจัยเสนอ ต่อผู้บริหาร

8. มีการบริหารจัดการการใช้ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ให้เพียงพอและเหมาะสม มีการ ประเมินการใช้อาคาร ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ เพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ ให้มากที่สุด

9. มีการให้บริการวิชาการแก่สังคม ในการเป็นศูนย์สอบเพื่อดำเนินการจัดสอบ O-NET และ GAT/PAT ให้กับสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) สทศ.

1.14 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

กองบริการการศึกษามีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการ บริหาร และการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการปรับปรุง พัฒนางานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของกองบริการการศึกษามีการดำเนินการโดยยึดหลัก PDCA ประกอบไปด้วย

P = กองบริการการศึกษา มีปฏิญญากองบริการการศึกษา และแผนยุทธศาสตร์ เป็นแนวทางในการ ดำเนินงานโดยกำหนดให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร สะท้อนออกมาเป็นการ ดำเนินโครงการ และการปฏิบัติงานต่างๆ ตามภารกิจหลักของกองบริการการศึกษา

D = กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน แต่ละโครงการ และมีการมอบหมายหน้าที่ความ รับผิดชอบกับบุคลากรทุกคน เพื่อให้ดำเนินงานตามกรอบของแผนยุทธศาสตร์ และภารกิจหลักของกองบริการ การศึกษา

C =มีการติดตาม และประเมินตรวจสอบการปฏิบัติงานแต่ละโครงการ และประเมินตรวจสอบกอง บริการการศึกษาทุกปีงบประมาณ เพื่อให้ทราบปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนางานใน รอบปีถัดไป

และมีการส่งเสริมและสนับสนุนวิจัยสถาบัน เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ โดยการวิเคราะห์ SWOTS ทุกโครงการวิจัย เพื่อเป็นกลยุทธ์ในการนำไปสู่การวางแผนการปฏิบัติงานและการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน ตามพันธกิจหลักของกองบริการการศึกษา

A = มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ตามปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ ของกองบริการการศึกษา

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ของกองบริการการศึกษาได้แต่งตั้ง คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อทำหน้าที่ร่วมกันวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ การศึกษา ร่วมกันติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยยึดเกณฑ์การประเมินและตัวชี้วัดระดับสายสนับสนุน (Non-teaching)ที่กำหนดให้โดยมหาวิทยาลัย

1.15 แนวปฏิบัติที่ดี

1. กองบริการการศึกษาสนับสนุนให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการด้านวิชาการ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต
2. ให้บุคลากรมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการในการดำเนินงานของกองบริการการศึกษา ในรูป คณะกรรมการต่างๆ
3. ดำเนินงานผู้ประสานงานเครือข่ายสหกิจศึกษาภาคเหนือตอนล่าง อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล
4. ส่งเสริมให้บุคลากรทำวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนาคน พัฒนางาน ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

1.16 ผลดำเนินงาน ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการจากปีที่ผ่านมา

ผลการดำเนินงานของกองบริการการศึกษา ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการจากปีงบประมาณ 2556 นั้น มีประเด็นที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาหลายประเด็น โดยนำเสนอในส่วนสำคัญที่กองบริการการศึกษาได้ พัฒนาผลการดำเนินงานดังนี้

1. ได้ดำเนินการพิจารณาปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา ปี พ.ศ.2555 – 2559 โดย วิเคราะห์ความสอดคล้องกับปฏิญญาของ ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน
2. เพิ่มการดำเนินการวิเคราะห์แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2557 ซึ่งแต่เดิมมีการติดตาม ประเมินผลตามตัวชี้วัดแล้ว ในครั้งนี้ได้ร่วมกันพิจารณาปัญหา อุปสรรค ที่ส่งผลให้โครงการไม่บรรลุผล และ ร่วมกันเสนอแนะแนวทางปรับปรุงพัฒนาต่อไป

3. จัดเวทีสำหรับผู้บริหาร พบบุคลากรกองบริการการศึกษา เพื่อร่วมรับฟังวิสัยทัศน์ นโยบายการบริหาร และแนวทางการดำเนินงานร่วมกัน เพื่อนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายขององค์กร

4. วิเคราะห์แผนกลยุทธ์ด้านการเงิน และวิเคราะห์แนวโน้มงบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน

5. เสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจกระบวนการจัดการความรู้ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM) ให้แก่บุคลากรกองบริการการศึกษา โดยการเชิญ Best Practice มาให้ความรู้ แก่บุคลากร

6. เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมาเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพของกองบริการการศึกษา เพื่อให้ทราบความคิดเห็นและแนวทางการดำเนินงานในทัศนะของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน

1.17 การปรับปรุงและพัฒนาตามผลการประเมินตรวจสอบ

ในปีงบประมาณ2557 กองบริการการศึกษาได้นำข้อเสนอแนะจากผลการประเมิน มาเป็นแนวทางการพัฒนาตามรายตัวบ่งชี้ ดังแสดงในตาราง

ตารางแสดงข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน แผนพัฒนา และการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ

ของกองบริการการศึกษา

ตัวบ่งชี้/ ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน	แผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะ	การดำเนินการ
องค์ประกอบที่ 1 ประชัญญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ		
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน ; ผู้รับผิดชอบ นางภัทริกา สิงห์สถิตย์ และนางสาวคันสนีย์ หล่อศิริ		
ควรจัดทำแผนกลยุทธ์โดยเพิ่มความสอดคล้องของแผนกลยุทธ์กับปรัชญาของหน่วยงาน นอกจากนี้ ควรมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติการในองค์กรรวมทั้งสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน และประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผนกลยุทธ์ในองค์กรรวมทั้งสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานเช่นเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ และนำผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานในปีต่อไป	<ol style="list-style-type: none"> ปรับปรุงแผนกลยุทธ์โดยเพิ่มความสอดคล้องกับปรัชญาของหน่วยงาน ประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผนกลยุทธ์แบบองค์รวม 	<ul style="list-style-type: none"> - ดำเนินการปรับปรุงแผนกลยุทธ์โดยเพิ่มความสอดคล้องกับปรัชญาของหน่วยงานแล้ว - การประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผนกลยุทธ์แบบองค์รวม อยู่ระหว่างดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่/ ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน	แผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะ	การดำเนินการ
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ		
2.1 ระบบพัฒนาบุคลากร; ผู้รับผิดชอบ นางสาวทิตยา ทองอ่วม		
<p>กองฯ ควรมีการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรที่มาจากกรณีวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ มีกลุ่มเป้าหมาย มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน นอกจากนี้ ควรมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ในประเด็นเรื่องจรรยาบรรณนั้น กองฯ ควรออกมาตราการในการควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณ เช่น มาตรการในการพิจารณาบุคลากรเมื่อบุคลากรทำผิดจรรยาบรรณ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ใช้การประเมินสมรรถนะประเมินแต่ละบุคคล เพื่อนำผลไปวิเคราะห์เพื่อทำแผนพัฒนาบุคลากร 2. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร เพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร การกำหนดจรรยาบรรณบุคลากร การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร 	<p>- ได้ดำเนินการประสานขอข้อมูลการประเมินสมรรถนะกับกองบริหารงานบุคคลแล้ว เพื่อจัดเก็บไว้เป็นหลักฐานที่กองบริการการศึกษา</p> <p>- การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาบุคลากร เพื่อจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร การกำหนดจรรยาบรรณบุคลากร การจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร อยู่ระหว่างดำเนินการ</p>
2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน; ผู้รับผิดชอบ นางนพวรรณ พานทอง		
<p>ให้ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์กำหนดทิศทางในการดำเนินงานที่จะนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ นอกจากนี้ ผู้บริหารสร้างข้อมูลสารสนเทศเพื่อเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน เช่น ฐานข้อมูลความชำนาญของบุคลากรหรือฐานข้อมูลงานวิจัยสถาบัน ซึ่งฐานข้อมูลเหล่านี้</p> <p>จะช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในการพัฒนางานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ ผู้บริหารควรกำกับติดตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการโดยมีการวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับปัญญาของหน่วยงาน และถ่ายทอดไปยังบุคลากรให้หน่วยงานให้ทราบโดยทั่วกัน</p> <p>ผู้บริหารควรถ่ายทอด Tacit Knowledge ของตนเองแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดเวทียุทธศาสตร์พบประชาชนกองบริการการศึกษา เพื่อแถลงวิสัยทัศน์ และแผนการดำเนินงานในรอบปี 2557 ตามแผนกลยุทธ์และแผนพัฒนาคุณภาพของกองฯ 2. พัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจสำหรับผู้บริหารคือ ฐานข้อมูลบุคลากรให้มีขึ้น และฐานข้อมูลเพื่อการวิจัยให้ทันสมัย 3. ถ่ายทอดและเผยแพร่ Tacit Knowledge จากผู้บริหารสู่บุคลากร 4. จัดเก็บหลักฐานเรื่องธรรมเนียมปฏิบัติแยกเป็นรายข้อให้ครบถ้วน ชัดเจน 	<p>- มีการจัดเวทียุทธศาสตร์พบประชาชนกองบริการการศึกษา เพื่อแถลงวิสัยทัศน์ และแผนการดำเนินงานในรอบปี 2557 ตามแผนกลยุทธ์และแผนพัฒนาคุณภาพของกองฯ</p> <p>- มีการพัฒนาพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อการตัดสินใจสำหรับผู้ คือฐานข้อมูลเพื่อการวิจัยให้ทันสมัย ยังขาดฐานข้อมูลบุคลากร</p> <p>- ยังไม่มีหลักฐานการถ่ายทอดและเผยแพร่ Tacit</p> <p>- การจัดเก็บหลักฐานเรื่องธรรมเนียมปฏิบัติอยู่ระหว่างดำเนินการ</p>

ตัวบ่งชี้ที่/ ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน	แผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะ	การดำเนินการ
<p>ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ จดหมายข่าว หรือการประชุม</p> <p>ผู้บริหารจะต้องยึดหลักธรรมาภิบาล 10 ข้อ และมีเอกสารสนับสนุนถึงผล การบริหารงานตามหลัก ธรรมาภิ บาลทั้ง 10 ข้อ และให้คณะกรรมการ ประจำหน่วยงานประเมินผลการทำงาน ของผู้บริหาร ต่อมา ผู้บริหารต้อง นำ ผลในการประเมินนั้นมาปรับปรุง การบริหารงาน ให้เห็นเป็นรูปธรรม ชัดเจน</p>		
2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้; ผู้รับผิดชอบ นางภัทริกา สิงห์สถิตย์		
<p>ในการตั้งประเด็นความรู้ กอง ๆ ควรหาผู้ที่มี Tacit Knowledge มา Knowledge Sharing กับคนในองค์กร ในประเด็นความรู้เดียวกัน กองต้องสกัด ออกมาเป็น Explicit Knowledge และ นำไปใช้จนสามารถกลายเป็น Best Practice ของกองฯ ได้</p>	<p>พัฒนาความรู้แก่บุคลากรเกี่ยวกับ กระบวนการ KM และตั้งคณะกรรมการ KM เป็นผู้ ขับเคลื่อน KM ของกองบริการการศึกษาให้เกิด Best Practice ของกองฯ ได้</p>	<p>ได้จัดอบรม เพื่อพัฒนาความรู้แก่บุคลากร เกี่ยวกับกระบวนการ KM และอยู่ระหว่างขอ ความอนุเคราะห์ แต่ละงานได้เสนอชื่อคณะ กรรม KM เป็นผู้ขับเคลื่อน KM ของกอง บริการการศึกษาให้เกิด Best Practice ของ กองฯ ได้</p>
2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง; นางศรีนุชา พันมา และ นางสาวจิตติมา พัดโบก		
<p>กองฯ ควรจัดทำแผนบริหาร ความเสี่ยงที่มีการวิเคราะห์ระดับความ เสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง อย่างน้อย 3 ด้าน เช่น ด้านการ ปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากร ด้าน บุคลากร ด้านงบประมาณและการเงิน เป็นต้น โดยวิเคราะห์ให้สอดคล้องตาม พันธกิจของหน่วยงาน</p> <p>มีการติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามแผน และรายงาน ต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และระบบควบคุมภายในของ มหาวิทยาลัย</p>	<p>ทำแผนการจัดการความเสี่ยงให้ครบ 3 เรื่อง 3 ด้าน</p>	<p>ได้จัดทำแผนการจัดการความเสี่ยงให้ครบ 3 เรื่อง 3 ด้าน และอยู่ระหว่างดำเนินการ รวบรวมหลักฐาน และสรุปผล</p>

ตัวบ่งชี้ที่/ ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน	แผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะ	การดำเนินการ
<p>ควรมีการนำผลการเสนอแนะจากคณะกรรมการไปปรับปรุงและวิเคราะห์ความเสี่ยงในปีต่อไป อนึ่ง ความเสี่ยงที่นำมาวิเคราะห์ ควรเป็นความเสี่ยงที่ กองฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นความเสี่ยงที่มีผลกระทบสูง เช่น ความเสี่ยงเกี่ยวกับอค์ศิภัย ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเสี่ยงเกี่ยวกับระบบทะเบียนนิติ ความเสี่ยงเกี่ยวกับการควบคุมมาตรฐานหลักสูตร</p>		

องค์ประกอบที่ 3 การเงินและงบประมาณ

3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ; ผู้รับผิดชอบ นางศรีนุชา พันมา

<p>กองฯ ควรมีการวิเคราะห์เพิ่มเติมว่าความมั่นคงทางการเงินของกองฯเป็นอย่างไร เช่น การวิเคราะห์ว่างบประมาณที่ได้รับลดลงทุกปี ปีละกี่เปอร์เซ็นต์ วิเคราะห์ว่าเกิดผลกระทบต่อกองอย่างไร โดยอธิบายเป็นลายลักษณ์อักษร เสนอแก่ผู้บริหาร และนำเข้าที่ประชุมในวาระเพื่อพิจารณานำผลที่ได้จากการพิจารณาดังกล่าวมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์ด้านการเงิน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. วิเคราะห์งบประมาณที่ได้รับว่ามีแนวโน้มเพิ่มขึ้นลดลงอย่างไร ก็เปอร์เซ็นต์ เกิดผลกระทบต่อกองอย่างไร 2. นำเรื่องการโอนเงินของโครงการต่างๆ ทุกครั้ง และการใช้เงินงบประมาณต่างๆ เข้าวาระเพื่อพิจารณาในการประชุมกอง 	<p>- ได้ดำเนินการปรับแผนกลยุทธ์ด้านการเงินและวิเคราะห์งบประมาณตามข้อเสนอแนะ</p> <p>- ได้นำเรื่องการโอนเงินของโครงการต่างๆ ทุกครั้ง และการใช้เงินงบประมาณต่างๆ เข้าวาระเพื่อพิจารณาในการประชุมกองฯ</p>
--	---	---

องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ; ผู้รับผิดชอบ นางรังสิมา เมฆมงคล

<p>กองฯ ต้องนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงานและส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้</p> <p>นอกจากนี้ ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพของกองฯ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธกิจของกองฯ เช่น นิสิต คณาจารย์ เป็นต้น อาจเป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการประกันคุณภาพของกองฯ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. นำผลการประกันคุณภาพภายในมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของกองฯ และวิเคราะห์ความสอดคล้องต่อการพัฒนาแผนกลยุทธ์แต่ละตัวบ่งชี้ 2. เชิญผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการการประกันคุณภาพของกองฯ 3. ส่งเสริมเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานด้วยการเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง 	<p>- ได้นำผลการประกันคุณภาพภายในมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของกองฯ และอยู่ระหว่างวิเคราะห์ความสอดคล้องต่อการพัฒนาแผนกลยุทธ์แต่ละตัวบ่งชี้</p> <p>- เชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมาเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพของกอง</p> <p>- มีกิจกรรมส่งเสริมเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงานด้วยการเข้าร่วมกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง</p>
--	---	--

ตัวบ่งชี้ที่/ ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน	แผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะ	การดำเนินการ
<p>กองฯ ต้องการเครือข่ายแลกเปลี่ยน ความรู้ด้านประกันคุณภาพระหว่าง หน่วยงาน เช่น ภายในกอง ระหว่างกอง และระหว่างมหาวิทยาลัย เพื่อสร้าง เครือข่ายการเรียนรู้ มีการตั้ง คณะกรรมการร่วม ระหว่างหน่วยงาน เพื่อดำเนินกิจกรรมดังกล่าว อย่าง ต่อเนื่อง</p>		
<p>องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก</p>		
<p>ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม; ผู้รับผิดชอบ นางภัทริกา สิงห์สถิตย์ และนายพงษ์พิทักษ์ สุคำ</p>		
<p>1. ควรแสดงหลักฐานอ้างอิงเกี่ยวกับ การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการ กำหนดวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยม ของกองบริการการศึกษา 2. กองบริการการศึกษาควรปรับปรุง ภูมิทัศน์และการจัดสภาพแวดล้อมให้น่า อยู่และน่าเข้าใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ อาจใช้การมีส่วนร่วมของบุคลากรโดย ประกวดการตกแต่งมุมสะอาดสวยงาม ของงานต่าง ๆ ภายในกอง ฯ</p>	<p>1. จัดเวทีให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการกำหนด วัฒนธรรมองค์กร และค่านิยมร่วมกันของ กองบริการการศึกษา 2. จัดโครงการสถานที่ทำงานน่าอยู่ แบ่งพื้นที่ รับผิดชอบ และสลับกันตรวจ</p>	<p>- มีการดำเนินงาน และอยู่ระหว่างรวบรวม หลักฐาน</p>
<p>ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ; ผู้รับผิดชอบนางรังสิมา เมฆ มงคล</p>		
<p>ในการประเมินตรวจสอบประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2557 กองบริการ การศึกษาอาจนำการสำรวจความ ต้องการของผู้รับบริการที่งานสนับสนุน วิชาการจัดทำขึ้น และควรดำเนินการให้ ครบตามเกณฑ์ทั้ง 5 ข้อ</p>	<p>1. สำรวจความต้องการของผู้รับบริการโดย ใช้แบบสอบถามเชิงสำรวจ 2. วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ และวางแผนให้บริการให้ตรงกับความ ต้องการของผู้รับบริการ 3. ดำเนินงานตามแผน ประเมินผล นำผล การประเมินและข้อเสนอแนะมาวาง แผนการให้บริการในรอบปีถัดไป</p>	<p>- ได้ดำเนินการสำรวจความต้องการของ ผู้รับบริการ และนำเสนอที่ประชุมกองเพื่อ วิเคราะห์แนวทางการดำเนินงานตอบสนอง ความต้องการผู้ใช้บริการ - มีการดำเนินการประเมินผลผู้ใช้บริการกอง ฯ อยู่ระหว่างวิเคราะห์ข้อมูล</p>

ตัวบ่งชี้ที่/ ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน	แผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะ	การดำเนินการ
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ; ผู้รับผิดชอบ นางรังสิมา เมฆมงคล และนางสาวพรชนก สวนอกัย		
<p>1. ควรประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกประเภท เช่น นิสิต อาจารย์ และบุคลากรคณะ/หน่วยงาน ที่มารับบริการจากกองบริการการศึกษา</p> <p>2. ควรจำแนกประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละงาน แต่ต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม</p>	<p>1. ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้ครบทุกประเภท</p> <p>2. ประเมินความพึงพอใจให้ครอบคลุมประเด็นสำคัญทั้ง 4 ด้านให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละงาน –แต่ละงานทำแบบประเมินงานตนเอง และสรุปปลายปีงบประมาณเพื่อทำเป็นผลการประเมินโดยรวมของตัวบ่งชี้</p>	<p>- มีการดำเนินการประเมินผลผู้ใช้บริการกองฯ อยู่ระหว่างวิเคราะห์ข้อมูล</p> <p>- ได้ปรับข้อความให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละงาน</p>
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน ; ผู้รับผิดชอบ นางนพวรรณ พานทอง		
<p>1. กองฯ ควรทบทวนการกำหนดกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) อาจพิจารณาจากภาระหน้าที่ที่ระบุไว้ในปฏิญญาของกอง ฯ ถอดเป็นกระบวนการดำเนินงานหลัก และจำแนกงานย่อย (Sub Process) ให้สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติในแต่ละงาน</p> <p>2. ควรวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการดำเนินงานหลักของกองบริการการศึกษา เพื่อความสอดคล้องของพันธกิจของกอง ฯ</p> <p>3. ควรจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานหลัก/งานย่อย เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจัยนำเข้า ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ และผู้รับบริการ</p>	<p>1. เชิญวิทยากรมาให้ความรู้เพื่อทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลัก(Core Process)และจำแนกเป็นงานย่อย (Sub Process) โดยวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการดำเนินงานหลักกับพันธกิจของกองฯ</p>	<p>- ไม่ได้ดำเนินการเชิญวิทยากรมาให้ความรู้เรื่องกระบวนการดำเนินงานหลัก(Core Process)และจำแนกเป็นงานย่อย (Sub Process)แต่ได้ร่วมกันพิจารณาปรับปรุง ในที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ</p>
ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย; ผู้รับผิดชอบ นางภัทริกา สิงห์สถิต นายกฤษ พักสีม่วง และนางสาวทัศนีย์ กลมพุก		
<p>ข้อขึ้นชม: กองบริการการศึกษา ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกใน Common Data Set ได้อย่างครบถ้วนตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย</p>	<p>รายงานข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย ให้ครบถ้วน ถูกต้อง ตามรอบระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด</p>	<p>- ได้ดำเนินการให้ข้อมูลกับมหาวิทยาลัยตามรอบ และอยู่ระหว่างปรับปรุงกระบวนการทำงาน</p>

1.18 รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

คณะกรรมการการประเมินกองบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2557

1 รศ. ดร.เทียมจันทร์	พานิชย์ผลินไชย	ประธานกรรมการ
2. รศ. ดร.วัฒนา	พัตเหตุ	กรรมการ
3. ผศ. จักรกฤษณ์	สถาปนศิริ	กรรมการ
4. ผศ. ดร.ปาจรีย์	ทองสนิท	กรรมการ
5. นางจิระประภา	ศรีปัตตา	กรรมการ
6. นายอนุวัทย์	เรืองจันทร์	กรรมการ
7. นางกิติวรา	เมฆมงคล	กรรมการและเลขานุการ
5 นางสาวศันสนีย์	หล่อศิริ	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

องค์ประกอบที่ 1
ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

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 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 หรือ 8 ข้อ

ผลการประเมินตนเอง

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน(การประเมินตนเอง = ตน / การประเมินของคณะกรรมการ = กก)

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	1	มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร หน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับปฏิญญาของหน่วยงาน	คณะกรรมการกองบริการการศึกษาได้มีการประชุม เมื่อวันที่ 29 มกราคม 2557 ระเบียบวาระที่ 4.7 ได้ทบทวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ปี พ.ศ.2555 - 2559 (ฉบับปรับปรุง ปี พ.ศ.2557) ที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ปี พ.ศ.2555 - 2559) (1.1.1.1, 1.1.1.2)	1.1.1.1 แผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา ปี พ.ศ.2555 - 2559 (ฉบับปรับปรุง ปี พ.ศ.2557) 1.1.1.2 รายงานผลการประชุมคณะกรรมการกองบริการการศึกษา ครั้งที่ 1/2557 (29 ม.ค.57)
✓	✓	2	มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของ หน่วยงาน ไปสู่ทุกหน่วยงานย่อยภายใน	กองบริการการศึกษามีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา ปี พ.ศ.2555 - 2559 (ฉบับปรับปรุง ปี พ.ศ.2557) โดยเผยแพร่แผนฯให้งานต่าง ๆ ภายในกองบริการการศึกษาได้รับทราบ ซึ่งหัวหน้างานจะดำเนินการชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคลากรในงานและดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนฯ (1.1.2.1)	1.1.2.1 บันทึกข้อความมอบเล่มแผนยุทธศาสตร์ฯให้งานต่าง ๆ ถือปฏิบัติ

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	3	มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน	กองบริการการศึกษาดำเนินการนำแผนยุทธศาสตร์ฯ ไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี โดยแต่ละงานจะรับผิดชอบการเสนอโครงการต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ เพื่อบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งมีความครอบคลุมครบตามพันธกิจของกองบริการการศึกษา (1.1.3.1, 1.1.3.2)	1.1.3.1 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างแผนยุทธศาสตร์กับแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2557 1.1.3.2 แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2557
Γ	✓	4	มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	กองบริการการศึกษา ได้กำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ ในแต่ละโครงการ/กิจกรรมที่บรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี 2557 (1.1.4.1) เพื่อให้กองฯสามารถติดตามวัดผลความสำเร็จของการดำเนินการได้อย่างชัดเจน โดยในปีนี้มี การตั้งตัวบ่งชี้ไว้ทั้งหมดจำนวน 75 ตัวบ่งชี้ จากโครงการจำนวน 15 โครงการ อีกทั้งยังมีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์กองฯ เพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ (1.1.4.2) โดยมีการติดตามเมื่อสิ้นปีงบประมาณ เพื่อจะได้ทราบปัญหาและนำมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือจัดทำกลยุทธ์ใหม่ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันให้มีผลความสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1.1.4.1 แผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา พ.ศ.2555 - 2559 (ฉบับปรับปรุงปี พ.ศ.2557) (หน้า 14 - 24) 1.1.4.2 ตัวบ่งชี้ที่ระบุในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2557

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	5	มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน	กองบริการการศึกษาดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2557 ครบตามภารกิจหลักของกองฯ ทั้ง 5 ด้าน (1.1.5.1, 1.1.5.2)	1.1.5.1 สรุปแสดงความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการประจำปีต่อภารกิจหลักของกองบริการการศึกษา 1.1.5.2 สรุปรายงานผลการดำเนินการโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ 2557
✓	✓	6	มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา	งานสนับสนุนวิชาการ ได้ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี อย่างสม่ำเสมอเป็นรายไตรมาส (1.1.6.1) สรุปผลเสนอต่อผู้บริหารและนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการกองบริการการศึกษาพิจารณาทุกไตรมาส (1.1.6.2)	1.1.6.1 สรุปการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี รายไตรมาส 1.1.6.2 รายงานผลการประชุมคณะกรรมการกองบริการการศึกษา ครั้งที่ 1/2557 (29 ม.ค.57), 4/2557 (24 เม.ย.57), 7/2557 (1 ส.ค.57), 9/2557 (25 ก.ย.57)
✓	✓	7	มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา	หลังสิ้นปีงบประมาณ 2557 กองบริการการศึกษาได้มีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของกองฯ และจัดทำสรุปรายงานผลต่อผู้บริหารและนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการกองฯ พิจารณา (1.1.7.1, 1.1.7.2)	1.1.7.1 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2557 1.1.7.2 รายงานผลการประชุมคณะกรรมการกองฯ ในการพิจารณาให้ความคิดเห็นต่อการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์กองฯ ประจำปีงบประมาณ 2557
✓	✓	8	มีการนำผลการพิจารณาข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	กองบริการการศึกษาได้นำผลการพิจารณาข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี (1.1.8.1)	1.1.8.1 สรุปรายงานการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ 2557

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
7 ข้อ	6	4.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน ตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	8	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	5	3.00	บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
การดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ได้กำหนดไว้อาจไม่ได้รับการดำเนินการเนื่องจากไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณหรือมีงบประมาณจำกัด	มหาวิทยาลัยมียุทธศาสตร์และมาตรการที่ชัดเจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงมีแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองเป้าหมายของมหาวิทยาลัย
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
การกำหนดตัวชี้วัดบางตัวสูงเกินไปทำให้ดำเนินการไม่บรรลุและบางตัวชี้วัดไม่ชัดเจน/ไม่สอดคล้องต้องได้รับการปรับแก้ไขเพื่อสามารถประเมินผลได้	คณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา มีส่วนร่วมในการทบทวนจัดทำแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา ปี พ.ศ.2555 - 2559 (ฉบับปรับปรุง พ.ศ.2557)

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

ไม่มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ ไม่มีการกำหนดตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการประจำปีมีแต่KPIโครงการ ยังไม่มีการนำผลไปพัฒนาปรับปรุง

ข้อสรุปโดยรวมองค์ประกอบที่ 1

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง : -

จุดที่ควรพัฒนา : -

1. การกำหนด KPI ของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
2. การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์และการดำเนินการตามวงจร PDCA

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง : -

1. ควรมีการทบทวนการกำหนดตัวบ่งชี้แผนกลยุทธ์และกำหนดตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีที่บ่งชี้ความสำเร็จของการดำเนินการตามแผนฯ
2. ควรมีระบบและกลไกถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ไปสู่หน่วยงานย่อยเพื่อให้มีการดำเนินการไปตามแผนที่กำหนดและควรมีการดำเนินโครงการให้เป็นไปตามวงจรของ PDCA

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม(ถ้ามี) : -

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบการพัฒนาบุคลากร
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการประเมินตนเอง

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน(การประเมินตนเอง = ตน / การประเมินของคณะกรรมการ = กก)

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	1	มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์	กองบริการการศึกษา จัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร (พ.ศ.2557-2559) โดยคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร (2.1.1.1) มีการจัดทำข้อมูลอัตรากำลังบุคลากรให้เป็นปัจจุบัน กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ (2.1.1.2) ได้ดำเนินการจัดทำแผนการปรับปรุง ควบคุมภายใน (2.1.1.3) ทั้งนี้เพื่อพัฒนางานทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ทักษะ โดยมีการส่งบุคลากรเข้าอบรม ศึกษาดูงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้การสนับสนุนด้านการวิจัย การเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความรัก ความสามัคคีภายในองค์กร มีการจัดการประชุมบุคลากร (2.1.1.4) ร่วมหารือ ระดมความคิด วางแผนการปฏิบัติงาน พัฒนาปรับปรุง กฎระเบียบของกองบริการการศึกษา รวมถึงการพัฒนางานด้านบุคลากร เพื่อผลสัมฤทธิ์สูงสุด การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา และพัฒนางานประจำได้	2.1.1.1. <u>แผนพัฒนาบุคลากรกองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ.2557 - 2559)</u> 2.1.1.2. <u>แผนยุทธศาสตร์ (ปรับปรุง57)</u> 2.1.1.3. <u>แผนการปรับปรุงควบคุมภายใน กองบริการการศึกษา</u> 2.1.1.4. <u>คำสั่งคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา</u>

กก.	คน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	2	มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	กองบริการการศึกษาได้สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร โดยมีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรม สัมมนา ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ และมีการประชาสัมพันธ์ เรื่องการจัดอบรมสัมมนาทั้งจากหน่วยงานภายใน(2.1.2.1)และภายนอก(2.1.2.2) ให้กับบุคลากรภายในองค์กรได้ทราบอย่างทั่วถึง และนำผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการจากผู้บริหารมาวิเคราะห์(2.1.2.3) นำมาใช้ประกอบในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี ได้นำสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งมาเป็นเงื่อนไขในการที่จะพัฒนาบุคลากรให้สามารถพัฒนางานประจำของตนเองได้ตามที่ต้องการ สร้างกำลังใจและแรงกระตุ้นให้พัฒนาตนเองจนได้รับการเข้าสู่ตำแหน่งหน้าที่ ที่สูงขึ้นตามวุฒิการศึกษา หรือระเบียบราชการ	2.1.2.1 เอกสารการเข้าร่วมอบรม สัมมนา กับหน่วยงานภายใน 2.1.2.2 เอกสารการเข้าร่วมอบรม สัมมนา กับหน่วยงานภายนอก 2.1.2.3 แบบประเมินการปฏิบัติราชการ (ลับ)
✓	✓	3	มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	กองบริการการศึกษาได้เปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานลาศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิทางการศึกษา และปรับฐานเงินเดือน (2.1.3.1) สนับสนุนการทำผลงานเพื่อการเลื่อนระดับตำแหน่งงานให้สูงขึ้น (2.1.3.2) ดำเนินการต่อสัญญาจ้างให้พนักงานราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยโดยใช้เงินรายได้ 3 ปี (2.1.3.3) มีสวัสดิการการตรวจสุขภาพประจำปี (2.1.3.4)มอบเงินสวัสดิการสงเคราะห์ให้แก่บุคลากรภายในกองบริการการศึกษา กรณีทำการสมรส มีบุตร กำเนิดใหม่ เจ็บป่วยเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาล เกษียณอายุราชการ ลาอุปสมบท ร่วมบริจาคหรือทำบุญในพิธีต่างๆ ประสบอัคคีภัย อุทกภัย วาตภัย และกรณีบุคลากร บิดามารดาคู่สมรสหรือบุตรถึงแก่กรรม (2.1.3.5) จัดให้มีกิจกรรมร่วมกันในวันสำคัญตามประเพณีต่างๆ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ (2.1.3.6)	2.1.3.1. บันทึกข้อความขออนุมัติลาศึกษาต่อของบุคลากร 2.1.3.2. คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น โครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อขอตำแหน่งให้สูงขึ้น 2.1.3.3 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวรเรื่องการต่อสัญญาจ้างฯ 2.1.3.4 เอกสารการเบิกจ่ายค่าตรวจสุขภาพประจำปี 2.1.3.5 ข้อตกลงสวัสดิการสงเคราะห์กบต. 2.1.3.6 ภาพกิจกรรม 1 ภาพกิจกรรม 2 ภาพกิจกรรม 3 ภาพกิจกรรม 4

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	4	มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	กองบริการการศึกษา มีแนวปฏิบัติให้บุคลากรรายงานผลการเข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาดูงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาในการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ภายหลังจากที่ได้ไปรับการพัฒนาตนเองในหัวข้อต่างๆ โดยให้เสนอรายงานต่อผู้บังคับบัญชา (2.1.4.1)	2.1.4.1 รายงานสรุปผลการ อบรมสัมมนา 1 รายงานสรุปผลการ อบรมสัมมนา 2
✓	✓	5	มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ	กองบริการการศึกษา วางแนวปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากร พ.ศ.2553 (2.1.5.1) ได้เผยแพร่โดยทำบันทึกข้อความเวียนแจ้งไปถึงบุคลากรทุกคนเพื่อทราบและให้ถือปฏิบัติ ผู้บริหารและงานบุคคลได้มีการแจ้งและติดตามการปฏิบัติเกี่ยวกับกฎ ระเบียบต่างๆ ให้กับบุคลากรทราบอย่างสม่ำเสมอ ทั้งในที่ประชุมกองบริการการศึกษา ระบบหนังสือราชการ และแจ้งโดยตรงกับบุคลากร (2.1.5.2) นอกจากนั้นผู้บริหารยังส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมโครงการอบรมคุณธรรมจริยธรรม และจรรยาบรรณในวิชาชีพของมหาวิทยาลัยด้วย (2.1.5.3)	2.1.5.1 ข้อบังคับว่าด้วย จรรยาบรรณของบุคลากร 2.1.5.2 รายงานการประชุม คณะกรรมการกองบริการ การศึกษา ครั้งที่2/2557 , ครั้งที่3/2557 ,ครั้งที่ 5/2557 ,ครั้งที่9/2557 , ครั้งที่10/2557 และเอกสาร แจ้งเวียน 2.1.5.3 บันทึกข้อความการ เข้าร่วมโครงการคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ
✓	✓	6	มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร	อยู่ระหว่างพัฒนาแนวทางการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร	
✓	✓	7	มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร		

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	2	2.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 4	5	4.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 4	5	4.00	บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
บางโครงการไม่ได้รับการอนุมัติ เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการของบประมาณสนับสนุนโครงการ	มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณส่วนหนึ่งให้เป็นงบกลางเพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัยโดยเฉพาะ บุคลากรทุกท่านมีสิทธิ์ขอรับได้ทุกคนเท่าเทียมกัน
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
ยังไม่สามารถดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรที่วางไว้ครบทุกข้อ เนื่องจากมีข้อจำกัดอยู่หลายด้านเช่นระยะเวลางบประมาณ หน้าที่หลักที่ต้องรับผิดชอบ ฯ	1.บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ดูแลและมีความรับผิดชอบ ต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเป็นอย่างดี 2.ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาโดยส่งเสริมและสนับสนุนด้านการพัฒนาบุคลากรทุกด้านเช่น การศึกษาต่อการวิจัย การฝึกอบรม ฯ

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

ควรมีการจัดทำแผนบริหารบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ และดำเนินการให้เป็นไปตามแผน ตลอดจนดำเนินการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารบุคลากรและนำผลการประเมินไปปรับปรุงให้ครบตามวงจร PDCA ขาดการกำหนด KIP ของแผน จึงไม่สามารถประเมินผลความสำเร็จของแผนฯ ได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการประเมินตนเอง

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน(การประเมินตนเอง = ตน / การประเมินของคณะกรรมการ = กก)

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	1	คณะกรรมการประจำ หน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตาม กฎหมายกำหนดครบถ้วนและมี การประเมินตนเองตาม หลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า	กองบริการการศึกษา มีการปฏิบัติหน้าที่ตาม พันธกิจ และปฏิญญากองบริการการศึกษา ที่ กำหนดไว้อย่างครบถ้วนและมีการประเมิน ตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อประเมินผล การดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาของ คณะกรรมการกองบริการการศึกษา	2.2.1.1 ปฏิญญากองบริการ การศึกษา 2.2.1.2 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 4302/2556 เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการประจำกองบริการ การศึกษา 2.2.1.3 รายงานประจำปีที่เป็น รายงานผลการประเมินคุณภาพ ภายใน ประจำปีงบประมาณ 2556 www.qs.nu.ac.th/qant/2/FileStore/2557/0000003000/0/SAR_56.rar 2.2.1.4 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำกองบริการ การศึกษา ครั้งที่ 11/2556 วันที่ 29 พฤศจิกายน 2556 ระเบียบวาระที่ 1.5 2.2.1.4 แบบประเมินตนเองของ คณะกรรมการประจำกองบริการ การศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2557 2.2.1.5 แบบประเมินการ บริหารงานของผู้บริหาร

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
					<p>2.2.1.6 รายงานผลการประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2557</p> <p>2.2.1.7 รายงานผลการประเมินการบริหารงานของผู้บริหาร</p>
✓	✓	2	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน	<p>- ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา รวมถึงรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ และผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มีวิสัยทัศน์ในการบริหารงานและถ่ายทอดทิศทางการดำเนินงานตามนโยบายของมหาวิทยาลัยสู่บุคลากรกองบริการการศึกษาทุกคน</p> <p>- กองบริการการศึกษามุ่งเน้นการพัฒนากระบวนสารสนเทศและฐานข้อมูลเพื่อนำมาพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น และตอบสนองต่อผู้รับบริการภายในและภายนอก</p>	<p>2.2.2.1 ภาพถ่ายผู้บริหารถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรกองบริการการศึกษา เมื่อวันที่ 1 กันยายน 2557</p> <p>2.2.2.2 ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวิชาการให้แนวทางการปฏิบัติงานบุคลากรกองบริการการศึกษา</p> <p>2.2.2.3 ระบบทะเบียนออนไลน์ http://reg.nu.ac.th/registrar/?avs988376100=2</p>
✓	✓	3	ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานตามปฏิญญาของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน	<p>ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาและคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษามีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย และสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานตามปฏิญญาของหน่วยงานไปยังบุคลากรทุกคนในกองบริการการศึกษา และได้นำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการกองบริการการศึกษา</p>	<p>2.2.3.1 สรุปโครงการ/กิจกรรม แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557</p> <p>2.2.3.2 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา ครั้งที่ 4/2557 วันที่ 24 เมษายน 2557 ระเบียบวาระที่ 4.3</p> <p>2.2.3.3 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา ครั้งที่ 9/2557 วันที่ 25 กันยายน 2557 ระเบียบวาระที่ 1.2</p> <p>2.2.3.4 ภาพถ่ายผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา ถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2557 ให้กับบุคลากรกองบริการการศึกษา</p>

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	4	ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม	ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา สนับสนุนให้บุคลากรในกองบริการการศึกษามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ โดยมอบอำนาจให้ตัดสินใจในการบริหารจัดการงานบางอย่างที่เหมาะสม มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในกอง โดยมอบหมายภาระหน้าที่ ที่ชัดเจนให้ดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	<p>2.2.4.1 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 2031/2556 เรื่อง แต่งตั้งผู้รักษาราชการแทน ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี ลงวันที่ 5 มิถุนายน 2556</p> <p>2.2.4.2 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 2308/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษากองบริการการศึกษา</p> <p>2.2.4.3 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 4126/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง กองบริการการศึกษา</p> <p>2.2.4.4 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 4125/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานจัดทำและพัฒนาเว็บไซต์กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร</p>
Γ	✓	5	ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ	ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาและรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มีการถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ผ่านตามลำดับขั้นตอนการบริหารและประชุมบุคลากรเพื่อรับฟังนโยบายการบริหารงาน ทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ของกองบริการการศึกษาและนำไปสู่เป้าหมายของมหาวิทยาลัย	<p>2.2.5.1 โครงการ ประชุมเชิงปฏิบัติการปรับแผนกลยุทธ์</p> <p>2.2.5.2 โครงการจัดความรู้เพื่อพัฒนาบุคลากร เรื่อง การจัดทำสมรรถนะและแผนพัฒนาสมรรถนะรายบุคคล</p> <p>2.2.5.3 ภาพถ่ายผู้บริหารถ่ายทอดแนวทางการปฏิบัติงานสู่ผู้ปฏิบัติงาน</p>

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
					<p>2.2.5.4 หลักฐานการดาวน์โหลดเอกสารจาก website กองบริการการศึกษา</p> <p>2.2.5.5 ส่งเสริมพัฒนาผู้ปฏิบัติงานให้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา</p>
✓	✓	6	ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	<p>ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาบริหารงานเป็นไปตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ข้อ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของหน่วยงานและผู้รับบริการเป็นหลัก</p> <p>1. หลักประสิทธิผล</p> <p>- กองบริการการศึกษา มีการบริหารจัดการที่ดี สัมฤทธิ์ผลตามผลการปฏิบัติราชการ โดยเฉพาะผลการจัดสอบคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในสถาบันอุดมศึกษา และการบริหารจัดการด้านพัสดุในการจัดซื้อจัดจ้างของกองบริการการศึกษา</p> <p>2. หลักประสิทธิภาพ</p> <p>- การบริหารจัดการงานภายในกองบริการการศึกษา ดำเนินการตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก รวมถึงการปฏิบัติงานตามพันธกิจ วัตถุประสงค์ และปฏิญญากองบริการการศึกษา มีการกำกับดูแลผู้ปฏิบัติงาน ให้ปฏิบัติงานเป็นไปตามระเบียบและแนวทางการปฏิบัติงานที่ดี รวมถึงการจัดสถานที่และบริเวณโดยรอบให้เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน</p> <p>3. หลักการตอบสนอง</p> <p>- กองบริการการศึกษา มีการบริหารจัดการให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ วางแนวทางการให้บริการที่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก เช่น การให้บริการ one stop service ของงานทะเบียนนิสิตและประมวลผล เป็นต้น</p> <p>4. หลักการรับผิดชอบ</p>	<p>1. หลักประสิทธิผล</p> <p>2.2.6.1 ผลการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ</p> <p>2.2.6.2 รายงานการเบิกจ่ายเงินประจำเดือน</p> <p>2. หลักประสิทธิภาพ</p> <p>2.2.6.3 เป้าหมายในการบริหารมหาวิทยาลัย</p> <p>http://www.nu.ac.th/th/c_management3.php</p> <p>2.2.6.4 ส่งเสริมกิจกรรมและให้สวัสดิการสำหรับบุคลากรกองบริการการศึกษา</p> <p>2.2.6.5 ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศ มหาวิทยาลัยนเรศวร</p> <p>http://reg.nu.ac.th/registrar/noticenu.asp?avs908505929=6</p> <p>2.2.6.6 สรุปโครงการ/กิจกรรมแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2557</p> <p>3. หลักการตอบสนอง</p> <p>2.2.6.7</p> <p>http://www.acad.nu.ac.th:8080/index.php/2013-03-29-04-51-15/2013-03-29-04-52-21/303-one-stop-service</p>

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
				<p>- ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา มีความรับผิดชอบต่อปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานของกองบริการการศึกษา รับฟังปัญหาและนำปัญหานั้นมาแก้ไข เช่น ปัญหาการรับเข้าศึกษา ปัญหาการจัดสรรงบประมาณสำหรับการใช้จ่ายไม่เพียงพอ</p> <p>5. หลักความโปร่งใส</p> <p>- ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา ได้กำกับดูแลและติดตามให้การปฏิบัติงานของกองบริการการศึกษาเป็นไปตาม ระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ประกาศของทางราชการและมหาวิทยาลัย รวมถึงการเปิดเผยข้อมูลการปฏิบัติงานของกองบริการการศึกษาให้สาธารณชนได้รับทราบผ่านทาง website กองบริการการศึกษาและกระดานข่าวต่างๆ บริเวณกองบริการการศึกษา</p> <p>6. หลักการมีส่วนร่วม</p> <p>- ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาได้กำหนดให้มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ และจัดให้มีการจัดการความรู้ภายในกองบริการการศึกษา เพื่อหาแนวทางแก้ไขจุดบกพร่องที่เกิดขึ้นภายในกองบริการการศึกษา มีการเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการแสดงความคิดเห็นผ่านทางแบบสอบถามและ website กองบริการการศึกษา ในการร้องเรียนเรื่องต่างๆ ได้</p> <p>7. หลักการกระจายอำนาจ</p> <p>- ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา ให้บุคลากรทุกคนในกองบริการการศึกษามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ โดยมอบหมายงานต่างๆ ผ่านหัวหน้างาน และหัวหน้าโครงการต่างๆ รวมถึงการประชุมร่วมกันของบุคลากรกองบริการการศึกษา เพื่อให้ทุกคนได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นภายในที่ประชุมกองบริการการศึกษา</p> <p>8. หลักนิติธรรม</p>	<p>4. หลักการรับผิดชอบ</p> <p>2.2.6.8 หน้าเว็บไซต์กองบริการการศึกษา ระบบสารสนเทศ http://www.acad.nu.ac.th:8080/</p> <p>2.2.6.9 รับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ในเว็บไซต์กองบริการการศึกษา http://reg.nu.ac.th/registrat/feedback_allans.asp?avs128439057=9</p> <p>5. หลักความโปร่งใส</p> <p>2.2.6.10 ภาพถ่ายกระดานข่าวต่างๆ บริเวณรอบกองบริการการศึกษา</p> <p>2.2.6.11 หน้าเว็บไซต์กองบริการการศึกษาแสดงการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกองบริการการศึกษา http://www.acad.nu.ac.th:8080/</p> <p>6. หลักการมีส่วนร่วม</p> <p>2.2.6.12 โครงการประเมินผลความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน</p> <p>7. หลักกระจายอำนาจ</p> <p>2.2.6.13 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 2031/2556 เรื่องแต่งตั้งผู้รักษาการแทนผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี วันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ.2556</p>

กก.	ตน.	ชื่อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
				<p>- ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษามีการใช้อำนาจในการบริหารจัดการตามระเบียบและข้อบังคับ ตามที่หน่วยงานภายในและภายนอกกำหนดไว้ เช่น ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร รวมถึงนโยบายต่างๆ ที่ได้รับจากมหาวิทยาลัย และระเบียบกรมบัญชีกลาง</p> <p>9. หลักความเสมอภาค</p> <p>- ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษามีการบริหารจัดการบุคลากร ภายในกองบริการ การศึกษาอย่างเท่าเทียมกัน การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างยุติธรรม รวมถึงการจัดสวัสดิการให้บุคลากรทุกคนอย่างทั่วถึง</p> <p>10. หลักฉันทาคติ</p> <p>- ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษามีการบริหารจัดการภายในกองบริการการศึกษามุ่งเน้นหลักฉันทาคติเป็นสำคัญ การดำเนินการใดๆ ภายในกองบริการการศึกษามีการดำเนินการตามความคิดเห็นของบุคลากรในกองบริการ การศึกษา หากมีปัญหาก่อเกิดขึ้นในกองบริการ การศึกษา มีการนำปัญหาดังกล่าวเข้าที่ประชุม คณะกรรมการกองบริการการศึกษามาเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขต่อไป</p>	<p>8. หลักนิติธรรม</p> <p>2.2.6.14 ระเบียบ ข้อบังคับ และ ประกาศ มหาวิทยาลัยนเรศวร http://reg.nu.ac.th/registrar/noticenu.asp?avs908505929=6</p> <p>9. หลักเสมอภาค</p> <p>2.2.6.15 แบบประเมินการปฏิบัติราชการ (ลับ)</p> <p>10. หลักฉันทาคติ</p> <p>2.2.6.16 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำกองบริการ การศึกษา</p>
ก	๗	7	คณะกรรมการประจำ หน่วยงาน ประเมินผลการ บริหารงานของผู้บริหาร และ นำผลการประเมินไปปรับปรุง การบริหารงานอย่างเป็น รูปธรรม	คณะกรรมการกองบริการการศึกษามีการ ประเมินผลการบริหารงานของผู้ผู้อำนวยการกอง บริการการศึกษา และนำผลการประเมิน รายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการกองบริการ การศึกษา เพื่อนำผลที่ไปปรับปรุงพัฒนา	2.2.7.1 รายงานผลการประเมินการ บริหารงานของผู้บริหาร

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 7	2	2.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 4	7	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 4	5	4.00	บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
มหาวิทยาลัยอื่นเรศวร มีการจัดสรรงบประมาณให้หน่วยงานในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานไม่เพียงพอต่อการบริหารจัดการในส่วนที่ต้องปรับปรุงแก้ไข	มหาวิทยาลัยสนับสนุนและมีนโยบายให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยอื่นเรศวร มีการจัดอบรมภายในหน่วยงานเพื่อพัฒนาและปรับปรุงแผนปฏิบัติงาน

ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
กองบริการการศึกษาไม่มีส่วนได้ส่วนเสียหรือมีบุคคลจากหน่วยงานภายนอกเข้าเป็นคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา	1. กองบริการการศึกษา มีคณะกรรมการประจำกอง โดยคัดเลือกจากหัวหน้างานและตัวแทนของแต่ละกลุ่ม กลุ่มข้าราชการ กลุ่มลูกจ้างประจำ กลุ่มพนักงานราชการเงินแผ่นดิน พนักงานมหาวิทยาลัยเงินแผ่นดิน และพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ ทำให้ได้รับความคิดเห็นที่หลากหลายจากบุคลากรแต่ละกลุ่ม 2. กองบริการการศึกษา มุ่งเน้นการกระจายอำนาจในการบริหารจัดการภายในกอง โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานแต่ละชุด

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

- ไม่ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินตนเองไว้ล่วงหน้า และไม่มีการนำผลประเมินมาปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม
- รายละเอียดการถ่ายทอดความรู้ของผู้บริหารไม่ชัดเจน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

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

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน(การประเมินตนเอง = ตน / การประเมินของคณะกรรมการ = กก)

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	1	มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	กองบริการการศึกษา โดยคณะกรรมการกองบริการการศึกษาได้กำหนดแผนการจัดการความรู้กองบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2557 ร่วมกัน โดยมีเป้าหมายในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของกองฯ (2.3.1.1)	2.3.1.1 แผนการจัดการความรู้กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2557
✓	✓	2	มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1	กองบริการศึกษามีเป้าหมายในการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรเพื่อนำมาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานกองบริการการศึกษา ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาคือบุคลากรของแต่ละงานตามโครงสร้างการบริหารงานกองบริการการศึกษา (2.3.2.1)	2.3.2.1 กลุ่มเป้าหมายตามแผนการจัดการความรู้กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2557
✓	✓	3	มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด	กองบริการการศึกษาได้ดำเนินการจัดกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้กองบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2557 โดยจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บุคลากรกองฯ จำนวน 3 ครั้ง ดังนี้ 1. การสัมมนาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในหัวข้อ “การเตรียมความพร้อมรับมือสทกิจ ม.น. แบบเต็มร้อย” วันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2557 ณ อาคารเอกาทศรถ มหาวิทยาลัยนเรศวร 2. การสัมมนาให้ความรู้จากวิทยากรผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการความรู้ในองค์กร ในหัวข้อ “การสกัดองค์ความรู้สู่การใช้ประโยชน์”	2.3.3.1 เว็บไซต์เผยแพร่องค์ความรู้ (KA) ที่ได้จากการสกัดความรู้

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
				วันที่ 21 กรกฎาคม 2557 ณ อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา 3. ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการศึกษาดูงาน ณ TAKUSHOKU UNIVERSITY ประเทศญี่ปุ่น (13-18 ตุลาคม 2557) หัวข้อ “การบริหารระบบการจัดสอบและการคัดเลือกนิสิตเข้าศึกษา” วันที่ 3 พฤศจิกายน 2557 ณ สำนักงานอธิการบดี นอกจากนี้ ได้สนับสนุนเชื่อมโยงการจัดการความรู้ขององค์กรกับหน่วยงานภายนอก โดยจัดส่งบุคลากรเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก 2 ครั้ง รวมจำนวน 8 คน และจัดทำสรุปเผยแพร่แก่กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง (2.3.3.1)	
✓	✓	4	มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)	มีการรวบรวมความรู้ตามของกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามแผนฯ มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกเป็นลายลักษณ์อักษรทางเว็บไซต์ของกองบริการการศึกษา (2.3.4.1)	2.3.4.1 หน้าเว็บไซต์ KM กองบริการการศึกษา
✓	✓	5	มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปิงบประมาณปัจจุบันหรือปิงบประมาณที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	กองบริการการศึกษาได้ติดตามผลการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปิงบประมาณ 2557 โดยจัดทำแบบสรุปลงความรู้สู่การพัฒนา (Explicit knowledge for development) กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยรัตนนคร (2.3.5.1)	2.3.5.1 แบบสรุปลงความรู้สู่การพัฒนา(Explicit knowledge for development) กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยรัตนนคร

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	2	2.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	5	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	5	5.00	บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
การจัดกิจกรรมของเครือข่าย/ชุมชนภายในมหาวิทยาลัย(ซึ่งเป็นเครือข่ายที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้น)ยังขาดความต่อเนื่อง	มีเครือข่ายชุมชนภายนอกเกี่ยวข้องกับภารกิจโดยตรงของกองบริการการศึกษา เช่น เครือข่ายสำนักทะเบียนทั่วประเทศ ซึ่งกองบริการการศึกษาได้ส่งบุคลากรเข้าร่วม KM เป็นประจำทุกปี
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
<ol style="list-style-type: none"> 1. ยังไม่มีกลยุทธ์ที่ดีพอในการสร้างให้บุคลากรให้ความสนใจและเป็นองค์แห่งการเรียนรู้อย่างแท้จริง 2. ขาดทีมงานที่เข้มแข็ง 3. กองบริการการศึกษายังไม่มี best practice ของตนเอง 	-

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

ควรกำหนดประเด็นความรู้ (KV) ให้ครอบคลุมพันธกิจด้านอื่นๆ ของกอง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ผลการประเมินตนเอง

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน(การประเมินตนเอง = ตน / การประเมินของคณะกรรมการ = กก)

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	1	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน	กองบริการการศึกษาได้แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงคณะกรรมการและตัวแทนที่รับผิดชอบของแต่ละหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการและคณะทำงานบริหารความเสี่ยง(2.4.1.1-2.4.1.3)	2.4.1.1 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 2525/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยนเรศวร 2.4.1.2 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 3403/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยนเรศวร 2.4.1.3 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ 4216/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกองบริการการศึกษา
✓	✓	2	มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน	มีการดำเนินการวิเคราะห์ และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของสถาบัน โดยผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาการ ในฐานะประธานกรรมการบริหารความเสี่ยงได้จัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของกองบริการการศึกษา (2.4.2.1) และได้ นำแผนบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยนเรศวรมาเป็นแนวทางในการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงภายในกองบริการการศึกษา (2.4.2.2 และ 2.4.2.3)	2.4.2.1 บันทึกข้อความ ที่ ศร 0527.01.03(2)/ว 1173 ลงวันที่ 21 พฤษภาคม 2557 เรื่อง ขอเชิญประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประจำกองบริการการศึกษา 2.4.2.2 การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2557

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
				<p>โดยให้แต่ละงานนำเสนอหัวข้อที่คิดว่าเป็นความเสี่ยงเพื่อนำเข้าที่ประชุม คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และ คณะกรรมการได้ร่วมกันพิจารณาคัดเลือก หัวข้อที่เป็นความเสี่ยงสูงเพื่อหาแนวทางในการจัดทำความเสี่ยง และวิเคราะห์ความเสี่ยง เมื่อคณะกรรมการพิจารณาแล้วมีมติเห็นพร้อมกันว่าเป็นความเสี่ยงระดับสูง จำนวน 3 โครงการ ได้แก่ 1. โครงการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันอัคคีภัยของ อาคารเรียนเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษาฯ และอาคารปราบไตรจักร ซึ่งเป็นความเสี่ยงด้านคุณภาพชีวิตและความปลอดภัย 2. โครงการการติดตามมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.) เพื่อการบริหารจัดการหลักสูตร เป็นความเสี่ยงด้านกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และ 3. โครงการสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร เป็นความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (2.4.2.4)</p>	<p>2.4.2.3 แผนบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2556-2557</p> <p>2.4.2.4 สรุปผลการพิจารณาการจัดทำ แผนบริหารความเสี่ยงของกองบริการ การศึกษา เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2557 เวลา 13.00 น. ณ ห้องประชุม กองบริการการศึกษา</p>
✓	✓	3	มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2	<p>เมื่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงได้ดำเนินการพิจารณาคัดเลือกความเสี่ยงที่มีระดับสูงครบทั้ง 3 ด้านเรียบร้อยแล้ว ซึ่งได้แก่ด้านคุณภาพชีวิตและความปลอดภัย ด้านกฎระเบียบข้อบังคับและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และด้านการปฏิบัติงาน ก็ได้มอบหมายให้ตัวแทนแต่ละงานไปดำเนินการวิเคราะห์ความเสี่ยง ระบุปัจจัยเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยง ตามแบบฟอร์มและคู่มือ ขั้นตอนการจัดทำแบบฟอร์มการบริหาร ความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยกำหนด (2.4.3.1) เพื่อนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงอีกครั้งก่อนเสนอต่อผู้บริหาร (2.4.3.2) เมื่อตัวแทนแต่ละงานได้นำโครงการไปวิเคราะห์ความเสี่ยง ระบุปัจจัยเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยง</p>	<p>2.4.3.1 เล่มคู่มือขั้นตอนการทำแบบฟอร์มการบริหารความเสี่ยงคณะ/หน่วยงาน</p> <p>2.4.3.2 บันทึกข้อความขอเรียนเชิญประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง</p> <p>2.4.3.3 รายงานวิเคราะห์ความเสี่ยงและแบบฟอร์มโครงการ NU-RM 2 - NU-RM 9 "โครงการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันอัคคีภัยของอาคารเรียนเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษาฯ และอาคารปราบไตรจักร"</p> <p>2.4.3.4 รายงานวิเคราะห์ความเสี่ยงและแบบฟอร์มโครงการ NU-RM 2 - NU-RM 9 "โครงการการติดตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.) เพื่อการบริหารจัดการหลักสูตร"</p>

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
				ประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงตามแบบฟอร์ม (NU-RM2 – NU-RM9) เรียบร้อยแล้ว จึงได้เข้าที่ประชุม คณะกรรมการเพื่อร่วมกันพิจารณา จำนวน 3 โครงการ คือ 1. โครงการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันอัคคีภัยของอาคารเรียนเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา และอาคารปราบไตรจักร (2.4.3.3) 2. โครงการการติดตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.) เพื่อการบริหารจัดการหลักสูตร (2.4.3.4) 3. โครงการสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร (2.4.3.5)	2.4.3.5 รายงานวิเคราะห์ความเสี่ยงและแบบฟอร์มโครงการ NU-RM 2 - NU-RM 9 "โครงการสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร"
✓	✓	4	มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน	คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงร่วมกันพิจารณาโครงการบริหารความเสี่ยงทั้ง 3 โครงการ 1. โครงการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันอัคคีภัยของอาคารเรียนเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา และอาคารปราบไตรจักร 2. โครงการการติดตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.) เพื่อการบริหารจัดการหลักสูตร 3. โครงการสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร ตามแบบฟอร์ม (NU-RM2 – NU-RM9) และฝ่ายเลขานุการจึงได้นำเสนอต่อผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา (2.4.4.1)	2.4.4.1 ขอส่งแผนการบริหารความเสี่ยงกองบริการการศึกษา
✓	✓	5	มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง	กองบริการการศึกษาได้มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนการบริหารความเสี่ยง ของความเสี่ยง 3 โครงการที่ดำเนินการวิเคราะห์ ระบุความเสี่ยงและปัจจัยเสี่ยง จัดลำดับความเสี่ยง และประเมินโอกาสและผลกระทบของแต่ละโครงการเรียบร้อยแล้ว จึงได้จัดทำรายงานการประเมินผลการดำเนินการตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกองบริการการศึกษา และเสนอต่อมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (2.4.5.1)	2.4.5.1 NU-RM 10 รายงานการประเมินผลการบริหารความเสี่ยง

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
	✓	6	มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงานและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป	หลังจากที่ได้ดำเนินการวิเคราะห์ จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และรายงานการประเมินผลการบริหารความเสี่ยงให้กับผู้บริหาร คณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกองบริการการศึกษาโดยได้นำผลประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการใช้ในการปรับแผน หรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป โดยแยกแต่ละโครงการดังนี้ 1. โครงการเตรียมความพร้อมเพื่อป้องกันอัคคีภัยของอาคารเรียนเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษาฯ และอาคารปราบไตรจักร โดยกองบริการการศึกษาได้ดำเนินการจัดทำแผนผังแสดงจุดติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง และทางหนีไฟของอาคารเรียนเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษาฯ และอาคารปราบไตรจักร เพื่อให้ นิสิต อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลทั่วไปที่เข้ามาใช้บริการอาคารเรียนทั้ง 2 อาคาร ทราบถึงจุดติดตั้งถังดับเพลิงและทางหนีไฟเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉินขึ้น (2.4.6.1) และได้ดำเนินการแจ้งผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนบริหารความพร้อมต่อสภามหาวิทยาลัย (2.4.6.2) 2. โครงการการติดตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.) เพื่อการบริหารจัดการหลักสูตร โดยกองบริการการศึกษาได้จัดทำระบบการบริหารจัดการหลักสูตร TQF เพื่อใช้กำกับ ติดตามหลักสูตร ตั้งแต่ มคอ.2-7 ทุกหลักสูตร ของแต่ละภาคการศึกษา/ปีการศึกษา ที่เปิดสอนในมหาวิทยาลัยนเรศวร (2.4.6.3) 3. โครงการสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร กองบริการการศึกษาจัดทำโครงการอบรมให้ความรู้อาจารย์นิเทศงานสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร และโครงการจัดทำฐานข้อมูลสารสนเทศสหกิจศึกษา โดยบรรจุไว้ในแผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2558 (2.4.6.4)	2.4.6.1 <u>แผนผังแสดงจุดติดตั้งอุปกรณ์ดับเพลิง และทางหนีไฟของอาคารเรียนเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษาฯ และอาคารปราบไตรจักร</u> 2.4.6.2 <u>บันทึกข้อความแจ้งผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนบริหารความพร้อมต่อสภามหาวิทยาลัย</u> 2.4.6.3 ระบบการบริหารจัดการหลักสูตร TQF เพื่อใช้กำกับ ติดตามหลักสูตร ตั้งแต่ มคอ.2-7 ทุกหลักสูตร ของแต่ละภาคการศึกษา/ปีการศึกษา http://tqfmanagement.nu.ac.th/ 2.4.6.4 <u>โครงการสหกิจศึกษามหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2558</u>

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	1	1.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	6	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	5	4.00	บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
มหาวิทยาลัยควรกำหนดปฏิทินการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงประจำปี และแจ้งให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ทราบ เพื่อการเป็นแนวทางในการดำเนินงานบริหารความเสี่ยง	มหาวิทยาลัยนเรศวรมีการกำหนดนโยบาย และแผนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งระบุผู้รับผิดชอบหลัก และผู้รับผิดชอบในแต่ละมาตรการและตัวชี้วัด ในแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยแจ้งให้ทราบและถือปฏิบัติอย่างชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร

ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
<p>ควรอบรมเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงแก่คณะกรรมการด้านการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนให้บุคลากรกองบริการการศึกษาทุกท่านมีส่วนร่วมในการบริหารและจัดการความเสี่ยงมากยิ่งขึ้น</p>	<p>1. กองบริการการศึกษามีการนำแผนบริหารความเสี่ยง และคู่มือการบริหารความเสี่ยง มาใช้ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงภายใน</p> <p>2. กองบริการการศึกษามีการมอบหมายให้แต่ละหน่วยงานภายในดำเนินการวิเคราะห์ และส่งความเสี่ยงที่เกิดขึ้นของแต่ละงาน เสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกองบริการการศึกษา เพื่อร่วมกันพิจารณาว่าเรื่องใดมีความเสี่ยงสูง และควรได้รับการจัดการอย่างเร่งด่วนมาวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี</p>

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

ไม่มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการจัดทำแผนความเสี่ยง

ข้อสรุปโดยรวมองค์ประกอบที่ 2

จุดแข็ง :

มีการใช้ KM เป็นเครื่องมือในการพัฒนางานประจำได้อย่างมีประสิทธิภาพ

แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ควรกำหนดประเด็นความรู้ (KV) ให้ครอบคลุมพันธกิจด้านอื่นๆ ของกอง

จุดที่ควรพัฒนา :

จัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรให้มีความชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

ควรแยกแผนบริหารออกจากแผนพัฒนาบุคลากรให้ชัดเจนและกำหนด KPI ของแผนฯ (ไม่ใช่ KPI ของโครงการ/กิจกรรม)

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม(ถ้ามี) : -

องค์ประกอบที่ 3
การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ผลการประเมินตนเอง

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน(การประเมินตนเอง = ตน / การประเมินของคณะกรรมการ = กก)

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และ แนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน (ถ้ามี)	กองบริการการศึกษา มีนโยบายและแผนการทางการเงิน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย (3.1.1.1) และมีการจัดหาทรัพยากรทางการเงิน มีแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณรายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษาตรวจสอบ เพื่อความโปร่งใส (3.1.1.2)	3.1.1.1 แผนกลยุทธ์ด้านการเงิน กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ.2555-2559) รายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 3.1.1.2 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 4302/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนาหน่วยงาน และบุคลากร	กองบริการการศึกษา มีการจัดทำงบประมาณประจำปี ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ (3.1.2.1-3)	3.1.2.1 แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2557, งบประมาณที่ได้รับจัดสรรงบประมาณแผ่นดิน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557, งบประมาณที่ได้รับจัดสรรงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
					<p>3.1.2.2 การจัดทำคำขอตั้งเงินนอกงบประมาณแผ่นดิน ประเภทเงินรายได้ ประจำปี พ.ศ. 2557 (หนังสือที่ ศธ 0527/01.04(2)/328 ลงวันที่ 9 พ.ค. 56)</p> <p>3.1.2.3 ส่งข้อมูลการจัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายได้ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2557 (หนังสือศธ 0527.03(2)/1468 ลงวันที่ 17 มิ.ย.56)</p>
✓	✓	3	มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	กองบริการการศึกษา จัดทำรายงานสถานะทางการเงินเสนอต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษาเป็นประจำทุกเดือน (3.1.3.1)	<p>3.1.3.1 รายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน รายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณรายได้ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2557</p> <p>งบประมาณแผ่นดิน ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2557 ได้รายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา เป็นประจำทุก ๆ เดือน รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา บรรจุในวาระเพื่อพิจารณา วาระที่ 4.1 สรุปการเบิกจ่าย งบประมาณแผ่นดิน และวาระที่ 4.2 สรุปการเบิกจ่ายเงินงบประมาณ รายได้ ตามปีงบประมาณ เดือน ตุลาคม 2556- กันยายน 2557 ครั้งที่ 10,11,12 /2556 และครั้งที่ 1.2,3,4,5,6,7,8,9/2557</p>

กก.	ตน.	ชื่อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
					<p>(ไตรมาสที่ 1) -งบประมาณแผ่นดิน เดือน ต.ค. 56 -งบประมาณแผ่นดิน เดือน พ.ย.56 -งบประมาณแผ่นดิน เดือน ธ.ค.56</p> <p>(ไตรมาสที่ 2) -งบประมาณแผ่นดิน เดือน ม.ค.57 -งบประมาณแผ่นดิน เดือน ก.พ.57 -งบประมาณแผ่นดิน เดือน มี.ค. 57</p> <p>(ไตรมาสที่ 3) -งบประมาณแผ่นดิน เดือน เม.ย. 57 -งบประมาณแผ่นดิน เดือน พ.ค.57 -งบประมาณแผ่นดิน เดือน มิ.ย. 57</p> <p>(ไตรมาสที่ 4) -งบประมาณแผ่นดิน เดือน ก.ค. 57 -งบประมาณแผ่นดิน เดือน ส.ค. 57 - งบประมาณแผ่นดิน เดือน ก.ย. 57</p> <p>งบประมาณรายได้ ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2557</p> <p>(ไตรมาสที่ 1) -งบประมาณรายได้ เดือน ต.ค. 56 -งบประมาณรายได้ เดือน พ.ย.56 -งบประมาณรายได้ เดือน ธ.ค.56</p> <p>(ไตรมาสที่ 2) -งบประมาณรายได้ เดือน ม.ค.57 -งบประมาณรายได้ เดือน ก.พ.57 -งบประมาณรายได้ เดือน มี.ค. 57</p> <p>(ไตรมาสที่ 3) -งบประมาณรายได้ เดือน เม.ย. 57 -งบประมาณรายได้ เดือน พ.ค.57 -งบประมาณรายได้ เดือน มิ.ย. 57</p> <p>(ไตรมาสที่ 4) -งบประมาณรายได้ เดือน ก.ค. 57 -งบประมาณรายได้ เดือน ส.ค. 57 - งบประมาณรายได้ เดือน ก.ย. 57</p>

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	4	มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง	กองบริการการศึกษา มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงขององค์กรอย่างต่อเนื่อง (3.1.4.1) และ (3.1.4.2)	<p>3.1.4.1 แผนกลยุทธ์ด้านการเงิน กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2555-2559 ,แบบวิเคราะห์แผนกลยุทธ์ทางการเงินแผ่นดินและเงินงบประมาณรายได้ (ปี 2555-2559) , นำเข้าประชุมคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษาเป็นประจำทุก ๆ เดือน ในวาระเพื่อพิจารณา ที่วาระที่ 4.1 งบประมาณแผ่นดิน วาระที่ 4.2 งบประมาณรายได้ ตามปีงบประมาณ ปี 2557 เดือน ตุลาคม 2556-เดือนกันยายน 2557 ครั้งที่ 10/2556 ครั้งที่ 11/2556 ครั้งที่ 12/2556 ครั้งที่ 1/2557 ครั้งที่ 2/2557ครั้งที่ 3/2557,ครั้งที่ 4/2557,ครั้งที่ 5/2557,ครั้งที่6/2557,ครั้งที่ 7/2557,ครั้งที่8/2557 และ ครั้งที่ 9/2557</p> <p>3.1.4.2 รายงานและวิเคราะห์ การใช้เงินงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2557</p>
✓	✓	5	มีการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด	กองบริการการศึกษา มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในกองบริการการศึกษา และคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์มหาวิทยาลัย กำหนด 3.1.5.1) ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สำนักงานตรวจสอบภายใน ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ได้เข้ามาตรวจสอบกองบริการการศึกษา เนื่องจากไม่ได้รับจากตรวจสอบมาเป็นเวลานาน 5 ปีแล้ว อีกทั้งกองบริการการศึกษารับผิดชอบดูแลอาคารปราบไตรจักรเพิ่มขึ้น(3.1.5.2)	<p>3.1.5.1 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 0382/2554 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในของกองบริการการศึกษา</p> <p>3.1.5.2 บันทึกข้อความที่ ศธ 0527.01.14/017.2557 ลงวันที่ 10 ตุลาคม 2556 สำนักงานตรวจสอบภายใน ขอเข้าตรวจการดำเนินงาน ตามแผนการตรวจสอบประจำปี 2557</p>

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	6	ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ	ผู้บริหารของกองบริการการศึกษา ได้มีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด เพื่อการวางแผนในการตัดสินใจ พร้อมทั้งได้รายงานการเบิกจ่ายเงิน (ข้อมูลจากระบบในระบบ 3 มิติ) งบประมาณแผ่นดินและงบประมาณรายได้ ส่งให้มหาวิทยาลัยพิจารณาเป็นประจำทุกเดือน (3.1.6.1)	3.1.6.1 สรุบบประมาณรายรับ-รายจ่าย เงิน กองบริการการศึกษา และรายงานการเบิกจ่ายเงิน งบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณรายได้ (ข้อมูลจากระบบ 3 มิติ) (ไตรมาสที่ 1)-ประจำเดือน ต.ค. 56 -ประจำเดือน พ.ย. 56 -ประจำเดือน ธ.ค. 56 (ไตรมาสที่ 2) -ประจำเดือน ม.ค. 57 -ประจำเดือน ก.พ. 57 -ประจำเดือน มี.ค. 57 (ไตรมาสที่ 3) -ประจำเดือน เม.ย. 57 -ประจำเดือน พ.ค. 57 -ประจำเดือน มิ.ย. 57 (ไตรมาสที่ 4) -ประจำเดือน ก.ค. 57 -ประจำเดือน ส.ค. 57

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	6	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	6	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	6	5.00	บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณ กองทุนสินทรัพย์ถาวร ค่าซ่อมแซมบำรุงรักษาทรัพย์สิน ให้ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน	มีระบบบันทึกข้อมูลทางการเงินและบัญชีที่ถูกต้อง ในระบบ 3 มิติ และระบบ GFMS สามารถตรวจสอบได้
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
ไม่มีบุคลากรในตำแหน่งนักวิชาการเงินและบัญชี โดยตรง	<ul style="list-style-type: none"> -กองบริการการศึกษาดำเนินการเบิกจ่ายเป็นไปตามแผนโครงการต่าง ๆ ที่ได้วางแผนการใช้จ่ายงบประมาณไว้ -เบิกจ่ายตามระเบียบกระทรวงการคลัง รวมทั้งระเบียบข้อบังคับ ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด -ผู้บริหารสามารถตรวจสอบการใช้จ่ายเงินได้ เพื่อใช้ในการตัดสินใจในการบริหารงาน

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

-

ข้อสรุปโดยรวมองค์ประกอบที่ 3

จุดแข็ง :

มีการดำเนินการและติดตามผลการใช้จ่ายการเงินและงบประมาณอย่างต่อเนื่อง

แนวทางเสริมจุดแข็ง :

ควรมีการทบทวนนโยบายและการวางแผนการเงินเพื่อให้การดำเนินงานด้านการเงินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

จุดที่ควรพัฒนา :

การวิเคราะห์สถานะทางการเงินและการใช้จ่ายงบประมาณ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

ควรมีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของหน่วยงานให้ชัดเจนในแต่ละหมวดเงินเพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวางแผนการเงินที่มีประสิทธิภาพ

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม(ถ้ามี) : -

องค์ประกอบที่ 4
ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

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

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน(การประเมินตนเอง = ตน / การประเมินของคณะกรรมการ = กก)

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	1	มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด	กองบริการการศึกษามีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน โดยใช้กระบวนการ PDCA กล่าวคือ (P) กองบริการการศึกษามีแผนยุทธศาสตร์ของกองบริการการศึกษา พ.ศ.2555-2559 และมีการทบทวนปรับปรุงแผนทุกปี (4.1.1.1) โดยปรับปรุงให้สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน (4.1.1.2) และมีโครงการ/แผนปฏิบัติการประจำปีของกองฯ ซึ่งกำหนดให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ พันธกิจ และปณิญาของกองฯ เพื่อเป็นกรอบ แนวทาง ในการดำเนินงานของบุคลากรของกองบริการการศึกษา และดำเนินงานอย่างมีคุณภาพโดยยึดแนวทางตามเกณฑ์ และตัวบ่งชี้ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยยเรศวร (4.1.1.3) และคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (4.1.1.4) (D) กองฯ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบโครงการ และคณะทำงานร่วมกันดำเนินงานตามแผนโครงการ (4.1.1.5) (C)	4.1.1.1 <u>แผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา พ.ศ. 2555-2559 (ฉบับปรับปรุง ปี พ.ศ.2557)</u> 4.1.1.2 <u>ตารางแสดงความเชื่อมโยงและสอดคล้องระหว่าง ยุทธศาสตร์ของกองบริการ กับ ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย หน้า 25-31</u> 4.1.1.3 <u>คู่มือการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยยเรศวร พ.ศ.2556</u> 4.1.1.4 <u>คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553</u> 4.1.1.5 <u>แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2557</u>

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
				มีคณะกรรมการประกันคุณภาพของกองบริการการศึกษา และคณะกรรมการประจำกอง ในการประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพให้ดำเนินไปควบคู่กับการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี และพันธกิจของกองบริการการศึกษา (4.1.1.6) (4.1.1.7)(A) และให้ข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุง แก้ไขหรือพัฒนาการดำเนินงานตามแผนเป็นระยะๆ	4.1.1.6 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 3637/2557 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา 4.1.1.7 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 4302/2556 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา
✓	✓	2	มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายในโดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน	(P)ในเรื่องการประกันคุณภาพ กองบริการการศึกษามีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญในเรื่องการประกันคุณภาพ โดยกำหนดเป็นมาตรการหนึ่งใน กลยุทธ์ที่ 2.4 พัฒนาความรู้ความสามารถ และระบบการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ มาตรการที่ 2.4.1 จัดอบรมพัฒนา ความรู้ความสามารถของบุคลากร จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และดำเนินงานประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ของแผนยุทธศาสตร์ของกองบริการการศึกษา พ.ศ.2555-2559 (4.1.2.1) โดยคณะกรรมการกองบริการการศึกษา และบุคลากรกองบริการการศึกษาได้มีส่วนร่วมในจัดทำแผนฯ ดังกล่าว และปฏิบัติตามประกาศแนวปฏิบัติในการจัดทำรายงานการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ (4.1.2.2) เป็นเครื่องมือและแนวทางการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของกองบริการการศึกษา	4.1.2.1 แผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา ปี พ.ศ. 2555-2559 (ฉบับปรับปรุง ปี พ.ศ.2557) หน้า 22-23 4.1.2.2 ประกาศมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่องแนวปฏิบัติในการจัดทำรายงานการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ และเรื่องนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และแนวทางการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ปี พ.ศ.2557-2560

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	3	มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และจัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน	(D)(C)มีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน โดยมีการติดตามการดำเนินงานตามโครงการ/แผนปฏิบัติงานประจำปี(4.1.3.1) และจัดทำสรุปผลการติดตามและประเมินผลเมื่อสิ้นปีงบประมาณ(4.1.3.2) และมีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อควบคุมติดตามการดำเนินงาน การประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับการทำงานและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ (4.1.3.3) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ(SAR) เพื่อเป็นการประกันคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน เสนอต่อกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา และมหาวิทยาลัย เป็นประจำทุกปี และจัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา (4.1.3.4) และคณะกรรมการประกันคุณภาพได้ร่วมกัน นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก มาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน (4.1.3.5) นำเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพในการประชุมคณะกรรมการกองเพื่อพิจารณาแนวทางการพัฒนาร่วมกัน และนำไปสู่การปฏิบัติ (4.1.3.6) นำเสนอแผนพัฒนาคุณภาพต่อมหาวิทยาลัย (4.1.3.7)	<p>4.1.3.1 การติดตามกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ(รายไตรมาส) ประจำปีงบประมาณ 2557</p> <p>4.1.3.2 สรุปผลการดำเนินโครงการประจำปีงบประมาณ 2557</p> <p>4.1.3.3 รายงานการประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 1/2557, ครั้งที่ 2/2557 และ ครั้งที่ 3/2557</p> <p>4.1.3.4 SAR ประจำปีงบประมาณ 2556 และ CAR/SAR ประจำปีงบประมาณ 2557 พร้อมบันทึกส่งเล่ม SAR ถึงคณะกรรมการผู้ประเมิน</p> <p>4.1.3.5 รายงานการประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพของกองบริการการศึกษา ครั้งที่ 1/2557 การนำผลการประเมินมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan)</p> <p>4.1.3.6 รายงานการประชุมคณะกรรมการกองบริการการศึกษา ครั้งที่ 2/2557 เรื่องเสนอพิจารณา วาระที่ 4.5 ตารางแผนพัฒนาคุณภาพกองบริการการศึกษา</p> <p>4.1.3.7 บันทึกข้อความขอเสนอแผนพัฒนาคุณภาพของกองบริการการศึกษาต่อมหาวิทยาลัย</p>

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
Γ	✓	4	มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้	คณะกรรมการการประกันคุณภาพมีการนำแผนพัฒนาคุณภาพมาดำเนินการ และติดตามผลการพัฒนา ตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าของการปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานตามแนวทางคุณภาพ ส่งผลถึงการปรับปรุง แผนกลยุทธ์ และการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ (4.1.4.1) มีคณะกรรมการกองฯ ติดตามการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และตัวชี้วัดที่ เพื่อให้การดำเนินงานสัมฤทธิ์ผลตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ และร่วมพิจารณาข้อจำกัด หรือหาแนวทางแก้ไขในตัวชี้วัดที่ยังไม่บรรลุตามแผนต่อไป (4.1.4.2)	4.1.4.1 รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาครั้งที่ 2/2557 4.1.4.2 รายงานการประชุมคณะกรรมการกองบริการการศึกษา ครั้งที่ 4/2557 วาระที่ 4.3 รายงานสรุปผลโครงการ/กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการของกองบริการการศึกษา ประจำปีไตรมาสถที่ 2
✓	✓	5	มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน ครบทุกองค์ประกอบคุณภาพ	กองบริการการศึกษามีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน ผ่านเว็บไซต์ของกองบริการการศึกษา (4.1.5.1) ข้อมูลพื้นฐาน และข้อมูลสถิติต่างๆ เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในหน่วยงาน และระดับมหาวิทยาลัย (4.1.5.2) ข้อมูลหลักสูตร (4.1.5.3) ข้อมูลการศึกษาต่อ (4.1.5.4)และมีการรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพครบทุกองค์ประกอบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด (4.1.5.5)	4.1.5.1 เว็บไซต์ กองบริการการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา http://www.acad.nu.ac.th:8080/ 4.1.5.2 สารสนเทศข้อมูล ที่เป็นข้อมูลพื้นฐาน และข้อมูลสถิติเพื่อการประกันคุณภาพ http://www.reg.nu.ac.th/registrar/ 4.1.5.3 ข้อมูลหลักสูตร http://www.acad.nu.ac.th:8080/index.php/2013-03-29-04-55-14/2013-04-10-07-03-35 4.1.5.4 ข้อมูลการศึกษาต่อ http://www.acad.nu.ac.th/acad_admission/

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
					4.1.5.5 การรายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในผ่านระบบกลาง Q-ANT http://www.qs.nu.ac.th/qant2/
✓	✓	6	มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน	กองบริการการศึกษาได้รับความอนุเคราะห์จากผู้ทรงคุณวุฒิที่มาจากหน่วยงานภายนอกพร้อมเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพของกองบริการการศึกษา(4.1.6.1) นอกจากนี้กองบริการการศึกษายังให้ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้รับบริการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพของกองบริการการศึกษา จากการทำวิจัยสถาบันที่สำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาทิ อาจารย์ บุคลากร นิสิต และผู้ใช้บัณฑิต ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงานตามพันธกิจของกองบริการการศึกษาและ นำผลการวิจัยสถาบันมาเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ (4.1.6.2) มีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการกองบริการการศึกษา เพื่อนำผลการประเมินมาเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของกองบริการการศึกษา โดยตอบสนองผู้ใช้บริการให้เกิดความพึงพอใจมากที่สุด (4.1.6.3) มีเว็บไซต์ของกองบริการการศึกษา (4.1.6.4) และ facebook ของกองบริการการศึกษา (4.1.6.5) สำหรับให้บริการข้อมูลของกองบริการการศึกษา และสำหรับตอบข้อซักถามแก่ผู้ใช้บริการได้รวดเร็ว ทุกที่ทุกเวลา	4.1.6.1 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของกองบริการการศึกษา ประจำปี 2557 4.1.6.2 งานวิจัยสถาบัน http://www.acad.nu.ac.th:8080/index.php/2013-03-29-04-51-15/2013-03-29-04-52-21 4.1.6.3 รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการกองบริการการศึกษา และบันทึกเสนอผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาแจ้งผู้เกี่ยวข้อง 4.1.6.4 www.acad.nu.ac.th 4.1.6.5 https://www.facebook.com/acad.nu?fref=ts

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	7	มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน และมีกิจกรรมร่วมกัน	กองบริการศึกษาได้มีการสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาระหว่างกองบริการการศึกษา กับ หน่วยงานอื่นๆ โดยการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จากหน่วยงานอื่นมาเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพของกองบริการการศึกษา (4.1.7.1) และร่วมประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ อีกทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนากองบริการการศึกษาให้มีคุณภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มากที่สุด (4.1.7.2) อีกทั้งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินการประกันคุณภาพ ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินโดยการแลกเปลี่ยน SAR/CAR ระหว่างหน่วยงาน เพื่อเป็นการศึกษาและนำข้อดีมาแลกเปลี่ยน เพื่อปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานในหน่วยงาน (4.1.7.3 และ 4.1.7.4) การเข้าร่วมสัมมนา/ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มการประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกับสำนักทะเบียน และประมวลผลทั่วประเทศ (4.1.7.5)	<p>4.1.7.1 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 3637/2557 เรื่องแต่งตั้ง คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาของกองบริการการศึกษา</p> <p>4.1.7.2 บันทึกเชิญกรรมการ ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกเข้าร่วม ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ กองบริการการศึกษา</p> <p>4.1.7.3 บันทึกมอบรายงานผลการ ประเมินตนเอง/ตรวจสอบ เผยแพร่ ให้กับหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย นเรศวร</p> <p>4.1.7.4 บันทึกการมอบรายงานผล การประเมินตนเอง/ตรวจสอบ จาก หน่วยงานต่างๆ ให้แก่กองบริการ การศึกษา</p> <p>4.1.7.5 รายงานสรุปผลการเข้าร่วม โครงการการสัมมนาวิชาการ เครือข่ายระบบทะเบียนนักศึกษาและ ประมวลผลการศึกษาทั่วประเทศครั้งที่ 7</p>

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
Γ	✓	8	มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์	กองบริการการศึกษามีแนวปฏิบัติที่ดีตามแนวทางคุณภาพ โดยเน้นการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่างๆ ในรูปคณะกรรมการต่างๆ (4.1.8.1-6) เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับรู้ ได้เสนอแนะความคิดเห็น ร่วมกันปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความผูกพัน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร อยากรเห็นองค์กรเจริญก้าวหน้าไปพร้อมกับบุคลากรทุกคน	4.1.8.1 คณะกรรมการกองบริการการศึกษา 4.1.8.2 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา 4.1.8.3 คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง 4.1.8.4 คณะกรรมการและคณะทำงานจัดทำและพัฒนาเว็บไซต์ 4.1.8.5 คณะกรรมการส่งเสริมการจัดการความรู้ (KM) 4.1.8.6 คณะกรรมการพัฒนาบุคลากรกองบริการการศึกษา

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 4	4	3.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	8	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	6	4.00	ไม่บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
1. แนวทางการประเมินของมหาวิทยาลัย มีการปรับเปลี่ยนอยู่เสมอ ทำให้หน่วยงานตั้งรับได้ไม่ทัน อาจทำให้การรายงานผลการดำเนินงานได้ไม่ดีเท่าที่ปฏิบัติงานจริง	1. มหาวิทยาลัยมีนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ตระหนักเรื่องคุณภาพ และดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปี
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
<p>1. บุคลากรที่เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพ มีภาระงานประจำมากอยู่แล้ว ไม่มีบุคลากรที่รับผิดชอบด้านงานประกันคุณภาพโดยตรง ทำให้การจัดประชุมร่วมกันขับเคลื่อนงานประกันคุณภาพ ทำได้ไม่สม่ำเสมอ การติดตามผลการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคบางอย่าง อาจล่าช้าออกไป</p> <p>2. งานวิจัยในเรื่องการประกันคุณภาพโดยตรงยังเป็นเรื่องที่ยากในการพิจารณาหาหัวข้อสำหรับทำการวิจัย หากแต่หน่วยงานต่างๆ ได้มีการดำเนินการวิจัยสถาบันเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอย่างสม่ำเสมอ</p>	<p>1. ผู้บริหารให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพ</p> <p>2. บุคลากรมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม ทั้งในรูปแบบของคณะกรรมการประกันคุณภาพ และบุคลากรทุกคนในเรื่องของการให้ข้อมูลการดำเนินงานเพื่อประกอบการรายงานการประกันคุณภาพ</p>

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

-ไม่มีการนำผลการประกันคุณภาพมาพัฒนาตัวบ่งชี้ผลลัพธ์-ไม่มีปฏิบัติการที่ดี

ข้อสรุปโดยรวมองค์ประกอบที่ 4

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง : -

จุดที่ควรพัฒนา :

การนำผลการประกันคุณภาพมาปรับปรุงการทำงาน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

ควรมีการนำผล QA ไปวิเคราะห์ในการจัดโครงการ/กิจกรรมที่สามารถพัฒนาตัวเองขึ้นตามแผนกลยุทธ์ได้อย่างแท้จริง

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม(ถ้ามี) : -

องค์ประกอบที่ 5 ภารกิจหลัก

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม
ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

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

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน(การประเมินตนเอง = ตน / การประเมินของคณะกรรมการ = กก)

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	1	การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี	กองบริการการศึกษาให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีในองค์กร และคงไว้ซึ่งวัฒนธรรมไทย โดยการส่งเสริมค่านิยมที่ดีในองค์กร เช่น การไหว้ทักทายทุกเช้า การมีสัมมาคารวะต่อผู้ใหญ่ การตรงต่อเวลา นอกจากนี้ กองฯยังให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากภายนอก มีบรรยากาศของมวลมิตรที่ร่วมกันทำงาน เน้นความร่วมมือและความเอาใจใส่เอื้ออาทรกัน ทั้งนี้ คณะกรรมการประจำกองฯจึงประกอบด้วยตัวแทนจากบุคลากรทุกกลุ่ม ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานราชการเงินรายได้ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ เพื่อทำหน้าที่พิจารณาการจัดโครงการ/กิจกรรมที่จะเชื่อมความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรและก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีขึ้นในองค์กร ในปีงบประมาณ 2557	5.1.1.1 รายงานผลการจัดให้มีพื้นที่โครงการและกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วม กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2557

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
				<p>คณะกรรมการกองบริการการศึกษาได้นำข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรกองบริการการศึกษาที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ในปีที่ผ่านมา ร่วมกันกำหนดแผนการจัดโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ 2557 จำนวน 5 กิจกรรม คือกิจกรรมสร้างน้ำพระและรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่วันสงกรานต์ กิจกรรมทำบุญถวายสังฆทาน การจัดบอร์ดนิทรรศการเกร็ดความรู้ทั่วไป กิจกรรม 5 ส. ประจำเดือน และจัดบอร์ดนิทรรศการความรู้ภาษาอาเซียน นอกจากนี้ กองบริการการศึกษา ได้จัดให้มีพื้นที่จัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วม คือ การแข่งขันกีฬามหาสนุกและงานเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ 2014 เพื่อเชื่อมความสัมพันธ์ในองค์กร และมีกิจกรรมเพิ่มเติมจากในแผนประจำปี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อส่งเสริมการรักษาสุขภาพและการทำงานเป็นทีม (ควบคุมน้ำหนักและมวลกาย BMI) ของบุคลากร ชื่อ “กิจกรรมรักษาสุภาพ” โดยจัดการแข่งขันเป็นทีม มอบเงินรางวัลเป็นกำลังใจแก่ผู้ชนะการแข่งขัน ซึ่งได้จัดขึ้นจำนวน 2 ครั้ง คือ ครั้งที่ 1 ระหว่างวันที่ 2 ธ.ค. 56 – 4 มี.ค. 57 และ ครั้งที่ 2 ระหว่างวันที่ 17 มี.ค. 57 – 30 มิ.ย. 57 ได้รับความร่วมมือจากบุคลากรเป็นอย่างดี (5.1.1.1)</p>	
✓	✓	2	สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีความสุนทรีย์	<p>กองบริการการศึกษามีนโยบายในการดูแลปรับปรุงสำนักงานให้สะอาด ถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอาคารสถานที่ให้สวยงาม โดยมีการบูรณาการเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลด้านอาคารสถานที่ โดยมหาวิทยาลัยได้จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดต่าง ๆ</p>	<p>5.1.2.1 รูปถ่ายกล้องวงจรปิด คู่ดับเพลิง ถังขยะ</p> <p>5.1.2.2 ภาพกิจกรรม 5 ส</p>

ก.ก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
				ภายในอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ ติดตั้งตู้ดับเพลิงทุกชั้น ๆ ละ 2 จุด มีระบบรักษาความสะอาดโดยมีถึงขยะให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดแต่ละพื้นที่อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ภายในสำนักงานได้จัดแบ่งพื้นที่ของแต่ละงานอย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายชื่องานอย่างชัดเจนสวยงาม มีพื้นที่นั่งพักผ่อนยามพักกลางวัน ทั้งนี้ กองฯ ได้จัดให้มีกิจกรรม 5 ส. โดยกำหนดให้มีวันทำความสะอาดกองฯเป็นประจำทุกสิ้นเดือน เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบในสำนักงานอยู่เสมอ (5.1.2.1, 5.1.2.2)	
✓	✓	3	ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	กองฯมีหน่วยงานธุรการดูแลรับผิดชอบในการปรับแต่งและจัดภูมิทัศน์ของสถานที่ให้สวยงาม โดยมหาวิทยาลัยจัดเจ้าหน้าที่จากกองอาคารสถานที่มาดูแลตกแต่งต้นไม้สวนหย่อม บริเวณโดยรอบอาคารเฉลิมพระเกียรติให้สวยงาม รื่นรมย์ ส่วนภายในสำนักงานกองฯได้ตกแต่งสถานที่ด้วยไม้ดอกไม้ประดับ และจัดมุมอ่านหนังสือแก่ผู้มาติดต่องาน และมุมพักผ่อนของบุคลากร ซึ่งทำให้ภายในสำนักงานมีความน่าอยู่ และสร้างพฤติกรรมที่ดีแก่บุคลากรในการรักษาความสะอาด และการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5.1.3.1, 5.1.3.2)	5.1.3.1 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมฯ 5.1.3.2 ภาพการตกแต่งภูมิทัศน์กองบริการการศึกษา
✓	✓	4	การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ	กองฯได้จัดพื้นที่ทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมต่อการจัดกิจกรรมทางศิลปะและวัฒนธรรม บริเวณด้านหน้าของสำนักงาน ซึ่งใช้ในการจัดกิจกรรมของกองฯอย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมรดน้ำดำหัวในวันสงกรานต์ บุคลากรของกองฯ การจัดบอร์ดให้ความรู้เกี่ยวกับภาษาอาเซียน กิจกรรมแข่งขันกีฬาหมาสาสนุกและงานเลี้ยงสังสรรค์ปีใหม่ 2014 (บริเวณสนามด้านหลังอาคาร QS) (5.1.4.1)	5.1.4.1 ภาพถ่ายบริเวณพื้นที่กิจกรรมกองบริการการศึกษา งานรดน้ำดำหัววันสงกรานต์ บอร์ดอาเซียน บอร์ดความรู้ แข่งกีฬาและเลี้ยงสังสรรค์

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	5	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับประเด็น 1- 4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5	กองฯ ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม ในช่วงปีงบประมาณ 2557 พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.75) ซึ่งเพิ่มมากขึ้นกว่าในปีที่ผ่านมา (5.1.5.1)	5.1.5.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรฯ

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	5	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	5	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	5	5.00	บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
-	1. กองบริการการศึกษามีพื้นที่สำหรับใช้ทำกิจกรรมต่างๆได้อย่างเพียงพอ 2. มหาวิทยาลัยมีกิจกรรมด้านศิลปวัฒนธรรมให้เข้าร่วมอย่างสม่ำเสมอ

ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
1. การจัดกิจกรรมด้านศิลปะและวัฒนธรรมยังมีไม่มาก 2. ขาดการกระตุ้นให้บุคลากรส่วนใหญ่ในองค์กรเข้าร่วมกิจกรรมเชิงศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย	บุคลากรมีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และช่วยกันรักษาความสะอาดของอาคารสถานที่ให้ถูกสุขลักษณะ

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

- ควรระบุวัฒนธรรมที่ดีของหน่วยงานไว้เป็นลายลักษณ์อักษร และมีกิจกรรมที่เอื้อต่อการสร้างวัฒนธรรมนั้น

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

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

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน(การประเมินตนเอง = ตน / การประเมินของคณะกรรมการ = กก)

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	1	มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ	กองบริการการศึกษา มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถาม ปลายเปิดจากผู้เคยรับบริการกองบริการการศึกษา (5.2.1.1) (5.2.1.2)	5.2.1.1 <u>แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการกองบริการการศึกษา</u> 5.2.1.2 <u>ผลสำรวจความต้องการของผู้รับบริการกองบริการการศึกษา</u>
Γ	✓	2	มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	กองบริการการศึกษา ให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ตรงกับความต้องกร และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยพัฒนาระบบการให้บริการในด้านต่างๆ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้มากที่สุด และได้กำหนดเป็นมาตรการไว้ในแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา (5.2.2.1) และนำผลสำรวจความต้องการรับบริการจากกองบริการการศึกษา เสนอต่อที่ประชุมกองบริการการศึกษา เพื่อนำมาพิจารณาความเป็นไปได้ในการพัฒนาการให้บริการ ให้ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (5.2.2.2)	5.2.2.1 <u>แผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา ปี พ.ศ. 2555-2559 (ฉบับปรับปรุง ปี พ.ศ.2557)</u> - มาตรการ 1.2.2 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงานและให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย - มาตรการ 1.2.3 ประชาสัมพันธ์การใช้ฐานข้อมูลและระบบทะเบียนออนไลน์ - มาตรการ 1.2.4 ปรับปรุงและพัฒนาาระบบให้บริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ โครงการปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณเคาท์เตอร์งานทะเบียนเพื่อผู้รับบริการ

กก.	ตน.	ชื่อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
					- มาตรการ 2.3.1 พัฒนา ประสิทธิภาพของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และคุณภาพการ ให้บริการอาคาร QS และปราปไตร จักร 5.2.2.2 รายงานการประชุมกองครั้งที่ ที่ 9/2557 วาระที่ 4.4 สรุปผล สำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ของกองบริการการศึกษา ประจำปี งบประมาณ 2557
☐	☑	3	มีการดำเนินการตามแผนให้บริการที่ กำหนด	กองบริการการศึกษาได้ดำเนินงานตาม มาตรการ และโครงการตามแผนการ พัฒนาการให้บริการที่กำหนดไว้ โดยพัฒนา ระบบทะเบียนออนไลน์ เพื่อให้บริการนิสิต อาจารย์ และบุคลากร ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบัน อยู่เสมอ (5.2.3.1) จัดทำคู่มืองานทะเบียน นิสิตและประมวลผล (5.2.3.2) ปรับปรุงการ ให้บริการ และภูมิทัศน์บริเวณเคาท์เตอร์งาน ทะเบียนเพื่อผู้รับบริการ โดยกันห้องกระจก และติดตั้งเครื่องปรับอากาศ (5.2.3.3)	5.2.3.1 http://www.reg.nu.ac.th/registrar/ 5.2.3.2 คู่มืองานทะเบียนนิสิตและ ประมวลผล http://www.reg.nu.ac.th/enroll guide.htm?avs530250072=5 5.2.3.3 ภาพการปรับปรุงภูมิทัศน์ บริเวณเคาท์เตอร์งานทะเบียนฯ
☐	☑	4	มีการประเมินผลการดำเนินงานตาม แผนการให้บริการ	มีการประเมินผลการให้บริการในเรื่องต่างๆ โดยจะเลือกการให้บริการแต่ละเรื่องมา ประเมินหมุนเวียนไป (5.2.4.1-3)	5.2.4.1 ประเมินผลความพึงพอใจ ต่อภูมิทัศน์งานทะเบียนนิสิตฯ (ห้อง กระจก) 5.2.4.2 รายงานความพึงพอใจการ ให้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ ปี การศึกษา 2556 5.2.4.3 การประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายใน อาคารปราปไตรจักร ปีการศึกษา 2556

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
		5	มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป	กองบริการการศึกษาให้ความสำคัญกับความ คิดเห็นของผู้รับบริการ โดยนำข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการมาร่วมกันหา แนวทางปรับปรุงการดำเนินการ เพื่อ ตอบสนองผู้รับบริการให้มีความพึงพอใจมา ที่สุด (5.2.5.1- 2)	5.2.5.1 รายงานการประชุมกอง บริการการศึกษา ค9/2557 วาระ เพื่อพิจารณา 4.4 สรุปผลสำรวจ ความต้องการของผู้รับบริการกอง บริการการศึกษาประจำปี งบประมาณ 2557 5.2.5.2 รายงานการประชุมกอง บริการการศึกษา ค10/2557 วาระ สืบเนื่อง แนวทางการพัฒนาตามผล สำรวจความต้องการของผู้รับบริการ กองบริการการศึกษา 5.2.5.3 สรุปแนวทางการพัฒนา จากผลสำรวจความต้องการของ ผู้รับบริการกองบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2557

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	0	0.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน ตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 4	5	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 4	1	1.00	ไม่บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
1. การจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัยมีจำกัด ทำให้การจัดซื้อครุภัณฑ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ยังตอบสนองความต้องการผู้รับบริการไม่เต็มประสิทธิภาพ	1. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนเงินทุนในการวิจัยสถาบันเพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนางาน 2. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนโครงการที่จะพัฒนาหน่วยงานเพื่อให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
1. การสำรวจความต้องการของผู้ใช้บริการกองบริการการศึกษา ยังไม่ได้รับข้อเสนอแนะเท่าที่ควร	1. บุคลากรทุกคนให้ความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร ช่วยกันหาแนวทางพัฒนาให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจตามความต้องการให้มากที่สุด เท่าที่จะทำได้

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

- ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการก่อนที่จะมีการกำหนดแผนการให้บริการ และควรสำรวจความต้องการให้ครอบคลุมผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน

ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุม 4 ประเด็นดังต่อไปนี้

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

หมายเหตุ

-

เกณฑ์มาตรฐาน เชิงปริมาณ

ผลการประเมินตนเอง

ข้อมูลพื้นฐาน	ยืนยันหน่วยงาน	ยืนยันกรรมการ
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุม 4 ประเด็น	3.8	3.8

ตัวตั้ง = 3.800 ตัวหาร = 1.000 ผลลัพธ์ = 3.800

ผลการดำเนินงาน

กองบริการการศึกษาได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองบริการการศึกษา ครอบคลุมความพึงพอใจครบทั้ง 4 ด้าน เป็นประจำทุกปี เพื่อนำผลการประเมินมาพิจารณา ในการปรับปรุงพัฒนางานให้ตอบสนองความพึงพอใจของผู้ใช้บริการให้มากที่สุด (5.3.1.1 และ 5.3.1.2) ผลการประเมินการใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา และอาคารปราบไตรจักร ประจำปี การศึกษา 2556 (5.3.1.3) ผลสำรวจความพึงพอใจต่อภูมิทัศน์งานทะเบียนฯ ประจำปีการศึกษา 2557 (5.3.1.4)

รายการหลักฐาน

5.3.1.1 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการกองบริการการศึกษา

5.3.1.2 รายงานสรุปผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองบริการการศึกษา

5.3.1.3 ผลการประเมินการใช้บริการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา และอาคารปราบไตรจักร ประจำปีการศึกษา 2556

5.3.1.4 ผลสำรวจความพึงพอใจต่อภูมิทัศน์งานทะเบียนฯ ประจำปีการศึกษา 2557

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 4	4.260	4.26	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ร้อยละ 4	3.800	3.80	ไม่บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ร้อยละ 4	3.800	3.80	ไม่บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
<p>1. ความต้องการของผู้รับบริการบางเรื่อง ชัดต่อระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย ทำให้ไม่ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ ส่งผลให้ความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยมาก</p> <p>2. ได้รับจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัย ในจำนวนที่จำกัดทำให้การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการยังไม่ครบถ้วนตามความต้องการ</p>	<p>มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณเพื่อปรับปรุงพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</p>
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
-	บุคลากรมีความสนใจในการพัฒนาตน พัฒนางาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับความพึงพอใจมากที่สุด

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

- ผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจค่อนข้างน้อย และไม่ได้ระบุสถานะของผู้ตอบแบบสอบถาม ควรมีการสำรวจความพึงพอใจให้ครอบคลุมผู้รับบริการทุกกลุ่ม เช่น เจ้าหน้าที่คณะหรือหน่วยงานอื่น อาจารย์ นิสิต และผู้รับบริการอื่น ๆ เช่น ผู้สมัครเข้าเรียน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน
ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

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

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน(การประเมินตนเอง = ตน / การประเมินของคณะกรรมการ = กก)

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	มีการกำหนดหรือทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญครบถ้วน ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน	กองบริการการศึกษามีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญครบถ้วน ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ ที่เชื่อมโยงกันของกระบวนการสนับสนุน (Support process) ให้กระบวนการหลักขับเคลื่อนไปอย่างสมบูรณ์ บรรลุพันธกิจ วัตถุประสงค์ ของหน่วยงาน (5.4.1.1)	5.4.1.1 คู่มือการปฏิบัติงานของกองบริการการศึกษา ครอบคลุมกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process)
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญ จากความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ	มีการทบทวนกระบวนการหลัก โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ของกองบริการการศึกษา จากการพิจารณาพันธกิจที่เน้นการให้บริการแก่ผู้รับบริการเป็นหลัก	5.4.2.1 รายงานการประชุม คณะกรรมการประกันคุณภาพ ของกองบริการการศึกษา 2/2557
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3	มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	กองบริการการศึกษาได้มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของแต่ละงาน เพื่อให้การดำเนินการเป็นมาตรฐานเดียวกัน	5.4.3.1 คู่มือการปฏิบัติงานกองบริการการศึกษา
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4	มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เป็นต้น	คณะกรรมการกองบริการการศึกษา ได้นำกระบวนการหลักมาทบทวน วิเคราะห์เลือกกระบวนการหลักที่จะพัฒนาหาแนวทางการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตามลำดับความสำคัญมากที่สุด ในปีงบประมาณ 2558	

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
Γ	Γ	5	มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำ รายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อ ให้ พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการ กำหนดกระบวนการที่จะดำเนินงานในปีงบประมาณ ต่อไป	-	-

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	0	0.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน ตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 3	3	3.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 3	3	3.00	บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
<p>1. บุคลากรลดลงเนื่องจากการเกษียณอายุราชการ และไม่ได้ รับอัตราเพิ่มทดแทนทำให้ปริมาณงานเพิ่มขึ้น ทำให้การ ปฏิบัติงาน</p> <p>ไม่บรรลุตามเป้าหมาย ที่กำหนดไว้ในภารกิจ</p> <p>2. การดำเนินโครงการต่างๆ ต้องใช้งบประมาณในการ ดำเนินงาน แต่กองบริการการศึกษาได้รับงบประมาณที่ใช้ใน การดำเนินงานค่อนข้างจำกัด</p>	<p>มหาวิทยาลัยนเรศวร สนับสนุนให้หน่วยงานภายในมีการจัดทำ แผนฯ ของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปในทิศทาง เดียวกับมหาวิทยาลัยนเรศวร</p>

ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
1. บุคลากรมีหน้าที่รับผิดชอบเพิ่มมากขึ้น ทำให้การทำงานให้บรรลุเป้าหมายใช้เวลามากขึ้น 2. บุคลากรมีภาระงานประจำที่ต่อเนื่อง ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมพร้อมกันได้	1. กองบริการการศึกษา มีการกำหนดคณะทำงานเพื่อรับผิดชอบงานหลักต่างๆ ภายในกองบริการการศึกษา ทำให้ทำงานเป็นไป อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ 2. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามพันธกิจและปณิธานของกองบริการการศึกษาและมีการควบคุมอย่างใกล้ชิด

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

-

ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย
ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 หรือ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ผลการประเมินตนเอง

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน(การประเมินตนเอง = ตน / การประเมินของคณะกรรมการ = กก)

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร	มหาวิทยาลัยนเรศวรโดยกองพัฒนาคุณภาพ การศึกษาได้จัดทำคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษร แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกัน คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อ กำหนดผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลและรายงาน ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ทั้ง 3 ส่วน คือ สกอ. สมศ. และ กพร. ทั้งนี้ ในส่วน กองบริการการศึกษา จะเป็นหน่วยงานที่ รับผิดชอบในตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับด้าน วิชาการ เช่น ระบบและกลไกการพัฒนา หลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ข้อมูล พื้นฐานเกี่ยวกับสถิติในระบบทะเบียนนิสิต ต่าง ๆ เป็นต้น (5.5.1.1)	<u>5.5.1.1 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพการศึกษา</u>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้บริหาร สูงสุดของหน่วยงาน	กองบริการการศึกษามีการกำกับ ติดตามให้ บุคลากรผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ที่ มหาวิทยาลัยกำหนด ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงานประกัน คุณภาพ ตามวงรอบการประกัน คุณภาพ เสนอผ่านผู้อำนวยการกองบริการ การศึกษาพิจารณาตรวจสอบความถูกต้อง ของข้อมูล และรายงานรองอธิการบดีฝ่าย วิชาการพิจารณา ตามลำดับ (5.5.2.1)	<u>5.5.2.1 ผังขั้นตอนการจัดเก็บข้อมูลการ ประกันคุณภาพกองบริการการศึกษา</u>

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
✓	✓	3	มีการจัดเก็บข้อมูลครบถ้วนตามตัวบ่งชี้คุณภาพ	กองบริการการศึกษามีการจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานครบถ้วนตามตัวบ่งชี้คุณภาพที่รับผิดชอบ (5.5.3.1)	5.5.3.1 รายงาน SAR มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีการศึกษา 2556
✓	✓	4	มีการรายงานข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพที่รับผิดชอบ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด	มหาวิทยาลัยจะมีการติดตามให้หน่วยงานต่าง ๆ รายงานข้อมูลตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ตามรอบระยะเวลา ซึ่งกองบริการการศึกษาได้มีการรายงานข้อมูลตัวบ่งชี้คุณภาพที่รับผิดชอบตามรอบระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดโดยผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเรียบร้อยแล้วจึงนำข้อมูลลงในระบบ CHE QA Online ต่อไป (5.5.4.1)	5.5.4.1 หลักฐานการติดตามผลรายงานผลตามรอบระยะเวลา
✓	✓	5	ข้อมูลของหน่วยงานมีความถูกต้องชัดเจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ข้อมูลการรายงานผลประกันคุณภาพการศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองบริการการศึกษา โดยเฉพาะ Common Data Set มีความถูกต้อง ชัดเจน เช่น จำนวนนิสิต หลักสูตร ผู้สำเร็จการศึกษา ฯลฯ เนื่องจากเป็นข้อมูลที่มาจากระบบฐานข้อมูลทะเบียนนิสิตของมหาวิทยาลัย และข้อมูลหลักสูตรได้รับการยืนยันจากคณะ ทั้งนี้ คณะและหน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพในองค์ประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สมศ.2 (5.5.5.1)	5.5.5.1 รายงานข้อมูล Common Data Set ประจำปีการศึกษา 2556
✓	✓	6	มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่ให้ข้อมูลเรื่องที่เป็นพันธกิจหลักของหน่วยงาน และรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้	กองบริการการศึกษามีระบบทะเบียนออนไลน์ (reg) ที่เป็นข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินงานของระบบทะเบียนนิสิตและประมวลผลต่าง ๆ เพื่อการบริหารงาน การตัดสินใจ และรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย (5.5.6.1)	5.5.6.1 หน้าเว็บไซต์ข้อมูลของระบบทะเบียนออนไลน์

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	6	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	6	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	5	4.00	ไม่บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
<p>1. การบรรลุเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยขึ้นอยู่กับผลการดำเนินงานของคณะต่าง ๆ ทำให้ผลการดำเนินงานบางตัวบ่งชี้อาจไม่บรรลุตามเป้าหมาย หากมีบางคณะไม่ได้ดำเนินการ</p> <p>2. การประสานงานความร่วมมือขอข้อมูลกับคณะและหน่วยงานบางหน่วยงาน อาจมีความล่าช้า</p>	<p>มหาวิทยาลัยมีระบบ CHE QA Online ทำให้หน่วยงานกลางสามารถเข้าไปดูข้อมูลการประเมินตนเองของแต่ละคณะ รวมถึงการใช้หลักฐานอ้างอิงต่าง ๆ ของแต่ละคณะมาประมวลผลในภาพรวมของมหาวิทยาลัยได้สะดวกรวดเร็วมากขึ้น</p>
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
<p>1. ระบบและกลไกตามขั้นตอนการเก็บข้อมูลในบางตัวบ่งชี้ ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเข้มแข็งเนื่องจากเป็นข้อมูลที่ต้องได้รับความร่วมมือจากคณะและหน่วยงานอื่น ๆ</p> <p>2. ระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการหลักสูตร TQF ที่พัฒนายังมีจุดที่ต้องพัฒนาปรับปรุงเพิ่มเติมให้สามารถรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาได้ครบถ้วนตามตัวบ่งชี้</p>	<p>1. กองบริการการศึกษาใช้ระบบสารสนเทศ QAD Service เพื่อใช้รายงานผลการประกันคุณภาพเพื่อรายงานข้อมูล Common Data Set ที่เกี่ยวกับระบบทะเบียนนิสิตประมวลผลและการติดตามหลักสูตรที่ชัดเจน ถูกต้อง หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>2. มหาวิทยาลัยมีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อคอยควบคุม กำกับ ติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน</p> <p>3. กองบริการการศึกษาพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการบริหารจัดการหลักสูตร TQF เพื่อกำกับ ติดตาม การประกันคุณภาพหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์การประกันคุณภาพหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิการศึกษา</p>

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

- ผู้บริหารควรกำกับติดตามตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร

ข้อสรุปโดยรวมองค์ประกอบที่ 5

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

การมีส่วนร่วมในหน่วยงาน การทำงานเป็นทีม

จุดที่ควรพัฒนา :

มีการสำรวจความต้องการของผู้มารับบริการ

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

ควรมีแผนงานที่สอดคล้องกับความต้องการ

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม(ถ้ามี) : -

บทที่ 3 ส่วนสรุป

3.1 สรุปผลการประเมินรายตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน สำหรับกองบริการการศึกษา

ประจำปีงบประมาณ 2557

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	ผลการประเมิน/ตรวจสอบ	
				ตนเอง	ตรวจสอบ
1.ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	ระดับ 5	/	5.00	3.00
2.การบริหารและการจัดการ	2.1 ระบบการพัฒนาคณาจารย์	ระดับ 4	/	4.00	4.00
	2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน	ระดับ 4	/	5.00	4.00
	2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	ระดับ 5	/	5.00	5.00
	2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	ระดับ 5	/	5.00	4.00
3.การเงินและงบประมาณ	3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	ระดับ 5	/	5.00	5.00
4.ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	ระดับ 5	/	5.00	4.00
รวม	7 ตัวบ่งชี้กลาง 35 คะแนน			34.00	29.00
	เฉลี่ย (เต็ม 5 คะแนน)			4.86	4.14
	คิดเป็นร้อยละ			97.14%	82.86%
5.ภารกิจหลัก	5.1 การพัฒนาสุนทรีย์ภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ระดับ 5	/	5.00	5.00
	5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ระดับ 4	/	5.00	1.00
	5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ร้อยละ 4	X	3.80	3.80
	5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	ระดับ 3	/	3.00	3.00
	5.5 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย	6 ข้อ	/	5.00	4.00
รวม	5 ตัวบ่งชี้เฉพาะ 25 คะแนน			21.80	16.80
	เฉลี่ย (เต็ม 5 คะแนน)			4.36	3.36
	คิดเป็นร้อยละ			87.20%	67.20%
รวม	ค่าเฉลี่ยทุกองค์ประกอบ			4.61	3.75
	คิดเป็นร้อยละ			92.17%	75.03%