



รายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน  
Self Assessment Report (SAR/CAR)  
ประจำปีงบประมาณ 2556  
(ข้อมูล 1 ต.ค. 55 – 30 ก.ย. 56)

โดย

กองบริการการศึกษา  
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	9
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	19
1.18	รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน	22

บทที่ 2 ส่วนสำคัญ

องค์ประกอบที่ 1	ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	1
องค์ประกอบที่ 2	การบริหารและการจัดการ	5
องค์ประกอบที่ 3	การเงินและงบประมาณ	22
องค์ประกอบที่ 4	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	27
องค์ประกอบที่ 5	ภารกิจหลัก	33

บทที่ 3 ส่วนสรุปผลการประเมินและทิศทางการพัฒนา

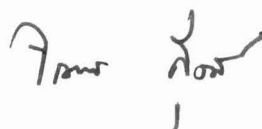
3.1	สรุปผลการประเมินรายตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน สำหรับกอง/สถาบัน/สำนัก ปีงบประมาณ 2556	50
-----	---	----

ภาคผนวก

ก. คณะผู้จัดทำ SAR (Self Assessment Report)

## คำนำ

รายงานการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ (Self/Check Assessment Report, SAR/CAR) ของกองบริการการศึกษา ได้จัดทำขึ้น เพื่อนำเสนอผลการดำเนินงานและ การตรวจสอบตนเอง ในรอบปีงบประมาณ 2556 ต่อคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ ซึ่งผลจากการประเมินตรวจสอบของ คณะกรรมการฯ ครั้งนี้ กองบริการการศึกษาจะได้นำมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาการปฏิบัติงานตามพันธกิจหลัก เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ และวิสัยทัศน์ ของ กองบริการการศึกษา ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



(นางสาวจรรยาพร สุดสวัสดิ์)  
ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา  
วันที่ ....11...../..พฤศจิกายน..../.2556.....

## คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ

1.  ..... ประธานกรรมการ  
(...รศ.ดร.สริน.....ว่องวิไลรัตน์.....)
2.  ..... กรรมการ  
(...ดร.เกษวดี.....พุทธภูมิพิทักษ์.....)
3.  ..... กรรมการ  
(...นางวุลสี.....โพธิรังษิยากร.....)
4.  ..... เลขานุการ  
(...นางรังษิมา.....เมฆมงคล.....)
5.  ..... ผู้ช่วยเลขานุการ  
(...นางสาวศันสนีย์.....หล่อศิริ.....)

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

กองบริการการศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีพันธกิจมุ่งให้บริการทางวิชาการ และกระบวนการผลิตบัณฑิตอย่างเต็มศักยภาพ ในรอบปีที่ผ่านมากองได้ดำเนินงานตามพันธกิจ โดยมียุทธศาสตร์ของกองที่มีความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยเป็นแนวทางในการดำเนินงานโดยกำหนดเป็นโครงการต่างๆ และเมื่อสิ้นสุดปีงบประมาณแล้ว กองบริการการศึกษาได้รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผน และโครงการต่างๆ โดยมีโครงการที่บรรลุเป้าหมาย และไม่บรรลุเป้าหมาย ตามข้อจำกัด และปัจจัยต่างๆ

เพื่อเป็นการประกันคุณภาพของกองบริการการศึกษา กองได้ดำเนินการประเมินตนเองและรับการประเมินจากคณะกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปีงบประมาณ 2556 นี้ ผลการประเมินตนเองโดยรวมของกองบริการการศึกษาอยู่ในระดับ 4.81 โดยแยกเป็น องค์ประกอบที่ 1-4 มีคะแนนการประเมิน เท่ากับ 4.83 และในองค์ประกอบที่ 5 มีคะแนนการประเมิน เท่ากับ 4.78 ดังรายละเอียดภายในรายงานการประเมินตนเองฉบับนี้

## บทสรุปสำหรับผู้บริหารโดยคณะกรรมการ (Executive Summary)

กองบริการการศึกษา จะต้องดำเนินการทำ Core Process ที่แสดงขั้นตอนของการปฏิบัติงานและผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงานในแต่ละขั้นตอนในทุกหน่วยงานของกองฯ ตั้งแต่หน่วยงานการรับเข้าศึกษา งานทะเบียนนิสิตและประมวลผล งานพัฒนาหลักสูตร งานสนับสนุนวิชาการ และงานธุรการ ควรมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของ Core Process ในแต่ละหน่วยงาน โดยในแต่ละ Core Process นั้น ควรมีการกำหนดจุดวิกฤตในการที่จะควบคุมกระบวนการในแต่ละขั้นตอน ทั้งนี้ ผลสุดท้าย (Outcome) ที่ได้ จะส่งผลให้ระบบการบริการการศึกษาของนิสิต คณาจารย์ และบุคลากร นั้นมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อเนื่องถึงมาตรฐานของคุณภาพทางวิชาการของมหาวิทยาลัย ควรมีการระบุว่ามาตรฐานคุณภาพทางวิชาการของมหาวิทยาลัยคืออะไร เช่น บัณฑิตของมหาวิทยาลัยนเรศวรต้องมีคะแนนภาษาอังกฤษ (English Competency) หรือมีความสามารถทางเทคโนโลยี ( Technological Competency) ในระดับใด หรือ มาตรฐานในการควบคุมหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ และทั้งหมดต้องนำไปสู่คุณสมบัติของนิสิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร เพราะฉะนั้น กระบวนการดังกล่าวก็จะเชื่อมโยงกับพันธกิจในการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย หน่วยงานในกองบริการการศึกษา ต้องคิดพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่รองรับต่อมาตรฐานคุณภาพทางวิชาการของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ต้องพัฒนางานวิจัยที่ตอบปัญหาถึงกระบวนการบริหารจัดการและการบริการทางวิชาการ ที่ส่งผลถึงคุณภาพมาตรฐานคุณภาพทางวิชาการของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้เป็นหน่วยงานที่เป็น Best Practice ของมหาวิทยาลัยทางด้านการบริการการศึกษา

สำหรับผู้บริหารของกองบริการการศึกษา ควรเน้นวิสัยทัศน์ในการนำกองบริการการศึกษาสู่การแข่งขันในระดับอาเซียนหรือในระดับนานาชาติต่อไป เพื่อที่จะได้มีการปรับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการรองรับต่อการบริการทางการศึกษาสำหรับนิสิต สอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ใหม่ของมหาวิทยาลัย

จุดแข็งของกองบริการการศึกษาคือการทำงานเป็นทีมในการผลักดันให้พันธกิจของกองฯ ประสบความสำเร็จตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย แต่อย่างไรก็ดี ยังขาดการระบบการทำงานเชิงกลยุทธ์ คือมีการวิเคราะห์ วางแผน ติดตามและประเมินแผน และนำผลจากการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้บรรลุประเด็นยุทธศาสตร์และกลยุทธ์

# 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

ความเป็นมา เกี่ยวกับการจัดตั้งมหาวิทยาลัยนเรศวร เริ่มจากการเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษาพิษณุโลก เมื่อวันที่ 25 มกราคม 2510 สำนักงานรองอธิการบดีในขณะนั้น แบ่งการปฏิบัติงานภายในออกเป็น งานสารบรรณ งานวิชาการ งานกิจการนิสิต งานศิลปวัฒนธรรม ต่อมาวิทยาลัยวิชาการศึกษาได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2517 โดยมี 8 วิทยาเขตคือ ประสานมิตร ปทุมวัน บางเขน พลศึกษา บางแสน พิษณุโลก มหาสารคาม สงขลา โดยมีวิทยาเขตประสานมิตรเป็นศูนย์กลางการบริหารของปฏิบัติงานภายในซึ่งเรียกกองบริการการศึกษาในขณะนั้นว่า ฝ่ายวิชาการ ต่อจากนั้น ในวันที่ 29 กรกฎาคม 2533 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ วิทยาเขตพิษณุโลก ได้รับการยกวิทยฐานะเป็นมหาวิทยาลัยเอกเทศ โดยพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม “มหาวิทยาลัยนเรศวร” เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม พ.ศ.2532 นับเป็นการพัฒนามหาวิทยาลัยในจังหวัดพิษณุโลก จากการเป็นวิทยาลัยวิชาการศึกษา 7 ปี มศว.พิษณุโลก 16 ปี กองบริการการศึกษา ได้รับการจัดตั้งขึ้นเป็นหน่วยงานที่เรียกว่า กอง ตามพระราชบัญญัติแบ่งส่วนราชการซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับที่ 108 เล่มที่ 23 วันที่ 23 สิงหาคม 2534 สำนักงานอธิการบดีแบ่งการบริหารภายในออกเป็น 4 กอง คือ กองกลาง กองแผนงาน กองบริการการศึกษา และกองกิจการนิสิต

ปัจจุบัน กองบริการการศึกษา แบ่งโครงสร้างการบริหารงานออกเป็น 5 งาน คือ งานทะเบียนนิสิตและ  
ประมวลผล งานธุรการ งานพัฒนาหลักสูตร งานสนับสนุนวิชาการ และงานรับเข้าศึกษา ตามมติคณะกรรมการ  
บริหารมหาวิทยาลัย คราวประชุมครั้งที่ 20/2546 เมื่อวันที่ 27 สิงหาคม 2546 อนุมัติการเรียกชื่อหน่วยย่อยใน  
ส่วนงานต่างๆ 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 มุ่งสู่ความเป็นเลิศด้านการให้บริการ โดยนำเทคโนโลยีและการวิจัยในงาน มาประยุกต์ใช้ เพื่อสนับสนุนบริการทางวิชาการ และกระบวนการผลิตบัณฑิต ที่สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย

#### วิสัยทัศน์

ส่งเสริม สนับสนุน และให้บริการด้านการศึกษาอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ เพื่อให้มหาวิทยาลัยนเรศวรเป็นมหาวิทยาลัยระดับแนวหน้า ในกลุ่ม 10 อันดับแรกของประเทศ

## พันธกิจ

กองบริการการศึกษา กำหนดพันธกิจโดยมุ่งให้บริการทางวิชาการ และกระบวนการผลิตบัณฑิต อย่างเต็มศักยภาพ โดยกำหนดเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

### 1. สนับสนุนด้านการผลิตบัณฑิต โดยให้บริการทางการศึกษา

ให้บริการทางการศึกษาและจัดกิจกรรมวิชาการ แก่คณะ/หน่วยงาน/นิสิต ตั้งแต่แรกเข้าจนสำเร็จการศึกษาทุกระดับ ทั้งระดับปริญญาตรี โท และเอก

### 2. สนับสนุนด้านมาตรฐานทางวิชาการ

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

### 3. สนับสนุนด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

ให้บริการทางวิชาการ เป็นหน่วยงานสนับสนุนด้านการให้บริการจัดสอบ ให้กับสถาบันทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ (องค์การมหาชน) สทศ. ดำเนินการจัดสอบ O-NET และ GAT/PAT

### 4. สนับสนุนด้านงานวิจัย

ให้บริการในหน่วยงาน ทำงานวิจัยสถาบัน เพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ที่จะก้าวสู่มหาวิทยาลัยแห่งการวิจัย

### 5. สนับสนุนด้านบริหารจัดการและระบบสารสนเทศ

ให้บริการผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เช่น การให้บริการรับลงทะเบียน ตรวจสอบผลการเรียน การแจ้งข้อมูลข่าวสาร

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อเป็นหน่วยงานการคัดเลือกบุคคลเข้าศึกษาในมหาวิทยาลัย
2. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลทุกหลักสูตรของมหาวิทยาลัย

3. เพื่อเป็นหน่วยงานในการสนับสนุนการจัดกิจกรรมวิชาการ เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย

4. เพื่อเป็นศูนย์สอบของสถาบันการทดสอบทางการศึกษาแห่งชาติ และหน่วยงานอื่นๆ

5. เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน ใช้งานวิจัยสถาบันเป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาและพัฒนางาน อีกทั้งเป็นข้อมูลตัดสินใจสำหรับผู้บริหาร

6. เพื่อเป็นหน่วยงานให้บริการรับลงทะเบียน ตรวจสอบผลการเรียน การแจ้งข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมทางด้านบริการการศึกษา โดยผ่านเครือข่ายระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

7. เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลสถิติทางการศึกษาของนิสิตมหาวิทยาลัยนเรศวร

#### คำขวัญ กองบริการการศึกษา

“ บริการรับเข้าศึกษา                      พัฒนาระบบทะเบียนนิสิต  
สนับสนุนการกิจวิชาการ              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 และบุคคลภายนอก
3. เป็นหน่วยงานที่มีข้อมูล สถิติ ทันสมัย พร้อมใช้
4. บุคลากรมีจิตบริการ

5. บุคลากรมีความสามารถ และเข้าใจในการปฏิบัติงานทางด้านบริการการศึกษา และสามารถนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. บุคลากรมีจริยธรรม ซื่อสัตย์ เป็นแบบอย่างที่ดีของมหาวิทยาลัย

### ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

#### (INPUTS)

#### 1. บุคลากร(Man)

- ก. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญ และมีความรู้ความสามารถทางด้านบริการการศึกษา งานทะเบียน หลักสูตร  
แนะแนวการศึกษา และการวัดและประเมินผลการศึกษา
- ข. บุคลากรมีจำนวนที่เหมาะสมเพียงพอ และมีความรู้ความสามารถที่ทันสมัยในการปฏิบัติงานทางด้านเทคโนโลยีระบบสารสนเทศทางการบริการการศึกษา
- ค. มีคณะกรรมการในการบริหารการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ

#### 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. มีการจัดทำระบบสารสนเทศในการบริหารและจัดการทางด้านการบริการการศึกษา
3. ให้บริการฐานข้อมูลทางการศึกษาของนิสิต เพื่อนิสิต ผู้ปกครอง บุคลากร และผู้บริหารสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีประสิทธิภาพ
4. มีระบบให้บริการแจ้งผลการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง
5. มีการประสาน ติดตาม อำนวยความสะดวก แก้ไข ปัญหาอุปสรรคในการจัดทำ ปรับปรุงหลักสูตร ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF)
6. มีระบบการพัฒนาบุคลากรภายในหน่วยงานอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง
7. มีการสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน ทำงานวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนาองค์กรไปสู่เป้าหมาย และสอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย
8. มีแผนการบริหารด้านงบประมาณและพัสดุที่ชัดเจน ตลอดจนปฏิบัติตามแผน อย่างโปร่งใส ตรวจสอบได้

#### ผลลัพธ์

#### (OUTCOMES)

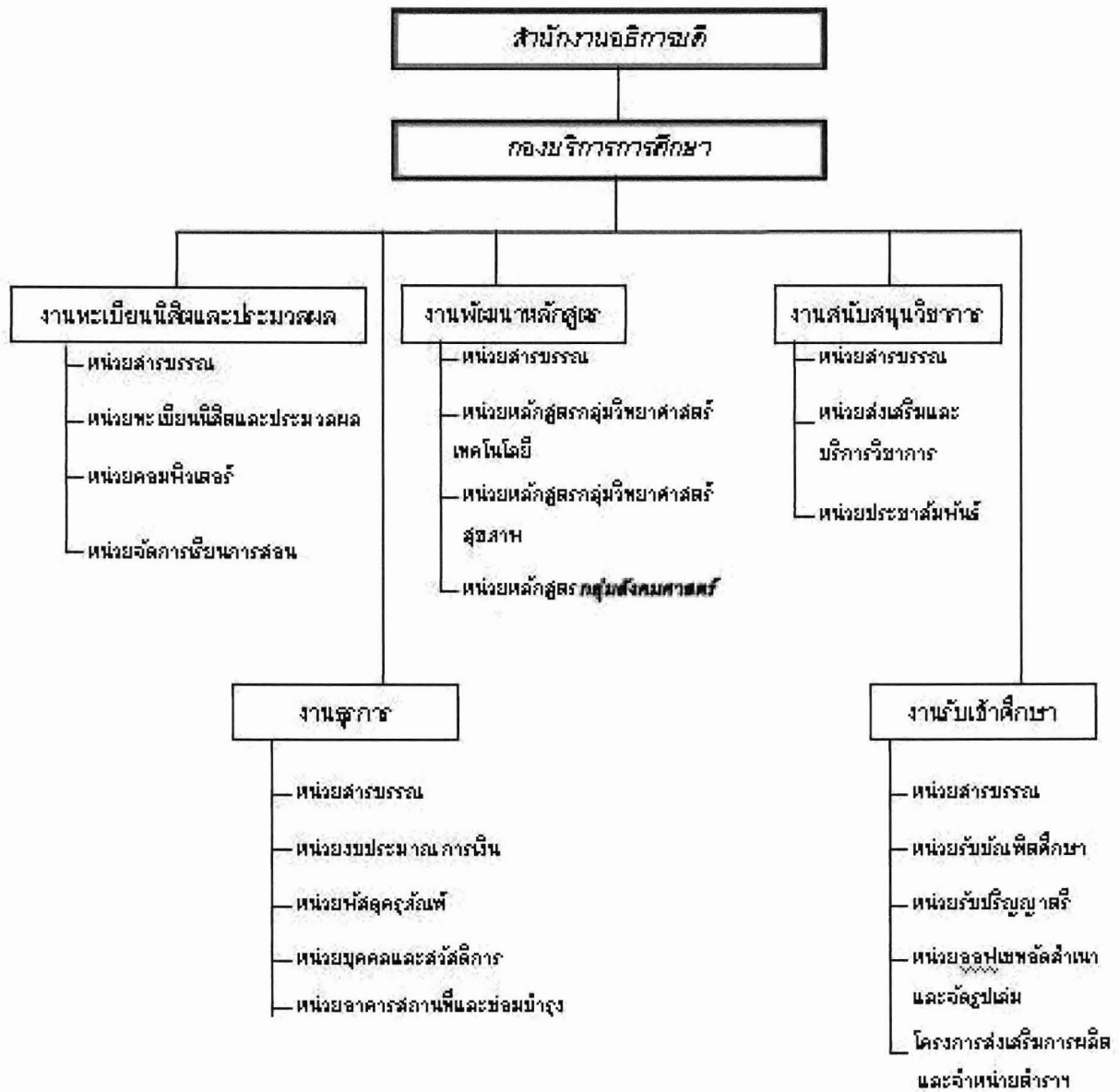
1. มหาวิทยาลัยสามารถดำเนินแผนการปฏิบัติงานการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ทุกหน่วยงานสามารถดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการทางการศึกษาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
3. นิสิตทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลทางการศึกษาที่สำคัญต่อตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง แม่นยำ ทันการณ์

## 1.6 นโยบายคุณภาพที่เกี่ยวกับผลผลิต

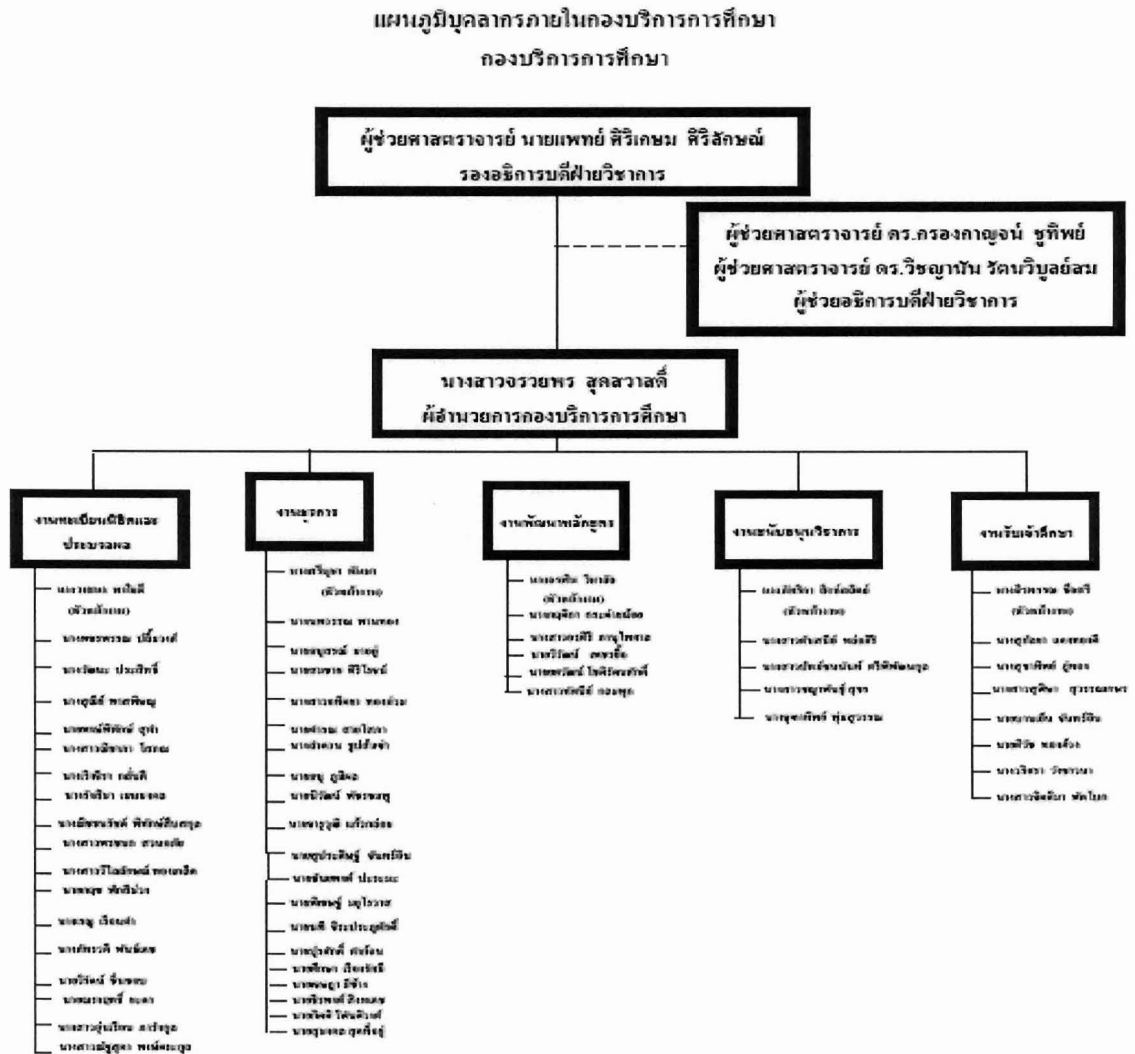
1. สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ให้มีความรู้ความสามารถด้านวิชาการ ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนามหาวิทยาลัยด้านการผลิตบัณฑิต ด้านบริการวิชาการ และด้านวิจัย
2. สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (TQF) อย่างต่อเนื่อง เพื่อประสิทธิผลของการพัฒนาคุณภาพนิสิตให้สามารถก้าวสู่ความเป็นสากล
3. สนับสนุนการจัดกิจกรรมวิชาการ เพื่อพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพ
4. บริหารจัดการอาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษามหาราชาฯ (QS) และอาคารปราบไตรจักร ให้เกิดความสะอาด และความพึงพอใจ ต่อผู้ใช้บริการให้มากที่สุด
5. เพิ่มประสิทธิภาพระบบข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งในการเพิ่มช่องทางการบริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต จัดหาครุภัณฑ์ที่จำเป็นในการพัฒนาระบบ และพัฒนาคนให้เป็นผู้พัฒนาระบบ 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	หัวหน้างานทะเบียนนิสิตฯ
3. นางอรพิน	วินาลัย	หัวหน้างานพัฒนาหลักสูตร
4. นางจิรพรรณ	ชื้อศรี	หัวหน้างานรับเข้าศึกษา
5. นางภัทริกา	สิงห์สถิตย์	หัวหน้างานสนับสนุนวิชาการ
6.นางศรีนุชา	พันมา	หัวหน้างานธุรการ

### 1.10 รายชื่อคณะกรรมการประจำกองฯ

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ ศิริเกษม	ศิริลักษณ์	รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ	ที่ปรึกษา
1. นางสาวจรรยาพร	สุดสวาสดี	ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา	ประธานกรรมการ
2. นางวาสนา	พาใจดี	หัวหน้างานทะเบียนนิสิตฯ	กรรมการ
3. นางอรพิน	วินาลัย	หัวหน้างานพัฒนาหลักสูตร	กรรมการ
4. นางจิรพรรณ	ชื้อศรี	หัวหน้างานรับเข้าศึกษา	กรรมการ
5. นางภัทริกา	สิงห์สถิตย์	หัวหน้างานสนับสนุนวิชาการ	กรรมการ
6. นางเรณู	เรื่อนคำ	ผู้แทนข้าราชการ	กรรมการ
7. นางรังสิมา	เมฆมงคล	ผู้แทนพนักงานมหาวิทยาลัย	กรรมการ
8. นายวิรัตน์	ชื่นชอบ	ผู้แทนพนักงานมหาวิทยาลัย	กรรมการ
9. นายยศวัฒน์	โชติรัตนศักดิ์	ผู้แทนพนักงานมหาวิทยาลัย	กรรมการ
10. นางสาวจิตติมา	พั๊ดโบก	ผู้แทนพนักงานมหาวิทยาลัย	กรรมการ
11.นางวัฒนะ	ประสิทธิ์	ผู้แทนลูกจ้างประจำ	กรรมการ

12. นางณิชธนรัชต์	พิทักษ์สีบสกุล	ผู้แทนพนักงานราชการ	กรรมการ
13. นายธัญพงศ์	ประระมะ	ผู้แทนพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้	กรรมการ
14. นายคำรณ	สายโสภา	ผู้แทนพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้	กรรมการ
15.นางศรีนุชา	พันมา	หัวหน้างานธุรการ	กรรมการและเลขานุการ

#### 1.11 รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์ศิริเกษม ศิริลักษณ์ ที่ปรึกษา
2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กรองกาญจน์ ชูทิพย์ ที่ปรึกษา

#### คณะกรรมการอำนวยการ

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

#### คณะกรรมการดำเนินงาน

1. นางรังสีมา เมฆมงคล ประธานกรรมการ
2. นางเรณู เรือนคำ กรรมการ
3. นายกฤษ พักสีม่วง กรรมการ
4. นายพงษ์พิทักษ์ สุคำ กรรมการ
5. นางนพวรรณ พานทอง กรรมการ

6. นางกฤติกา	กระต่ายน้อย	กรรมการ
7. นางสาวทัศนีย์	กลมพุก	กรรมการ
8. นางสาวสุกัลยา	แดงทองดี	กรรมการ
9. นางสาวปัทมชนนันท์	ศรีพิพัฒน์กุล	กรรมการ
10. นางสาวอทิตยา	ทองอ่วม	กรรมการ
11. นางสาวศันสนีย์	หล่อศิริ	กรรมการและเลขานุการ
12. นางสาวจิตติมา	พั๊ดโบก	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

#### Webmaster ประจำกองบริการการศึกษา

1. นายวิรัตน์	ชื่นชอบ	ประธาน
2. นายเจษฎา	มีช้าง	กรรมการ
3. นายธีรพงศ์	สิงหเดช	กรรมการ
4. นายจรรวุฒิ	แก้วกล่อม	กรรมการ

#### 1.12 ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ อาคารสถานที่ บุคลากร

##### อาคารสถานที่

กองบริการการศึกษา ตั้งอยู่ที่อาคารเฉลิมพระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถ มหาวิทยาลัยนเรศวร ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก

##### 1. งบประมาณ ประจำปีงบประมาณ 2556

กองบริการการศึกษา ได้รับงบประมาณสนับสนุนในการดำเนินงานคือ

1.1 งบประมาณแผ่นดิน ทุกงบหมวดรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ 2556 (ตุลาคม 2555 – กันยายน 2556) เป็นจำนวนเงิน 8,135,900.- บาท ดังรายละเอียดในตาราง

1.2 งบประมาณเงินรายได้ ทุกหมวดเงินรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ 2556 (ตุลาคม 2555 – กันยายน 2556) เป็นจำนวนเงิน 8,611,214.-บาท ดังรายละเอียดในตาราง

งบประมาณแผ่นดินปี พ.ศ.2556

หมวดรายจ่าย	เงินงบประมาณแผ่นดินที่ได้รับ การจัดสรร(บาท)
1. หมวดเงินเดือนและค่าจ้างประจำ	8,135,900
2. หมวดค่าตอบแทนใช้สอย วัสดุ	173,900
3. กองทุนสินทรัพย์ถาวร	28,500
รวม	8,338,300

งบประมาณรายได้ ปี พ.ศ. 2556

หมวดรายจ่าย	วงเงินงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร (บาท)
กองบริการการศึกษา	8,611,214
กองทุนทั่วไป	8,279,114
1. แผนงานจัดการศึกษาอุดมศึกษา	
1.1 งานสนับสนุนการจัดการศึกษา	8,279,114
กองทุนสินทรัพย์ถาวร	332,100
1. แผนงานจัดการศึกษาอุดมศึกษา	
1.1 งานสนับสนุนการจัดการศึกษา	332,100

### 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 ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์

4. มีการปฏิบัติงานที่เป็นระบบ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

5. มีส่วนร่วมในการ ส่งเสริม สนับสนุน การพัฒนาหลักสูตร ซึ่งหลักสูตรถือเป็นหัวใจสำคัญ สำหรับ การจัดการศึกษาทุกระดับในมหาวิทยาลัย และตอบสนองต่อความต้องการของสังคม

6. กองบริการการศึกษาเป็นผู้รับผิดชอบโครงการสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยนเรศวร และ มหาวิทยาลัยได้รับรางวัลสหกิจศึกษาดีเด่นระดับชาติ ประเภทนวัตกรรมสหกิจศึกษาดีเด่น ชื่อผลงาน การพัฒนา M-Commerce Application บน IOS ของนายณัฐวุฒิ เหมะธูลิน นิสิตสหกิจศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

7. มีงานวิจัยสถาบันของบุคลากรกองบริการการศึกษาที่สามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานภายในกองบริการการศึกษา และสะท้อนผลการดำเนินงานเป็นข้อมูลวิจัยเสนอต่อผู้บริหาร

8. มีการบริหารจัดการการใช้ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ให้เพียงพอและเหมาะสม มีการประเมินการ ใช้อาคาร ห้องเรียน และห้องปฏิบัติการ เพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนาให้เกิดความพึงพอใจแก่ผู้ใช้ให้มากที่สุด

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

#### 1.14 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

กองบริการการศึกษามีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร และการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการปรับปรุง พัฒนางานอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ของกองบริการการศึกษามีการดำเนินการโดยยึดหลัก PDCA ประกอบไปด้วย

P = กองบริการการศึกษา มีปณิธานกองบริการการศึกษา และแผนยุทธศาสตร์ เป็นแนวทางในการ ดำเนินงานโดยกำหนดให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยนเรศวร สะท้อนออกมาเป็นการดำเนิน โครงการ และการปฏิบัติงานต่างๆ ตามภารกิจหลักของกองบริการการศึกษา

D = กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน แต่ละโครงการ และมีการมอบหมายหน้าที่ความรับผิดชอบกับ บุคลากรทุกคน เพื่อให้ดำเนินงานตามกรอบของแผนยุทธศาสตร์ และภารกิจหลักของกองบริการการศึกษา

C = มีการติดตาม และประเมินตรวจสอบการปฏิบัติงานแต่ละโครงการ และประเมินตรวจสอบกองบริการ การศึกษาทุกปีงบประมาณ เพื่อให้ทราบปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงพัฒนางานในรอบปีถัดไป

และมีการส่งเสริมและสนับสนุนวิจัยสถาบัน เพื่อนำผลไปใช้ ในการปรับปรุงพัฒนางานให้มี ประสิทธิภาพ เป็นกลยุทธ์ในการนำไปสู่การวางแผนการดำเนินงานและการประกันคุณภาพการปฏิบัติงาน ตาม พันธกิจหลักของกองบริการการศึกษา

A = มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง พัฒนา เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน

ตามปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ ของกองบริการการศึกษา

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพของกองบริการการศึกษา ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ เพื่อทำหน้าที่ร่วมกันวางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ร่วมกันติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพในองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยยึดเกณฑ์การประเมินและตัวชี้วัดระดับสายสนับสนุน (Non-teaching) ที่กำหนดให้โดยมหาวิทยาลัย

### 1.15 แนวปฏิบัติที่ดี

กองบริการการศึกษานับสนุนให้มีการพัฒนาเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการให้บริการด้านวิชาการ ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ดำเนินงานโครงการสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และส่งเสริมให้บุคลากรทำวิจัยสถาบันเพื่อพัฒนางาน ให้เกิดประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

### 1.16 ผลดำเนินงาน ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการจากปีที่ผ่านมา

กองบริการการศึกษาได้นำข้อเสนอแนะโดยสรุปจากคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ มาพิจารณาปรับปรุงดังต่อไปนี้

ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	การปรับปรุง
1. วัน เดือน ปี ที่รายงานตนเอง ควรดำเนินการภายหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ เนื่องจากการดำเนินงานในบางโครงการ/กิจกรรม อาจยังไม่แล้วเสร็จสมบูรณ์ภายในวันที่ 30 กันยายน (ตามที่ระบุบนหน้าปก SAR ฉบับพิมพ์)	ในปีงบประมาณ 2556 กองบริการการศึกษา ได้รายงานตนเอง ภายหลังสิ้นสุดปีงบประมาณ เป็นวันที่ 11 พฤศจิกายน 2556
2. กองบริการการศึกษาควรพิจารณาทบทวนปณิธานที่กอง ฯ มีความมุ่งมั่นอย่างแน่วแน่ในการนำเทคโนโลยีและการวิจัยมาประยุกต์ใช้ให้สอดคล้องกับภารกิจของมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศในการสนับสนุนบริการทางวิชาการและการผลิตบัณฑิต ซึ่งบุคลากรของกอง ฯ มีการทำวิจัยในงานหลายชิ้นที่เป็นประโยชน์ สามารถนำผลวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี กอง ฯ ออกระบุคำว่า “การวิจัยในงาน” ในปณิธาน เพื่อความชัดเจน	กองบริการการศึกษาได้ปรับข้อความในปณิธานตามข้อเสนอแนะ เพื่อความชัดเจน โดยใช้คำว่า “การวิจัยในงาน”

ความเห็น/ข้อเสนอแนะ	การปรับปรุง
3. จุดเน้นของกองบริการการศึกษาที่นำเทคโนโลยีและการวิจัยในงานมาประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน กอง ฯ อาจพิจารณา ผู้ปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิจัย เพื่อเป็นหน่วยงานหลักในการ ทำวิจัยสถาบันของกอง ฯ ที่ชี้ให้เห็นถึงแนวโน้มของ มหาวิทยาลัยด้านข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการเรียนการสอน การผลิตบัณฑิต และการบริการวิชาการโดยตรง	กองบริการการศึกษามีความคิดเห็นเช่นเดียวกับผู้ประเมิน ตรวจสอบ แต่เนื่องจากกองฯ ไม่มีภารกิจหลักโดยตรง ในเรื่อง การทำงานวิจัย ประกอบกับมหาวิทยาลัยไม่มีนโยบายเพิ่มกำลัง อัตรากำลังปฏิบัติงานในสายงานสนับสนุนวิชาการ จึงไม่สามารถ ดำเนินการตามข้อเสนอแนะได้
4. ควรแสดงหลักฐานอ้างอิงให้ครบทุกตัวบ่งชี้ เพื่ออำนวยความสะดวกให้คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ ยกเว้นบางกรณีที่มี อาจเปิดเผยข้อมูลได้	ผู้ดำเนินงานด้านการรายงานผลการประกันคุณภาพ ร่วมกัน ตรวจสอบการรายงานผลการดำเนินงานตามรายตัวบ่งชี้ ประกอบหลักฐาน โดยเฉพาะข้อมูลบนระบบ Q-ANT และ เตรียมหลักฐานเพิ่มเติม กรณีผู้ประเมินต้องการตรวจสอบให้ ครบถ้วน
5. การเขียนผลการดำเนินงานในแต่ละแต่ละตัวบ่งชี้ ควรเขียน ให้กระชับ ร้อยเรียงเป็นเนื้อหาเดียวกัน ที่มีใช้การนำข้อมูล หลักฐานอ้างอิงของแต่ละตัวบ่งชี้มาเรียงเรียงติดต่อกัน	คณะกรรมการประกันคุณภาพของกอง ได้ร่วมกันตรวจสอบ การเขียนรายงานผลการดำเนินงาน ประกอบกับการอ้างอิง หลักฐาน ให้มีความสอดคล้องร้อยเรียงกันไป และเป็นแนวทาง เดียวกันทุกตัวบ่งชี้
6. กองบริการการศึกษา ควรพิจารณาทบทวนการวิเคราะห์ ตัวเองโดยเฉพาะข้อมูล O และ S ที่มีความสับสนในบางตัวบ่งชี้	คณะกรรมการประกันคุณภาพของกอง ได้ประชุมพิจารณา SAR และร่วมกันและทบทวนการวิเคราะห์ SWOT ทุกตัวชี้วัด
7. องค์ประกอบที่ 10 ภารกิจหลัก กองบริการการศึกษามีการ กำหนดเกณฑ์มาตรฐานที่เหมาะสมกับกระบวนการและ สอดคล้องกับเกณฑ์ สกอ. ในบางตัวบ่งชี้ สมควรปรับปรุง พิจารณาเกณฑ์ให้เข้ากับสภาวะการณ์จริงเพื่อใช้ประกอบการ ประเมินตรวจสอบในปีต่อ ๆ ไป	องค์ประกอบที่ 10 ภารกิจหลัก ในการประเมินปีงบประมาณ 2556 มหาวิทยาลัยได้ปรับเปลี่ยนเกณฑ์ การรายงานผลการ ดำเนินงานจึงเป็นไปตามเกณฑ์ใหม่ที่มีมหาวิทยาลัยกำหนด
8. กองบริการการศึกษา ควรกำหนดวัฒนธรรมองค์กร เพื่อ ความเป็นอัตลักษณ์ของบุคลากรกอง ฯ	วัฒนธรรมองค์กรของกองบริการการศึกษา ที่เป็นอัตลักษณ์ของ บุคลากร คือความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ และการมุ่งมั่นในการ ให้บริการที่เป็นเลิศ ดังคำขวัญของกองฯ
9. ควรปรับข้อความ “การจัดทำวารสารของกองบริการ การศึกษา” เป็น “จุลสารประชาสัมพันธ์” หรือ “ข่าว ประชาสัมพันธ์” เนื่องจากเป็นการประชาสัมพันธ์ข้อมูลด้านการ บริการวิชาการและข่าวความเคลื่อนไหวของกอง ฯ	ในการจัดทำข่าวประชาสัมพันธ์ของกองบริการการศึกษา ผู้รับผิดชอบดำเนินการได้ปรับชื่อจาก “วารสารของกองบริการ การศึกษา” เป็น “จุลสารของกองบริการการศึกษา” ตาม ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินตรวจสอบ
10. ค่าคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินตรวจสอบของกอง ฯ นับ จากปีงบประมาณ 2553 เป็นไปอย่างก้าวกระโดด สะท้อนให้ เห็นถึงการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	กองบริการการศึกษา ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพใน การทำงาน และดำเนินการประกันคุณภาพของกองอย่าง ต่อเนื่องทุกปี
11. กองบริการการศึกษาคควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ ชัดเจนโดยเน้นถึงความก้าวหน้าและความมั่นคงในวิชาชีพของ แต่ละสายงาน	กองบริการการศึกษา มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ชัดเจน



### 1.17 การปรับปรุงและพัฒนาตามผลการประเมินตรวจสอบ

ในปีงบประมาณ 2556 มหาวิทยาลัยมีการปรับเกณฑ์การประเมิน ดังนั้นการสรุปการพัฒนาตามผลผลการประเมินจากปีงบประมาณ 2555 จึงปรับให้สอดคล้องกับเกณฑ์ใหม่ ดังแสดงในตาราง

ตัวบ่งชี้ที่	ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน	การปรับปรุง/พัฒนา
<b>องค์ประกอบที่ 1</b>		
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน		
	<p>1. อาจมีการปรับประเด็นยุทธศาสตร์ของกองให้สอดคล้องและสนับสนุนกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยให้มากยิ่งขึ้น เช่น อาจพิจารณาประเด็นยุทธศาสตร์ออกเป็นส่วนพัฒนางานการให้บริการตามภารกิจปัจจุบัน และยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบหรือเครื่องมือใหม่ขึ้นมาเพื่อสนับสนุนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย</p> <p>2. โครงการที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการไม่สอดคล้องกัน เช่น มีการกำหนดโครงการเกี่ยวกับปรับปรุงฐานข้อมูลในแผนยุทธศาสตร์ ปี 55 ที่กำหนดตัวชี้วัดไว้ 12 ครั้ง แต่ในแผนปฏิบัติการไม่มีกิจกรรม/โครงการนี้ เป็นต้น</p> <p>3. ควรจัดให้มีแผนพัฒนาคุณภาพหลังจากการประเมินคุณภาพการศึกษาแล้วเพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนปฏิบัติการในปีต่อไป</p>	<p>- กองบริการการศึกษามีการปรับแผนยุทธศาสตร์โดยพิจารณาความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย และได้พิจารณาความสอดคล้องของโครงการกับแผนปฏิบัติการและแผนยุทธศาสตร์</p> <p>- และได้มีการวิเคราะห์แผนพัฒนาคุณภาพภายหลังจากได้รับการประเมินจากคณะกรรมการประเมินจากภายนอก</p>
<b>องค์ประกอบที่ 2</b>		
2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน		
	<p>1. ในข้อ 1 ตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 ภาวะผู้นำและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน การประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า หมายถึง ผู้อำนวยการกอง หัวหน้างานทุกระดับ กองบริการการศึกษายังขาดการดำเนินการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ดังนั้นในปี 56 กองบริการ</p>	<p>- มีการประเมินคณะกรรมการประจำหน่วยงานและประเมินผู้บริหารหน่วยงาน ตามเกณฑ์การประเมิน ของกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น และแจ้งเวียนผลการประเมินภายในกอง</p> <p>- กิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ โดยปกติจะเป็นการให้ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับระเบียบ และแนวปฏิบัติที่เป็นปัจจุบัน จากการประชุมคณะกรรมการต่างๆ ที่</p>

	<p>การศึกษาควรจัดทำเกณฑ์การประเมินตนเอง โดยยึดตามการปฏิบัติหน้าที่ที่กำหนดในช่วงต้นปี และช่วงปลายปีก็ทำการประเมินตนเองอีกครั้งหนึ่ง และสรุปผลการประเมินเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา และนำผลการประเมินมาแก้ไขปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>2. ผู้บริหาร หรือหัวหน้างาน ควรมีกิจกรรมถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรเป็นประจำ ต่อเนื่อง ทั้งในลักษณะที่เป็นทางการ และไม่ เป็นทางการ</p>	<p>ผู้บริหารเข้าร่วม</p>
<p>2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้</p>		
	<p>1. ควรกำหนดประเด็นความรู้ และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ซึ่งควรจะครอบคลุมทุกพันธกิจหลักทั้ง 5 ด้าน ของกองบริการการศึกษา</p> <p>2. ควรมีการประเมินแผนการจัดการความรู้ตามตัวบ่งชี้ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับใช้ ในกระบวนการจัดการความรู้ให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานปกติ</p>	<p>กองบริการการศึกษา มีกำหนดประเด็นความรู้ และแผนการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานตามพันธกิจของกองบริการ อีกทั้งได้มีการประเมินผล และติดตามการนำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p>
<p>2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง</p>		
	<p>- ควรส่งเสริม พัฒนา และอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่อง การบริหารความเสี่ยงแก่คณะกรรมการด้านการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจจะทำในลักษณะกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ( KM)</p>	<p>- มีการส่งบุคลากรเข้าร่วมอบรมเรื่องของความเสี่ยงกับหน่วยงานภายนอกที่จัดขึ้น</p>
<p>องค์ประกอบที่ 3</p>		
<p>3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ</p>		
	<p>1. เพื่อกำหนดดำเนินงานในเชิงรุก อาจกำหนดแนวทางหรือหลักเกณฑ์ในการจัดสรรงบประมาณไว้ในแผนกลยุทธ์ ด้านการเงิน โดยเอาแผนยุทธศาสตร์ของกองเป็นแนวทางในการกำหนดกิจกรรม/โครงการและงบประมาณ</p> <p>2. จากการตรวจสอบเอกสารพบว่ายังไม่มีเอกสารที่เกี่ยวกับการนำรายงานทางการเงิน</p>	<p>- มีการกำหนดงบประมาณการดำเนินการของโครงการตามแผนยุทธศาสตร์ของกองไว้เป็นแนวทางในการดำเนินการ และเมื่อสิ้นสุดโครงการได้สรุปผลการดำเนินการทางการเงินไว้ชัดเจนทุกโครงการ</p> <p>- มีการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้เงินงบประมาณเป็นกราฟแสดงแนวโน้มของการดำเนินการ</p>

	<p>ไปใช้ในการวางแผนและตัดสินใจที่ชัดเจน แต่จากการสัมภาษณ์ผู้บริการพบว่ามีการดำเนินการในกระบวนการดังกล่าว ดังนั้นเพื่อความสะดวกและมีหลักฐานครบถ้วนและง่ายต่อการประเมินในครั้งต่อไปจึงควรจัดเตรียมเอกสารในประเด็นดังกล่าว</p>	
<p><b>องค์ประกอบที่ 4</b></p>		
<p>4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</p>		
	<p>1. แนวปฏิบัติที่ดีด้านประกันคุณภาพของกองที่ดำเนินการอยู่และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นเอาไปประยุกต์ใช้นั้นยังไม่ชัดเจนทั้งด้านเนื้อหาและหลักฐาน เพื่อการพัฒนาในปีต่อไปควรมีการรวบรวมแนวปฏิบัติที่ดีในรูปคู่มือหรือสื่อรูปแบบต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ปฏิบัติได้ง่ายขึ้นและมีเอกสารหลักฐานการเผยแพร่ที่ชัดเจนขึ้น</p> <p>2. เนื่องจากกองบริการการศึกษามีความโดดเด่นในเรื่องการวิจัยสถาบันอาจสนับสนุนให้มีการวิจัยสถาบันที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อการพัฒนาทั้งงานประจำและงานประกันคุณภาพการศึกษาของกองด้วย</p>	<p>- เนื่องจากกองบริการการศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพภายใต้เกณฑ์การประเมินระดับสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัย จึงยึดคู่มือการประกันคุณภาพที่จัดทำขึ้นโดยกองพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ทั้งนี้กองให้การสนับสนุนการทำงานวิจัยสถาบัน โดยมีโครงการในอนาคตที่จะสนับสนุนให้บุคลากรทำงานวิจัยสถาบันด้านการประกันคุณภาพ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีด้านประกันคุณภาพของกองบริการการศึกษาต่อไป</p>

### 1.18 รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

คณะกรรมการการประเมินกองบริการการศึกษา

ประจำปีงบประมาณ 2556

1 รศ.ดร.รสริน	ว่องวิไลรัตน์	ประธานกรรมการ
2 ดร.เกษวดี	พุทธภูมิพิทักษ์	กรรมการ
3 นางवलุณี	โพธิ์รังสียากร	กรรมการ
4 นางรังสิมา	เมฆมงคล	กรรมการและเลขานุการ
5 นางสาวต้นสนีย์	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
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร หน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการประจำหน่วยงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาน และพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับปฏิญญาของหน่วยงาน	กองบริการการศึกษาได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ ปี พ.ศ.2555 - 2559 ที่มีความเชื่อมโยงและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย เนตรศวร ปี พ.ศ.2555 - 2559 (1.1.1.1) โดยการจัดโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการบุคลากรกองบริการการศึกษาขึ้น เมื่อระหว่างวันที่ 10 - 12 มกราคม 2556 (1.1.1.2)เพื่อให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการศึกษาข้อมูล วิเคราะห์ จัดทำกลยุทธ์ มาตรการ รวมถึงโครงการต่าง ๆ ในแผนยุทธศาสตร์ของกองบริการการศึกษา และนำเสนอให้คณะกรรมการกองบริการการศึกษา ได้พิจารณาให้ความเห็นชอบ เมื่อคราวประชุม คณะกรรมการกองฯ ครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2556 (1.1.1.3)	1.1.1.1 แผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา ปี พ.ศ.2555 - 2559 1.1.1.2 ภาพข่าวกิจกรรมโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา 1.1.1.3 รายงานผลการประชุม คณะกรรมการกองฯ ครั้งที่ 1/2556 เมื่อวันที่ 31 มกราคม 2556
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ไปสู่ทุกหน่วยงานย่อยภายใน	กองบริการการศึกษามีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา ปี พ.ศ.2555 - 2559 โดยเผยแพร่แผนฯให้งานต่าง ๆ ภายในกองบริการการศึกษาได้รับทราบ ซึ่งหัวหน้างานจะดำเนินการชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคลากรในงานและดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในแผนฯ (1.1.2.1)	1.1.2.1 บันทึกข้อความมอบเล่มแผนยุทธศาสตร์ฯให้งานต่าง ๆ ถิ่นปฏิบัติ

<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3	มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน	กองบริการการศึกษาดำเนินการนำแผนยุทธศาสตร์ฯ แปลงไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี โดยแต่ละงานจะรับผิดชอบการเสนอโครงการต่าง ๆ ตามที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ เพื่อบรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งมีความครอบคลุมครบตามพันธกิจของกองบริการการศึกษา (1.1.3.1, 1.1.3.2)	1.1.3.1 ตารางแสดงผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างแผนยุทธศาสตร์กับแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2556 1.1.3.2 แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2556
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4	มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	กองบริการการศึกษา ได้กำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ในแต่ละโครงการ/กิจกรรมที่บรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปี 2556 (1.1.4.1) เพื่อให้กองฯสามารถติดตามวัดผลความสำเร็จของการดำเนินการได้อย่างชัดเจน โดยในปีนี้มีการตั้งตัวบ่งชี้ไว้ทั้งหมดจำนวน 65 ตัวบ่งชี้ จากโครงการจำนวน 14 โครงการ อีกทั้งยังมีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จและค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์กองฯ เพื่อเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ตั้งไว้ (1.1.4.2) โดยมีการติดตามเมื่อสิ้นปีงบประมาณ เพื่อจะได้ทราบปัญหาและนำมาปรับปรุงการดำเนินงานหรือจัดทำกลยุทธ์ใหม่ให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ปัจจุบันให้มีผลสำเร็จและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	1.1.4.1 แผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา พ.ศ.2555 - 2559 (หน้า 14 - 27) 1.1.4.2 ตัวบ่งชี้ที่ระบุในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2556
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5	มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน	กองบริการการศึกษาดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2556 ครบตามภารกิจหลักของกองฯ ทั้ง 5 ด้าน (1.1.5.1, 1.1.5.2)	1.1.5.1 สรุปแสดงความเชื่อมโยงของแผนปฏิบัติการประจำปีต่อภารกิจหลักของกองบริการการศึกษา 1.1.5.2 สรุปรายงานผลการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมประจำปีงบประมาณ 2556
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6	มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา	งานสนับสนุนวิชาการ ได้ติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี อย่างสม่ำเสมอเป็นรายไตรมาส (1.1.6.1) สรุปผลเสนอต่อผู้บริหารและนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการกองบริการการศึกษาพิจารณาทุกไตรมาส (1.1.6.2)	1.1.6.1 สรุปการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี รายไตรมาส 1.1.6.2 รายงานผลการประชุมคณะกรรมการกองบริการการศึกษาครั้งที่ 10/2555 (27 ธ.ค.56) , 5/2556 (31 พ.ค. 56) , 6/2556 (28 มิ.ย. 56) , 9/2556

					(30 ก.ย. 56)
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	7	มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา	หลังสิ้นปีงบประมาณ 2556 กองบริการการศึกษาได้มีการติดตามผลการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของกองฯ และจัดทำสรุปรายงานผลต่อผู้บริหารและนำเสนอที่ประชุมคณะกรรมการกองฯพิจารณา (1.1.7.1, 1.1.7.2)	1.1.7.1 รายงานสรุปผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2556 1.1.7.2 รายงานผลการประชุมคณะกรรมการกองฯ ในการพิจารณาให้ความคิดเห็นต่อการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์กองฯ
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	8	มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี	กองบริการการศึกษาได้นำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี (1.1.8.1)	1.1.8.1 สรุปรายงานการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ 2556

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
-	-	-	-

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
7 ข้อ	8	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
7 ข้อ	6	4.00	ไม่บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
การดำเนินโครงการ/กิจกรรมที่ได้กำหนดไว้อาจไม่ได้รับการดำเนินการเนื่องจากไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณหรือมีงบประมาณจำกัด	มหาวิทยาลัยมียุทธศาสตร์และมาตรการที่ชัดเจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงมีแนวทางในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อตอบสนองเป้าหมายของมหาวิทยาลัย
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
การกำหนดตัวชี้วัดบางตัวสูงเกินไปทำให้ดำเนินการไม่บรรลุและบางตัวชี้วัดไม่ชัดเจน/ไม่สอดคล้องต้องได้รับการปรับแก้ไขเพื่อสามารถประเมินผลได้	การจัดทำแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษามีการดำเนินการจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรกองบริการการศึกษาอย่างทั่วถึง

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

ควรจัดทำแผนกลยุทธ์โดยเพิ่มความสอดคล้องของแผนกลยุทธ์กับปัญญาของหน่วยงาน นอกจากนี้ ควรมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผนปฏิบัติการในองค์กรรวมทั้งสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน และประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผนกลยุทธ์ในองค์กรรวมทั้งสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานเช่นเดียวกัน เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์และนำผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานในปีต่อไป



**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
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์	กองบริการการศึกษา จัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร (พ.ศ.2553-2556) (2.1.1.1) มีการจัดทำข้อมูลอัตรากำลังบุคลากรให้เป็นปัจจุบัน กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ (2.1.1.2) และได้ดำเนินการจัดทำแผนการปรับปรุง ควบคุม ภายใน (2.1.1.3) เกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรบุคคล ส่งเสริมการพัฒนาความรู้ ทักษะ โดยมีการส่งบุคลากรเข้าอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ให้การสนับสนุน ด้านการวิจัย การเลื่อนตำแหน่งทางวิชาการ รวมถึงจัดให้มีกิจกรรมร่วมกันเพื่อสร้างความรัก ความสามัคคีภายในองค์กร มีการจัดการประชุม บุคลากร เพื่อหารือ ระดมความคิด วางแผนการปฏิบัติงาน พัฒนา ปรับปรุง กฎระเบียบ รวมถึง การพัฒนางานด้านบุคลากร เพื่อผลสัมฤทธิ์ สูงสุด การวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง เพื่อให้ สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนยุทธศาสตร์กอง บริการการศึกษา และพัฒนางานประจำได้	2.1.1.1. แผนพัฒนาบุคลากรกอง บริการการศึกษา มหาวิทยาลัย นครสวรรค์ (พ.ศ.2553 - 2556) 2.1.1.2 แผนยุทธศาสตร์ กอง บริการการศึกษา พ.ศ.2555 - 2559 กลยุทธ์ที่ 2.4 หน้าที่ 27-30 2.1.1.3 แผนการปรับปรุงควบคุม ภายใน กองบริการการศึกษา
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	กองบริการการศึกษาได้สนับสนุนการพัฒนาบุคลากร โดยมีการประชาสัมพันธ์ เรื่องการ อบรมสัมมนาทั้งภายในและภายนอกให้กับ บุคลากรภายในองค์กร (2.1.2.1) และนำผลการ ประเมินจากผู้บริหารโครงการต่างๆที่	2.1.2.1. รายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนการจัดการความรู้กอง บริการการศึกษา (ศึกษาดูงาน ต่างประเทศ)

			มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรนำมาใช้ประกอบในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี ได้นำสมรรถนะหลักและสมรรถนะเฉพาะตำแหน่งมาเป็นเงื่อนไขในการที่จะพัฒนาบุคลากรให้สามารถพัฒนางานประจำของตนเองได้ตามที่ต้องการ (2.1.2.2) สร้างกำลังใจและแรงกระตุ้นให้พัฒนาตนเองจนได้รับการเข้าสู่ตำแหน่งหน้าที่ ที่สูงขึ้นตามวุฒิการศึกษา (2.1.2.3) หรือระเบียบราชการ	2.1.2.2. เว็บไซต์ : <a href="http://www.acad.ac.th/ประกันคุณภาพ/วิจัยสถาบัน">http://www.acad.ac.th/ประกันคุณภาพ/วิจัยสถาบัน</a> 2.1.2.3. ขอลาศึกษาต่อของบุคลากรกองบริการการศึกษา	
✓	✓	3	มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	กองบริการการศึกษาได้เปิดโอกาสให้บุคลากรในหน่วยงานลาศึกษาต่อเพื่อเพิ่มคุณวุฒิทางการศึกษาและปรับฐานเงินเดือน (2.1.3.1) สนับสนุนการทำผลงานเพื่อการเลื่อนระดับตำแหน่งงานให้สูงขึ้น (2.1.3.2) ดำเนินการต่อสัญญาจ้างให้พนักงานราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยโดยใช้เงินรายได้ 3 ปี (2.1.3.3) มีการตรวจสอบสุขภาพประจำปี (2.1.3.4) มอบเงินสวัสดิการสงเคราะห์ให้แก่บุคลากรภายในกองบริการการศึกษา กรณีทำการสมรส มีบุตร กำเนิดใหม่ เจ็บป่วยเข้ารับการรักษาในสถานพยาบาล เกษียณอายุราชการ ลาอุปสมบท ร่วมบริจาคหรือทำบุญในพิธีต่างๆ ประสบอัคคีภัย อุทกภัย ฆาตภัย และกรณีบุคลากรบิดามารดาคู่สมรสหรือบุตร ถึงแก่กรรม (2.1.3.5) เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากร	2.1.3.1. คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ปรับวุฒิการศึกษาให้สูงขึ้น 2.1.3.2. คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร แต่งตั้งให้ดำรงตำแหน่งในระดับที่สูงขึ้น 2.1.3.3 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่องการต่อสัญญาจ้างฯ 2.1.3.4 บุคลากรกองบริการการศึกษาตรวจสอบสุขภาพประจำปี 2.1.3.5 ข้อตกลงสวัสดิการสงเคราะห์ กบศ.
✓	✓	4	มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	กองบริการการศึกษา มีแนวปฏิบัติให้บุคลากรบันทึกรายงานผลการไปราชการในการเข้าร่วมประชุม ฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาดูงาน เพื่อนำความรู้ที่ได้มาพัฒนาในการปฏิบัติงานและเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่ปรากฏในลักษณะเป็นคู่มือการปฏิบัติงานและผลงานของการปฏิบัติงาน ภายหลังจากที่ได้ไปรับการพัฒนาตนเองในหัวข้อต่างๆ โดยให้เสนอผู้บังคับบัญชา เช่น ในรอบปีที่ผ่านมาบุคลากรได้ไปศึกษาดูงาน ประเทศเกาหลีและสาธารณรัฐสิงคโปร์ (2.1.4.1) ซึ่งได้นำผลการเข้าศึกษาดูงานมาปรับปรุงการดำเนินงาน รายงานผล และได้มี	2.1.4.1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้กองบริการการศึกษา 2.1.4.2 แบบสรุปการประเมินผลการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น

			การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการปรับเปลี่ยนต่างๆ ในการรับเข้าศึกษา และงานทะเบียนนิสิต กองบริการการศึกษา มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน โดยงานบุคคลสรุปและรวบรวมต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา มีบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาสายวิชาชีพและสายงาน (2.1.4.2) ในรอบปีที่ผ่านมา		
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5	มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ	กองบริการการศึกษา มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุน และดูแลควบคุมให้ถือปฏิบัติ โดยใช้ข้อบังคับมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุน (2.1.5.1) และ ผู้บริหารได้มีการแจ้งในการประชุมคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา สม่ำเสมอ นอกจากนั้น ผู้บริหารและงานบุคคลได้มีการแจ้งและติดตามการปฏิบัติเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ ให้กับบุคลากรทราบ ทั้งในการประชุมบุคลากร ระบบหนังสือราชการ และแจ้งโดยตรงกับบุคลากร	2.1.5.1 ข้อบังคับจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6	มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร	กองบริการการศึกษา มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน (2.1.6.1) และมีการประเมินระบบผู้บริหารของกองบริการการศึกษา (2.1.6.2) โดยงานบุคคลของกองบริการการศึกษา สรุปและรวบรวมผลการประเมินเสนอผู้บริหารเพื่อพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษาและมหาวิทยาลัยในรอบปีที่ผ่านมา	2.1.6.1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนประจำปี2556 2.1.6.2 สรุปผลการประเมินการบริหารงานของผู้บริหาร
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	7	มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร		

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
-	-	-	-

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	6	4.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	2	2.00	ไม่บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
-	มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณการอบรมพัฒนาบุคลากรให้เป็นงบกลาง
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
แผนพัฒนาบุคลากรยังไม่ละเอียด และครอบคลุมทุกด้าน	บุคลากรมีความรู้ความสามารถ และวุฒิการศึกษาอยู่ในระดับสูง

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

กองฯ ควรมีการจัดทำแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรที่มาจากวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ มีกลุ่มเป้าหมาย มีตัวชี้วัดที่ชัดเจน นอกจากนี้ ควรมีการประเมินผลสัมฤทธิ์ของแผน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ในประเด็นเรื่องจรรยาบรรณนั้น กองฯ ควรออกมาตรการในการควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติตามจรรยาบรรณ เช่น มาตรการในการพิจารณาบุคลากรเมื่อบุคลากรทำผิดจรรยาบรรณ

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
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมาย กำหนดครบถ้วนและมีการประเมิน ตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ล่วงหน้า	กองบริการการศึกษา ปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจ ของกองฯ ที่กำหนดไว้ในปฏิญญาที่ได้ลงนามไว้ กับสภามหาวิทยาลัย (2.2.1.1)และมีบทบาทใน การกำหนดนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ กอง บริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร (พ.ศ.2555-2559) (2.2.1.2) โดยมี คณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา เป็น ตัวแทนบุคลากรทุกส่วนงาน (2.2.1.3) ในการ ขับเคลื่อนการทำงานภายในกองบริการ การศึกษา ให้เป็นไปตามปฏิญญาและพันธกิจ ของกอง	2.2.1.1 ปฏิญญากองบริการ การศึกษา 2.2.1.2 แผนยุทธศาสตร์ กอง บริการการศึกษา มหาวิทยาลัย นเรศวร พ.ศ. 2555-2559 2.2.1.3 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 3802/2555 เรื่องแต่งตั้ง คณะกรรมการประจำกองบริการ การศึกษา
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศ ทางการดำเนินงาน และสามารถ ถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มี ความสามารถในการวางแผนกล ยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็น ฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนา หน่วยงาน	ด้วยวิสัยทัศน์ ของผู้บริหารได้กำหนดทิศทางการ ดำเนินงานตามนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ (2.2.2.1) โดยชี้แจงทำความเข้าใจถึงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมาย ตลอดจนการมอบหมาย ให้หัวหน้างานทุกงานดำเนินการในส่วนงานที่ รับผิดชอบให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ใน แผน มีระบบสารสนเทศเป็นฐานในการ ปฏิบัติงาน เช่น ระบบทะเบียนออนไลน์ (2.2.2.2) และระบบประเมินหลักสูตรออนไลน์ ( 2.2.2.3) เป็นต้น	2.2.2.1 แผนยุทธศาสตร์ กอง บริการการศึกษา มหาวิทยาลัย นเรศวร พ.ศ.2555-2559 2.2.2.2 ระบบทะเบียนออนไลน์ 2.2.2.3 เอกสาร สกอ. รับทราบ ให้ความเห็นชอบหลักสูตร
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3	ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและ ประเมินผลการดำเนินงานตามที่ มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสาร	ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานทุกไตรมาส (2.2.3.1) และแจ้งผลการดำเนินงานในที่ประชุม	2.2.3.1 รายงานผลการดำเนิน โครงการตามแผนปฏิบัติงานทุก ไตรมาส

		แผนและผลการดำเนินงานตาม ปฏิญญาของหน่วยงานไปยัง บุคลากรในหน่วยงาน	คณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา (2.2.3.2) พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการดำเนิน โครงการตามแผนงานทุกไตรมาส เสนอ คณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา และ มหาวิทยาลัย	2.2.3.2 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำกองบริการ การศึกษา
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4 ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรใน หน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหาร จัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจ แก่บุคลากรตามความเหมาะสม	ผู้บริหารสนับสนุน และให้อิสระแก่บุคลากรได้ แสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ รวมถึงการแสดงความคิดเห็นในที่ประชุมที่เป็น ทางการและไม่เป็นทางการ โดยแต่งตั้งผู้แทน บุคลากรทุกส่วนงานเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการ ประจำกองบริการการศึกษา (2.2.4.1) คณะกรรมการประกันคุณภาพ (2.2.4.2) คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เป็นต้น (2.2.4.3)	2.2.4.1 คำสั่งมหาวิทยาลัย นเรศวร ที่ 3802/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประจำกอง บริการการศึกษา 2.2.4.2 คำสั่งมหาวิทยาลัย นเรศวร ที่ 2308/2553 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกัน คุณภาพการศึกษาของกองบริการ การศึกษา 2.2.4.3 คำสั่งมหาวิทยาลัย นเรศวร ที่ 0381/2554 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความ เสี่ยง กองบริการการศึกษา
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5 ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และ ส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้ สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ	ผู้บริหารได้ถ่ายทอดความรู้ให้แก่บุคลากร การ สอนงาน การจัดหาเอกสารความรู้ในงานมาเป็น ตัวอย่าง การประสานงาน พร้อมทั้งส่งเสริมให้ เข้ารับการอบรม สัมมนา ทั้งในและนอกสถานที่ ตามงบประมาณและโอกาสที่เอื้ออำนวยอย่าง เหมาะสม รวมถึงการให้ความรู้เกี่ยวกับแนว ทางการพัฒนาตนเอง ให้สามารถปฏิบัติงาน บรรลุตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน และของ มหาวิทยาลัยเต็มตามศักยภาพ (2.2.5.1) และ (2.2.5.2) เช่น การไปศึกษาดูงานต่างประเทศ การเข้าร่วมสัมมนากับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย (2.2.5.3)	2.2.5.1 แผนการจัดการความรู้ กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัย นเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2556 (หน้า 14-26) 2.2.5.2 รายงานผลการดำเนินงาน ตามแผนการจัดการความรู้กอง บริการการศึกษา 2.2.5.3 รายงานการเข้าอบรม สัมมนา
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6 ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรร มาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ ของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วน เสีย	ผู้บริหารใช้หลักธรรมาภิบาล ในการ บริหารงาน ภายในหน่วยงาน ที่เป็นทางการและ ไม่เป็นทางการ มีการแลกเปลี่ยนการเรียนรู้ใน การปฏิบัติงาน อย่างต่อเนื่อง เพื่อช่วยเหลือและ วิเคราะห์ปัญหาและคิดหาวิธีการพัฒนางาน ร่วมกัน เพื่อให้บุคลากรภายในหน่วยงานมีความ เข้าใจตรงกัน ตามภาระหน้าที่ของหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน และเพื่อการ	2.2.6.1 รายงานการประชุม คณะกรรมการประจำกองบริการ การศึกษา

			สร้างเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย เช่น การคัดเลือกบุคลากรดีเด่น การนำเสนอผลงานวิจัยของบุคลากรงานนเรศวรวิจัย การเสนอผลงานชำนาญการพิเศษ และเพื่อความโปร่งใสในด้านการเงินและงบประมาณของกองบริการการศึกษา จึงจัดทำรายงานสรุปการใช้งบประมาณทางการเงิน แจ่งที่ประชุมคณะกรรมการประจำกองทุกเดือน (2.2.6.1)		
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	7	คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหาร และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม	บุคลากรและคณะกรรมการประจำหน่วยงาน มีการประเมินผลของผู้บริหาร และรายงานผลของการประเมิน ที่ได้มาปรับใช้ในการบริหารงานของผู้บริหาร เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและเป็นรูปธรรม (2.2.7.1)	2.2.7.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร กองบริการการศึกษา

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
-	-	-	-

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 7	7	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 7	2	2.00	ไม่บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
1. มหาวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณให้ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน  2. มหาวิทยาลัยมีการสร้างขวัญและกำลังใจ ให้กับสายวิชาการและสายสนับสนุน ที่แตกต่างกัน	มหาวิทยาลัยสนับสนุนให้ผู้บริหาร ไปศึกษาดูงานในประเทศและต่างประเทศ พร้อมทั้งให้เข้าร่วมการฝึกอบรมและสัมมนา กับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
การถ่ายทอดแนวทางปฏิบัติ และข้อมูลข่าวสาร ของผู้บริหาร หน่วยงานไปยังบุคลากรไม่ทั่วถึง	1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ มีความรู้ ความสามารถหลากหลาย มีความมุ่งมั่นเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานในและภายนอกมหาวิทยาลัย  2. มีการส่งเสริมบุคลากรเข้ารับการอบรม สัมมนา เพื่อเพิ่มพูนความรู้ และทักษะ ในการปฏิบัติงานที่ใหม่เสนอ

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

ให้ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์กำหนดทิศทางในการดำเนินงานที่จะนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์ที่กำหนดอย่างชัดเจน รวมทั้งมีการถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ นอกจากนี้ ผู้บริหารสร้างข้อมูลสารสนเทศเพื่อเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน เช่น ฐานข้อมูลความชำนาญของบุคลากร หรือฐานข้อมูลงานวิจัยสถาบัน ซึ่งฐานข้อมูลเหล่านี้จะช่วยในการตัดสินใจของผู้บริหารในการพัฒนางานให้บรรลุตามวิสัยทัศน์

ผู้บริหารควรกำกับติดตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการโดยมีการวิเคราะห์ให้สอดคล้องกับปัญญาของหน่วยงาน และถ่ายทอดไปยังบุคลากรให้หน่วยงานให้ทราบโดยทั่วกัน

ผู้บริหารควรถ่ายทอด Tacit Knowledge ของตนเองแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้สามารถทำงานได้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ จดหมายข่าว หรือการประชุม



ผู้บริหารจะต้องยึดหลักธรรมาภิบาล 10 ข้อ และมีเอกสารสนับสนุนถึงผลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ข้อ และให้คณะกรรมการประจำหน่วยงานประเมินผลการทำงานของผู้บริหาร ต่อมา ผู้บริหารต้องนำผลในการประเมินนั้นมาปรับปรุงการบริหารงาน ให้เห็นเป็นรูปธรรมชัดเจน

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
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	กองบริการการศึกษา โดยคณะกรรมการกองบริการการศึกษาได้กำหนดแผนการจัดการความรู้กองบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2556 ร่วมกัน โดยมีเป้าหมายในการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานของกองฯ (2.3.1.1)	2.3.1.1 แผนการจัดการความรู้กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2556
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1	กองบริการการศึกษามีเป้าหมายในการพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรเพื่อนำมาพัฒนาระบบการปฏิบัติงานกองบริการการศึกษา ซึ่งกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาคือบุคลากรของแต่ละงานตามโครงสร้างการบริหารงานกองบริการการศึกษา (2.3.2.1)	2.3.2.1 กลุ่มเป้าหมายตามแผนการจัดการความรู้กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปีงบประมาณ 2556
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3	มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด	กองบริการการศึกษาได้ดำเนินการจัดกิจกรรมตามแผนการจัดการความรู้กองบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2556 โดยจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้บุคลากรกองฯในหัวข้อ "สิ่งที่ได้จากการศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานกองบริการการศึกษา" หลังจากการจัดโครงการศึกษาดูงาน ณ มหาวิทยาลัยชั้นนำในต่างประเทศ จำนวน 4 แห่ง (Kyung Hee University และ Ewha womans University ประเทศสาธารณรัฐเกาหลี , National University of Singapore และ Nanyang Technological University ประเทศสิงคโปร์) โดยจัดทำ Knowledge Asset เผยแพร่ลงใน	2.3.3.1 รายงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ "สิ่งที่ได้จากการศึกษาดูงานเพื่อพัฒนาระบบการปฏิบัติงานกองบริการการศึกษา" 2.3.3.2 รายงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ "ปัญหาและประสบการณ์การให้คำปรึกษาด้านวิชาการและกิจการนิสิต" 2.3.3.3 รายงานการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หัวข้อ "งานประจำ ผ่านการวิจัย สู่นวัตกรรม"

			เว็บไซต์กองบริการการศึกษา (2.3.3.1) นอกจากนี้ ได้สนับสนุนเชื่อมโยงการจัดการความรู้ขององค์กรกับหน่วยงานภายนอก โดยจัดส่งบุคลากรเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายนอก 2 ครั้ง รวมจำนวน 12 คน และจัดทำสรุปเผยแพร่แก่กลุ่มเป้าหมายที่เกี่ยวข้อง (2.3.3.2, 2.3.3.3)		
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4	มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)	มีการรวบรวมความรู้ตามของกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามแผนฯ มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกเป็นลายลักษณ์อักษรทางเว็บไซต์ของกองบริการการศึกษา (2.3.4.1)	2.3.4.1 หน้าเว็บไซต์ KM กองบริการการศึกษา
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5	มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปัจจุบันหรือปีงบประมาณที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง	กองบริการการศึกษาได้ติดตามผลการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีงบประมาณ 2556 มาปรับใช้กับการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่ามีการนำความรู้มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานจริงและเกิดผลงานเชิงประจักษ์ เช่น การพัฒนาระบบสารสนเทศการรับสมัครบัณฑิตศึกษาออนไลน์ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ, การเริ่มดำเนินการพัฒนาเว็บไซต์เวอร์ชันภาษาอังกฤษของกองฯ, การจัดทำ Power Point ข้อมูลเชิงสถิติผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการกิจของกองฯ, การจัดทำวิจัยสถาบันเกี่ยวกับงานทะเบียนฯ เป็นต้น (2.3.5.1)	2.3.5.1 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้กองบริการการศึกษา

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
-	-	-	-

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	5	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	2	2.00	ไม่บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
การจัดกิจกรรมของเครือข่าย/ชุมชนภายในมหาวิทยาลัย(ซึ่งเป็นเครือข่ายที่มหาวิทยาลัยจัดตั้งขึ้น)ยังขาดความต่อเนื่อง	มีเครือข่ายชุมชนภายนอกเกี่ยวข้องกับภารกิจโดยตรงของกองบริการการศึกษา เช่น เครือข่ายสำนักทะเบียนทั่วประเทศ ซึ่งกองบริการการศึกษาได้ส่งบุคลากรเข้าร่วม KM เป็นประจำทุกปี
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
1. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่องค์ความรู้ยังไม่ทั่วถึง 2. การติดตามผลการดำเนินงานหลังการจัดการความรู้ยังไม่เป็นไปอย่างต่อเนื่อง	กองบริการการศึกษาได้ดำเนินการกิจกรรมการจัดการความรู้อย่างต่อเนื่องทุกปี

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

ในการตั้งประเด็นความรู้ กองฯ ควรหาผู้ที่มี Tacit Knowledge มา Knowledge Sharing กับคนในองค์กรในประเด็นความรู้เดียวกัน กองต้องสกัดออกมาเป็น Explicit Knowledge และนำไปใช้จนสามารถกลายเป็น Best Practice ของกองฯ ได้

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)

ก.ก.	ท.น.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน	กองบริการการศึกษาได้แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงาน ร่วมเป็นคณะกรรมการและคณะทำงาน (2.4.1.1-2.4.1.3)	2.4.1.1 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 3008/2554 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยนเรศวร <a href="#">javascript:void(0);/*1384140436181*/</a> 2.4.1.2 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 3009/2554 เรื่อง แต่งตั้งคณะอนุกรรมการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยนเรศวร <a href="#">javascript:void(0);/*1384140477596*/</a> 2.4.1.3 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวรที่ 0381/2554 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกองบริการการศึกษา <a href="#">javascript:void(0);/*1384140540506*/</a>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน	มีดำเนินการวิเคราะห์ และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของสถาบัน ได้จัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง กองบริการการศึกษา เพื่อหาแนวทางในการจัดทำความเสี่ยง	2.4.2.1 บันทึกข้อความ ที่ ศธ 0527.01.03(2)/ว 1507 ลงวันที่ 20 มิถุนายน 2556 เรื่อง ขอเชิญประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกองบริการการศึกษา

			และวิเคราะห์ความเสี่ยงของ กองบริการ การศึกษา โดยให้แต่ละงานเสนอเรื่องที่เป็นความเสี่ยง และส่งให้คณะกรรมการ บริหารความเสี่ยงของกองบริการ การศึกษาพิจารณาคัดเลือกความเสี่ยง สูงที่สุด คณะกรรมการบริหารความ เสี่ยงกองบริการการศึกษา พิจารณาแล้ว มีมติเห็นว่า ความเสี่ยงเรื่อง "การเปิดรับ นิสิตในหลักสูตรที่ยังไม่ได้รับการอนุมัติ จากสภามหาวิทยาลัย" เป็นความเสี่ยง สูงสุด ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิด ความเสี่ยงตามบริบทของสถาบัน ได้แก่ ความเสี่ยงด้านการผลิตบัณฑิต ด้าน นโยบายและกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง (2.4.2.1) และ (2.4.2.2)	javascript:void(0);/*138414134036 6*/ 2.4.2.2 สรุปผลการพิจารณาการจัดทำ แผนบริหารความเสี่ยงของกองบริการ การศึกษา เมื่อวันที่ 25 มิถุนายน 2556 เวลา 10.00 น. ณ ห้องประชุมกอง บริการการศึกษา javascript:void(0);/*138414136295 0*/	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3	มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของ ความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้ จากการวิเคราะห์ในข้อ 2	มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของ ความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง จาก ความเสี่ยงที่คณะกรรมการบริหารความ เสี่ยง กองบริการการศึกษา พิจารณา แล้วมีมติว่า ความเสี่ยงเรื่อง "การเปิดรับ นิสิตในหลักสูตรที่ยังไม่ได้รับการอนุมัติจาก สภามหาวิทยาลัย" (2.4.3.1)	2.4.3.1 รายงานวิเคราะห์ความเสี่ยง และแบบฟอร์มโครงการ "การรับนิสิตใน หลักสูตรที่ยังไม่ได้รับการอนุมัติจากสภา มหาวิทยาลัย" NU-RM 2 - NU- RM javascript:void(0);/*138484693 3159*/
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4	มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มี ระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตาม แผน	จากการประชุมคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงกองบริการการศึกษา ซึ่ง คณะกรรมการมีความเห็นพร้อมกันว่า ความเสี่ยงเรื่อง "การเปิดรับนิสิตใน หลักสูตรที่ยังไม่ได้รับการอนุมัติจากสภา มหาวิทยาลัย" เป็นความเสี่ยงสูง และ ควรได้รับการจัดการอย่างเร่งด่วน เนื่องจากมีการร้องเรียนจากผู้สมัคร เนื่องจากผู้สมัครท่านนี้ได้ลาออกจาก งานเพื่อต้องการศึกษาที่มหาวิทยาลัย นครสวรรค์เพียงอย่างเดียว แต่หลักสูตร/ สาขาวิชาที่เปิดรับสมัครหลักสูตรยัง ไม่ได้รับการปรับหลักสูตรตาม TQF และยังไม่ผ่านความเห็นชอบจากสภา มหาวิทยาลัย (2.4.4.1) ดังนั้น คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกอง	2.4.4.1 จดหมายร้องเรียนของผู้สมัคร เนื่องจากสมัครเข้ามาศึกษาแล้วแต่ไม่ สามารถจัดการเรียนการสอนได้ javascript:void(0);/*138415343940 9*/ 2.4.4.2 ขอส่งแผนการบริหารความเสี่ยง กองบริการการศึกษา javascript:void(0);/*138484702141 3*/

			บริการการศึกษา จึงดำเนินการวิเคราะห์ และจัดการความเสี่ยงเรื่องดังกล่าว เพื่อมิให้เกิดการร้องเรียนได้อีกในปี การศึกษาต่อไปเนื่องจากรับสมัครเข้า ศึกษาแล้วไม่สามารถจัดการเรียนการ สอนได้ และเพื่อรับรองมาตรฐาน หลักสูตรของมหาวิทยาลัยนเรศวรว่า เป็นหลักสูตรที่มีอยู่ และสามารถจัดการ เรียนการสอนได้จริง (2.4.4.2)		
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5	มีการติดตามและประเมินผลการ ดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน และ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและ ระบบการควบคุมภายในของ มหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปี ละ 1 ครั้ง	กองบริการการศึกษาที่ได้มีการวิเคราะห์ ความเสี่ยง และระบุปัจจัยเสี่ยงของ โครงการ "การรับนิสิตในหลักสูตรที่ยัง ไม่ได้รับการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย แล้ว" คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง กองบริการการศึกษา ก็ได้ร่วมกัน วิเคราะห์ความเสี่ยง และระบุปัจจัยเสี่ยง ของโครงการ "การรับนิสิตในหลักสูตรที่ ยังไม่ได้รับการอนุมัติจากสภา มหาวิทยาลัย" และดำเนินการติดตาม และประเมินผลการดำเนินการตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการเพื่อ พิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง (2.4.5.1)	2.4.5.1 NU-RM 10 รายงานการ ประเมินผลการบริหารความ เสี่ยง javascript:void(0);/*13841535 63088*/
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6	มีการนำผลการประเมินและ ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำ หน่วยงานและคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายใน ของมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผน หรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป	หลังจากที่ได้ดำเนินการวิเคราะห์ จัดทำ แผนบริหารความเสี่ยง และรายงานการ ประเมินผลการบริหารความเสี่ยงให้กับ คณะกรรมการประจำกองบริการ การศึกษา และคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงกองบริการการศึกษาแล้ว ก็ ได้มีการนำผลประเมินและข้อเสนอแนะ จากคณะกรรมการประจำกองบริการ การศึกษาและคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงไปใช้ในการปรับแผน หรือ วิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป โดย ได้จัดทำวิจัยสถาบันเรื่อง "การติดตาม ผลการดำเนินงานหลักสูตรตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ มหาวิทยาลัยนเรศวร" เพื่อ ติดตามหลักสูตรทุกหลักสูตรที่เปิดสอน	2.4.6.1 วิจัยสถาบันเรื่อง "การติดตาม ผลการดำเนินงานหลักสูตรตามกรอบ มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ มหาวิทยาลัย นเรศวร"javascript:void(0);/*138415 6572214*/ 2.4.6.2 หลักเกณฑ์การเปิดหลักสูตร ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)javascript:void(0);/*13841566 01458*/

				ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ว่าเป็นหลักสูตรที่มีอยู่และสามารถจัดการเรียนการสอนได้จริงและตรงตามมาตรฐานหลักสูตร (2.4.6.1) และนำหลักเกณฑ์การเปิดหลักสูตรของ สกอ.มายึดปฏิบัติว่าหลักสูตรที่คณะ/วิทยาลัย/สถาบัน ที่ต้องการเปิดสอน หลักสูตร/สาขาวิชานั้นต้องได้รับการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัย (2.4.6.2)	
--	--	--	--	--	--

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
-	-	-	-

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	6	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
6 ข้อ	1	1.00	ไม่บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
แผนการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยนเรศวรขาดความต่อเนื่อง เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลง จากเดิม จะส่งรายงานความเสี่ยงให้กับมหาวิทยาลัยนเรศวรตามรอบปีงบประมาณ แต่ในปีงบประมาณ 2556 เปลี่ยนเป็น ยึดตามปีการศึกษา	มหาวิทยาลัยนเรศวรมีแผนกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งระบุผู้รับผิดชอบหลัก และผู้รับผิดชอบในแต่ละมาตรการ และตัวชี้วัด ในแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยแจ้งให้ทราบและถือปฏิบัติเป็นสายลักษณะอักษร



ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
<p>ควรอบรมเกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยงแก่คณะกรรมการด้านการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง และสนับสนุนให้บุคลากรกองบริการการศึกษาทุกท่านมีส่วนร่วมในการบริหารและจัดการความเสี่ยงมากยิ่งขึ้น</p>	<p>1. กองบริการการศึกษามีการดำเนินการระบบบริหารความเสี่ยงได้อย่างสมบูรณ์</p> <p>2. กองบริการการศึกษาให้แต่ละงานวิเคราะห์ และส่งความเสี่ยงที่เกิดขึ้นของแต่ละงาน เสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงกองบริการการศึกษา เพื่อร่วมกันพิจารณาว่าเรื่องใดมีความเสี่ยงสูง และควรได้รับการจัดการอย่างเร่งด่วนมาวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี</p>

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

กองฯ ควรจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีการวิเคราะห์ระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน เช่น ด้านการปฏิบัติงาน ด้านทรัพยากร ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณและการเงิน เป็นต้น โดยวิเคราะห์ให้สอดคล้องตามพันธกิจของหน่วยงาน

มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในของมหาวิทยาลัย ควรมีการนำผลการเสนอแนะจากคณะกรรมการไปปรับปรุงและวิเคราะห์ความเสี่ยงในปีต่อไป อนึ่ง ความเสี่ยงที่นำมาวิเคราะห์ ควรเป็นความเสี่ยงที่กองฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นความเสี่ยงที่มีผลกระทบสูง เช่น ความเสี่ยงเกี่ยวกับอค์ศิภย ความเสี่ยงที่เกี่ยวกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความเสี่ยงเกี่ยวกับระบบทะเบียนนิสิต ความเสี่ยงเกี่ยวกับการควบคุมมาตรฐานหลักสูตร

**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 และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และ แนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน (ถ้ามี)	กองบริการการศึกษา มีนโยบายและแผนการทางการเงิน เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย (3.1.1.1) และมีการจัดหาทรัพยากรทางการเงิน มีแผนการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน งบประมาณรายได้ อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษาตรวจสอบเพื่อความโปร่งใส(3.1.1.2)	3.1.1.1 แผนกลยุทธ์ด้านการเงิน กองบริการการศึกษามหาวิทยาลัย นเรศวร (พ.ศ.2555-2559) รายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณแผ่นดิน และเงินงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 3.1.1.2 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 8302/2555 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนาหน่วยงาน และบุคลากร	กองบริการการศึกษา มีการจัดทำงบประมาณประจำปี ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ (3.1.2.1-4)	3.1.2.1 แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ 2556, งบประมาณที่ได้รับจัดสรรประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 3.1.2.2 ส่งข้อมูลจัดทำคำขอตั้งงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (หนังสือที่ ศธ

				<p>0527.01.03(2)/1205 ลงวันที่ 30 พ.ค. 55)</p> <p>3.1.2.3 ขอให้ทบทุนจัดทำคำขอตั้งเงินงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (หนังสือที่ ศธ. 0527/01.04(2)/683 ลงวันที่ 3 ก.ย. 55)</p> <p>3.1.2.4 ขอให้ทบทุนการจัดทำคำขอตั้งเงินงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (หนังสือที่ ศธ. 0527.01.03(2)/1930 ลงวันที่ 10 ก.ย. 55)</p>
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3	มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง	<p>กองบริการการศึกษา จัดทำรายงานสถานะทางการเงินเสนอต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการประจำกองบริการการศึกษา เป็นประจำทุกเดือน (3.1.3.1)</p> <p>3.1.3.1 รายงานการใช้งบประมาณแผ่นดิน รายงานการใช้งบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556</p> <p>-งบประมาณแผ่นดิน ต.ค.55-ก.ย.56</p> <p>(ไตรมาสที่ 1) -งบประมาณรายได้ เดือน ต.ค. 55 - งบประมาณรายได้ เดือน พ.ย.55 -งบประมาณรายได้ เดือน ธ.ค.55</p> <p>(ไตรมาสที่ 2) -งบประมาณรายได้ เดือน ม.ค.56 - งบประมาณรายได้ เดือน ก.พ.56 -งบประมาณรายได้ เดือน มี.ค. 56</p> <p>(ไตรมาสที่ 3) -งบประมาณรายได้ เดือน เม.ย. 56 - งบประมาณรายได้ เดือน พ.ค. 56 -งบประมาณรายได้ เดือน มิ.ย. 56</p>

					(ไตรมาสที่ 4) -งบประมาณราย ได้ เดือน ก.ค. 56 -งบประ มาณรายได้ เดือน ส.ค. 56 - งบประมาณรายได้ เดือน ก.ย. 56
✓	✓	4	มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการ วิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะ ทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงาน อย่างต่อเนื่อง	กองบริการการศึกษา มีการนำข้อมูลทาง การเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและ วิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคง ขององค์กรอย่างต่อเนื่อง (3.1.4.1) และ (3.1.4.2)	3.1.4.1 แผนกลยุทธ์ด้าน การเงิน กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ. 2555-2559 ,แบบวิเคราะห์ แผนกลยุทธ์ทางการเงินแผ่นดิน และเงินงบประมาณรายได้ (ปี 2555-2559)  3.1.4.2 รายงานและวิเคราะห์ การใช้จ่ายเงินงบประมาณ แผ่นดิน และงบประมาณรายได้ ประจำปีงบประมาณ 2556
✓	✓	5	มีการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตาม ระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัย กำหนด	กองบริการการศึกษา มีคำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการตรวจสอบภายในกองบริการ การศึกษา และคณะกรรมการประจำกอง บริการการศึกษา ทำหน้าที่ตรวจ ติดตาม การใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและ กฎเกณฑ์มหาวิทยาลัย กำหนด 3.1.5.1) ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สำนักงานตรวจสอบภายใน ของ มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้เข้ามาตรวจสอบ กองบริการการศึกษา เนื่องจากไม่ได้รับจาก ตรวจสอบมาเป็นเวลานาน 5 ปีแล้ว อีกทั้ง กองบริการการศึกษารับผิดชอบดูแลอาคาร ปราบไตรจักรเพิ่มขึ้น(3.1.5.2)	3.1.5.1 คำสั่งมหาวิทยาลัย นเรศวร ที่ 0382/2554 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ ภายในของกองบริการ การศึกษา  3.1.5.2 บันทึกข้อความที่ ศธ 0527.01.14/017.2557 ลง วันที่ 10 ตุลาคม 2556 สำนักงานตรวจสอบ ภายใน ขอเข้าตรวจการ ดำเนินงานตามแผนการ ตรวจสอบประจำปี 2557
✓	✓	6	ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงิน ให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจาก รายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและ การตัดสินใจ	ผู้บริหารของกองบริการการศึกษา ได้มีการ ติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย ที่กำหนด เพื่อการวางแผนในการ ตัดสินใจ พร้อมทั้งได้รายงานการเบิก จ่ายเงิน (ข้อมูลจากระบบในระบบ 3 มิติ) งบประมาณแผ่นดินและงบประมาณ รายได้ ส่งให้มหาวิทยาลัยพิจารณาเป็น	3.1.6.1 สรุบบประมาณ รายรับ- รายจ่าย เงิน กอง บริการการศึกษา และรายงาน การเบิกจ่ายเงิน งบประมาณ แผ่นดิน และงบประมาณรายได้ (ข้อมูลจากระบบ 3 มิติ)

			ประจำทุกเดือน และมหาวิทยาลัยได้ตรวจสอบแล้ว ส่งผลกลับมายังหน่วยงาน (3.1.6.1)	(ไตรมาสที่ 1)-ประจำเดือน ต.ค. 55 -ประจำเดือน พ.ย. 55 -ประจำเดือน ธ.ค. 55 (ไตรมาสที่ 2) -ประจำเดือน ม.ค. 56 -ประจำเดือน ก.พ. 56 -ประจำเดือน มี.ค. 56 (ไตรมาสที่ 3) -ประจำเดือน เม.ย. 56 -ประจำเดือน พ.ค. 56 -ประจำเดือน มิ.ย. 56 (ไตรมาสที่ 4) -ประจำเดือน ก.ค. 56 -ประจำเดือน ส.ค. 56 -ประจำเดือน ก.ย. 56
--	--	--	---	--

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
-	-	-	-

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	6	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 5	6	5.00	บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

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

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

กองฯ ควรมีการวิเคราะห์เพิ่มเติม ว่าความมั่นคงทางการเงินของกองฯเป็นอย่างไร เช่น การวิเคราะห์ว่างบประมาณที่ได้รับลดลงทุกปี ปีละกี่เปอร์เซ็นต์ วิเคราะห์ว่าเกิดผลกระทบต่อกองอย่างไร โดยอธิบายเป็นลายลักษณ์อักษร เสนอแก่ผู้บริหาร และนำเข้าที่ประชุมในวาระเพื่อพิจารณา นำผลที่ได้จากการพิจารณาดังกล่าวมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์ด้านการเงินต่อไป

**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 ซึ่งเป็นแผนระยะยาว (4.1.1.1) โดยปรับปรุงให้สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน (4.1.1.2) และมีโครงการ/แผนปฏิบัติการประจำปีของกองฯ ซึ่งกำหนดให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของกองฯ และพันธกิจของสถาบัน เพื่อเป็นกรอบ แนวทาง ในการดำเนินงานของบุคลากรของกองบริการการศึกษา (D) ระบุผู้รับผิดชอบโครงการ และคณะทำงาน ร่วมกันดำเนินงานตามแผนโครงการ (4.1.1.3) (C) มีคณะกรรมการประกันคุณภาพของกองบริการการศึกษา ในการประสานงานและดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพให้ดำเนินไปควบคู่กับการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี และตามพันธกิจของกองบริการการศึกษา (4.1.1.4)	4.1.1.1 แผนยุทธศาสตร์ของกองบริการการศึกษา พ.ศ. 2555-2559 4.1.1.2 ตารางแสดงความเชื่อมโยงและสอดคล้องระหว่าง ยุทธศาสตร์ของกองบริการ กับ ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย หน้า 27-31 4.1.1.3 โครงการ/แผนปฏิบัติการประจำปี 2556 4.1.1.4 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 1799/2556 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของกองบริการการศึกษา

✓	✓	2	<p>มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน</p>	<p>(C)ในเรื่องการประกันคุณภาพ กองบริการการศึกษามีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญในเรื่องการประกันคุณภาพ โดยกำหนดเป็นมาตรการหนึ่งใน กลยุทธ์ที่ 2.4 พัฒนาความรู้ความสามารถ และระบบการปฏิบัติงานของบุคลากรกองบริการการศึกษามีประสิทธิภาพ มาตรการที่ 2.4.1 จัดอบรมพัฒนา ความรู้ความสามารถของบุคลากร จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และดำเนินงานประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง ของแผนยุทธศาสตร์ของกองบริการการศึกษ พ.ศ.2555-2559 (4.1.2.1) โดยคณะกรรมการกองบริการการศึกษ และบุคลากรกองบริการการศึกษามีส่วนร่วมในจัดทำแผนฯ ดังกล่าว มีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (4.1.2.2) มีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยนเรศวร (4.1.2.3) เป็นเครื่องมือและแนวทางการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของกองบริการการศึกษ</p>	<p>4.1.2.1 <a href="#">แผนยุทธศาสตร์ ปี พ.ศ. 2555-2559 หน้า 26</a></p> <p>4.1.2.2 <a href="#">คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553</a></p> <p>4.1.2.3 <a href="#">คู่มือการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัยนเรศวร พ.ศ.2556</a></p>
✓	✓	3	<p>มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงานและประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพ เสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และ จัดส่งมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน</p>	<p>(D)(C)มีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน โดยมีการติดตามการดำเนินงานตามโครงการ/แผนปฏิบัติงานประจำปี และจัดทำสรุปผลการติดตามและประเมินผลเมื่อสิ้นปีงบประมาณ (4.1.3.1) และมีการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อควบคุมติดตามการดำเนินงาน การประกันคุณภาพให้สอดคล้องกับการทำงานและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ (4.1.3.2) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ(SAR) เพื่อเป็นการประกันคุณภาพการดำเนินงานของหน่วยงาน เสนอต่อกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา และมหาวิทยาลัย เป็นประจำปี (4.1.3.3) และคณะกรรมการการประกันคุณภาพได้ร่วมกัน นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการ</p>	<p>4.1.3.1 1)<a href="#">รายงานการติดตามกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการ และ</a> 2)<a href="#">รายงานสรุปผลการดำเนินโครงการ ประจำปีงบประมาณ 2556</a></p> <p>4.1.3.2 <a href="#">รายงานการประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งที่ 1/2556, ครั้งที่ 2/2556 และ ครั้งที่ 3/2556</a></p> <p>4.1.3.3 <a href="#">รายงานการประเมินตนเอง/ตรวจสอบ SAR/CAR ประจำปีงบประมาณ 2555 และ SAR ประจำปีงบประมาณ 2556</a></p>



			ผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก มาจัดทำ แผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน (4.1.3.4)	4.1.3.4 รายงานการประชุม คณะกรรมการการประกันคุณภาพ ของกองบริการการศึกษา ครั้งที่ 1 เรื่องเสนอพิจารณา วาระที่ 4.1 มอบหมายผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ดำเนินงานตามข้อเสนอแนะแต่ละ ตัวชี้วัดจากคณะกรรมการประเมิน ภายนอก	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4	มีการนำผลการประกันคุณภาพ ภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการ ดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผน กลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้	มีการนำผลการประเมินเสนอต่อที่ ประชุมคณะกรรมการกอง เพื่อ พิจารณาผลการประเมินตามราย องค์ประกอบ ในการนำข้อดี และ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุ คุณภาพสูงสุด (4.1.4.1) และ คณะกรรมการการประกัน คุณภาพของกองบริการการศึกษา มีการติดตามการดำเนินงานตาม รายองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ เพื่อให้ทราบถึงความก้าวหน้าของ การปรับปรุง พัฒนาการ ดำเนินงานตามแนวทางคุณภาพ (4.1.4.2)	4.1.4.1 รายงานการประชุม คณะกรรมการกองบริการการศึกษา ครั้งที่ 10/2555 วาระที่ 1.6 รายงาน การประเมินตนเอง/ตรวจสอบ ประจำปีงบประมาณ 2555 ของกอง บริการการศึกษา 4.1.4.2 รายงานการประชุม คณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาครั้งที่ 2/2556
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5	มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุน การประกันคุณภาพภายใน ครบทุกองค์ประกอบคุณภาพ	กองบริการการศึกษามีข้อมูลสารสนเทศที่ สนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน ผ่าน เว็บไซต์ของกองบริการ การศึกษา (4.1.5.1) ข้อมูลพื้นฐานเพื่อการ ประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายใน หน่วยงาน และระดับมหาวิทยาลัย (4.1.5.2) และมีการรายงานผลการ ดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพครบทุก องค์ประกอบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด (4.1.5.3)	4.1.5.1 เว็บไซต์ กองบริการ การศึกษา การประกันคุณภาพ การศึกษา <a href="http://www.acad.nu.ac.th:8080/">http://www.acad.nu.ac.th:8080/</a> 4.1.5.2 <a href="http://www.reg.nu.ac.th/registrar/">http://www.reg.nu.ac.th/ registrar/</a> ,ข้อมูลหลักสูตร และข้อมูล การศึกษาต่อ <a href="http://www.acad.nu.ac.th:8080/">http://www.acad.nu.ac.th:8080/</a>

				4.1.5.2 การรายงานผลการดำเนินงาน ประกันคุณภาพภายใน ผ่านระบบ กลาง Q- ANT <a href="http://www.qs.nu.ac.th/qan&lt;br/&gt;t/">http://www.qs.nu.ac.th/qan t/</a>	
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	6	มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วน เสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธ กิจของหน่วยงาน	นอกจากนี้กองบริการการศึกษายังให้ ความสำคัญกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คือ ผู้รับบริการโดยเน้นการมีส่วนร่วมของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพของ กองบริการการศึกษา จากการทำวิจัย สถาบันที่สำรวจความพึงพอใจของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย อาทิ อาจารย์ บุคลากร นิสิต และผู้ใช้บัณฑิต ของมหาวิทยาลัยนเรศวร ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน ตามพันธกิจของกองบริการการศึกษาและ นำผลการวิจัยสถาบันมาเป็นส่วนหนึ่งในการ พัฒนาการปฏิบัติงานอย่างมีคุณภาพ (4.1.6.1) มีการสำรวจความพึงพอใจของ ผู้รับบริการกองบริการการศึกษา เพื่อนำผล การประเมินมาเป็นแนวทางในการ พัฒนาการให้บริการของกองบริการ การศึกษา โดยตอบสนองผู้ใช้บริการให้เกิด ความพึงพอใจมากที่สุด (4.1.6.2) มีเว็บไซต์ ของกองบริการการศึกษา (4.1.6.3) และ facebook ของกองบริการการศึกษา (4.1.6.4) สำหรับให้บริการข้อมูลของกอง บริการการศึกษา และสำหรับตอบข้อ ซักถามแก่ผู้ใช้บริการได้รวดเร็ว ทุกที่ทุก เวลา	4.1.6.1 งานวิจัยสถาบัน <a href="http://www.acad.nu.ac.th:8080/i&lt;br/&gt;ndex.php/2013-03-29-04-51-&lt;br/&gt;15/2013-03-29-04-52-21">http://www.acad.nu.ac.th:8080/i ndex.php/2013-03-29-04-51- 15/2013-03-29-04-52-21</a> 4.1.6.2 รายงานการสำรวจความพึง พอใจของผู้ใช้บริการกองบริการ การศึกษา และบันทึกเสนอ ผู้บังคับบัญชาเพื่อพิจารณาแจ้ง ผู้เกี่ยวข้อง 4.1.6.3 <a href="http://www.acad.nu.ac.th">www.acad.nu.ac.th</a> 4.1.6.4 <a href="https://www.facebook.com/aca&lt;br/&gt;d.nu?fref=ts">https://www.facebook.com/aca d.nu?fref=ts</a>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	7	มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยน เรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพ ระหว่างหน่วยงาน และมี กิจกรรมร่วมกัน	กองบริการศึกษาได้มีการสร้างเครือข่ายการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาระหว่างกองบริการการศึกษากับ หน่วยงานอื่นๆ เช่นการเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ จากหน่วยงานอื่นมาเป็นผู้ประเมินกอง บริการการศึกษา (4.1.7.1) อีกทั้งการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินการประกัน คุณภาพ ข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินโดยการ แลกเปลี่ยน SAR/CAR ระหว่างหน่วยงาน เพื่อเป็นการศึกษาและนำข้อดีมา	4.1.7.1 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร ที่ 4273/2556 เรื่อง แต่งตั้ง คณะกรรมการประเมินตรวจสอบ คุณภาพ 4.1.7.2 บันทึกมอบรายงานผลการ ประเมินตนเอง/ตรวจสอบ เผยแพร่ ให้กับหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัย นเรศวร

			แลกเปลี่ยน เพื่อปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานในหน่วยงาน (4.1.7.2 และ 4.1.7.3) การเข้าร่วมสัมมนา/ประชุม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ของกลุ่มการประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกับสำนักทะเบียนและประมวลผลทั่วประเทศ (4.1.7.4)	4.1.7.3 <u>บันทึกการมอบรายงานผลการประเมินตนเอง/ตรวจสอบจากหน่วยงานต่างๆ ให้แก่กองบริการการศึกษา</u> 4.1.7.4 <u>โครงการสัมมนาวิชาการเครือข่ายระบบทะเบียนนักศึกษาและประมวลผลการศึกษาทั่วประเทศครั้งที่ 7</u>
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	8	มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์	-

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
-	-	-	-

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 4	7	4.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 4	4	3.00	บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
1. การกำหนดเกณฑ์การประเมินของหน่วยงานสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยล่าช้ามาก ทำให้การเตรียมหลักฐานประกอบการประเมินบางอย่างไม่ครบถ้วน	1. มหาวิทยาลัยมีนโยบายเรื่องการประกันคุณภาพที่ชัดเจน ทำให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ตระหนักเรื่องคุณภาพ และดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปี
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
1. ไม่มีบุคลากรที่รับผิดชอบด้านงานประกันคุณภาพโดยตรง 2. มีการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์การประเมินเสมอจากมหาวิทยาลัย ทำให้บุคลากรขาดความเข้าใจในเกณฑ์ใหม่ๆ	1. ผู้บริหารให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพ 2. บุคลากรมีส่วนร่วมและทำงานเป็นทีม ทั้งในรูปแบบของคณะกรรมการประกันคุณภาพ และบุคลากรทุกคนในเรื่องของการให้ข้อมูลการดำเนินงานเพื่อประกอบการรายงานการประกันคุณภาพ

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

กองฯ ต้องนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงานและส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้

นอกจากนี้ ควรเพิ่มการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพของกองฯ โดยเฉพาะผู้ให้บริการตามพันธกิจของกองฯ เช่น นิสิต คณาจารย์ เป็นต้น อาจเป็นรูปแบบการมีส่วนร่วมในคณะกรรมการประกันคุณภาพของกองฯ

กองฯ ต้องหาเครือข่ายแลกเปลี่ยนความรู้ด้านประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน เช่น ภายในกอง ระหว่างกอง และระหว่างมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างเครือข่ายการเรียนรู้ มีการตั้งคณะกรรมการร่วมระหว่างหน่วยงานเพื่อดำเนินกิจกรรมดังกล่าว อย่างต่อเนื่อง

## 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
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี	กองบริการการศึกษาให้ความสำคัญกับการดำเนินงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีในองค์กรและคงไว้ซึ่งวัฒนธรรมไทย โดยการส่งเสริมค่านิยมที่ดีในองค์กร เช่น การไหว้ทักทายทุกเช้า การมีสัมมาคารวะต่อผู้ใหญ่ การตรงต่อเวลา นอกจากนี้ กองฯ ยังให้ความสำคัญของการมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรเพื่อให้สามารถพัฒนาตนเองให้พร้อมที่จะรองรับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วจากภายนอก มีบรรยากาศของมวลมิตรที่ร่วมกันทำงาน เน้นความร่วมมือและความเอาใจใส่เอื้ออาทรกัน ทั้งนี้ คณะกรรมการประจำกองฯ จึงประกอบด้วยตัวแทนจากบุคลากรทุกกลุ่ม ทั้งข้าราชการ พนักงานราชการ พนักงานราชการเงินรายได้ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย และพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้ เพื่อทำหน้าที่พิจารณาการจัดโครงการ/กิจกรรมที่จะเชื่อมความสัมพันธ์อันดีของบุคลากรและก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดีขึ้นในองค์กร เช่น การจัดกิจกรรมการรดน้ำดำหัวผู้ใหญ่ในวันสงกรานต์ กิจกรรมพบปะสังสรรค์ในเทศกาลปีใหม่ กิจกรรม 5 ส.ประจำเดือน การเข้าร่วมงานวันสถาปนามหาวิทยาลัย การเข้าร่วมงานบุญกฐินมหาวิทยาลัย ฯลฯ (5.1.1.1)	5.1.1.1 ภาพกิจกรรมที่พัฒนาสุนทรียภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรมของกองฯ เช่น <u>กิจกรรมวันสงกรานต์</u> <u>กิจกรรม 5 ส.</u>

✓	✓	2	สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีความสุนทรีย์	กองบริการการศึกษามีนโยบายในการดูแลปรับปรุงสำนักงานให้สะอาด ถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอาคารสถานที่ให้สวยงาม โดยมีงานธุรการเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลด้านอาคารสถานที่ โดยมหาวิทยาลัยได้จัดเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย และติดตั้งกล้องวงจรปิดตามจุดต่าง ๆ ภายในอาคารเฉลิมพระเกียรติฯ ติดตั้งตู้ดับเพลิงทุกชั้น ๆ ละ 2 จุด มีระบบรักษาความปลอดภัยโดยมีถังขยะให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดแต่ละพื้นที่อย่างทั่วถึง นอกจากนี้ ภายในสำนักงานได้จัดแบ่งพื้นที่ของแต่ละงานอย่างเป็นสัดส่วน มีป้ายชื่องานอย่างชัดเจนสวยงาม มีพื้นที่นั่งพักผ่อนยามพักกลางวัน ทั้งนี้ กองฯ ได้จัดให้มีกิจกรรม 5 ส. โดยกำหนดให้มีวันทำความสะอาดกองฯ เป็นประจำทุกสิ้นเดือน เพื่อให้เกิดความเป็นระเบียบในสำนักงานอยู่เสมอ (5.1.2.1, 5.1.2.2)	5.1.2.1 รูปถ่ายกล้องวงจรปิด ตู้ดับเพลิง ถังขยะ 5.1.2.2 ภาพกิจกรรม 5 ส
✓	✓	3	ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	กองฯ มีหน่วยงานธุรการดูแลรับผิดชอบในการปรับแต่งและจัดภูมิทัศน์ของสถานที่ให้สวยงาม โดยมหาวิทยาลัยจัดเจ้าหน้าที่จากกองอาคารสถานที่มาดูแลตกแต่งต้นไม้ สวนหย่อม บริเวณโดยรอบอาคารเฉลิมพระเกียรติให้สวยงาม รื่นรมย์ ส่วนภายในสำนักงานกองฯ ได้ตกแต่งสถานที่ด้วยไม้ดอกไม้ประดับ และจัดมุมอ่านหนังสือแก่ผู้มาติดต่องาน และมุมพักผ่อนของบุคลากร ซึ่งทำให้ภายในสำนักงานมีความน่าอยู่ และสร้างพฤติกรรมที่ดีแก่บุคลากรในการรักษาความปลอดภัย และการอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (5.1.3.1, 5.1.3.2)	5.1.3.1 รายงานผลการประเมินความพึงพอใจต่อการจัดพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมฯ 5.1.3.2 ภาพการตกแต่งภูมิทัศน์กองบริการการศึกษา
✓	✓	4	การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ	กองฯ ได้จัดพื้นที่ทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมต่อการจัดกิจกรรมทางศิลปะและวัฒนธรรม บริเวณด้านหน้าของสำนักงาน ซึ่งใช้ในการจัดกิจกรรมของกองฯ อย่างสม่ำเสมอ เช่น กิจกรรมรดน้ำดำหัวในวันสงกรานต์บุคลากรของกองฯ การจัดบอร์ดให้ความรู้เกี่ยวกับภาษาอาเซียน กิจกรรมพบปะสังสรรค์ ฯ (5.1.4.1)	5.1.4.1 ภาพถ่ายบริเวณพื้นที่กิจกรรมฯ และการจัดกิจกรรมในพื้นที่
✓	✓	5	ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับประเด็น 1- 4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5	กองฯ ได้ดำเนินการประเมินผลความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม ในช่วงปีงบประมาณ	5.1.5.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรฯ

			2556 พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.63) (5.1.5.1)	
--	--	--	--	--

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
-	-	-	-

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	5	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	5	5.00	บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
-	-
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
การจัดกิจกรรมด้านศิลปะและวัฒนธรรมยังไม่สม่ำเสมอ	บุคลากรมีส่วนร่วมในการก่อให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี และช่วยกันรักษาความสะอาดของอาคารสถานที่ให้ถูกสุขลักษณะ

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

1. ควรแสดงหลักฐานอ้างอิงเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรและค่านิยมของกองบริการการศึกษา
2. กองบริการการศึกษาควรปรับปรุงภูมิทัศน์และการจัดสภาพแวดล้อมให้น่าอยู่และนำเข้าใช้บริการอย่างสม่ำเสมอ อาจใช้การมีส่วนร่วมของบุคลากรโดยประกวดการตกแต่งมุมสะอาดสวยงามของงานต่าง ๆ ภายในกอง ฯ



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
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ	กองบริการการศึกษา มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และมีการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการทั้งในรูปแบบสำรวจความพึงพอใจ (5.2.1.1) และงานวิจัยสถาบัน (5.2.1.2 และ 5.2.1.3)	5.2.1.1 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองบริการการศึกษา ประจำปีงบประมาณ 2556 5.2.1.2 งานวิจัยสถาบันเรื่องศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One-Stop-Service) 5.2.1.3 งานวิจัยสถาบันเรื่องการประเมินการให้บริการ การใช้ห้องเรียนและสถานที่ภายในอาคารปราบไตรจักร
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	กองบริการการศึกษา ให้ความสำคัญกับการให้บริการที่ตรงกับความ ต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยพัฒนาระบบการให้บริการในด้านต่างๆ ที่จะสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการให้มากที่สุด และได้กำหนดเป็นมาตรการไว้ในแผนยุทธศาสตร์กองบริการการศึกษา (5.2.2.1)	5.2.2.1 แผนยุทธศาสตร์ ปี 2555-2559 - มาตรการ 1.2.2 พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการดำเนินงานและให้บริการแก่กลุ่มเป้าหมาย - มาตรการ 1.2.3 ประชาสัมพันธ์การใช้ฐานข้อมูลและระบบทะเบียนออนไลน์ - มาตรการ 1.2.4 ปรับปรุงและพัฒนาระบบ

					ให้บริการให้มีคุณภาพและ ประสิทธิภาพ โครงการปรับปรุง ภูมิทัศน์บริเวณเคหะเตอร์งาน ทะเบียนเพื่อผู้รับบริการ - มาตรการ 2.3.1 พัฒนา ประสิทธิภาพของห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ และคุณภาพการ ให้บริการอาคาร QS และปราบ ไตรจักร
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3	มีการดำเนินการตามแผนให้บริการที่ กำหนด	กองบริการการศึกษาได้ดำเนินงานตาม มาตรการ และโครงการตามแผนการ พัฒนาการให้บริการที่กำหนดไว้ โดย พัฒนาระบบทะเบียนออนไลน์ เพื่อ ให้บริการนิสิต อาจารย์ และบุคลากร ให้ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (5.2.3.1) จัดทำคู่มืองานทะเบียนนิสิตและ ประมวลผล (5.2.3.2) ปรับปรุงการ ให้บริการ และภูมิทัศน์บริเวณเคหะ เตอร์งานทะเบียนเพื่อผู้รับบริการ โดย กันห้องกระจกและติดตั้ง เครื่องปรับอากาศ (5.2.3.3) การขอ อนุมัติจัดซื้อครุภัณฑ์เพื่อทดแทนเครื่อง เก่าที่ชำรุดเพื่อให้การบริการห้องเรียน มีประสิทธิภาพ (5.2.3.4)	5.2.3.1 <a href="http://www.reg.nu.ac.th/registrar/">http://www.reg.nu.ac.th/registrar/</a> 5.2.3.2 คู่มืองานทะเบียนนิสิต และประมวลผล <a href="http://www.reg.nu.ac.th/enrollguide.htm?avs530250072=5">http://www.reg.nu.ac.th/enrollguide.htm?avs530250072=5</a> 5.2.3.3 ภาพการปรับปรุงภูมิทัศน์ บริเวณเคหะเตอร์งานทะเบียนฯ 5.2.3.4 การขออนุมัติจัดซื้อเครื่อง ฉายภาพมัลติมีเดียโปรเจกเตอร์
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4	มีการประเมินผลการดำเนินงานตาม แผนการให้บริการ	มีการประเมินผลการให้บริการในเรื่อง ต่างๆ โดยจะเลือกการให้บริการแต่ละ เรื่องมาประเมินหมุนเวียนไป (5.2.4.1 และ 5.2.4.2)	5.2.4.1 ประเมินการให้บริการ แบบ One Stop Service 5.2.4.2 การประเมินผลการ ให้บริการการใช้ห้องเรียนอาคาร ปราบไตรจักร
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5	มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมิน มาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการใน รอบปีต่อไป	กองบริการการศึกษาได้นำผลการ ประเมิน ข้อเสนอแนะ และข้อ ร้องเรียนจากผู้รับบริการมาปรับปรุง การดำเนินการ (5.2.5.1 และ 5.2.5.2) เพื่อตอบสนองผู้รับบริการ เช่น การเปลี่ยนเครื่องมัลติมีเดีย	5.2.5.1 วิจัยสถาบันเรื่องความพึง พอใจการใช้บริการอาคารปราบ ไตรจักร ปีการศึกษา 2554 5.2.5.2 วิจัยสถาบันเรื่องวิเคราะห์ สภาพการใช้อาคารเรียนเฉลิม

				โพรเจกเตอร์ที่ชำรุด เพื่อปรับปรุงการให้บริการห้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ (5.2.5.3) และการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (5.2.5.4) เพื่อความสะดวก ประหยัดเวลาของผู้มาติดต่อ	พระเกียรติ 72 พรรษา บรมราชินีนาถฯ 5.2.5.3 การจัดซื้อเครื่องมัลติมีเดียโปรเจกเตอร์ 5.2.5.4 การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว
--	--	--	--	---	--

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
-	-	-	-

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	5	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	0	0.00	ไม่บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
1. การจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัยมีจำกัด ทำให้การจัดซื้อครุภัณฑ์เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการ ยังตอบสนองความต้องการผู้รับบริการไม่เต็มประสิทธิภาพ	1. มหาวิทยาลัยให้การสนับสนุนเงินลงทุนในการวิจัยสถาบันเพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนางาน
ปัจจัยภายใน	

จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
1. การสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ยังไม่ครอบคลุมในการให้บริการของกองบริการการศึกษาทั้งหมด	1. หน่วยงานให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงาน โดยการทำวิจัยสถาบันเพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการของกอง

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

ในการประเมินตรวจสอบประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 กองบริการการศึกษาอาจนำการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่งานสนับสนุนวิชาการจัดทำขึ้น และควรดำเนินการให้ครบตามเกณฑ์ทั้ง 5 ข้อ

### 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	یینย่นหน่วยงาน	یینย่นกรรมการ
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุม 4 ประเด็น	4.26	4.26

ตัวตั้ง = 4.260 ตัวหาร = 1.000 ผลลัพธ์ = 4.260

#### ผลการดำเนินงาน

ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานของกองบริการการศึกษาประจำปีงบประมาณ 2556 ที่ครอบคลุม 5 ประเด็นหลัก ประกอบด้วย แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองบริการการศึกษา (5.3.1.1)

รายการหลักฐาน

5.3.1.1 แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ กองบริการการศึกษา

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
-	-	-	-

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 4	4.260	4.26	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
ระดับ 4	4.260	4.26	บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
ได้รับจัดสรรงบดำเนินการจากมหาวิทยาลัย ในจำนวนที่จำกัดทำให้การปรับปรุงสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการยังไม่ครบถ้วนตามความต้องการ	มหาวิทยาลัยมีงบประมาณสำหรับการทำงานวิจัยสถาบัน เพื่อให้ได้ข้อมูลจากผู้รับบริการในการปรับปรุงพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกและบริการที่ตรงกับความต้องการมากที่สุด
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
-	บุคลากรมีความสนใจในการทำวิจัยสถาบันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

1. ควรประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกประเภท เช่น นิสิต อาจารย์ และบุคลากรคณะ/หน่วยงาน ที่มารับบริการจากกองบริการการศึกษา
2. ควรจำแนกประเด็นคำถามให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละงาน แต่ต้องครอบคลุมประเด็นสำคัญทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการในภาพรวม

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 type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	1	มีการกำหนดหรือทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญครบถ้วน ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน	กองบริการการศึกษา มีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานหลักที่ครบถ้วน ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน (5.4.1.1) โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานมีความสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย (5.4.1.2)	5.4.1.1 <u>คู่มือการปฏิบัติงาน กองบริการการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยนเรศวร</u>  5.4.1.2 (คำสั่ง ภาระงาน 56) <u>กำหนดภาระงาน การแบ่งส่วนงานและผู้รับผิดชอบ</u>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญจากความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ	กองบริการการศึกษา มีการจัดทำข้อกำหนดโดยมีที่มาจากการศึกษาประมวลพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบข้อบังคับประกาศ มหาวิทยาลัยนเรศวร (5.4.2.1) ที่ประกาศให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยทราบและถือปฏิบัติ นอกจากนี้ กองบริการการศึกษายังรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ (5.4.2.2)	5.4.2.1 <u>ประมวลพระราชบัญญัติ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบข้อบังคับ ประกาศ มหาวิทยาลัยนเรศวร</u>  5.4.2.2 <u>งานวิจัยสถาบัน เรื่องศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการ แบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One - Stop-Service)</u>
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3	มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน	ในการประชุมแต่ละหน่วยงานภายในกองบริการการศึกษา ได้ชี้แจงให้แต่ละคนภายในหน่วยงานเขียนขั้นตอนการปฏิบัติงาน และภาระงานที่รับผิดชอบแล้ว แล้วนำเสนอคณะกรรมการประจำกองพิจารณาให้ความเห็นชอบ (5.4.3.1) ก่อนนำมาใช้เป็นคู่มือในการปฏิบัติงาน	5.4.3.1 <u>รายงานการประชุม คณะกรรมการกองบริการการศึกษา</u>



<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	4	มีการทบทวน และหรือปรับปรุง กระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุม ค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลา ดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เป็นต้น	กองบริการการศึกษามีการปรับปรุง กระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ (5.4.4.1) และ (5.4.4.2)	5.4.4.1. คู่มือนิสิต มหาวิทยาลัยรัตนนคร 5.4.4.2 ปรับปรุงและพัฒนา ระบบให้บริการให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพ โครงการการ ปรับปรุงภูมิทัศน์บริเวณเคาท์เตอร์งานทะเบียนเพื่อ ผู้รับบริการ
<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5	มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการ ปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุง เสนอต่อผู้บังคับบัญชาเพื่อให้พิจารณาและ ให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการ กำหนดกระบวนการที่จะดำเนินงานใน ปีงบประมาณต่อไป		

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
-	-	-	-

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน ตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	5	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	0	0.00	ไม่บรรลุเป้าหมาย

การวิเคราะห์ตนเอง (TOWS Analysis)

ปัจจัยภายนอก	
ข้อจำกัด (Threats)	โอกาส (Opportunities)
มหาวิทยาลัยจัดสรรงบประมาณให้ไม่เพียงพอ ในการซ่อมแซมวัสดุอุปกรณ์ ในด้านการจัดการเรียนการสอน อาคารสถานที่ และครุภัณฑ์อื่นที่ต้องบำรุงรักษา	-
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
ระบบการติดต่อสื่อสาร การให้ข้อมูลและตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์กับผู้รับบริการ ยังมีคู่สายไม่เพียงพอในการให้บริการ เช่น งานรับเข้าศึกษา (ในกรณีที่มีการรับสมัคร)	1. กองบริการการศึกษา มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ 2. บุคลากร มีความรู้ ความเข้าใจ ในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

1. กองบริการการศึกษาควรทบทวนการกำหนดกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) อาจพิจารณาจากภาระหน้าที่ที่ระบุไว้ในปฏิญญาของกอง ฯ ถอดเป็นกระบวนการดำเนินงานหลัก และจำแนกงานย่อย (Sub Process) ให้สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติในแต่ละงาน
2. ควรวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการดำเนินงานหลักของกองบริการการศึกษา เพื่อความสอดคล้องของพันธกิจของกอง ฯ
3. ควรจัดทำข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานหลัก/งานย่อย เพื่อวิเคราะห์ความเชื่อมโยงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปัจจัยนำเข้า ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผลลัพธ์ และผู้รับบริการ

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 เพื่อกำหนด ผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลและรายงานผลการ ดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ทั้ง 3 ส่วน คือ สกอ. สมศ. และ กพร. ทั้งนี้ ในส่วนกองบริการ การศึกษา จะเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในตัว บ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับด้านวิชาการ เช่น ระบบและ กลไกการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการ สอน ข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับสถิติในระบบ ทะเบียนนิสิตต่าง ๆ เป็นต้น (5.5.1.1)	5.5.1.1 คำสั่งมหาวิทยาลัยนเรศวร เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการ ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	2	มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลโดย ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน	กองบริการการศึกษามีการกำกับ ติดตามให้ บุคลากรผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ที่ มหาวิทยาลัยกำหนด ดำเนินการจัดเก็บข้อมูล และรายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพ ตามวงรอบการประกันคุณภาพ เสนอผ่าน ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษาพิจารณา ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และรายงาน รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการพิจารณา ตามลำดับ (5.5.2.1)	5.5.2.1 ผังขั้นตอนการจัดเก็บ ข้อมูลการประกันคุณภาพกอง บริการการศึกษา
<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	3	มีการจัดเก็บข้อมูลครบถ้วนตามตัว บ่งชี้คุณภาพ	กองบริการการศึกษามีการจัดเก็บข้อมูลและ รายงานผลการดำเนินงานครบถ้วนตามตัวบ่งชี้ คุณภาพที่รับผิดชอบ (5.5.3.1)	5.5.3.1 รายงาน SAR มหาวิทยาลัยนเรศวร ประจำปี การศึกษา 2555

✓	✓	4	มีการรายงานข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพที่รับผิดชอบ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด	มหาวิทยาลัยจะมีการติดตามให้หน่วยงานต่าง ๆ รายงานข้อมูลตัวบ่งชี้ต่าง ๆ ตามรอบระยะเวลา ซึ่งกองบริการการศึกษาได้มีการรายงานข้อมูลตัวบ่งชี้คุณภาพที่รับผิดชอบ ตามรอบระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนดโดยผ่านการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลเรียบร้อยแล้วจึงนำข้อมูลลงในระบบ CHE QA Online ต่อไป (5.5.4.1)	5.5.4.1 หลักฐานการติดตามผลรายงานผลตามรอบระยะเวลา
✓	✓	5	ข้อมูลของหน่วยงานมีความถูกต้องชัดเจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	ข้อมูลการรายงานผลประกันคุณภาพการศึกษาที่อยู่ในความรับผิดชอบของกองบริการการศึกษา โดยเฉพาะ Common Data Set มีความถูกต้องชัดเจน 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
✓	✓	6	มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่ให้ข้อมูลเรื่องที่เป็นพันธกิจหลักของหน่วยงาน และรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้	กองบริการศึกษามีระบบทะเบียนออนไลน์ (reg) ที่เป็นข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับการดำเนินงานของระบบทะเบียนนิสิตและประมวลผลต่าง ๆ เพื่อการบริหารงาน การตัดสินใจ และรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย (5.5.6.1)	5.5.6.1 หน้าเว็บไซต์ข้อมูลของระบบทะเบียนออนไลน์

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจากคณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
-	-	-	-

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	6	5.00	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย
5 ข้อ	6	5.00	บรรลุเป้าหมาย

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 ของแต่ละคณะมาประมวลผลในภาพรวมของมหาวิทยาลัยได้สะดวกรวดเร็วมมากขึ้น</p>
ปัจจัยภายใน	
จุดอ่อน (Weaknesses)	จุดแข็ง (Strengths)
<p>ระบบและกลไกตามขั้นตอนการเก็บข้อมูลในบางตัวบ่งชี้ ยังไม่สามารถดำเนินการได้อย่างเข้มแข็งเนื่องจากเป็นข้อมูลที่ต้องได้รับความร่วมมือจากคณะและหน่วยงานอื่น ๆ</p>	<p>กองบริการการศึกษามีระบบสารสนเทศข้อมูล Common Data Set ที่เกี่ยวกับระบบทะเบียนนิสิตและประมวลผลที่ชัดเจน ถูกต้อง หน่วยงานต่าง ๆ สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>

หมายเหตุ / ข้อสังเกต :

ข้อชื่นชม: กองบริการการศึกษาดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกใน Common Data Set ได้อย่างครบถ้วนตามรอบระยะเวลาที่กำหนดในฐานะผู้รับผิดชอบหลักในการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย

## บทที่ 3 ส่วนสรุป

### 3.1 สรุปผลการประเมินรายตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน สำหรับกองบริการการศึกษา ปีงบประมาณ 2556

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	บรรลุเป้าหมาย	ผลการประเมิน/ตรวจสอบ	
				ตนเอง	ตรวจสอบ
1.ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	7 ข้อ	X	5.00	4.00
2.การบริหารและการจัดการ	2.1 ระบบการพัฒนาคณาจารย์	6 ข้อ	X	4.00	2.00
	2.2 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารของหน่วยงาน	ระดับ 7	X	5.00	2.00
	2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	5 ข้อ	X	5.00	2.00
	2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	6 ข้อ	X	5.00	1.00
3.การเงินและงบประมาณ	3.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	ระดับ 5	/	5.00	5.00
4.ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	4.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	ระดับ 4	X	4.00	3.00
<b>รวม</b>	<b>6 ตัวบ่งชี้กลาง 30 คะแนน</b>			<b>29.00</b>	<b>17.00</b>
	<b>เฉลี่ย (เต็ม 5 คะแนน)</b>			<b>4.83</b>	<b>2.83</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>			<b>96.67%</b>	<b>56.67%</b>
5.ภารกิจหลัก	5.1 การพัฒนาสุนทรีย์ภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	5 ข้อ	/	5.00	5.00
	5.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	5 ข้อ	X	5.00	0.00
	5.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับ 4	/	4.26	4.26
	5.4 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	5 ข้อ	X	5.00	0.00
	5.5 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย	5 ข้อ	/	5.00	5.00
<b>รวม</b>	<b>5 ตัวบ่งชี้เฉพาะ 25 คะแนน</b>			<b>24.26</b>	<b>14.26</b>
	<b>เฉลี่ย (เต็ม 5 คะแนน)</b>			<b>4.85</b>	<b>2.85</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>			<b>97.04%</b>	<b>57.04%</b>
<b>รวม</b>	<b>ค่าเฉลี่ยทุกองค์ประกอบ</b>			<b>4.77</b>	<b>2.77</b>
	<b>คิดเป็นร้อยละ</b>			<b>95.43%</b>	<b>55.43%</b>

## คณะผู้จัดทำ SAR (Self-Assessment Report)

บทที่ ๑ ส่วนนำ ..... คณะกรรมการประกันคุณภาพ

### บทที่ ๒ ส่วนสำคัญ

- ๑. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ..... คณะกรรมการประกันคุณภาพ
- ๒. การบริหารและการจัดการ..... ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา
- ๓. การเงินและงบประมาณ..... งานธุรการ
- ๔. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ..... คณะกรรมการประกันคุณภาพ
- ๕. ภารกิจหลัก..... คณะกรรมการประกันคุณภาพ

บทที่ ๓ ส่วนสรุป ..... คณะกรรมการประกันคุณภาพ

บทที่ ๔ รายการหลักฐานอ้างอิง..... คณะกรรมการประกันคุณภาพ