



รายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก / สถาบัน
สำนักบริการการศึกษา
ประจำปีการศึกษา 2554
(1 กรกฎาคม 2554 – 30 มิถุนายน 2555)

โดย
คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสำนัก / สถาบัน
วันที่ 1 – 24 สิงหาคม 2555

รายงานฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของรายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับสำนัก / สถาบันประจำปีการศึกษา 2554
(1 กรกฎาคม 2554 – 30 มิถุนายน 2555)

โดยได้ผ่านการพิจารณาจากการประชุม

- สภามหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 9 / 2555 เมื่อวันที่ 19 ตุลาคม 2555
- สภาวิชาการ ครั้งที่ 20/2555 เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2555
- คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ครั้งที่ 2 / 2555
เมื่อวันที่ 22 ตุลาคม 2555

รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2554

สำนักบริการการศึกษา

ระหว่างวันที่ 23 - 24 สิงหาคม 2555

1. รายนามคณะผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

1.1 รองศาสตราจารย์ ดร.จิตตินันท์ บุญสถิตกุล

1.2 รองศาสตราจารย์ ดร.สมใจ พุทธาพิทักษ์

1.3 นางสาวอุไรวรรณ นำแสงวานิช

ประธานคณะผู้ประเมิน

ผู้ประเมิน

ผู้ประเมินและเลขานุการ

2. ชื่อหน่วยงานรับประเมิน สำนักบริการการศึกษา

3. วันเดือนปี ที่ประเมิน 23 - 24 สิงหาคม 2555

4. วิธีการประเมิน

4.1 ศึกษารายงานประเมินตนเองของสำนักบริการการศึกษา

4.2 ศึกษาเอกสารหลักฐานของตัวบ่งชี้ต่างๆ

4.3 สัมภาษณ์บุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียหรือผู้เกี่ยวข้อง

4.3.1 ผู้บริหาร

1) นายชัน อันนันหนับ

2) นายวรชาติ อำไพ

3) นางสาวเนตรนภา อินทอง

4) นางสาวประชุม เพ็ชรรักษ์

ผู้อำนวยการสำนักบริการการศึกษา

หัวหน้าฝ่ายแนะแนวการศึกษา

หัวหน้าศูนย์บริการนักศึกษาพิการ

หัวหน้างานกิจกรรมนักศึกษา

4.3.2 คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

1) นางบุญเกื้อ แทนวันชัย

2) นางสาวบงกชวรรณ ขาวแท้

หัวหน้าคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้ช่วยเลขานุการและคณะทำงาน

4.3.3 ผู้ให้บริการ/อื่นๆ

1) นางสาวจิตติมา รักนาค

2) นางสาวสุวรรณี แสงวงศ์

3) นางสาววรรณรักษ์ อุดระภิญโญ

นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ ข้าราชการพิเศษ

นักวิชาการศึกษา

นักแนะแนวการศึกษาและอาชีพ

5. ผลการประเมินคุณภาพ (ตามตารางแบบ ป.1)

ตาราง ป.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ ประจำปีการศึกษา 2554 ของสำนักบริการการศึกษา

องค์ประกอบคุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุ เป้าหมาย (✓ = บรรลุ ✕ = ไม่บรรลุ	คะแนน การ ประเมิน	ข้อที่ ไม่ผ่าน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			
		ตัวหาร				
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ						
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 (สกอ.) กระบวนการพัฒนาแผน	6 ข้อ	-	8 ข้อ	✓	5.00	-
รวมคะแนน					5.00	
จำนวนตัวบ่งชี้					1	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 1 ตามเกณฑ์ สกอ.					5.00	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.17 (สมศ.17) ผลการพัฒนาตาม จุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลกระทบต่อเป็น เอกลักษณ์ของสถาบัน	4 ข้อ	-	4 ข้อ	✓	4.00	ข้อ 5
รวมคะแนน					9.00	
จำนวนตัวบ่งชี้					2	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 1 ตามเกณฑ์ มสธ.					4.50	
องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต						
ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 (สกอ.) ระดับความสำเร็จของการ เสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับ นักศึกษา	4 ข้อ	-	5 ข้อ	✓	5.00	-
รวมคะแนน					5.00	
จำนวนตัวบ่งชี้					1	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 2 ตามเกณฑ์ สกอ.					5.00	
รวมคะแนน					5.00	
จำนวนตัวบ่งชี้					1	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 2 ตามเกณฑ์ มสธ.					5.00	
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา						
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 (สกอ.) ระบบและกลไกการให้ คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร	6 ข้อ	-	5 ข้อ	✕	3.00	ข้อ 6, 7
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 (สกอ.) ระบบและกลไกการ ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา	5 ข้อ	-	6 ข้อ	✓	5.00	-
รวมคะแนน					8.00	
จำนวนตัวบ่งชี้					2	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 3 ตามเกณฑ์ สกอ.					4.00	
รวมคะแนน					8.00	
จำนวนตัวบ่งชี้					2	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 3 ตามเกณฑ์ มสธ.					4.00	

ตาราง ป.1 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุ เป้าหมาย [✓ = บรรลุ] [✗ = ไม่บรรลุ]	คะแนน การ ประเมิน	ข้อที่ ไม่ผ่าน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			
		ตัวหาร				
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ						
ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 (สกอ.) ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน	6 ข้อ	-	7 ข้อ	✓	5.00	-
ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 (สกอ.) การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	4 ข้อ	-	5 ข้อ	✓	5.00	-
ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 (สกอ.) ระบบบริหารความเสี่ยง	5 ข้อ	-	6 ข้อ	✓	5.00	-
รวมคะแนน					15.00	
จำนวนตัวบ่งชี้					3	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 7 ตามเกณฑ์ สกอ.					5.00	
ตัวบ่งชี้ที่ 7.13 (สมศ.13) การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถาบัน	4.00 คะแนน	-	4.4597 คะแนน	✓	4.46	-
รวมคะแนน					19.46	
จำนวนตัวบ่งชี้					4	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 7 ตามเกณฑ์ มสธ.					4.86	
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ						
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 (สกอ.) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	6 ข้อ	-	6 ข้อ	✓	4.00	ข้อ 7, 8
รวมคะแนน					4.00	
จำนวนตัวบ่งชี้					1	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 9 ตามเกณฑ์ สกอ.					4.00	
ตัวบ่งชี้ที่ 9.15 (สมศ.15) ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้นสังกัด	4.00 คะแนน	-	4.63 คะแนน	✓	4.63	-
รวมคะแนน					4.00	
จำนวนตัวบ่งชี้					1	
เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 9 ตามเกณฑ์ มสธ. (ไม่นับรวมตัวบ่งชี้ที่ 9.15 (สมศ.15))					4.00	
องค์ประกอบที่ 10 การดำเนินงานตามนโยบายรัฐบาล						
ตัวบ่งชี้ที่ 10.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	3 ข้อ	-	4 ข้อ	✓	4.00	-
ตัวบ่งชี้ที่ 10.2 ผลที่เกิดกับผู้เรียนตามนโยบาย 3 ดี (3D) มีความรู้ เจตคติที่ดี ตลอดจนเกิดพฤติกรรม	3 ด้าน	-	3 ด้าน	✓	5.00	-

ตาราง ป.1 (ต่อ)

ตาราง บ.1 (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุเป้าหมาย ✓ = บรรลุ ✗ = ไม่บรรลุ	คะแนนการประเมิน	ข้อที่ไม่ผ่าน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			
		ตัวหาร				
รวมคะแนน					37.00	
จำนวนตัวบ่งชี้					8	
เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ ตามเกณฑ์ สกอ.					4.63	
รวมคะแนน					45.46	
จำนวนตัวบ่งชี้					10	
เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ ตามเกณฑ์ มสธ.					4.55	

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาหน่วยงานตามองค์ประกอบ

องค์ประกอบที่ 1 : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ

จุดเด่น

1. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักมีความสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากร มีการประเมินและนำผลการประเมินมาปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์
2. การให้บริการทางการศึกษามีความหลากหลาย

จุดที่ควรพัฒนา

1. การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก
2. การวางแผนในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน
3. บูรณาการการจัดกิจกรรมซึ่งจัดให้นักศึกษากลุ่มเดียวกัน เพื่อลดความซ้ำซ้อนของการจัดกิจกรรมของแต่ละงาน
4. ขาดบุคลากรที่มีเอกลักษณ์ตามจุดเน้น จุดเด่นหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะที่กำหนดและได้รับการยอมรับในระดับชาติหรือนานาชาติ
5. บทบาทของสำนักบริการการศึกษา

โอกาสในการพัฒนา / ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. สำนักบริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักหน่วยหนึ่งในการสนับสนุนการเรียนการสอนให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา การพัฒนานักศึกษา/บัณฑิตให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ โดยประสานการดำเนินงานร่วมกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อให้บริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกล ดังนั้น แผนยุทธศาสตร์ของสำนักจึงควรสะท้อนถึงบทบาทในการเป็นแกนหลักร่วมกำหนดและพัฒนาระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง การดำเนินการเชิงรุกและมีความท้าทายเพิ่มขึ้น นอกจากการกำหนดโครงการ/กิจกรรมตามหน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักโดยตรง
2. แผนยุทธศาสตร์ของสำนักควรได้รับการพิจารณาและให้ข้อคิดเห็นจากบุคลากรภายนอก โดยการเชิญมาให้ข้อวิจารณ์แผนเพื่อให้แผนยุทธศาสตร์มีความเหมาะสมสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

3. การวางแผนยุทธศาสตร์และการดำเนินการต่างๆ ควรพิจารณาครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย อาทิ นักศึกษาและศิษย์เก่าทุกระดับการศึกษา การบริการทั้งช่วงก่อน ระหว่างและหลังสำเร็จการศึกษา

4. สำนักควรจัดทำแผนในการเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและการรักษาความปลอดภัย

5. สำนักควรบูรณาการแผนดำเนินการในการจัดกิจกรรมเพื่อลดความซ้ำซ้อน โดยการวางแผนร่วมกันของแต่ละงานในการจัดกิจกรรม อาทิ โครงการแนะแนวน์ตหมาย โครงการพัฒนาการเรียน โครงการพบอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพัฒนาการเรียนให้สำเร็จ

6. สำนักควรแต่งตั้งคณะกรรมการคัดเลือกบุคลากรที่มีจุดเด่น เพื่อสนับสนุนให้บุคลากรพัฒนาจุดเด่นของตนแล้วคัดเลือกบุคลากรที่ได้รับรางวัลไปแข่งขันในระดับชาติหรือนานาชาติ

7. สำนักควรมีการประเมินหรือทำวิจัยสถาบันที่เกี่ยวกับผลการดำเนินการตามจุดเน้น จุดเด่นหรือความเชี่ยวชาญเฉพาะของสำนักที่เกิดประโยชน์และสร้างคุณค่าทางตรง

8. สำนักควรประมวลความรู้ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในการจัดบริการและพัฒนานักศึกษาอย่างเป็นระบบ อาทิ ด้านการแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การบริการนักศึกษาผู้พิการ เพื่อเป็นแหล่งข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าพัฒนาองค์ความรู้และการวิจัย

9. สำนักควรดำเนินการอย่างจริงจัง เพื่อปรับบทบาทการเป็นหน่วยงานหลักในการร่วมพัฒนาดำเนินการและติดตามประเมินผลระบบการให้บริการและพัฒนานักศึกษา การพัฒนารูปแบบการให้บริการ การส่งเสริม สนับสนุนกับดูแลภาพรวมของการดำเนินงาน โดยประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมีศูนย์วิทย์พัฒนา/หน่วยงานที่ให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยเป็นเครือข่าย

องค์ประกอบที่ 2 : การผลิตบัณฑิต

จุดเด่น

มหาวิทยาลัยมีความใส่ใจในการปรับและกำหนดพฤติกรรมของนักศึกษาให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคม

จุดที่ควรพัฒนา

1. โครงการพัฒนาจริยธรรมมีจำนวนน้อยเพียง 1 โครงการและขาดการสรุปเป็นรายงาน
2. การตั้งเป้าหมาย การจัดกิจกรรมและการประเมินผลในการจัดกิจกรรมพัฒนาจริยธรรมไม่ชัดเจน

3. บทบาทของสำนักบริการการศึกษา

โอกาสในการพัฒนา/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. สำนักควรดำเนินโครงการพัฒนาจริยธรรมเพิ่มขึ้นพร้อมทั้งมีการจัดทำสรุปรายงานฉบับสมบูรณ์ในทุกโครงการ

2. สำนักควรมีการประเมินคุณภาพของความสำเร็จในการพัฒนานักศึกษานอกจากการประเมินความพึงพอใจ

3. สำนักควรมีบทบาทในการเป็นหน่วยงานหลักประสานสาขาวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการวางแผน พัฒนา จัดกิจกรรม ส่งเสริม สนับสนุนการดำเนินการ กำหนดตัวบ่งชี้ วิธีการประเมิน

ความสำเร็จที่ชัดเจน ด้านกระบวนการ พฤติกรรม การประมวลผลภาพรวมการดำเนินงานเสริมสร้างคุณธรรม จริยธรรมแก่นักศึกษาของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และมีการปรับปรุง/พัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4. พิจารณาปรับการกำหนดพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษา มสธ. ใหม่ จากเดิมที่มีประกาศ มสธ. เรื่องคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษา มสธ. เมื่อวันที่ 17 มีนาคม 2554 ต่อมาสภามหาวิทยาลัยได้ออกประกาศ มสธ. เรื่องคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ มสธ. พ.ศ. 2555 เมื่อวันที่ 23 มีนาคม 2555 โดยมีองค์ประกอบในส่วนของคุณธรรมจริยธรรมซึ่งรายละเอียดบางประเด็นมีความแตกต่างกัน จึงควรดำเนินการให้มีความถูกต้อง ชัดเจน และสอดคล้องกัน พร้อมทั้งมีการเผยแพร่ให้นักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องทราบ

องค์ประกอบที่ 3 : กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา

จุดเด่น

1. สำนักมีการให้บริการการศึกษาแก่นักศึกษาในระบบทางไกลอย่างครบวงจร ทั้งในด้านการให้คำปรึกษา แนะนำการศึกษา บริการข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมพัฒนานักศึกษาหลากหลายรูปแบบ เพื่อสนองตอบนักศึกษาของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีทุกกลุ่มอายุ ผู้พิการ และศิษย์เก่า โดยสนับสนุนตั้งแต่ก่อนเข้าศึกษา ระหว่างศึกษา ก่อนสำเร็จการศึกษา และหลังการสำเร็จการศึกษา

2. สำนักมีการพัฒนารูปแบบ / วิธีการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของนักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

จุดที่ควรพัฒนา

1. การประเมินผลโครงการพัฒนานักศึกษาให้มีคุณลักษณะตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา

2. การขยายการสนับสนุนบางส่วนไปสู่ศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

3. บทบาทของสำนักบริการการศึกษา

4. การดำเนินการเกี่ยวกับศิษย์เก่า

โอกาสในการพัฒนา/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. สำนักควรปรับแบบประเมินที่ใช้ในโครงการพัฒนานักศึกษาให้สามารถประเมินคุณลักษณะตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาคุณลักษณะ ครบทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านคุณธรรม จริยธรรม 2) ด้านความรู้ 3) ด้านทักษะทางปัญญา 4) ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ 5) ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีด้านนอกจากการประเมินความพึงพอใจ เพื่อสามารถนำผลมาปรับปรุงแผนหรือกิจกรรมได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

2. ในส่วนของการประเมินผลการอบรมเข้าชุดวิชาประสบการณ์วิชาชีพมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

2.1 ควรแสดงข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยเฉพาะระบุว่าเป็นนักศึกษาสาขาวิชาใด

2.2 ควรปรับตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา

3. ปรับปรุงการนำเสนอผลการประเมินให้ชัดเจน เช่น หลักฐานที่ 3.1.6 (3) มีการประเมินจำนวนผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และผลการประเมิน แต่หลักฐานที่ 3.1.7 (4) มีการประเมิน

จำนวนผู้ไม่ใช้บริการ จำนวนผู้ตอบ ค่าคะแนน และแปลผลการประเมิน โดยจำนวนของผู้ไม่ใช้บริการ อาจทำให้ผู้ใช้ข้อมูลสับสน เนื่องจากไม่แน่ใจว่าผู้ไม่ใช้บริการ เป็นผู้ตอบด้วยหรือไม่

4. สำนักควรส่งเสริม สนับสนุน ให้มีเวที / ช่องทางการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับการดำเนินกิจกรรมโดยนักศึกษา ระหว่างนักศึกษา / ผู้นำนักศึกษา / ชมรมนักศึกษาของมหาวิทยาลัย และนักศึกษาต่างสถาบัน เพื่อเสริมสร้างความรู้ ประสบการณ์ สร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์ของนักศึกษาด้วยกัน ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพนักศึกษา

5. สำนักควรขยายกิจกรรมชมรมนักศึกษาไปสู่ศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ซึ่งจะช่วยให้ชมรมนักศึกษามีความเข้มแข็งยิ่งขึ้น

6. สำนักควรพัฒนาระบบและกลไกการบริการการศึกษาแก่นักศึกษาที่ครอบคลุมทั้งการให้บริการและกิจกรรมนักศึกษา โดยการมีส่วนร่วมของหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น สาขาวิชา สำนักวิชาการ สำนักบัณฑิตศึกษา สำนักทะเบียนและวัดผล เป็นต้น

7. เนื่องจากสำนักบริการการศึกษาให้บริการนักศึกษาหลายรูปแบบ ควรมีการวิเคราะห์ว่าบริการใดเหมาะสมกับผู้เรียน / กลุ่มเป้าหมายกลุ่มใด หรือ นักศึกษา / กลุ่มเป้าหมายกลุ่มใดใช้บริการรูปแบบใดมากที่สุด เพื่อปรับปรุงกระบวนการงานของสำนักบริการการศึกษา

8. สำนักควรใช้ประโยชน์ข้อมูลจากฐานข้อมูลต่างๆ ของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์ / สังเคราะห์ ข้อมูลในมิติต่างๆ เช่น นักศึกษาทุกระดับการศึกษา นักศึกษาแต่ละชั้นปี นักศึกษาที่ทำงาน นักศึกษาที่ยังไม่ได้ทำงาน พื้นฐานวุฒิการศึกษาเดิมของนักศึกษา นักศึกษาโครงการความร่วมมือ นักศึกษาในเรือนจำ นักศึกษาพิการ นักศึกษาต่างประเทศ เป็นต้น และมีการศึกษานักศึกษาที่พึงมีในอนาคต เช่น นักเรียนมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้เรียนสัมฤทธิ์บัตร ศิษย์เก่า นักศึกษาสถาบันอื่น เป็นต้น และมีการศึกษาความต้องการ / ความคาดหวัง เพื่อการให้บริการและพัฒนานักศึกษาแต่ละกลุ่มได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

9. สำนักควรพิจารณาความเหมาะสมในการนำเครือข่ายสังคมออนไลน์มาใช้ในการให้บริการ การสื่อสารสร้างความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมายต่างๆ มากขึ้น

10. สำนักควรประสานสาขาวิชาในการพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีความเข้มแข็งและเหมาะสมยิ่งขึ้นเพื่อประโยชน์ในการช่วยเหลือนักศึกษาทางด้านวิชาการ เพิ่มผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษา การแก้ไขปัญหาการออกกลางคัน การสร้างความพึงพอใจและความสัมพันธ์ที่ดีกับมหาวิทยาลัย

11. สำนักควรพัฒนา Student KM Web ซึ่งมีช่องทางในการให้บริการและสื่อสารข้อมูลข่าวสารในหลายด้าน อาทิ Blog กระดานสนทนา ข่าวประชาสัมพันธ์ การดาวน์โหลดเอกสาร / สื่อ การเชื่อมโยงกับเว็บไซต์ต่างๆ ให้เป็นศูนย์กลางการให้บริการระหว่างมหาวิทยาลัยกับนักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้สนใจทั่วไป ประชาชนและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันของผู้ใช้บริการ โดยบริการข้อมูลข่าวสาร การสื่อสาร การรับฟังความคิดเห็น / ข้อเสนอแนะ / ความต้องการ / ความคาดหวัง / ข้อร้องเรียนซึ่งต้องมีการรวบรวมและประมวลนำเสนอผู้บริหาร / คณะบุคคลที่เกี่ยวข้องอย่างสม่ำเสมอเพื่อการแก้ไขปัญหาได้อย่างทันทั่วทั้ง / ข้อมูลเพื่อการพัฒนาการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยประสานกับสำนักคอมพิวเตอร์ให้ Student KM Web อยู่ภายใต้เว็บหลักของมหาวิทยาลัยโดยมีแบนเนอร์ของ Student KM Web ปรากฏหน้าแรกในเว็บไซต์มหาวิทยาลัยเพื่อความสะดวกในการเข้าถึงและการบำรุงรักษา

12. สำนักควรดำเนินการเชิงรุกในการประสานสาขาวิชาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาฐานข้อมูล การบริการ การสร้างความสัมพันธ์ระหว่างมหาวิทยาลัยกับศิษย์เก่า ซึ่งจะเป็นพลังที่สำคัญในการร่วมดำเนินงานและพัฒนามหาวิทยาลัย

12.1 พัฒนาข้อมูลข่าวสารเป็นการเฉพาะที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์สำหรับศิษย์เก่า อาทิ แหล่งทุนการศึกษาต่อ ทุนวิจัย การรับสมัครงาน กิจกรรมประชุม สัมมนาทางวิชาการ / วิชาชีพ ข่าวสาร วิชาการที่เกี่ยวข้องกับสาขาวิชาต่างๆ เผยแพร่ผ่านทาง Student KM Web

12.2 เชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารที่อยู่กระจายตามหน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ศิษย์เก่าสามารถเข้าถึงได้สะดวก รวดเร็ว ตลอดจนการสื่อสาร / การเสนอข้อคิดความเห็น การให้ข้อเสนอแนะ / การมีส่วนร่วมของศิษย์เก่า โดยใช้ช่องทางของ Student KM Web

ข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการระดับมหาวิทยาลัย (เฉพาะองค์ประกอบที่ 3)

จุดที่ควรพัฒนา

1. การจัดทำแผนการจัดบริการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาและศิษย์เก่าอย่างมีประสิทธิภาพ

โอกาสในการพัฒนา/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. ควรดำเนินการประเมินคุณภาพของการบริการตามการจัดกิจกรรมต่างๆ ที่มหาวิทยาลัย ดำเนินงานไว้ให้ครบถ้วน เพื่อให้สามารถนำมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาที่ตอบสนองต่อความต้องการของนักศึกษาและศิษย์เก่าได้

2. ควรปรับปรุงช่องทางการติดต่อสื่อสารที่นักศึกษาและบัณฑิตใช้งานได้ง่าย เช่น เว็บไซต์ของแต่ละสาขา

3. ควรปรับปรุงระบบการติดต่อสื่อสารในส่วนกลางของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาได้อย่างรวดเร็ว

4. ควรพัฒนากิจกรรมพัฒนานักศึกษาให้ตอบสนองผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติทุกด้าน

องค์ประกอบที่ 7 : การบริหารและการจัดการ

จุดเด่น

1. สำนักมีการบริหารงานโดยเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการดำเนินการและพัฒนางานของสำนัก / การให้ผู้ดำรงตำแหน่งชำนาญการพิเศษเข้าร่วมในการประชุมผู้บริหารสำนัก

2. สำนักมีการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลที่ครบถ้วน

จุดที่ควรพัฒนา

1. การจัดการความรู้

2. การควบคุมภายใน

โอกาสในการพัฒนา/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. สำนักควรมีการกำหนดและจัดลำดับความสำคัญความรู้ที่ต้องการและจำเป็นต่อการดำเนินพันธกิจ และการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ของสำนักทั้งปัจจุบันและอนาคตเป็นหลักเพื่อดำเนินการอย่างเป็นระบบในการรวบรวม จัดเก็บ เผยแพร่ การเข้าถึงและใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติและพัฒนางานทั้งในส่วนของสำนักและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นนอกจากความรู้สนับสนุนการบริหารจัดการด้านต่างๆ

2. สำนักควรรวบรวม ประมวลความรู้เป็น Tacit / Explicit Knowledge ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญในการบริการการศึกษา การแนะแนวการศึกษาและอาชีพ การพัฒนานักศึกษา อย่างเป็นระบบทั้งจากบุคลากรของสำนัก / มหาวิทยาลัย บุคลากรของศูนย์บริการการศึกษาต่างๆ ที่สนับสนุนกิจกรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อประโยชน์ในการศึกษา เรียนรู้ ประยุกต์ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกี่ยวข้องและประโยชน์ในวงกว้างแก่สังคมภายนอก

3. สำนักควรประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามประกาศ มสธ. เรื่องหลักเกณฑ์ของระบบควบคุมภายในที่ดี พ.ศ. 2554 ได้แก่ ระบบการให้บริการนักศึกษา ระบบการผลิตชุดวิชาพิมพ์ซ้ำ ระบบการควบคุมคลังพัสดุ สื่อการศึกษาทุกประเภท

4. การนำข้อเสนอแนะของคณะทำงานประเมินคะแนนการปฏิบัติราชการกลุ่มสำนัก / สถาบัน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 โดยจัดโครงการ / กิจกรรมในการติดตามผล เพื่อแก้ไขปัญหาในระยะยาวเรื่องการลาออกกลางคันของนักศึกษานั้น สำนักควรพิจารณาดำเนินการเรื่องดังกล่าวตามแนวทางที่ปรากฏในหลักเกณฑ์ของระบบควบคุมภายในที่ดี พ.ศ. 2554 คือ ให้สำนักบริการการศึกษาและสำนักทะเบียนและวัดผลเป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบหลักเกี่ยวกับระบบการลดอัตราการออกกลางคันของนักศึกษา และให้สาขาวิชา สำนักบัณฑิตศึกษา ศูนย์วิทย์พัฒนา และศูนย์สารสนเทศเป็นหน่วยงานรับผิดชอบร่วม โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการดำเนินงาน คือ

ระบบการเรียนการสอน : ระบบการลดอัตราการออกกลางคันของนักศึกษา

- 1) ให้ศึกษาปัญหาและข้อมูลการออกกลางคันของนักศึกษา
- 2) ให้รวบรวมผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการลดปัญหาการออกกลางคันของนักศึกษา
- 3) ให้หาแนวทางในการลดปัญหาการออกกลางคัน
- 4) ให้จัดวางระบบและรูปแบบการลดปัญหาการออกกลางคันของนักศึกษา
- 5) ให้จัดทำมาตรการให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการลดปัญหาการออกกลางคันให้มีผลเป็นรูปธรรม รวมทั้งติดตามและสรุปผลการดำเนินการ
- 6) ให้สำนักบริการการศึกษาและสำนักทะเบียนและวัดผลเป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลักในการติดตาม ตรวจสอบ ปรับปรุง พัฒนาและจัดทำรายงานสรุปผลการลดปัญหาการออกกลางคันแนวทาง ระบบ โดยผ่านความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการหน่วยงาน และรองอธิการบดีที่กำกับดูแล

องค์ประกอบที่ 9 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จุดเด่น

1. สำนักให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
2. สำนักมีการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

จุดที่ควรพัฒนา

การดำเนินงานของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา

โอกาสในการพัฒนา/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

1. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบริการการศึกษา ควรเพิ่มบทบาทในการขับเคลื่อนระบบและกลไกการประกันคุณภาพของสำนัก โดยมีการประชุมและนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในนำเสนอต่อคณะกรรมการฯ รวมทั้งการพิจารณาจุดเด่น จุดที่ควรเสนอแนะ เพื่อนำไปสู่การจัดทำแผนยกระดับการประกันคุณภาพการศึกษาได้อย่างเหมาะสม
2. ควรปรับปรุงหลักฐานให้มีความสมบูรณ์ และตรงกับการอ้างอิงในรายงานการประเมินตนเอง
3. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาสำนัก / สถาบันต่างๆ เกี่ยวกับการเตรียมการ เช่น วิธีดำเนินงาน การจัดเตรียมเอกสาร / ข้อมูล การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง เป็นต้น เพื่อพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของคณะผู้ประเมิน

1. การนำข้อเสนอแนะจากคณะผู้ประเมินในปีที่ผ่านมา (ปีการศึกษา 2553) มาพัฒนา / ปรับปรุง
สำนักมีความพยายามในการพัฒนาและดำเนินงานตามข้อเสนอแนะของคณะผู้ประเมินในหลายประการ อาทิ การจัดทำ / ประเมินผลแผนยุทธศาสตร์ การจัดทำแผนพัฒนาระบบกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา โดยยังมีบางประเด็นที่จำเป็นต้องพิจารณาและประสานการดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อสำนักจะสามารถทำบทบาทในฐานะหน่วยงานหลักในการพัฒนาการบริการการศึกษาในระบบการศึกษาทางไกลได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ในภาพรวม
 - 2.1 เอกสารการดำเนินโครงการต่างๆ ควรมีการใช้คำ / ข้อความที่ถูกต้องเหมือนกันทั้งในส่วนชื่อโครงการและรายละเอียดที่ปรากฏในส่วนต่างๆ และการพิสูจน์อักษรให้ถูกต้อง
 - 2.2 การจัดเตรียมหลักฐานที่แสดงผลการดำเนินงานบางส่วนยังมีความคลาดเคลื่อน
 - 2.3 สำนักควรส่งเสริม สนับสนุนให้ทุกศูนย์ / ฝ่ายมีการทำงานวิจัยร่วมกันเพื่อพัฒนาองค์กร
 - 2.4 สำนักควรให้ความสำคัญในการใช้ทรัพยากรบุคคลร่วมกันในการปฏิบัติงานส่วนต่างๆ ของสำนักให้บรรลุเป้าหมาย
 - 2.5 สำนักควรจัดกิจกรรมรูปแบบต่าง ๆ เพื่อเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและการพัฒนาสำนักร่วมกัน
