

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีมีนโยบายให้หน่วยงานต่าง ๆ ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ซึ่งการประเมินตนเองถือเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นภารกิจสำคัญยิ่งของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ศูนย์บริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักในด้านการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน และการประเมินผลการศึกษาของนักศึกษาทุกระดับชั้นการศึกษา ตามนโยบาย “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ของมหาวิทยาลัย

ศูนย์บริการการศึกษามีโครงสร้างการบริหารงานที่สอดคล้องกับการให้บริการเบ็ดเสร็จของการเรียนการสอนในมหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายธุรการ ฝ่ายรับนักศึกษา ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ฝ่ายตารางสอน ตารางสอบ ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ ฝ่ายวิจัยและพัฒนาแบบสอบ ซึ่งทุกฝ่ายได้ร่วมกันกำหนดปณิธานของศูนย์ฯ ที่จะให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว มีคุณภาพ และสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ ตลอดจนได้กำหนดวิสัยทัศน์ในการมุ่งมั่นที่จะให้บริการที่มีคุณภาพสูงสุด และเป็นแหล่งสารสนเทศด้านข้อมูลนักศึกษาที่ดีที่สุดในประเทศไทย และเพื่อให้การดำเนินการมีผลงานเป็นรูปธรรม การประเมินตนเองจึงเป็นขั้นตอนการตรวจสอบการดำเนินการขั้นหนึ่ง ที่จะช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด คือ การบริการที่มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลอย่างแท้จริงยิ่งขึ้นไป การประเมินตนเองในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี จากความร่วมมือร่วมใจของพนักงานของศูนย์บริการการศึกษาทุกคน

ลงนาม ทศนีย์ สุโกศล หัวหน้าหน่วยงาน

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทศนีย์ สุโกศล)

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ส่วนที่ 1	บทนำ	
	1. ความเป็นมา	1
	2. ปณิธาน	1
	3. วิสัยทัศน์	1
	4. พันธกิจ	1
	5. โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน	2
	6. บุคลากร	4
	7. ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน	5
ส่วนที่ 2	ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้	
	1. ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้	11
	2. สรุปผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้และในภาพรวม	51
ส่วนที่ 3	จุดเด่น- แนวทางเสริม และ จุดด้อย- แนวทางการแก้ไข	63
ส่วนที่ 4	ภาคผนวก	75

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ศูนย์บริการการศึกษาเป็นหน่วยงานหลักในด้านการให้บริการด้านการจัดการเรียนการสอน และการประเมินผลการศึกษาของนักศึกษาทุกระดับชั้นการศึกษา ตามนโยบาย “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ของมหาวิทยาลัย มีโครงสร้างการบริหารงานซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายธุรการ ฝ่ายรับนักศึกษา ฝ่ายทะเบียนนักศึกษา ฝ่ายตารางสอนตารางสอบ ฝ่ายประมวลผลและข้อมูลบัณฑิต ฝ่ายวิเคราะห์และพัฒนาระบบ และฝ่ายวิจัยและพัฒนาแบบสอบ

ศูนย์บริการการศึกษาได้เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 เป็นต้นมา สำหรับปีการศึกษา 2550 นี้ ศูนย์บริการการศึกษาได้ทำการประกันคุณภาพการศึกษาใน 7 องค์ประกอบ 30 ตัวบ่งชี้ และได้ทำการประเมินตนเอง ซึ่งถือเป็นส่วนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นภารกิจสำคัญของหน่วยงาน และเป็นขั้นตอนการตรวจสอบการดำเนินการขั้นหนึ่ง ที่จะช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด ซึ่งผลการประเมินตนเองของศูนย์บริการการศึกษาปีการศึกษา 2550 สรุปได้ดังนี้

1. ในภาพรวม ผลการประเมินตนเองของศูนย์บริการการศึกษาอยู่ในระดับคะแนน 2.46 จาก คะแนนเต็ม 3
2. เมื่อพิจารณาในแต่ละตัวบ่งชี้ ทั้งหมด 30 ตัวบ่งชี้ พบว่า
 - 2.1 ตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับคะแนน 3 จำนวน 18 ตัวบ่งชี้ ดังนี้
 - ตัวบ่งชี้ 5.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
 - ตัวบ่งชี้ 7.5 ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย
 - ก. ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร
 - ตัวบ่งชี้ 7.8 มีการนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการบริหารการศึกษา
 - ตัวบ่งชี้ 8.2 มีการใช้ทรัพยากรภายในและภายนอกศูนย์ฯ ร่วมกัน
 - ตัวบ่งชี้ 9.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา
 - ตัวบ่งชี้ 9.3 ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
 - ตัวบ่งชี้ 10.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการในการรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา
 - ตัวบ่งชี้ 10.3 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการยื่นคำร้องขอแจ้งจบทาง Internet
 - ตัวบ่งชี้ 10.4 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการตรวจสอบข้อสอบด้วยเครื่อง
 - ตัวบ่งชี้ 11.1 การให้บริการจองห้องเรียนห้องสอบ
 - ตัวบ่งชี้ 11.3 นักศึกษาสามารถทราบห้องสอบกลางภาค/ปลายภาค ทาง Internet ก่อนการสอบ
 - ตัวบ่งชี้ 11.4 กรรมการคุมสอบสามารถทราบคำสั่งการคุมสอบ ทาง Internet หรือทางจดหมายเวียนของมหาวิทยาลัย ก่อนการสอบ

ตัวบ่งชี้ 11.5 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในเรื่องที่มีผู้อำนวยการศูนย์บริการการศึกษา เป็นผู้พิจารณา

ตัวบ่งชี้ 11.6 การให้บริการงานทะเบียนนักศึกษา ในเรื่องที่ได้รับอนุมัติแล้วจากผู้มีอำนาจ

ตัวบ่งชี้ 11.7 การให้บริการออกเอกสารการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 11.8 การให้บริการออกเอกสารสำเร็จการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 11.9 การให้บริการแก้ไขปรับปรุงโปรแกรมระบบงาน

ตัวบ่งชี้ 11.10 การให้บริการวิเคราะห์และพัฒนาระบบเพิ่มเติมจากที่มีอยู่เดิม

2.2 ตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับคะแนน 2 จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ 1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการพัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนให้ครบทุกภารกิจ

ตัวบ่งชี้ 1.2 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการทำงานที่กำหนด

ตัวบ่งชี้ 7.1 คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดัน ศูนย์ฯ ให้แข่งขันได้ในระดับสากล

ตัวบ่งชี้ 7.4 มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากร มีคุณภาพและประสิทธิภาพ

ตัวบ่งชี้ 7.6 ระดับความสำเร็จในการเปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศูนย์ฯ

ตัวบ่งชี้ 10.6 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการวิเคราะห์และพัฒนาระบบฯ

ตัวบ่งชี้ 10.2 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของฝ่ายทะเบียนนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ 11.2 ตารางเรียนตารางสอนระดับปริญญาตรีมีความพร้อมก่อนการลงทะเบียนทาง Internet

2.3 ตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับคะแนน 1 จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ซึ่งเป็นจุดด้อยที่ศูนย์ฯ จะต้อง กำหนดมาตรการเพื่อแก้ไขต่อไป ได้แก่

ตัวบ่งชี้ 7.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของศูนย์ฯ

ตัวบ่งชี้ 7.3 มีการพัฒนาศูนย์ฯ คู่องค์กรเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ 7.9 ระดับความสำเร็จของการถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล

ตัวบ่งชี้ 10.5 ร้อยละของระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานธุรการ