



รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
ปีการศึกษา 2557

หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ กลุ่มที่ 4
ศูนย์บริการวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ระหว่างวันที่ 1 – 3 กันยายน พ.ศ. 2558

รายชื่อกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นายแพทย์วิศาล มหาสิทธิวัฒน์)

ประธานกรรมการ



(นางสาวพัชราวดี แพร่ตฤณ)

กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อาจริ ศุภสุธีกุล)

กรรมการ



(อาจารย์ ดร.ธนภูมิ อติเวทิน)

กรรมการ



(นางสาวเรณู ขจรกุลจีระ)

กรรมการและเลขานุการ

สารบัญ

	หน้า
1. รายชื่อกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	1
2. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	3
3. บทนำ	4
4. วิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	7
5. ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้	9
6. ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ	11
7. จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ	12
8. ภาคผนวก	
8.1 ข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set)	16
8.3 ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และการตรวจเยี่ยม	17
8.4 กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	18
8.5 ภาพถ่ายกิจกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	20

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ภายในของศูนย์บริการวิชาการ ประจำปีการศึกษา 2557 ตามประกาศมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เรื่อง ประกาศองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2557 ลงวันที่ 10 เมษายน 2558 ซึ่งเป็นการ ประกาศองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ในระดับหลักสูตร ระดับคณะหรือหน่วยงานการเรียนการสอน หน่วยงาน สนับสนุนวิชาการ และระดับมหาวิทยาลัย ตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของ มศว (จำนวน 15 ตัวบ่งชี้) มีผลการประเมินดังนี้

ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินรวมทุกตัวบ่งชี้

องค์ประกอบ	คะแนนประเมิน (เฉลี่ย)		ผลการประเมิน	จำนวน ตัวบ่งชี้ ที่ประเมิน
	ตนเอง	กรรมการ		
			0.00 – 1.50 ต้องปรับปรุงเร่งด่วน 1.51 – 2.50 ต้องปรับปรุง 2.51 – 3.50 ระดับพอใช้ 3.51 – 4.50 ระดับดี 4.51 – 5.00 ระดับดีมาก	
องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ	5.00	5.00	ผลดำเนินการ ระดับดีมาก	2
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ	4.03	3.81	ผลดำเนินการ ระดับดี	13
คะแนนเฉลี่ยผลการประเมิน รวมทุกตัวบ่งชี้ (15 ตัวบ่งชี้)	4.16	3.97	ผลดำเนินการ ระดับดี	15

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

-ไม่มี-

บทนำ

ข้อมูลพื้นฐาน

1. ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

1.1 ชื่อหน่วยงาน

ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1.2 ที่ตั้ง

ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตั้งอยู่ที่ : ชั้น 15 อาคารบริการ ศาสตราจารย์หม่อมหลวงปิ่น มาลากุล

เลขที่ 114 ซอยสุขุมวิท 23 ถนนสุขุมวิท แขวงคลองเตยเหนือ

เขตวัฒนา จังหวัดกรุงเทพมหานคร รหัสไปรษณีย์ 10110

โทรศัพท์ : 0 -2649 - 5000 ต่อ 11021 -30 ,0 -2259 -5511

โทรสาร : 0-2259-2525

เว็บไซต์ : <http://cas.swu.ac.th>

Facebook : www.facebook.com/pages/ศูนย์บริการวิชาการ-มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ/128764540631061

1.3 ประวัติความเป็นมาของหน่วยงาน (โดยย่อ)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในฐานะสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐได้ดำเนินงานตามพันธกิจและหน้าที่ในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการแก่ชุมชน และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีการพัฒนาศักยภาพในด้านต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ภารกิจที่สาคัญอย่างหนึ่งคือการให้บริการวิชาการแก่ชุมชนในรูปแบบต่างๆ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ตระหนักถึงความสำคัญดังกล่าว จึงให้จัดตั้งองค์กรที่ทำหน้าที่ดังกล่าว ให้เป็นองค์กรที่มีคล่องตัวในการบริหารจัดการ เพื่อสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สภามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้มีมติให้จัดตั้งศูนย์วิจัยและบริการ โดยออกเป็นระเบียบมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ว่าด้วยศูนย์วิจัยและบริการ พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2545 เพื่อเป็นศูนย์กลางในการดำเนินงานและประสานงานการจัดบริการวิชาการ การวิจัย การศึกษาต่อเนื่องและการบริการด้านอื่นๆ บนพื้นฐานศักยภาพทางปัญญาและทรัพยากรของมหาวิทยาลัยในการนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานทั้งในภาครัฐและเอกชน อีกทั้งยังเป็นการสนับสนุนการขยายโอกาสทางการศึกษา รวมทั้งการเพิ่มคุณภาพชีวิตของครอบครัว ชุมชนและสังคมทางหนึ่งด้วย

ศูนย์วิจัยและบริการ ได้เปลี่ยนชื่อเป็นศูนย์บริการวิชาการ ตามประกาศสภามหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ลงวันที่ 19 กรกฎาคม 2547 เพื่อให้สอดคล้องกับภารกิจที่ดำเนินการอยู่และไม่ซ้ำซ้อนกับการดำเนินงานของหน่วยงานอื่นในมหาวิทยาลัยที่ได้ดำเนินการอยู่แล้วเป็นปกติ

2. ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ

2.1 ปรัชญา

นำวิชาการสู่การจัดการธุรกิจ (Academic for Business Management)

2.2 ปณิธาน

บริหารจัดการทรัพยากรทางวิชาการสู่สังคมอย่างมีประสิทธิภาพให้เกิดการเติบโตอย่างยั่งยืน เพื่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

2.3 วิสัยทัศน์

องค์กรต้นแบบในการบริหารจัดการเชิงธุรกิจของมหาวิทยาลัยภายในปี พ.ศ. 2561
(Good practice organization in university's business management by 2019)

2.4 พันธกิจ

1. พัฒนาและสร้างสรรค์การบริการวิชาการสู่สังคมให้มีคุณภาพอย่างมืออาชีพ
2. พัฒนาการจัดการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและคล่องตัวด้วยหลักธรรมาภิบาล
3. สร้างการเติบโตอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

2.5 ค่านิยมร่วม (Core Value)

ศูนย์บริการวิชาการ จะให้การบริการที่เป็นเลิศ เพื่อมุ่งมั่นสู่ความส าเร็จ ภายใต้การมีส่วนร่วมของทุกฝ่าย

C : Collaboration การร่วมมือร่วมใจ

A : Achievement การมุ่งมั่นสู่ความส าเร็จ

S : Service Excellence การบริการที่เป็นเลิศ

วิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

วัตถุประสงค์ในการประเมิน

1. ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของศูนย์บริการวิชาการตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น ทั้งนี้โดยการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
2. ให้ศูนย์บริการวิชาการทราบสภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้
3. ให้ศูนย์บริการวิชาการทราบจุดแข็งจุดที่ควรพัฒนา/ปรับปรุงตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของศูนย์บริการวิชาการอย่างต่อเนื่อง

การดำเนินการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

1. การเตรียมการและวางแผนก่อนการตรวจเยี่ยม
2. ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (SAR) และเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษา ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (มศว)
4. รวบรวมหลักฐานข้อมูลเพิ่มเติมดังนี้
 - 4.1 การสัมภาษณ์ผู้บริหาร บุคลากร และผู้รับบริการ (ถ้ามี) ของศูนย์บริการวิชาการและจัดบันทึก
 - 4.2 การตรวจเยี่ยมศูนย์บริการวิชาการ
 - 4.3 การศึกษาจากเอกสาร หลักฐานประกอบการดำเนินการตามตัวบ่งชี้

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

เกณฑ์การประเมินผลระดับตัวบ่งชี้ กำหนดให้ค่าน้ำหนักของตัวบ่งชี้ทุกตัวเท่ากัน โดยแต่ละตัวบ่งชี้มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ใช้ค่าคะแนนตั้งแต่ 0 ถึง 5 คะแนน ในการคำนวณตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ค่าคะแนนเฉลี่ยใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง หากทศนิยมตำแหน่งที่สามมีค่าตั้งแต่ .005 จะปัดขึ้น นอกเหนือจากนี้ จะปัดเศษทิ้ง และตัวหารจะลดลงไปเท่าจำนวนตัวบ่งชี้ที่ไม่ประเมิน

ความหมายของระดับคุณภาพ ค่าคะแนนเฉลี่ยของตัวบ่งชี้หรือในภาพรวม แปลความหมายระดับคุณภาพ ดังนี้

คะแนน	ระดับคุณภาพ
0.00 – 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 - 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51– 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51 – 4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51 – 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้

ศูนย์บริการวิชาการรับการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ จำนวน 1 องค์ประกอบประกอบด้วย 15 ตัวบ่งชี้ โดยใช้เกณฑ์การประเมินมีคะแนนเต็ม 5.00 คะแนน ซึ่งในปีการศึกษา 2557 มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เท่ากับ 3.97 คะแนน (การดำเนินงานในระดับดี) โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตาราง ป.1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ คุณภาพ	ชื่อตัวบ่งชี้	ชนิด ตัว บ่งชี้	หน่วย นับ	เกณฑ์การประเมิน					เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			บรรลุ เป้าหมาย	คะแนน ประเมิน (คะแนน เต็ม 5)
				คะแนน						ตัวตั้ง	ตัวหาร	ผลลัพธ์		
1	2	3	4	5										
องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ				คะแนนเฉลี่ยรวมจากจำนวนตัวบ่งชี้ = 2 ตัวบ่งชี้										5.00
NA-3.2	ระบบและกลไกการบริการ วิชาการแก่สังคม	P	ข้อ	1 ข้อ	2 ข้อ	3,4 ข้อ	5 ข้อ	6 ข้อ	5 ข้อ	1,2,3,4,5	5 ข้อ	/	5.00	
NA-3.3	การบรรลุเป้าหมายในการ หารายได้ของหน่วยงาน	O	ร้อยละ	ร้อยละของกำไรสุทธิ					ร้อยละ 80.00	40,169, 500	48,586, 564	82.68	/	5.00
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ				คะแนนเฉลี่ยรวมจากจำนวนตัวบ่งชี้ = 13 ตัวบ่งชี้										3.81
NA 5.1	กระบวนการพัฒนาแผน เชิงกลยุทธ์	P	ข้อ	1-2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ	6 ข้อ	5 ข้อ	1,2,3,6	4 ข้อ	X	3.00	
NA 5.2	ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ระดับสูงของหน่วยงาน	P	ข้อ	1-2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ	6 ข้อ	4 ข้อ	1,2,3,4,5	5 ข้อ	/	4.00	
NA 5.3	การปฏิบัติตามบทบาท หน้าที่ของผู้บริหาร ระดับสูงของหน่วยงาน	O	คะแนน						5.00	-	5.00	/	5.00	
NA 5.4	ระบบการบริหารและการ พัฒนาบุคลากร	P	ข้อ	1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ	3 ข้อ	2,3	2 ข้อ	X	2.00	
NA 5.5	ร้อยละของบุคลากรที่ ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่ สอดคล้องกับการ ปฏิบัติงาน	I	ร้อยละ	ร้อยละของบุคลากรที่ ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพ					ร้อยละ 80.00	11.00	12.00	91.27	/	5.00
NA 5.6	ระดับความพึงพอใจและ ความผูกพันของบุคลากร ต่อสภาพแวดล้อมในกร ทำงาน	O	คะแนน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ และความผูกพันของ บุคลากร					5.00	-	4.20	X	4.20	
NA 5.7	ระบบบริหารความเสี่ยง	P	ข้อ	1-2 ข้อ	3-4 ข้อ	5 ข้อ	6 ข้อ	7 ข้อ	6 ข้อ	1,2,3,4,5,6,7	7 ข้อ	/	5.00	

ตัวบ่งชี้ คุณภาพ	ชื่อตัวบ่งชี้	ชนิด ตัว บ่งชี้	หน่วย นับ	เกณฑ์การประเมิน คะแนน					เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน			บรรลุ เป้าหมาย	คะแนน ประเมิน (คะแนน เต็ม 5)
				1	2	3	4	5		ตัวตั้ง	ตัวหาร	ผลลัพธ์		
NA 5.8	การพัฒนาหน่วยงานสู่ องค์กรเรียนรู้	P	ข้อ	1-2 ข้อ	3-4 ข้อ	5 ข้อ	6 ข้อ	7 ข้อ	6 ข้อ	1,2,3,4,5,6	6 ข้อ	/	4.00	
NA 5.9	การส่งเสริมการใช้ งานวิจัยสถาบันเพื่อการ พัฒนาหน่วยงาน	P	ข้อ	1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ	4 ข้อ	1,2,3,4,5	5 ข้อ	/	5.00	
NA 5.10	การบริหารจัดการแบบลีน (Lean Manager)	P	ข้อ	1-2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ	6 ข้อ	4 ข้อ	1,2,3,4,	4 ข้อ	/	3.00	
NA 5.11	การดำเนินการตาม มาตรการรักษาสีสิ่งแวดล้อม และประหยัดพลังงาน	P	ข้อ	1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ	4 ข้อ	1,2,3,	3 ข้อ	X	3.00	
NA 5.12	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	O	คะแนน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ					5.00	-	4.16	X	4.16	
NA 5.13	การดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน	P	ข้อ	1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ	4 ข้อ	1,3,4,	3 ข้อ	X	3.00	
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ = 15 ตัวบ่งชี้												3.97		

จากตาราง ป.1 (1) ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ (ตัวบ่งชี้ มศว) พบว่า ศูนย์บริการวิชาการ มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในรวมจำนวน 15 ตัวบ่งชี้ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.97 (การดำเนินงานในระดับดี) โดยการบริการวิชาการ (5.00) มีผลการดำเนินงานในระดับดีมาก และการบริหารจัดการ (3.81) มีผลการดำเนินงานในระดับดี

ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ

สรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ตามแต่ละองค์ประกอบคุณภาพของศูนย์บริการวิชาการ ดังรายละเอียดในตาราง ป.2 พร้อมอภิปรายผลในแต่ละมุมมอง พบว่า

ตาราง ป.2 สรุปผลการประเมินรายองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	จำนวน ตัวบ่งชี้	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน
		I	P	O	คะแนนเฉลี่ย	
องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ	2	-	5.00	5.00	5.00	ระดับดีมาก
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ	13	5.00	3.56	4.18	3.81	ระดับดี
รวม	15	1	10	4		
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ ของทุกองค์ประกอบ		5.00	3.70	4.38	3.97	ระดับดี
ผลการประเมิน		ดีมาก	ดี	ดี	ดี	0.00-1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 1.51-2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51-3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51-4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51-5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก

จากตาราง ป.2 สรุปผลการประเมินรายองค์ประกอบ (ตัวบ่งชี้ของ มศว) พบว่า ศูนย์บริการวิชาการ มีผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจำนวน 15 ตัวบ่งชี้มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ **3.97 (การดำเนินงานในระดับดี)** โดยมีผลการดำเนินงานด้านปัจจัยนำเข้าอยู่ในระดับดีมาก (5.00) ด้านกระบวนการอยู่ในระดับดี (3.70) และด้านผลลัพธ์อยู่ในระดับดี (4.38) ตามลำดับ

จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ

ผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาในภาพรวม

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของ ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประจำปีการศึกษา 2557 ระหว่างวันที่ 1 – 3 กันยายน 2558 ตามรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้พบว่า ในภาพรวมของศูนย์บริการวิชาการมีคะแนนเท่ากับ 3.97 ซึ่งผลการดำเนินการอยู่ในระดับดี

ในการนี้ คณะกรรมการประเมินฯ มีข้อเสนอแนะเร่งด่วนในภาพรวมและข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาตามรายองค์ประกอบ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเร่งด่วนในภาพรวม

ในฐานะการเป็นหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัย ผู้บริหารควรพิจารณาแนวทางหรือเกณฑ์การประเมินระดับคุณภาพอื่นๆ ที่มีความเหมาะสมกับพัฒนาการ วิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานเข้ามาปรับใช้ นอกเหนือจากเกณฑ์ประเมินในปัจจุบัน เพื่อให้สะท้อนภาพของการทำงานได้อย่างดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังต้องให้ความสำคัญกับการตั้งเป้าหมายของรายได้และประเมินความคุ้มค่าอย่างต่อเนื่อง

ข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาตามรายองค์ประกอบ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ

จุดเด่น/จุดแข็ง	แนวทางเสริม (เป้าหมายและแผนการพัฒนาในปีต่อไป)
- หน่วยงานมีศักยภาพในการหารายได้ในระดับสูง (มีฐานลูกค้าเพิ่มขึ้น) ทั้งจากภายในและภายนอก มหาวิทยาลัย	- กำหนดแนวทางสำหรับการต่อยอดโครงการต่างๆ ที่ศูนย์ฯ ได้รับงานเข้ามา
จุดอ่อน/จุดที่ต้องปรับปรุง/โอกาสพัฒนา	แนวทางแก้ไข/ปรับปรุง (เป้าหมายและแผนการพัฒนาในปีต่อไป)
-	-

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

จุดเด่น/จุดแข็ง	แนวทางเสริม (เป้าหมายและแผนการพัฒนาในปีต่อไป)
<ul style="list-style-type: none"> - ผู้บริหารมหาวิทยาลัยเห็นความสำคัญในภารกิจของหน่วยงานและให้การสนับสนุน และผู้บริหารหน่วยงานมีกระบวนการดำเนินงานเรื่องแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> - กำหนดเป้าหมายในแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานโดยพิจารณาร่วมกันระหว่างเป้าหมายเชิงปริมาณ (รายได้) และเป้าหมายเชิงคุณภาพ (การรักษาฐานลูกค้าเดิม และเพิ่มขึ้นของลูกค้าใหม่) อย่างต่อเนื่องและยั่งยืน
<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานมีรูปแบบการบริหารงานที่มีความคล่องตัวสูง ผู้บริหารและบุคลากรมีความมุ่งมั่นต่อผลสัมฤทธิ์ของการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดพัฒนาการของการบรรลุเป้าหมายการหารายได้แบบก้าวกระโดด ตลอดจนมีระเบียบมหาวิทยาลัยที่สนับสนุนโครงการการบริหารหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - หน่วยงานสามารถแสดงตนเป็นหน่วยงานต้นแบบและเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีให้กับหน่วยงานอื่นๆ ในมหาวิทยาลัย เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับการออกนอกระบบในอนาคตอันใกล้
<ul style="list-style-type: none"> - มีการทำงานวิจัยสถาบันอย่างเข้าใจบริบทของหน่วยงาน 	<ul style="list-style-type: none"> - สนับสนุนให้ทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง
<ul style="list-style-type: none"> - มีการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากการจัดโครงการต่างๆ 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรมีการนำผลการศึกษาความพึงพอใจต่างๆ เข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการอำนวยการเพื่อวางแผนปรับปรุงพัฒนาต่อไป
<p>จุดอ่อน/จุดที่ต้องปรับปรุง/โอกาสพัฒนา</p>	<p>แนวทางแก้ไข/ปรับปรุง (เป้าหมายและแผนการพัฒนาในปีต่อไป)</p>
<ul style="list-style-type: none"> - กระบวนการวางแผน กำกับและติดตามการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพยังไม่ครบตามเกณฑ์ 	<ul style="list-style-type: none"> - ควรดำเนินงานให้ครบตามกระบวนการประกันคุณภาพ (PDCA)

ภาคผนวก

ข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set)

ตัว บ่งชี้	ชื่อตัวบ่งชี้	2557
องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ		
NA-3.3 : การบรรลุเป้าหมายในการหารายได้ของหน่วยงาน		
1	กำไรสุทธิปีที่ประเมิน	40,169,500.00
2	รายรับที่หาได้ปีที่ประเมิน	48,586,564.00
3	ร้อยละของกำไรสุทธิปีที่ประเมินต่อรายรับที่หาได้ปีที่ประเมิน	ร้อยละ 82.68
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ		
NA-5.3 : การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน		
1	คะแนนการประเมินผลผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานตามระบบของมหาวิทยาลัย (คะแนนเต็ม 5)	4.17
NA-5.5 : ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน		
1	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้	11.00
2	จำนวนบุคลากรในหน่วยงานทั้งหมด	12.0
3	ค่าร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้	ร้อยละ 91.67
NA-5.6 : ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน		
1	จำนวนบุคลากรในหน่วยงานทั้งหมด	12.0
2	จำนวนบุคลากรที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	12.0
3	ผลรวมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	50.37
4	คะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	4.20
5	ร้อยละของข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ	ร้อยละ 100.00
NA-5.12 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ		
1	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ (คะแนนเต็ม 5)	4.16

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์และสรุปการตรวจเยี่ยม

<p>กลุ่มผู้สัมภาษณ์ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์บริการ วิชาการ</p>	<p>ผู้สัมภาษณ์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ผศ.นพ. วิศาล มหาสิทธิวัฒน์ 2) อ.ดร. ธนภูมิ อติเวทิน 3) ผศ.ดร. อาจารย์ สุภสุธิกุล 4) น.ส. เรณู ขจรกุลจีระ
ข้อความถาม	บันทึกการสัมภาษณ์
<p>1. เป็นหน่วยงานที่มีรูปแบบการจัดตั้ง อย่างไร</p>	<p>เป็นหน่วยงานในกำกับของมหาวิทยาลัย เทียบเท่าคณะ แต่ปัจจุบันมีสถานะไม่เทียบเท่าคณะแล้ว (มีลักษณะเหมือน เอกชน) มีอธิการบดีเป็นประธานกรรมการบริหารบอร์ด และรายได้จากโครงการ จะต้องตัด 10% ต่อโครงการ ให้มหาวิทยาลัย</p>
<p>2. ศูนย์ฯ จัดให้บริการระดับไหน คือ ทั้งหมดทุกระบวนการในกิจกรรมที่จัด หรือไม่</p>	<p>ถ้าเป็นโครงการเชิงวิชาการ หน่วยงานจัดหาคนบรรยายให้ ศูนย์ฯ บริการทั้งหมด โดยมี out source โดยหลักๆ ก็จะ ติดต่ออาจารย์ภายใน มศว ก่อน หากไม่ได้ก็จะเชิญผู้มีชื่อเสียง ภายนอก</p>
<p>3. เมื่อมีผู้ว่าจ้างเข้ามา เรามีกระบวนการ อย่างไร</p>	<p>โดยส่วนใหญ่ผู้ว่าจ้างจะบอกต่อๆ กัน เช่น หน่วยงาน กทม. ซึ่งเป็นลูกค้ารายใหญ่ของเรา</p>
<p>4. มีนโยบาย/เป้าหมายในการจัดโครงการ อย่างไร</p>	<p>มีการตั้งเป้าหมายรายได้ (ต้นทุน 20 ล้าน/ปี) เป้าหมาย 200 ล้านต่อปี</p>
<p>5. แผนการรับพนักงานสามารถเปิดรับ อิสระได้เลยหรือไม่</p>	<p>รับได้อิสระ ไม่ผ่านกองการเจ้าหน้าที่เนื่องจากปัญหาเรื่อง ระบบการเบิกจ่ายของกองคลัง</p>
<p>6. ความมั่นคงในงานของบุคลากร</p>	<p>ถ้าเทียบกับพนักงานมหาวิทยาลัยก็มั่นคงน้อยกว่า แต่ก็ พยายามเพิ่มสวัสดิการให้มากขึ้น เพิ่มเงินเดือนให้มากขึ้น (10% ของเงินเดือนของมหาวิทยาลัย)</p>
<p>7. อาจารย์ที่ปฏิบัติงานสองแห่ง จะแบ่งการ ทำงานอย่างไร เพราะงานแตกต่างกัน</p>	<p>ผู้อำนวยการ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - เนื่องจากเป็นผู้บริหาร จึงทำที่ศูนย์ฯ เต็มเวลา แต่ก็ มีหน้าที่สอนด้วย ซึ่งต้องแบ่งเวลาปฏิบัติภารกิจตามที่ คณะมอบหมายให้ครบทุกพันธกิจด้วย <p>อ.นิธิธ :</p> <ul style="list-style-type: none"> - ใช้เวลากับงานสอนที่ได้รับจากคณะฯ มากกว่า แต่ก็ มาทำงานตามแผนงานที่ศูนย์ฯ กำหนดไว้

<p>กลุ่มผู้สัมภาษณ์ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์บริการ วิชาการ</p>	<p>ผู้สัมภาษณ์</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ผศ.นพ. วิศาล มหาสิทธิวัฒน์ 2) อ.ดร. ธนภูมิ อติเวทิน 3) ผศ.ดร. อาจรี ศุภสุธิกุล 4) น.ส. เรณู ขจรกุลจิระ
<p>ข้อคำถาม</p>	<p>บันทึกการสัมภาษณ์</p>
<p>8. อาจารย์ได้นำการสอนของอาจารย์มาบูรณาการกับงานตรงนี้หรือไม่</p>	<p>เอานิสัยมาช่วยงานรับลงทะเบียน เก็บข้อมูล</p>
<p>9. มีการบริหารจัดการความเสี่ยงด้านการหารายได้ของศูนย์อย่างไร</p>	<p>หาทางให้มีความยั่งยืนมากขึ้น และพยายามรักษารฐานลูกค้าเก่าให้ได้มากที่สุด และพยายามหาลูกค้าใหม่เพิ่มขึ้น และด้วยความเป็นอาจารย์ในการติดต่อกัน หน่วยงานต่างๆ จึงให้ความเกรงใจ</p>
<p>10. Core competency ของศูนย์ที่ทำให้คนอื่นมาว่าจ้างงาน</p>	<p>ศูนย์ฯ มีความยืดหยุ่นสูง และมีความคล่องตัวสูง ไม่ยึดติดภาพลักษณ์ความเป็นอาจารย์ในการติดต่อกัน ซึ่งอาจารย์มีองค์ความรู้และเข้าใจวิธีการเขียนโครงการของหน่วยงานราชการในเชิงวิชาการ</p>
<p>11. ในการแข่งขันเรามีจุดเด่นอะไรบ้าง</p>	<p>เนื่องจากศูนย์เป็นหน่วยงานเล็ก ศูนย์จึงไม่สามารถพัฒนาอะไรที่เป็นนวัตกรรมได้</p>
<p>12. มีใครที่เป็นตัวหลักในการเป็น supplier</p>	<p>ศูนย์มี supplier ของศูนย์เองในแต่ละด้าน ทั้งโรงพิมพ์ โรงแรม ร้านอาหาร ฯลฯ แต่ก็พยายามหา supplier ใหม่ๆ เพิ่มมาเพื่อเป็นตัวเลือก ไม่ติดกับจ้าวเดิมๆ</p>
<p>13. มีแนวทางอย่างไรในการพัฒนาบุคลากรให้มีการพัฒนางานที่ดีขึ้น / มีการทำงานแทนกันได้หรือไม่</p>	<p>การพัฒนาบุคลากรมีงบประมาณให้บุคลากรไปพัฒนาตนเองอยู่แล้ว แต่กรณีขาดบุคลากรทำงานประจำ ศูนย์แก้ปัญหาโดยการให้นิสิตมาฝึกงานก่อนบุคลากรลา ก็ยังไม่เกิดการสะดุดในงาน และมีระบบพี่เลี้ยงสำหรับบุคลากรใหม่</p>
<p>14. มีแรงบันดาลใจในการทำวิจัยอย่างไร เพราะวิจัยที่นำค่อนข้างดีและเทียบเท่าปริญญาโทได้เลย มีทฤษฎีต่างๆ มารองรับ ซึ่งทำให้มีความน่าเชื่อถือมากๆ ซึ่งจุดเด่นในเล่ม SAR ของศูนย์คือการทำ R to R (จากวิจัยที่ศูนย์ฯ ใช้ในการรายงานใน SAR ของศูนย์)</p>	<p>เนื่องจากงานวิจัยที่ทำการทำเป็นสิ่งที่อยากรู้สภาพปัญหาที่แท้จริง และต้องการแก้ปัญหาให้บุคลากร ได้ทำงานแบบรู้สึกผ่อนคลาย และเพื่อลดความเครียดในการทำงาน</p>

กลุ่มผู้สัมภาษณ์ คณะกรรมการอำนวยการศูนย์บริการ วิชาการ	ผู้สัมภาษณ์ 1) ผศ.นพ. วิศาล มหาสิทธิวัฒน์ 2) อ.ดร. ธนภูมิ อติเวทิน 3) ผศ.ดร. อาจรี ศุภสุธิกุล 4) น.ส. เรณู ขจรกุลจีระ
ข้อคำถาม	บันทึกการสัมภาษณ์
15. Risk management ของศูนย์ คืออะไร	- วิเคราะห์ตามเกณฑ์ของประกันฯ เป็นหลัก - เจ้าหน้าที่การเงินมีการเข้าออกบ่อย ซึ่งจะเพิ่ม intensive ให้เจ้าหน้าที่การเงินเทียบเท่าเอกชน

กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

วันที่ 1 กันยายน 2558

กำหนดการ	กิจกรรม	สถานที่
08.30 – 09.00 น.	การประชุมคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	ห้องประชุม 9ซี ชั้น 6
09.00 – 12.00 น.	การตรวจหลักฐานและสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบแต่ละตัวบ่งชี้	อาคารสำนักงานอธิการบดี
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	
13.00 – 15.00 น.	การตรวจหลักฐานและสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบแต่ละตัวบ่งชี้ (ต่อ)	
15.00 – 16.30 น.	ผู้ประเมินประชุมสรุปผลการตรวจหลักฐานและเตรียมประเด็นสัมภาษณ์	

วันที่ 2 กันยายน 2558

กำหนดการ	กิจกรรม	หมายเหตุ
08.30 – 09.00 น.	การประชุมคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	ห้องประชุม 9ซี ชั้น 6 อาคารสำนักงานอธิการบดี
09.00 – 10.30 น.	การลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมสำนักงานอธิการบดี 1. หน่วยงานนำเสนอผลการดำเนินงานโดยสรุป (ไม่เกิน 15 นาที) 2. คณะกรรมการฯ สัมภาษณ์ - ผู้บริหาร - บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	ห้องประชุม 9บี ชั้น 6 อาคารสำนักงานอธิการบดี
10.30 – 12.00 น.	การลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมศูนย์พัฒนาสภาพกายภาพ การจัดการขนส่งและความปลอดภัย 1. หน่วยงานนำเสนอผลการดำเนินงานโดยสรุป (ไม่เกิน 15 นาที) 2. คณะกรรมการฯ สัมภาษณ์ - ผู้บริหาร - บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	
13.00 – 14.00 น.	การลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมศูนย์สารสนเทศและการประชาสัมพันธ์ 1. หน่วยงานนำเสนอผลการดำเนินงานโดยสรุป (ไม่เกิน 15 นาที) 2. คณะกรรมการฯ สัมภาษณ์ - ผู้บริหาร - บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	ห้องประชุม 9บี ชั้น 6 อาคารสำนักงานอธิการบดี

วันที่ 2 กันยายน 2558 (ต่อ)

กำหนดการ	กิจกรรม	หมายเหตุ
14.00 – 15.00 น.	การลงพื้นที่ตรวจเยี่ยมศูนย์บริการวิชาการ 1. หน่วยงานนำเสนอผลการดำเนินงานโดยสรุป (ไม่เกิน 15 นาที) 2. คณะกรรมการฯ สัมภาษณ์ - ผู้บริหาร - บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ - ผู้รับบริการ (ถ้ามี)	ห้องประชุมศูนย์บริการ วิชาการ ชั้น 15 อาคารบริการศาสตราจารย์ ม.ล.ปิ่น มาลากุล
15.00 – 16.00 น.	การตรวจหลักฐานและสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบแต่ละตัวบ่งชี้ และ วิเคราะห์จุดแข็งจุดอ่อนและข้อเสนอแนะ	ห้องประชุม 9ซี ชั้น 6 อาคารสำนักงานอธิการบดี
16.00 – 16.30 น.	ผู้ประเมินประชุมสรุปงานประจำวัน	

วันที่ 3 กันยายน 2558

กำหนดการ	กิจกรรม	หมายเหตุ
08.30 – 12.00 น.	การประชุมคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน - จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและ presentation นำเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน	ห้องประชุม 9ซี ชั้น 6 อาคารสำนักงานอธิการบดี
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน	
13.00 – 13.30 น.	เตรียมการนำเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ด้วยวาจา	ห้องประชุม 9บี ชั้น 6 อาคารสำนักงานอธิการบดี
13.00 – 13.45 น.	นำเสนอผลการประเมินสำนักงานอธิการบดี	
13.45 – 14.30 น.	นำเสนอผลการประเมินศูนย์พัฒนาสภาพ การจัดการขนส่ง และความปลอดภัย	
14.30 – 15.15 น.	นำเสนอผลการประเมินศูนย์บริการวิชาการ	
15.15 – 16.00 น.	นำเสนอผลการประเมินศูนย์สารสนเทศและการประชาสัมพันธ์	

หมายเหตุ:

- ผู้รับผิดชอบแต่ละตัวบ่งชี้ของหน่วยรับประเมิน เตรียมความพร้อมเพื่อให้ข้อมูลแก่ผู้ประเมิน ณ ห้องประชุม 9ซี ชั้น 6 อาคารสำนักงานอธิการบดี
- อาหารว่างและเครื่องดื่มช่วงเช้า เวลา 10.30 – 10.45 น. และช่วงบ่าย เวลา 14.45 – 15.00 น.
- กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความเหมาะสม

ภาพถ่ายกิจกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน





