

รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2553  
สำนักบริการการศึกษา  
ระหว่างวันที่ 24 – 25 สิงหาคม 2554

1. รายงานคณะผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
  1. รองศาสตราจารย์ ดร.กล้าณรงค์ ศรีรอด ประธานคณะผู้ประเมิน
  2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วัลภา สบายยิ่ง ผู้ประเมิน
  3. นางสาวอุไรวรรณ นำแสงวานิช ผู้ประเมินและเลขานุการ
2. ชื่อหน่วยงานรับประเมิน สำนักบริการการศึกษา
3. วันเดือนปี ที่ประเมิน 24 – 25 สิงหาคม 2554
4. วิธีการประเมิน
  - 4.1 ศึกษารายงานประเมินตนเองของสำนักบริการการศึกษา
  - 4.2 ศึกษาเอกสารหลักฐานของตัวบ่งชี้ต่างๆ
  - 4.3 สัมภาษณ์บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้เกี่ยวข้อง
    - 4.3.1 ผู้บริหาร
      - 1) ศาสตราจารย์ ดร.สุมาลี สังข์ศรี ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา
      - 2) นายชัน อั่นนันทน์ รองผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา
      - 3) นายวรชาติ อำไพ หัวหน้าฝ่ายแนะแนวการศึกษา
    - 4.3.2 กรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
      - 1) นางบุญเกื้อ แทนวันชัย หัวหน้าคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา
    - 4.3.3 ผู้ใช้บริการ/อื่นๆ
      - 1) นางสาวอารีย์ อยุธยาพร่ง หัวหน้าหน่วยพัสดุการศึกษา
      - 2) นางสาวสุวรรณี แสงวงศ์ นักกิจการนักศึกษา
      - 3) นางสาวอรนุช กันสิทธิ์ นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ
      - 4) นางนภัสวรรณ เพชรคอน นักวิชาการศึกษาชำนาญการ
5. ผลการประเมินคุณภาพ (ตามตารางแบบ ป.1)

ตาราง ป.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ สำนักบริการการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553

องค์ประกอบคุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุ เป้าหมาย { ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ }	คะแนน การประเมิน	หมายเหตุ
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			
องค์ประกอบที่ 1						
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	6 ข้อ	-	6 ข้อ	✓	4.00	ขาดข้อ 7 และข้อ 8
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2	4 ข้อ	-	5 ข้อ	✓	5.00	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 1 ตามเกณฑ์ สกอ. (1 ตัวบ่งชี้)					4.00	ประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้ ที่ 1.1
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 1 ตามเกณฑ์ มสธ. (2 ตัวบ่งชี้)					4.50	ประเมินทั้งตัวบ่งชี้ที่ 1.1 และตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2
องค์ประกอบที่ 2						
ตัวบ่งชี้ที่ 2.8	4 ข้อ	-	4 ข้อ	✓	4.00	ขาดข้อ 4
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 2 ตามเกณฑ์ สกอ. (1 ตัวบ่งชี้)					4.00	ประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้ ที่ 2.8
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 2 ตามเกณฑ์ มสธ. (1 ตัวบ่งชี้)					4.00	ประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้ ที่ 2.8
องค์ประกอบที่ 3						
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1	6 ข้อ	-	7 ข้อ	✓	5.00	
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2	5 ข้อ	-	3 ข้อ	✗	3.00	ขาดข้อ 1, 5, 6
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 3 ตามเกณฑ์ สกอ. (2 ตัวบ่งชี้)					4.00	ประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้ ที่ 3.1 และตัวบ่งชี้ที่ 3.2
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 3 ตามเกณฑ์ มสธ. (2 ตัวบ่งชี้)					4.00	ประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้ ที่ 3.1 และตัวบ่งชี้ที่ 3.2
องค์ประกอบที่ 7						
ตัวบ่งชี้ที่ 7.1	6 ข้อ	-	7 ข้อ	✓	5.00	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.2	4 ข้อ	-	5 ข้อ	✓	5.00	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.4	5 ข้อ	-	5 ข้อ	✓	4.00	ขาดข้อ 3
ตัวบ่งชี้ที่ 7.4.2	4 คะแนน	-	4.7647 คะแนน	✓	4.76	

ตาราง ป.1 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุ เป้าหมาย [✓ = บรรลุ] [✗ = ไม่บรรลุ]	คะแนน การประเมิน	หมายเหตุ
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			
		ตัวหาร				
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 7 ตามเกณฑ์ สกอ. (3 ตัวบ่งชี้)					4.67	ประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้ ที่ 7.1 ตัวบ่งชี้ 7.2 และตัวบ่งชี้ที่ 7.4
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 7 ตามเกณฑ์ มสธ. (4 ตัวบ่งชี้)					4.69	ประเมินทั้งตัวบ่งชี้ที่ 7.1 ตัวบ่งชี้ 7.2 ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 และตัวบ่งชี้ที่ 7.4.2
องค์ประกอบที่ 9						
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1	6 ข้อ	-	7 ข้อ	✓	4.00	ขาดข้อ 8
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1.1	4 คะแนน	-	4.25 คะแนน	✓	4.25	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 9 ตามเกณฑ์ สกอ. (1 ตัวบ่งชี้)					4.00	ประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้ ที่ 9.1
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 9 ตามเกณฑ์ มสธ. (1 ตัวบ่งชี้)					4.00	เนื่องจากมหาวิทยาลัย ไม่ได้กำหนดตัวบ่งชี้ เพิ่มเติมในองค์ประกอบ ที่ 9 จึง ประเมิน เฉพาะตัวบ่งชี้ที่ 9.1

ตาราง ป.1 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุ เป้าหมาย [ ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ ]	คะแนน การประเมิน	หมายเหตุ
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			
		ตัวหาร				
องค์ประกอบที่ 10						
ตัวบ่งชี้ที่ 10.1	3 ข้อ	-	-	-	-	
ตัวบ่งชี้ที่ 10.2	3 ข้อ	-	-	-	-	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 10 ตามเกณฑ์ สกอ. (2 ตัวบ่งชี้)					-	ประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้ ที่ 10.1 และตัวบ่งชี้ ที่ 10.2
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 10 ตามเกณฑ์ มสธ. (2 ตัวบ่งชี้)					-	ประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้ ที่ 10.1 และตัวบ่งชี้ ที่ 10.2
เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์ สกอ. (8 ตัวบ่งชี้)					4.25	
เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์ มสธ. (10ตัวบ่งชี้)					4.38	

## 6. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหน่วยงานตามองค์ประกอบ

### องค์ประกอบที่ 1 : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ

#### จุดเด่น

1. แผนยุทธศาสตร์ 5 ปีของสำนักให้ความสำคัญการศึกษาวิจัยเพื่อพัฒนางานด้านต่าง ๆ
2. สำนักมีการประชุมผู้บริหาร / ผู้เกี่ยวข้องเพื่อติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
3. รูปแบบการให้บริการการศึกษามีความหลากหลาย

#### จุดที่ควรพัฒนา

1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก
2. ขาดการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี และนำผลมาใช้ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี
3. บทบาทและเอกลักษณ์ของสำนักบริการการศึกษา

#### โอกาสในการพัฒนา / ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. สำนักควรมีการเตรียมความพร้อมโดยศึกษาข้อมูลต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกเพื่อการปรับแผนในรอบต่อไปได้ทันตามกำหนดเวลา โดยปัจจุบันแผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะ 5 ปี ฉบับปรับปรุง (พ.ศ. 2554 – 2558) ได้ประกาศใช้แล้ว ซึ่งสำนักต้องปรับแผนยุทธศาสตร์ 5 ปี ให้มีความสอดคล้อง
2. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักควรได้รับการพิจารณาและให้ข้อคิดเห็นจากบุคคลภายนอกโดยการเชิญมาให้ข้อวิจารณ์แผน เพื่อให้แผนยุทธศาสตร์มีความเหมาะสม สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ฯลฯ
3. ควรให้ความสำคัญต่อการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปี เพื่อนำผลมาใช้ในการปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์ ระยะ 5 ปีของหน่วยงานตนเอง
4. การประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ควรวิเคราะห์เปรียบเทียบกับผลการดำเนินการ การบรรลุตามเป้าประสงค์ วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน ข้อเสนอแนะเชิงการพัฒนา ฯลฯ เพื่อประโยชน์ต่อการปรับปรุง โดยสามารถศึกษารูปแบบการประเมินผลของกองแผนงาน
5. คณะทำงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 5 ปีของหน่วยงานที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้ง ควรมีการดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างจริงจังในการจัดทำแผน โครงการงบประมาณ การถ่ายทอดตัวชี้วัด / ค่าเป้าหมาย และติดตามประเมินผลซึ่งจะทำให้การจัดทำและขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีตลอดจนการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของสำนักมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
6. สำนักควรปรับบทบาทในการเป็นหน่วยงานหลักด้านการให้บริการและพัฒนานักศึกษา การพัฒนารูปแบบการให้บริการ การส่งเสริม สนับสนุน กำกับดูแลภาพรวมของการดำเนินงาน โดยมีศูนย์วิทย์พัฒนาและหน่วยงานที่ให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเป็นเครือข่าย
7. สำนักควรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการและพัฒนานักศึกษาที่ครอบคลุมทุกระดับการศึกษา
8. สำนักควรพัฒนาฐานข้อมูลนักศึกษาปัจจุบันและศิษย์เก่าโดยวิเคราะห์ / สังเคราะห์ข้อมูลในมิติต่างๆ ( นักศึกษาทุกระดับการศึกษา / นักศึกษาแต่ละชั้นปี / นักศึกษาที่ทำงาน/ นักศึกษาที่ยังไม่ได้ทำงาน / พื้นฐานวุฒิการศึกษาเดิมของนักศึกษา / นักศึกษาโครงการความร่วมมือ / นักศึกษาในเรือนจำ / นักศึกษาพิการ / นักศึกษาต่างประเทศ ฯลฯ ) นักศึกษาที่พึงมีในอนาคต ( นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย / ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร / ศิษย์เก่า / นักศึกษาสถาบันอื่น ฯลฯ ) และการศึกษาความต้องการ / ความคาดหวังเพื่อการให้บริการและพัฒนานักศึกษาแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

9. สำนักควรวินิจฉัยภาพรวมของการให้บริการและพัฒนานักศึกษาแก่กลุ่มเป้าหมายเดียวกันที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนเพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและเห็นผลสัมฤทธิ์ได้อย่างชัดเจน อาทิ การแนะนำแนวน์ดหมาย โครงการพบอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนและการติดตามการเรียนและให้คำปรึกษาผ่านสื่อต่างๆ ที่ควรวินิจฉัยดำเนินการเชิงบูรณาการ

10. สำนักควรมีการประเมินผลการดำเนินงานตามจุดเน้น จุดเด่น หรือความเชี่ยวชาญเฉพาะของสำนักที่เกิดประโยชน์และสร้างคุณค่าทางตรงและทางอ้อมแก่นักศึกษาและสังคม

11. สำนักควรวินิจฉัยข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อการปฏิบัติงาน การบริการการศึกษาเพื่อการปรับปรุงตามความเหมาะสม อาทิ สภาพแวดล้อมที่ทำงาน การบริหารจัดการของคณะผู้บริหารสำนัก ภาพลักษณ์ของสำนัก ฯลฯ

12. สำนักควรมีผลความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในการจัดบริการและพัฒนานักศึกษาอย่างเป็นระบบ อาทิ ด้านการแนะนำการศึกษาและอาชีพที่ดำเนินงานในโครงการ / กิจกรรมและการผลิตสื่อต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ในการศึกษา เรียนรู้ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องของสำนัก / ศูนย์วิทย์พัฒนาและประโยชน์ในวงกว้างเพื่อการเผยแพร่ การเป็นแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับนักแนะแนวการศึกษา ครูแนะแนว ฯลฯ ซึ่งจะเป็นการสร้างการยอมรับของหน่วยงานภายนอก

## องค์ประกอบที่ 2 : การผลิตบัณฑิต

### จุดที่ควรพัฒนา

1. การสรุปผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะ
2. บทบาทของสำนักบริการการศึกษา

### โอกาสในการพัฒนา / ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. สำนักควรมีการสรุปผลการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมอย่างชัดเจนในเรื่องเป้าหมายความสำเร็จและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงและพัฒนา

2. สำนักควรรีบบทบาทในการเป็นหน่วยงานหลักประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผน พัฒนา จัดกิจกรรม ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการเพื่อเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษาให้เป็นไปตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง

3. สำนักควรรกำหนดตัวบ่งชี้ วิธีการประเมินความสำเร็จที่ชัดเจนด้านกระบวนการ พฤติกรรม ฯลฯ และมีการประมวลภาพรวมการดำเนินงานเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมแก่นักศึกษาของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

### องค์ประกอบที่ 3 : กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา

#### จุดเด่น

การให้คำปรึกษา / แนะนำการศึกษา / บริการข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมพัฒนานักศึกษา มีหลากหลายรูปแบบ และจัดให้แก่กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ อาทิ นักศึกษาก่อนเข้าศึกษา ระหว่างศึกษาและก่อนสำเร็จการศึกษา ศิษย์เก่าและนักศึกษาพิการ

#### จุดที่ควรพัฒนา

1. การประเมินผลและพัฒนาโครงการ
2. บทบาทของสำนักบริการการศึกษา
3. การพัฒนาความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา

#### โอกาสในการพัฒนา/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. สำนักควรมีการประเมินผลโครงการบริการและพัฒนานักศึกษาโดยสังเคราะห์และสรุปผลสำเร็จของโครงการ รวมทั้งจุดแข็ง จุดอ่อนและข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง พัฒนางานและใช้ประโยชน์ในส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจดำเนินการเป็นรายภาคการศึกษาหรือรายปี
2. สำนักควรปรับบทบาทในการเป็นหน่วยงานหลักส่งเสริม สนับสนุนงานด้านการให้คำปรึกษา / แนะนำการศึกษา / บริการการศึกษา / พัฒนานักศึกษาแก่นักศึกษาทุกระดับการศึกษาและ ศิษย์เก่า
3. สำนักควรพัฒนาคู่มือ แนวทางดำเนินการเพื่อให้ศูนย์วิทย์พัฒนาซึ่งเป็นเครือข่ายของมหาวิทยาลัย และกลไกการบริการนักศึกษาในพื้นที่ใช้ประกอบการดำเนินการเพื่อสามารถให้บริการแก่นักศึกษาได้อย่างกว้างขวางและมากขึ้น
4. สำนักควรพิจารณาการกำหนดกลุ่มเป้าหมาย / พื้นที่ดำเนินการระหว่างสำนักบริการการศึกษากับศูนย์วิทย์พัฒนาที่เหมาะสม โดยสำนักอาจดูแลในส่วนของกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
5. สำนักควรพัฒนาระบบบริการข้อมูลข่าวสารแก่ศิษย์เก่าที่สะดวกในการเข้าถึงกว่าปัจจุบันที่อยู่กระจายตามหน่วยงานต่างๆ ตลอดจนช่องทางต่างๆ อาทิ เว็บไซต์ จดหมายข่าว ฯลฯ ในการสื่อสาร / การเสนอข้อคิดเห็น การให้ข้อเสนอแนะ / การมีส่วนร่วมของศิษย์เก่า
6. สำนักควรพัฒนาข้อมูลข่าวสารเป็นการเฉพาะที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์สำหรับศิษย์เก่า อาทิ แหล่งทุนการศึกษาต่อ ทุนวิจัย การรับสมัครงาน กิจกรรมประชุม / สัมมนาทางวิชาการ / วิชาชีพ ข่าวสารวิชาการที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาต่างๆ
7. สำนักควรร่วมมือกับสาขาวิชาในการดำเนินการต่างๆ เพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้ศิษย์เก่า
8. สำนักควรดำเนินการเชิงรุกโดยเฉพาะการสร้างฐานข้อมูล และความสัมพันธ์กับศิษย์เก่า ซึ่งเป็นพลังสำคัญสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
9. สำนักควรส่งเสริมการดำเนินกิจกรรมพัฒนานักศึกษาโดยเสนอโครงการขอจัดสรรงบประมาณแผ่นดินตามแผนแม่บทที่ 10 แผนงานส่งเสริมชมรมนักศึกษา มสธ. เพื่อบริการวิชาการแก่สังคม เพิ่มเติมจากงบประมาณเงินรายได้ที่สนับสนุนกิจกรรมชมรมนักศึกษา
10. สำนักควรประสานและประมวลภาพรวมการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาทุกระดับการศึกษา โดยส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการของศูนย์วิทย์พัฒนา ซึ่งรับผิดชอบงานในพื้นที่และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ สาขาวิชา สำนักบัณฑิตศึกษา

11. สำนักควรมีการประเมินความสำเร็จในการพัฒนานักศึกษาของกิจกรรมที่จัดนอกจากการประเมินความพึงพอใจ

12. สำนักควรประสานการขยายการทำข้อตกลงความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษาอื่นและการสัมมนาเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษาของนักศึกษาที่ดำเนินการของศูนย์วิทย์พัฒนา มสธ. เพชรบุรีไปยังศูนย์วิทย์พัฒนาจังหวัดอื่น โดยควรมีการจัดทำสื่อการอบรม / เอกสารตัวอย่าง ฯลฯ สำหรับการเรียนรู้โดยศูนย์วิทย์พัฒนาดำเนินการและสำนักบริการการศึกษากำกับดูแลและประมวลภาพรวม

## องค์ประกอบที่ 7 : การบริหารและการจัดการ

### จุดเด่น

1. สำนักมีการบริหารงานแบบมีส่วนร่วมในทุกกระดับ / การให้ผู้ดำรงตำแหน่งชำนาญการพิเศษเข้าร่วมในการประชุมผู้บริหารสำนัก

2. สำนักมีการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ครบถ้วน

### จุดที่ควรพัฒนา

1. คณะกรรมการบริหารสำนัก

2. การพัฒนาการบริหารงาน

3. การจัดการความรู้

4. กระบวนการวิเคราะห์ การประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง รวมทั้งการจัดลำดับความเสี่ยงยังไม่ได้ตั้งอยู่บนพื้นฐานของเกณฑ์การประเมินที่เป็นรูปธรรม

### โอกาสในการพัฒนา / ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. สำนักควรมีการพิจารณาเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารสำนักบริการการศึกษาที่มีองค์ประกอบของบุคคลภายนอก เช่น เป็นที่ปรึกษา เป็นต้น

2. สำนักควรมีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรมในทุกด้าน

3. การนำข้อเสนอแนะของคณะทำงานประเมินคะแนนคำรับรองการปฏิบัติราชการของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ 2553 ไปดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาในระยะยาวเรื่องการการลาออกกลางคันของนักศึกษานั้น ควรมีการศึกษากลุ่มผู้ลาออกกลางคันให้ชัดเจน ( สาขาวิชา ชั้นปีของนักศึกษา สาเหตุ ฯลฯ ) เพื่อวางแผนการแก้ไข ปัญหาได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม การกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่ชัดเจนและพิจารณาบูรณาการกิจกรรม / โครงการต่าง ๆ ที่สำนักดำเนินการอยู่เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างครบวงจรและสัมฤทธิ์ผล ได้แก่

3.1 โครงการพบอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาการเรียนให้สำเร็จ

3.2 โครงการแนะแนวนัดหมาย

3.3 โครงการเสริมสร้างศักยภาพการศึกษาด้วยตนเองในระบบการศึกษาทางไกล

3.4 โครงการติดตามการเรียนและให้คำปรึกษาผ่านสื่อต่าง ๆ

3.5 โครงการพัฒนาการเรียน

3.6 การจัดทำเครื่องมือช่วยเหลือการเรียนของนักศึกษาในชุดวิชาต่าง ๆ ผ่าน Student KM Web

3.7 การจัดทำคู่มือการเรียนด้วยตนเอง



4. สำนักควรมีการกำหนดความรู้ที่ต้องการและจำเป็นต่อการดำเนินพันธกิจของสำนักและจัดลำดับความสำคัญเพื่อการรวบรวมและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ ตลอดจนการรวบรวมความรู้ ประสบการณ์จากบุคลากรของศูนย์บริการการศึกษาต่าง ๆ ที่สนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัยเพื่อประโยชน์ต่อการดำเนินงานในปัจจุบันและอนาคต เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของบุคลากรที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน

5. ควรวิเคราะห์ ประเมินโอกาสของความเสี่ยง โดยอาศัยข้อมูลพื้นฐาน อุบัติการณ์ และประเมินผลกระทบของความเสี่ยงจากหลักเกณฑ์ที่กำหนดให้เป็นรูปธรรม ซึ่งจะช่วยให้สามารถจัดลำดับความเสี่ยงได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### องค์ประกอบที่ 9 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

#### จุดเด่น

สำนักให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

#### จุดที่ควรพัฒนา

1. คณะกรรมการ / คณะอนุกรรมการ / คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา
2. แผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาประจำปี
3. การประเมินตนเองในระดับศูนย์ / ฝ่ายและสำนักงานเลขานุการ
4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา
5. การสร้างแนวปฏิบัติที่ดีของการประกันคุณภาพการศึกษา

#### โอกาสในการพัฒนา / ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. สำนักควรมีให้ความสำคัญต่อการดำเนินการตามหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนัก
2. สำนักควรมีการแต่งตั้งคณะอนุกรรมการ / คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำปีในทุกปี
3. สำนักควรมีการประกาศแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาประจำปีในทุกปี
4. สำนักควรมีให้มีการประเมินตนเองในระดับศูนย์ / ฝ่ายและสำนักงานเลขานุการ
5. สำนักควรมีข้อตกลงหรือความร่วมมือกับสำนัก / สถาบันภายในมหาวิทยาลัย/ ศูนย์วิทย์พัฒนาในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา
6. สำนักควรมีการวิเคราะห์และสร้างสรรค์แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อาทิ การพัฒนาระบบและกลไกการดำเนินการที่ชัดเจนและมีการปฏิบัติ / พัฒนาอย่างจริงจังและต่อเนื่อง การมีฐานข้อมูลการดำเนินงานต่างๆ ของสำนักที่ครบถ้วน ฯลฯ

### องค์ประกอบที่ 10 : การดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล

#### จุดเด่น

สำนักมีความพยายามดำเนินการและจัดกิจกรรมต่าง ๆ ตามนโยบาย 3 D

#### จุดที่ควรพัฒนา

1. แผนพัฒนามหาวิทยาลัยตามแนวนโยบาย 3 D
2. พัฒนากิจกรรมส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ เจตคติและพฤติกรรมตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 D

### โอกาสในการพัฒนา/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. สำนักควรประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัยตามแนวนโยบาย 3 D ( ยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ตัวชี้วัด เป้าหมาย กลยุทธ์ โครงการ / กิจกรรม การประเมินผล ) เพื่อเป็นกรอบให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางดำเนินการ
2. สำนักควรส่งเสริม สนับสนุนและประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการนำแผนสู่การปฏิบัติ
3. สำนักควรประมวลผลการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่สอดคล้องกับนโยบาย 3 D อาทิ การพัฒนาคุณธรรม จริยธรรมของนักศึกษา ( ตัวบ่งชี้ที่ 2.8) การดำเนินการตามเกณฑ์ TQF (มคอ.3) ฯลฯ เพื่อสรุปภาพรวมของมหาวิทยาลัย

### 7. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของคณะผู้ประเมิน

- 7.1 การนำข้อเสนอแนะจากคณะผู้ประเมินในปีที่ผ่านมา (ปีการศึกษา 2552) มาพัฒนา / ปรับปรุง  
สำนักมีการดำเนินการตามแผนยกระดับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยควรมีการประมวลภาพรวม และข้อเสนอแนะของการดำเนินการในทุกกิจกรรม
- 7.2 ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในภาพรวม
  - 7.2.1 สำนักควรส่งเสริม สนับสนุน และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับศูนย์วิทย์พัฒนาในการเป็นเครือข่ายการดำเนินงานต่างๆ ร่วมกับสำนักในการบริการและพัฒนานักศึกษา
  - 7.2.2 สำนักควรพิจารณาเรื่องการสร้าง / กระชับความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับศูนย์บริการ การศึกษาต่างๆ เพื่อความร่วมมือและการเป็นเครือข่ายที่ดีสนับสนุนการดำเนินงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย