

รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ศูนย์กิจการนานาชาติ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ปีการศึกษา 2555

โดย คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (ระดับหน่วยงาน)

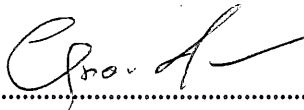


ตามที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (ระดับหน่วยงาน) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2555 เพื่อทำการตรวจประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย โดยได้รับมอบหมายให้ตรวจประเมินศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ และสถานพัฒนาคณาจารย์ ระหว่างวันที่ 1-2 กรกฎาคม 2556 นั้น บัดนี้ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในได้ทำการตรวจประเมินคุณภาพภายในศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ และสถานพัฒนาคณาจารย์แล้วเสร็จ ผลการประเมินปรากฏตามเอกสารแนบ



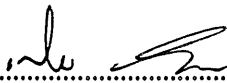
..... ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย จันทรชานา)



..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ นาวาอากาศเอกยุทธนา ตระหง่าน)



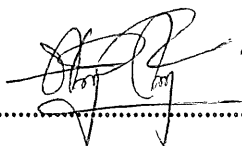
..... กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.เสาวณีย์ รัตนพานี)



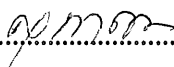
..... กรรมการ

(ศาสตราจารย์เกียรติคุณ พลตรีหญิง แพทย์หญิงวณิช วรรณพฤษ)



..... กรรมการและเลขานุการ

(นายพิรุณ กล้าหาญ)



..... ผู้ช่วยเลขานุการ

(นางสุภารักษ์ เมินกระโทก)

## ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (ระดับหน่วยงาน) ปีการศึกษา 2555

### ข้อเสนอแนะมหาวิทยาลัยในภาพรวม

1. องค์กรประกอบที่ 9 งานประกันคุณภาพการศึกษาควรกำหนดแผนการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้อง กับระยะเวลาในการประเมิน และควรมีการตรวจสอบผลการดำเนินการก่อนการประเมินอย่างต่อเนื่อง
2. องค์กรประกอบที่ 12 การบริหารจัดการตามภารกิจหลัก งานประกันคุณภาพการศึกษาควรสร้างความเข้าใจ กำหนดตัวบ่งชี้ร่วมและ ตัวบ่งชี้เฉพาะ เกณฑ์มาตรฐานที่ชัดเจนให้เหมาะสมกับหน่วยงาน และ ควรมีการตรวจสอบผลการดำเนินงานก่อนการประเมินอย่างต่อเนื่อง
3. มหาวิทยาลัยควรพัฒนาหน่วยงานและพนักงานให้มีศักยภาพในการนำข้อมูลวิเคราะห์และสังเคราะห์ เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการและตัดสินใจ
4. มหาวิทยาลัยควรให้มีระบบการส่งมอบงานและข้อมูล เมื่อมีการเปลี่ยนผู้บริหารของหน่วยงานควรมีระบบ การเรียนรู้งาน ที่สามารถสะท้อนให้เห็นนโยบาย ปัญหาในการบริหารจัดการได้อย่างต่อเนื่อง และควรมีระบบการ เรียนรู้งานระหว่างผู้บริหาร
5. มหาวิทยาลัยควรมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน รวดเร็ว และเป็นรูปธรรม ในการธำรงรักษาบุคลากรสาย สนับสนุนที่มีความสามารถสูง ให้อยู่ในระบบของมหาวิทยาลัยได้อย่างเหมาะสมและภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่ง ขององค์กร

### สรุปผลการประเมินศูนย์กิจการนานาชาติ

#### • จุดเด่น

1. มีศักยภาพในการสนับสนุนและประสานงานให้เกิดความร่วมมือกับต่างประเทศ
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์เชิงรุกในการดำเนินการสร้างความร่วมมือกับต่างประเทศ

#### • ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

1. องค์กรประกอบที่ 1 หน่วยงานควรพัฒนาระบบติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีและผล การดำเนินงานของหน่วยงานอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อที่จะให้สามารถปรับแผนและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทัน กำหนดเวลา
2. องค์กรประกอบที่ 7 ในการกำหนดประเด็นความรู้ และเป้าหมายของการจัดการความรู้ ควรให้สอดคล้องกับ แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน
3. หน่วยงานที่ได้รับการประเมินควรสรุปรายละเอียดข้อเสนอแนะเชิงลึกที่ได้รับจากคณะกรรมการประเมินฯ และแนวทางการพัฒนาตามข้อเสนอแนะ นำเสนอคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ เพื่อพิจารณา

ตารางผลการประเมินรายตัวบ่งชี้

| องค์ประกอบ   | เป้าหมาย                | ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน       | ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ     | บรรลุเป้าหมาย<br>✓ = บรรลุ<br>✗ = ไม่บรรลุ | คะแนนประเมินตนเอง | คะแนนประเมินกรรมการ | หมายเหตุ<br>(เช่น เหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR) |
|--|-------------------------|---------------------------------|---------------------------------|--|-------------------|---------------------|---|
| องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ |                         |                                 |                                 |  |                   |                     |   |
| 1.1  | 8 ข้อ                   | มีการดำเนินการครบทุกข้อ (8 ข้อ) | มีการดำเนินการครบทุกข้อ (8 ข้อ) | ✓  | 5                 | 5                   |   |
| เฉลี่ยคะแนน<br>องค์ประกอบที่ 1                             |                         |                                 |                                 |  | 5.00<br>(ดีมาก)   | 5.00<br>(ดีมาก)     |   |
| องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ                      |                         |                                 |                                 |  |                   |                     |   |
| 7.1  | 7 ข้อ                   | มีการดำเนินการครบทุกข้อ (7 ข้อ) | มีการดำเนินการ (6 ข้อ)          | ✗  | 5                 | 4                   |   |
| 7.2  | 5 ข้อ                   | มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ) | มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ) | ✓  | 5                 | 5                   |   |
| 7.3  | 5 ข้อ                   | มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ) | มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ) | ✓  | 5                 | 5                   |   |
| 7.4  | 6 ข้อ                   | มีการดำเนินการครบทุกข้อ (6 ข้อ) | มีการดำเนินการครบทุกข้อ (6 ข้อ) | ✓  | 5                 | 5                   |   |
| 7.6  | ตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไป | ร้อยละ 98.92                    | ร้อยละ 98.92                    | ✓  | 5                 | 5                   |   |
| เฉลี่ยคะแนน<br>องค์ประกอบที่ 7                             |                         |                                 |                                 |  | 5.00<br>(ดีมาก)   | 4.80<br>(ดีมาก)     |   |
| องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ                 |                         |                                 |                                 |  |                   |                     |   |
| 9.1  | 9 ข้อ                   | มีการดำเนินการครบทุกข้อ (9 ข้อ) | มีการดำเนินการ 8 ข้อ            | ✗  | 5                 | 4                   |   |
| เฉลี่ยคะแนน<br>องค์ประกอบที่ 9                             |                         |                                 |                                 |  | 5.00<br>(ดีมาก)   | 4.00<br>(ดี)        |   |

| องค์ประกอบ                                    | เป้าหมาย                 | ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน | ผลการดำเนินงานของคณะกรรมการ | บรรลุเป้าหมาย<br>✓ = บรรลุ<br>✗ = ไม่บรรลุ | คะแนนประเมินตนเอง | คะแนนประเมินกรรมการ | หมายเหตุ<br>(เช่น เหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR) |
|---|--------------------------|---------------------------|-----------------------------|--|-------------------|---------------------|---|
| องค์ประกอบที่ 12 การบริหารจัดการตามภารกิจหลัก |                          |                           |                             |  |                   |                     |   |
| 12.1  | ตั้งแต่ 250 ครั้ง ขึ้นไป | 381 ครั้ง                 | 381 ครั้ง                   | ✓  | 5                 | 5                   |   |
| 12.2  | ตั้งแต่ 20 ฉบับ ขึ้นไป   | ตั้งแต่ 21 ฉบับ ขึ้นไป    | ตั้งแต่ 21 ฉบับ ขึ้นไป      | ✓  | 5                 | 5                   |   |
| 12.3  | ตั้งแต่ 9 ครั้ง ขึ้นไป   | ตั้งแต่ 13 ครั้ง ขึ้นไป   | ตั้งแต่ 13 ครั้ง ขึ้นไป     | ✓  | 5                 | 5                   |   |
| เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 12                   |                          |                           |                             |  | 5.00<br>(ดีมาก)   | 5.00<br>(ดีมาก)     |   |
| เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ    |                          |                           |                             |  | 5.00<br>(ดีมาก)   | 4.80<br>(ดีมาก)     |   |

หมายเหตุ : ผลการประเมินในภาพรวม พิจารณาจากช่วงคะแนน ดังนี้

| ช่วงคะแนน               | ผลการประเมิน                     |
|-------------------------|----------------------------------|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 1.50 | การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน |
| 1.51-2.50               | การดำเนินงานต้องปรับปรุง         |
| 2.51-3.50               | การดำเนินงานระดับพอใช้           |
| 3.51-4.50               | การดำเนินงานระดับดี              |
| 4.51-5.00               | การดำเนินงานระดับดีมาก           |

## บทสรุปผู้บริหาร

ในปีการศึกษา 2555 คณะทำงานประกันคุณภาพศูนย์กิจการนานาชาติ ได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพทั้งหมด 4 ด้าน 10 ตัวบ่งชี้ สรุปลผลประเมิน อยู่ในระดับดีมาก ได้คะแนนเฉลี่ย 4.80 จากคะแนนเต็ม 5 โดยมีผลประเมินคุณภาพของแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

### องค์ประกอบที่ 1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (คะแนนเฉลี่ย 5 คะแนน ระดับดีมาก)

ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2555 บุคลากรของศูนย์ฯ ร่วมกันทบทวนนโยบาย ปรัชญา ปณิธาน รวมทั้งแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้มีความสอดคล้อง/เชื่อมโยง ระหว่างแผนปฏิบัติการของศูนย์ฯ กับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฯ โดยกำหนดเป้าหมาย 3 ผลผลิต 3 ตัวชี้วัด 14 กิจกรรม และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งรายงานผล ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน และปรับปรุงแผนปฏิบัติการตามกระบวนการพัฒนาแผนฯ ของมหาวิทยาลัย

### องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ (คะแนนเฉลี่ย 4.80 คะแนน ระดับดีมาก)

ศูนย์ฯ ได้ดำเนินงานด้านการพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้ การจัดทำระบบสารสนเทศของศูนย์ฯ เพื่อการบริหารและการตัดสินใจ การบริหารความเสี่ยง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ และผู้บริหาร มีส่วนสำคัญเป็นอย่างมากในการบริหารจัดการการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เกิดความคล่องตัว มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (คะแนนเฉลี่ย 4.00 คะแนน ระดับดี)

ศูนย์ฯ ได้เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 และได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง โดยศูนย์ฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดของศูนย์ฯ ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ตลอดจนพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในให้มีระบบและกลไกที่ชัดเจนในการบริหารจัดการในเรื่องประกันคุณภาพภายในโดยบุคลากร เห็นความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาผ่านกลไกการประกันคุณภาพ

### องค์ประกอบที่ 12 การดำเนินงานความร่วมมือกับต่างประเทศ (คะแนนเฉลี่ย 5 คะแนน ระดับดีมาก)

ศูนย์ฯ อำนวยความสะดวกในการดำเนินงานความร่วมมือกับต่างประเทศให้กับสำนักวิชา และหน่วยงานในมหาวิทยาลัยในการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับต่างประเทศ การสนับสนุนการจัดหลักสูตรบัณฑิตศึกษา รวมทั้งการเก็บรวบรวมข้อมูลกิจกรรมนานาชาติที่เกิดขึ้นเพื่อนำเสนอเป็นภาพรวมของมหาวิทยาลัย โดยสรุป มีกิจกรรมนานาชาติที่เกิดขึ้นในปีการศึกษา 2555 จำนวน 381 ครั้ง (ข้อมูล ณ วันที่ 12 มิถุนายน 2556) มีข้อตกลงความร่วมมือกับต่างประเทศในปีนี้อาจมีจำนวน 21 ฉบับ และมีกิจกรรมที่สนับสนุนการจัดหลักสูตรบัณฑิตศึกษาอีก 13 ครั้ง ซึ่งสูงกว่าเป้าหมาย

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทสรุปผู้บริหาร   | ก    |
| สารบัญ  | ข    |
| สารบัญรายการหลักฐาน   | ค    |
| บทที่ 1 บทนำ  |      |
| 1. ความเป็นมา   | 1    |
| 2. วิสัยทัศน์   | 1    |
| 3. พันธกิจ  | 1    |
| 4. โครงสร้างองค์กรและการบริหาร  | 1    |
| 5. บุคลากร  | 3    |
| 6. คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงาน  | 3    |
| 7. แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ<br>ปีการศึกษา 2555   | 4    |
| บทที่ 2 ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้  |      |
| องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ  | 7    |
| องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ   | 10   |
| องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ  | 26   |
| องค์ประกอบที่ 12 การบริหารจัดการภารกิจหลัก  | 30   |
| บทที่ 3 จุดเด่น - แนวทางเสริม และจุดอ่อน - แนวทางแก้ไข  | 36   |
| บทที่ 4 ภาคผนวก   |      |
| ภาคผนวก 1 หลักฐานประกอบผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้  | 43   |
| ภาคผนวก 2 สำเนาคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่ 623/2556 ลงวันที่<br>29 พฤษภาคม 2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพ<br>การศึกษาภายใน (ระดับหน่วยงาน) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี<br>ปีการศึกษา 2555 | 127  |
| ภาคผนวก 3 กำหนดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (ระดับหน่วยงาน)<br>ปีการศึกษา 2555   | 130  |

## สารบัญรายการหลักฐาน

|                       | หน้า |
|-----------------------|------|
| เอกสารประกอบที่ 1.1.1 | 45   |
| เอกสารประกอบที่ 1.1.2 | 51   |
| ตารางที่ 1.1.1        | 65   |
| ตารางที่ 1.1.2        | 66   |
| เอกสารประกอบที่ 7.1.1 | 67   |
| เอกสารประกอบที่ 7.2.1 | 69   |
| เอกสารประกอบที่ 7.3.1 | 79   |
| เอกสารประกอบที่ 7.4.1 | 80   |
| เอกสารประกอบที่ 7.4.2 | 88   |
| เอกสารประกอบที่ 7.4.3 | 89   |
| เอกสารประกอบที่ 7.4.4 | 96   |
| เอกสารประกอบที่ 7.4.5 | 98   |
| เอกสารประกอบที่ 7.6.1 | 99   |
| ตารางที่ 7.6.1        | 101  |
| เอกสารประกอบที่ 7.6.2 | 102  |
| เอกสารประกอบที่ 9.1.1 | 105  |



|   | หน้า |
|---|------|
| เอกสารประกอบที่ 9.1.2 แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ<br>ปีการศึกษา 2555  | 106  |
| เอกสารประกอบที่ 9.1.3 การดำเนินงานตามจุดอ่อนจากผลการประเมินตนเอง (SAR) ระดับ<br>หน่วยงาน และผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ<br>หน่วยงาน ปีการศึกษา 2554 | 107  |
| เอกสารประกอบที่ 9.1.4 การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพ<br>การศึกษาภายใน ระดับสถาบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปี<br>การศึกษา 2554             | 109  |
| เอกสารประกอบที่ 12.1.1 สรุปข้อมูลกิจกรรมนานาชาติ ปีการศึกษา 2555 (พฤษภาคม 2555-<br>เมษายน 2556) ข้อมูล ณ วันที่ 12 มิถุนายน 2556                              | 110  |
| เอกสารประกอบที่ 12.2.1 สรุปผลการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับต่างประเทศ ปีการศึกษา<br>2555 (พฤษภาคม 2555-เมษายน 2556)  | 116  |
| เอกสารประกอบที่ 12.3.1 รายงานสรุปการเยี่ยมชมเยือนสถานเอกอัครราชทูตประเทศสมาชิก<br>อาเซียน (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2555)  | 120  |
| เอกสารประกอบที่ 12.3.2 สรุปรายการกิจกรรมสนับสนุนการจัดการหลักสูตรบัณฑิตศึกษาของ<br>ศูนย์กิจการนานาชาติ ปีการศึกษา 2555 (พฤษภาคม 2555- เมษายน<br>2556)         | 125  |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมา

ศูนย์กิจการนานาชาติ เดิมเป็นหน่วยงานระดับส่วน มีชื่อเรียกว่า ส่วนวิเทศสัมพันธ์ ซึ่งมหาวิทยาลัยได้จัดตั้งขึ้นในสำนักงานอธิการบดี ต่อมาได้เปลี่ยนเป็นศูนย์กิจการนานาชาติเมื่อวันที่ 17 กันยายน 2537 เนื่องจากการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นสากลมากขึ้น ตามเป้าหมายหลักประการหนึ่งของแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาแห่งชาติระยะที่ 7 ถึงระยะที่ 9 (พ.ศ. 2535-2539) ซึ่งได้ส่งผลให้เกิดกิจกรรมที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับต่างประเทศของมหาวิทยาลัยเพิ่มขึ้นเป็นอย่างมากทั้งปริมาณและลักษณะ จนเกินขีดความสามารถและขอบเขตของภาระหน้าที่ของส่วนวิเทศสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยฯ จึงได้จัดตั้งศูนย์กิจการนานาชาติขึ้นเพื่อรองรับภาระงานดังกล่าวรวมทั้งภาระงานของส่วนวิเทศสัมพันธ์ด้วย โดยศูนย์กิจการนานาชาติที่จัดตั้งขึ้นใหม่นี้ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยในการติดต่อ ประสานงาน อำนวยความสะดวก ติดตามความก้าวหน้า และประเมินผล เกี่ยวกับกิจการนานาชาติ วิเทศสัมพันธ์ และความร่วมมือกับต่างประเทศของมหาวิทยาลัย ดังข้อกำหนดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยการจัดตั้งศูนย์กิจการนานาชาติ พ.ศ. 2537

ศูนย์กิจการนานาชาติได้แบ่งโครงสร้างงานภายในเป็น 3 ฝ่าย ดังนี้

1. ฝ่ายโปรแกรม
2. ฝ่ายพิธีการ สารสนเทศ และวิเทศสัมพันธ์
3. ฝ่ายธุรการ

### 2. วิสัยทัศน์

ส่งเสริมความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ให้มีความเป็นเลิศ อันส่งผลให้มหาวิทยาลัยเป็นที่รู้จักจากนานาชาติในฐานะมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศไทยและภูมิภาคอาเซียน

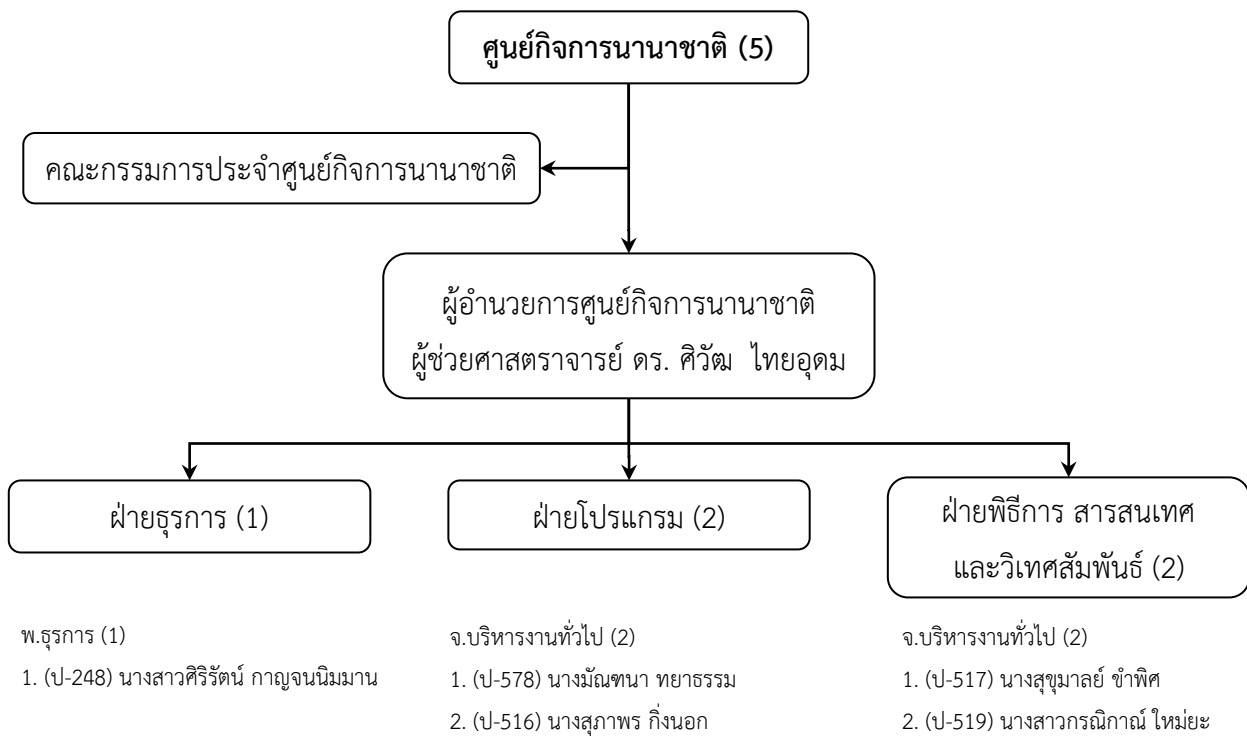
### 3. พันธกิจ

สนับสนุน ส่งเสริม และอำนวยความสะดวกในการติดต่อ ประสานงานความร่วมมือกับต่างประเทศ ให้กับสำนักวิชา สาขาวิชา ศูนย์ สถาบัน และทุกส่วนงานในมหาวิทยาลัยเพื่อเสริมสร้างขีดความสามารถทางวิชาการเพื่อให้สามารถก้าวสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยระดับนานาชาติ

### 4. โครงสร้างองค์กรและการบริหาร

4.1 โครงสร้างองค์กร ศูนย์กิจการนานาชาติประกอบด้วย 3 ฝ่าย คือ ฝ่ายโปรแกรม (Program Division) รับผิดชอบประสานงานความร่วมมือกับต่างประเทศในภูมิภาคต่าง ๆ ฝ่ายพิธีการ สารสนเทศ และวิเทศสัมพันธ์ (Protocol, Information and Public Relations Division) รับผิดชอบงานสารสนเทศและรับรองแขกจากมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษา องค์กรต่างๆ จากต่างประเทศ รวมทั้งบริการด้านหนังสือเดินทางและวีซ่า และฝ่ายธุรการ (Administrative Division) รับผิดชอบกิจการภายในของศูนย์ฯ

4.2 โครงสร้างการบริหารงาน ศูนย์กิจการนานาชาติอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ มีผู้อำนวยการศูนย์ฯ เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด (ปัจจุบันผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิววัฒน์ ไทยอุดม เป็นผู้อำนวยการศูนย์ฯ) โดยมีเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในฝ่ายโปรแกรม 2 คน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไปในฝ่ายพิธีการ สารสนเทศ และวิเทศสัมพันธ์ 2 คน และพนักงานธุรการ 1 คน และมีคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ กำกับ ดูแล การดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้เป็นไปตามแผนและนโยบายของมหาวิทยาลัย



#### 4.4 ภารกิจหลัก

##### 4.4.1 ฝ่ายธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานพิมพ์เอกสารและงานถ่ายเอกสาร
- งานหนังสือ เข้า – ออก
- งานวัสดุ – ครุภัณฑ์
- งานการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ
- งานการประชุมศูนย์ฯ
- งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

##### 4.4.2 ฝ่ายโปรแกรม มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- งานความร่วมมือกับต่างประเทศ
- งานสนับสนุนหลักสูตรบัณฑิตศึกษานานาชาติ
- งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

##### 4.4.3 ฝ่ายพิธีการ สารสนเทศ และวิเทศสัมพันธ์ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

- รับผิดชอบดูแลงานสารสนเทศ
- รับรองแขกจากมหาวิทยาลัย สถาบันการศึกษา องค์กรต่างๆ จากต่างประเทศ

บริการด้านหนังสือเดินทางและวีซ่า  
งานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

## 5. บุคลากร

ศูนย์กิจการนานาชาติมีบุคลากรจำนวน 5 คน ตำแหน่งเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 4 คน และ พนักงานธุรการ 1 คน โดยเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 2 คน รับผิดชอบงานในฝ่ายโปรแกรม และอีก 2 คน รับผิดชอบงานในฝ่ายพิธีการ สารสนเทศและวิเทศสัมพันธ์ อีกหนึ่งคนเป็นพนักงานธุรการ แยกตามวุฒิ การศึกษา ดังนี้

| จำนวนบุคลากร                           | รวม | วุฒิการศึกษา  |       |      |       |
|--|-----|---------------|-------|------|-------|
|  |     | ต่ำกว่า ป.ตรี | ป.ตรี | ป.โท | ป.เอก |
| 1. สายวิชาการ                          | -   | -             | -     | -    | -     |
| 2. สายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป | 5   | 1             | 2     | 2    | -     |
| รวม                                    | 5   | 1             | 2     | 2    | -     |

## 6. คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยฯ แต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งศูนย์ กิจการนานาชาติ ขึ้น เมื่อวันที่ 16 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549 โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดทำหรือปรับปรุงตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
2. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report-SAR) ของหน่วยงาน
3. เตรียมความพร้อมของหน่วยงานเพื่อพร้อมรับการประเมินภายในและภายนอก
4. หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

และต่อมามีคำสั่งที่ 305/2552 ได้แต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงานของ ศูนย์กิจการนานาชาติเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2552 ขึ้นใหม่ เนื่องจากบุคลากรที่เป็นคณะทำงานย้ายหน่วยงาน คณะทำงานประกันคุณภาพของศูนย์กิจการนานาชาติ ประกอบด้วย

- |                                   |                      |
|-----------------------------------|----------------------|
| 1. ผู้อำนวยการศูนย์กิจการนานาชาติ | ประธาน               |
| 2. นางสุชุมาลย์ ขำพิศ             | คณะทำงาน             |
| 3. นางสุภาพร กิ่งนอก              | คณะทำงาน             |
| 4. นางสาวกรณิการ์ ไหมยะ           | คณะทำงาน             |
| 5. นางสาวศิริรัตน์ กาญจนนิมมาน    | คณะทำงาน             |
| 6. นางมณฑนา ทยาธรรม               | คณะทำงานและเลขานุการ |

7. แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ (พฤษภาคม 2555 - เมษายน 2556)

ศูนย์กิจการนานาชาติได้กำหนดตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2555 จำนวน 4 องค์ประกอบ 10 ตัวบ่งชี้ และดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ดังนี้

| กิจกรรม   | ช่วงเวลา             |
|---|----------------------|
| 1. ประชุมคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติปรับปรุงตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ และปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน                | พ.ย. 2555-มี.ค. 2555 |
| 2. ประชุมคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ เพื่อเตรียมการจัดทำคู่มือ/รายงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2555  | เม.ย. 2556           |
| 3. รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของปีการศึกษา 2555 ตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน สำหรับการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)   | เม.ย.-มิ.ย. 2556     |
| 4. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2555 และเสนอคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา/คณะกรรมการประจำศูนย์กิจการนานาชาติพิจารณา   | ภายใน มิ.ย. 2556     |
| 5. ส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2555 ให้งานประกันคุณภาพการศึกษา  | ภายใน 30 มิ.ย. 2556  |
| 6. ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงาน  | ช่วงเดือน ก.ค. 2556  |
| 7. นำเสนอผลการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2555 จุดเด่น/แนวทางเสริม จุดด้อย/แนวทางแก้ไข กรอบระยะเวลาการแก้ปัญหา และความต้องการสิ่งสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ต่อที่ประชุมเวที QA | ช่วงเดือน ต.ค. 2556  |

## บทที่ 2

### ผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้



## องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ

1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

### ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน

**ชนิดของตัวบ่งชี้** : กระบวนการ

**เกณฑ์การประเมิน** :

| คะแนน 1                 | คะแนน 2                        | คะแนน 3                        | คะแนน 4                        | คะแนน 5                 |
|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>2 หรือ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>4 หรือ 5 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>6 หรือ 7 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>8 ข้อ |

**เกณฑ์มาตรฐาน** : ข้อ

| เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)   | มี (✓) หรือ ไม่มี (✗)<br>การดำเนินการ |
|--|---------------------------------------|
| 1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบัน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระยะ 10 ปี (พ.ศ. 2555-2564) | ✓                                     |
| 2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงานไปสู่ฝ่ายต่างๆ ภายในหน่วยงาน   | ✓                                     |
| 3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกภารกิจของหน่วยงาน  | ✓                                     |
| 4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี   | ✓                                     |
| 5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกภารกิจ   | ✓                                     |
| 6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงาน และคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา   | ✓                                     |
| 7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงาน คณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบัน และคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา   | ✓                                     |



| เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)  | มี (✓) หรือ ไม่มี (✗) การดำเนินการ |
|---|------------------------------------|
| 8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบัน และคณะกรรมการติดตามการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี | ✓                                  |

**รายละเอียดผลการดำเนินงาน :**

**รายละเอียดผลการดำเนินงาน**

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยผู้อำนวยการศูนย์ฯ เป็นผู้นำในการประชุมหารือ ระดมความคิดเห็น บุคลากรของศูนย์ฯ เพื่อร่วมกันจัดทำแผนกลยุทธ์ และได้เสนอคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ให้ความเห็นชอบแผนกลยุทธ์ดังกล่าว โดยศูนย์ฯ กำหนดภารกิจหลักในการสนับสนุนส่งเสริมความเป็นนานาชาติและพัฒนาความเป็นสากลของมหาวิทยาลัยเพื่อให้มหาวิทยาลัยเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติให้มากขึ้น ตามทิศทางและกรอบแนวทางการพัฒนามหาวิทยาลัยตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระยะที่ 10 (พ.ศ. 2555-2564) และแผนพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ระยะที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559) ซึ่งเป็นแผนที่เกิดจากการบูรณาการและการมีส่วนร่วมของประชากรของมหาวิทยาลัยในทุกระดับ ซึ่งได้มุ่งให้มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ มีการพัฒนาที่ยั่งยืนสมดุล การเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน และการมุ่งเน้นในบทบาทการเป็นที่พึ่งของสังคม

2. ในการประชุมศูนย์ฯ ผู้อำนวยการศูนย์ฯ ถ่ายทอดให้บุคลากรทุกคนภายในศูนย์ฯ เข้าใจแผนกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ฯ และอธิบายให้เห็นความเชื่อมโยงระหว่างแผนกลยุทธ์และแนวทางการดำเนินงานของศูนย์ฯ กับยุทธศาสตร์ วิสัยทัศน์ ของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของศูนย์ฯ

3. มีการประชุมหารือจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2555 ตามกลยุทธ์ของศูนย์ฯ โดยบุคลากรทุกคนร่วมกันพิจารณาเป้าประสงค์ ผลผลิต ตัวบ่งชี้ และกิจกรรม ของหน่วยงาน โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของศูนย์ฯ และนโยบาย/ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยศูนย์ฯ ได้กำหนดเป้าหมาย ผลผลิต ตัวบ่งชี้ ที่สอดคล้องกับการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ที่ 1 การจัดการศึกษามีคุณภาพได้มาตรฐานสากล ด้านการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพสูง และการพัฒนาการจัดการศึกษาสู่สากล ซึ่งกำหนดแนวทางให้มหาวิทยาลัยฯ สนับสนุนความร่วมมือทางวิชาการโดยเน้นความร่วมมือที่มีการดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์ต่อการพัฒนามหาวิทยาลัย รวมทั้งการสร้างบรรยากาศความเป็นนานาชาติในมหาวิทยาลัย ตามวิสัยทัศน์ของศูนย์ฯ (คือ “ส่งเสริมความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ให้มีความเป็นเลิศ อันส่งผลให้มหาวิทยาลัยเป็นที่รู้จักจากนานาชาติในฐานะมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ ไทยและภูมิภาคอาเซียน”) ซึ่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และเป้าประสงค์หลักของแผนพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีระยะที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)

4. ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2555 ศูนย์ฯ กำหนดเป้าหมายผลผลิต 3 ผลผลิต 3 ตัวชี้วัด 14 กิจกรรม และกำหนดค่าเป้าหมายกิจกรรมเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการตามแนวทางปฏิบัติในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของมหาวิทยาลัย โดยประชุมบุคลากรภายในหน่วยงานเพื่อถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 2555

## รายละเอียดผลการดำเนินงาน

5. ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ศูนย์ฯ ดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี 2555 ได้ 3 ผลผลิต 3 ตัวชี้วัด 14 กิจกรรม (รายละเอียดตามตารางที่ 1.1.1 และตารางที่ 1.1.2)

6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีในการประชุมบุคลากรของศูนย์ฯ ซึ่งกำหนดให้มีการประชุมทุกเดือนหรือตามวาระที่เหมาะสม ในกรณีที่มีปัญหาในการดำเนินงาน จะมีการหารือ พิจารณาหาแนวทางแก้ไข ปรับเปลี่ยน หรือกำหนดแนวทางการดำเนินงานร่วมกันในที่ประชุมฯ และศูนย์ฯ รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีต่อมหาวิทยาลัยปีละ 4 ครั้ง (ทุกไตรมาส) ต่อฝ่ายวางแผนเพื่อรวบรวมนำเสนอต่ออธิการบดี

7. มีการประเมินผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ปีละ 4 ครั้ง (ทุกไตรมาส) โดยเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับแผนปฏิบัติการที่ตั้งไว้ในแต่ละตัวบ่งชี้และคำนวณออกมาเป็น คะแนน ร้อยละ พร้อมให้รายละเอียดผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในแต่ละไตรมาส เพื่อเสนอฝ่ายวางแผนและรวบรวม นำเสนออธิการบดีต่อไป

8. ศูนย์ฯ ได้วิเคราะห์ผลการประเมินผลงานแผนปฏิบัติการโดยเปรียบเทียบแผนกับเป้าหมายที่ได้ พร้อมปัญหาและอุปสรรค และนำผลมาปรับปรุงการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการของศูนย์ฯ ในปีงบประมาณต่อไป นอกจากนี้ ในระหว่างไตรมาส ศูนย์ฯ ได้ตรวจสอบการดำเนินการตามกิจกรรมต่างๆ และตรวจสอบงบประมาณให้เพียงพออย่างสม่ำเสมอเพื่อให้สามารถมั่นใจได้ว่าจะสามารถปฏิบัติงานได้ตามที่กำหนดไว้ในแผน ซึ่งสามารถตรวจสอบงบประมาณของหน่วยงานได้ทันทีได้จากระบบบริหารการคลัง

### การประเมินตนเอง :

| ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน   | คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน | เป้าหมายที่ตั้งไว้ (ตามเกณฑ์มาตรฐาน) | บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗) |
|---------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|--|
| มีการดำเนินการครบทุกข้อ (8 ข้อ) | 5 คะแนน                 | 8 ข้อ                                | ✓  |

### รายการหลักฐาน :

- เอกสารประกอบที่ 1.1.1 แผนกลยุทธ์ ศูนย์กิจการนานาชาติ (พ.ศ. 2555-2559) (หน้า 45)
- เอกสารประกอบที่ 1.1.2 ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2555 (หน้า 51)
- ตารางที่ 1.1.1 การปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2555 (ตุลาคม 2554-กันยายน 2555) : ร้อยละของผลผลิตเทียบกับค่าเป้าหมาย (หน้า 65)
- ตารางที่ 1.1.2 สรุปผลผลิต/กิจกรรม ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ 2555 (ตุลาคม 2554-กันยายน 2555) : ร้อยละของผลผลิต-กิจกรรม (หน้า 66)
- งานประจำ ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2556 (ศูนย์กิจการนานาชาติ หน้า 38, 57-58, 92, 103 และ 118)

## องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ คือ

- 7.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบันและผู้บริหารทุกระดับของศูนย์/สถาบัน
- 7.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
- 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
- 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง
- 7.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์กิจการนานาชาติ

### ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 : ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบันและผู้บริหารทุกระดับของศูนย์/สถาบัน

**ชนิดของตัวบ่งชี้** : กระบวนการ

**เกณฑ์การประเมิน** :

| คะแนน 1                 | คะแนน 2                        | คะแนน 3                        | คะแนน 4                 | คะแนน 5                 |
|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>2 หรือ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>4 หรือ 5 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>6 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>7 ข้อ |

**เกณฑ์มาตรฐาน** : ข้อ

| เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)   | มี (✓) หรือ ไม่มี (✗)<br>การดำเนินการ |
|--|---------------------------------------|
| 1. คณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบันปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ หรือข้อบังคับ มหาวิทยาลัยที่กำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่ มหาวิทยาลัยกำหนดล่วงหน้า                      | ✗                                     |
| 2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน | ✓                                     |
| 3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน                                     | ✓                                     |
| 4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม   | ✓                                     |
| 5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ   | ✓                                     |
| 6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน มหาวิทยาลัย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย   | ✓                                     |

| เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)   | มี (✓) หรือ ไม่มี (✗)<br>การดำเนินการ |
|--|---------------------------------------|
| 7. คณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบัน ประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม | ✓                                     |

**รายละเอียดผลการดำเนินงาน :**

**รายละเอียดผลการดำเนินงาน**

1. คณะกรรมการประจำศูนย์กิจการนานาชาติได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างครบถ้วน ในการกำหนดทิศทางนโยบาย ในการดำเนินงานของศูนย์ฯ รวมทั้งการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของศูนย์ฯ อย่างไรก็ดี ยังไม่เคยมีการประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ (เนื่องจากมหาวิทยาลัยฯ ไม่ได้กำหนดให้คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ประเมินตนเองมาก่อน) สำหรับปี 2555 มหาวิทยาลัยฯ (โดยฝ่ายวิชาการ) ได้ประชุมหน่วยงานระดับศูนย์/สถาบันเมื่อวันที่ 26 มีนาคม 2556 เพื่อระดมความคิดเห็นในการปรับเกณฑ์ประเมินตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2554 ซึ่งที่ประชุมเห็นชอบให้งานประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนส่งเสริมวิชาการ จัดทำ (ร่าง) แบบประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ/สถาบัน และ (ร่าง) แบบประเมินการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล เพื่อให้ศูนย์/สถาบัน พิจารณาใช้ในการประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ และศูนย์ฯ ได้ดำเนินการให้คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ประเมินตนเองในปีนี้เป็นครั้งแรก โดยใช้แบบสอบถามดังกล่าว อย่างไรก็ดี ระยะเวลาในการดำเนินการไม่สอดคล้องกับช่วงของการประเมิน

2. มหาวิทยาลัยฯ แต่งตั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิวัม ไทยอุดม ให้ดำรงตำแหน่งผู้อำนวยการศูนย์กิจการนานาชาติ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2554 เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดในการบริหารงานศูนย์กิจการนานาชาติซึ่งมีภารกิจหลักในการสนับสนุนมหาวิทยาลัยเพื่อก้าวสู่ความเป็นนานาชาติ ทั้งนี้ ในการสรรหาบุคคลเข้าสู่ตำแหน่งผู้บริหารระดับต่างๆ มหาวิทยาลัยฯ มีกระบวนการสรรหาที่เป็นระบบ โปร่งใส ตรวจสอบได้ รวมทั้งมีกระบวนการประเมินศักยภาพ และผลการปฏิบัติงานของผู้บริหารที่ชัดเจน และเป็นที่ยอมรับ โดยอาศัยระบบประเมินภาระงานของคณาจารย์และบุคลากร การประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยตรวจสอบภายใน ทั้งนี้ ในการแต่งตั้งผู้บริหารระดับต่างๆ ของมหาวิทยาลัยฯ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากสภาวิชาการและสภามหาวิทยาลัยตามระดับที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้อำนวยการศูนย์ฯ ได้จัดประชุมบุคลากร ระดมความคิดเห็น เพื่อร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ และทิศทางการดำเนินงานของศูนย์ฯ โดยได้จัดทำแผนกลยุทธ์ซึ่งเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์และแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยฯ รวมทั้งผลักดันให้ศูนย์ฯ มีบทบาทในเชิงรุกเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยให้ก้าวสู่มาตรฐานสากลและมีชื่อเสียงเป็นที่รู้จักและยอมรับของนานาชาติมากขึ้น และสามารถแปรนโยบายของมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ เช่น การเยี่ยมเยือนสถานเอกอัครราชทูตประเทศอาเซียนเพื่อแนะนำโครงการจัดสรรทุนดุซงกีบัณฑิต 9 ทุน ให้กับนักศึกษาจาก 9 ประเทศสมาชิกอาเซียนและให้ข้อมูลแสดงศักยภาพของ มทส. ในการจัดการศึกษา (การเรียนการสอน การวิจัย) และความพร้อมในการรองรับนักศึกษานานาชาติ รวมทั้งการกำหนดทิศทาง กิจกรรม ที่สนับสนุนการจัดการศึกษา

## รายละเอียดผลการดำเนินงาน

บัณฑิตศึกษา โดยกำหนดในแผนปฏิบัติการให้มีการจัดกิจกรรมสำหรับนักศึกษานานาชาติให้ครอบคลุมกว้างขวางยิ่งขึ้น รวมทั้งการดูแล อำนวยความสะดวก และการส่งเสริมบรรยากาศนานาชาติในมหาวิทยาลัย และการประชาสัมพันธ์กิจกรรมที่ศูนย์ฯ ดำเนินการออนไลน์และโทรทัศน์ภายในมหาวิทยาลัยฯ นอกจากนี้ผู้บริหารฯ ผลักดันและส่งเสริม สนับสนุนให้มีการจัดทำ/พัฒนา/ปรับปรุง ฐานข้อมูลต่างๆ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะฐานข้อมูลด้านกิจกรรมความร่วมมือกับต่างประเทศเพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนความร่วมมือด้านต่างประเทศเพื่อพัฒนางานด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยให้ได้มาตรฐานสากล ซึ่งสามารถเข้าไปสืบค้นได้ที่ (<http://cia.sut.ac.th>) และใช้ศักยภาพภาวะผู้นำที่มีอยู่ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานความร่วมมือกับต่างประเทศของศูนย์ฯ เพื่อสนับสนุนการก้าวสู่ความเป็นนานาชาติของมหาวิทยาลัยฯ ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ยังมีส่วนร่วมสนับสนุนพัฒนาและประสานความร่วมมือกับต่างประเทศร่วมกับผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยต่างๆ ในต่างประเทศ ระหว่างมหาวิทยาลัยกับมหาวิทยาลัยโดยตรง (การจัดทำข้อตกลง) และภายใต้การดำเนินงานของสมาคมมหาวิทยาลัยเอเชียและแปซิฟิก (AUAP) ซึ่งศูนย์ฯ ทำหน้าที่เป็นฝ่ายเลขานุการของสมาคมฯ มาตั้งแต่เริ่มก่อตั้งในปี 2538

3. ผู้อำนวยการศูนย์ฯ กำหนดให้มีการประชุมศูนย์ฯ ทุกเดือนหรือตามวาระที่เหมาะสม และเป็นประธานนำการประชุมศูนย์ฯ ทุกครั้ง เพื่อติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรในศูนย์ฯ ผู้อำนวยการมีความสามารถในการอธิบายให้บุคลากรของศูนย์ฯ เข้าใจในรายละเอียดของแผนและสามารถแปรให้เป็นการปฏิบัติที่คาดหวังผลได้ รวมทั้งมีความสามารถในการชี้แนะ การวางแผนหรือปรับเปลี่ยนแผนดำเนินการตามแผนปฏิบัติการและ/หรือการประชุมหรือเฉพาะเรื่องต่างๆ รวมทั้งการแก้ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานของศูนย์ฯ ได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยในปี 2555 มีการประชุมศูนย์ฯ เพื่อระดมสมองในการวางแผนการดำเนินงานและแก้ปัญหาที่เกิดจากการดำเนินงานจำนวน 12 ครั้ง นอกจากนี้ ผู้อำนวยการศูนย์ฯ ได้ริเริ่มและพยายามอย่างต่อเนื่องที่จะจัดทำแผนความร่วมมือกับต่างประเทศของมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นกรอบในการกำหนดงบประมาณสำหรับสำนักวิชาต่างๆ ในการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือต่างประเทศเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนสู่สากลของสำนักวิชาต่างๆ

4. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของหน่วยงาน ตั้งแต่การประชุมวางแผนการดำเนินงานเพื่อกำหนดวัตถุประสงค์และแนวทางในการดำเนินงานร่วมกัน และให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรในการพิจารณาแนวทางการดำเนินงานและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานได้ตามความเหมาะสม โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นหลัก

5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรผ่านการประชุม การหารือประเด็นปัญหา ตลอดจนชี้แนะแนวทางในการดำเนินงาน และส่งเสริมพัฒนาบุคลากรในศูนย์ฯ โดยสนับสนุนให้บุคลากรของศูนย์ฯ ศึกษา หาความรู้เพื่อพัฒนาตนเองและหน่วยงานอยู่เสมอ โดยสนับสนุนให้บุคลากรภายในหน่วยงานทุกคนเข้าร่วมการอบรมสัมมนา การศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นกระบวนการถ่ายทอดความรู้ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน

## รายละเอียดผลการดำเนินงาน

6. ผู้บริหารได้ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการจนสามารถผลักดันกิจการของศูนย์กิจการนานาชาติ ให้เป็นที่ประจักษ์ต่อมหาวิทยาลัย โดยมีการดำเนินงานสรุปได้ดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) มีบทบาทสำคัญในการริเริ่ม ชี้แนะ สนับสนุน กำหนดนโยบาย เพื่อให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้และก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่นำไปสู่ความก้าวหน้าและการพัฒนาศูนย์ฯ เช่น การกำหนดนโยบายและกิจกรรมทางด้านการติดต่อต่างประเทศและการร่วมมือกับต่างประเทศให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น พร้อมทั้งยังให้หลักการ one stop service แก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ เพื่อให้เกิดการบริการด้านการต่างประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับของผู้เข้ารับบริการ โดยจัดให้มีระบบการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลงานของการบริการของศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง มีการเผยแพร่ผลการดำเนินงานในรูปเอกสารและบน website อย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) ผู้บริหารให้ความสำคัญกับนโยบาย “รวมบริการ ประสานภารกิจ” เพื่อประหยัดการใช้ทรัพยากร และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย นอกจากนี้ ได้มีการบูรณาการงานของศูนย์ฯ เพื่อให้เกิดความคล่องตัว มีประสิทธิภาพ เช่น การจัดทำข้อตกลงความร่วมมือให้รวดเร็วขึ้นเพื่อประโยชน์ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ผู้บริหารได้ปรับปรุงการประชุมของศูนย์ฯ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น เช่น มีปฏิทินการประชุมล่วงหน้าตลอดทั้งปีโดยประยุกต์ใช้เทคโนโลยี ด้วยการจัดทำเอกสารการประชุมและจัดเก็บเอกสารในรูปอิเล็กทรอนิกส์และเตรียมความพร้อมสำหรับการประชุมแบบ e-Meeting เป็นต้น

3) หลักการตอบสนอง (responsiveness) ผู้บริหารได้รับการเคารพนับถือและเป็นที่ยอมรับจากมหาวิทยาลัย คณาจารย์ บุคลากร ตามอำนาจหน้าที่รวมทั้งการให้คำแนะนำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่โดยรับฟังความคิดเห็นอย่างกว้างขวาง มีความโปร่งใส ไม่มีวาระซ่อนเร้น และตรงไปตรงมา

4) หลักการรับผิดชอบ (accountability) ผู้บริหารดำรงไว้ซึ่งความรับผิดชอบสูงสุดและอำนาจหน้าที่ในการพิจารณาพันธกิจของศูนย์ฯ ด้วยการให้คำปรึกษาและการแนะนำแก่พนักงานเจ้าหน้าที่ และมีความรับผิดชอบต่อข้อกำหนดเชิงกลยุทธ์ในทิศทางดำเนินการของศูนย์ฯ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การเข้าร่วมวางแผนยุทธศาสตร์สำคัญของมหาวิทยาลัย รวมถึงการประชาสัมพันธ์ผลงานให้สามารถสื่อสารและเกิดผลกระทบต่อมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ยั่งยืน

5) หลักความโปร่งใส (transparency) ผู้บริหารของศูนย์ฯ จัดให้มีผู้ดูแลรับผิดชอบด้านการเปิดเผยและให้บริการข้อมูลข่าวสาร โดยมีช่องทางเปิดเผยข้อมูลสารสนเทศ และสามารถเข้าถึงได้ง่าย เช่น การเผยแพร่ข้อมูลศูนย์ฯ ผ่านเว็บไซต์ และ e-news ของศูนย์ฯ เป็นต้น นอกจากนี้ ได้สนับสนุนให้มีระบบการตรวจสอบที่เป็นอิสระทั้งการตรวจสอบโดยผู้ตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และการตรวจสอบโดยระบบของมหาวิทยาลัย

6) หลักการมีส่วนร่วม (participation) ผู้บริหารเสริมสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารโดยการประชุมศูนย์ฯ เป็นหลัก และสนับสนุนให้มีคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ เพื่อให้กรรมการและผู้บริหารได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนข้อคิดเห็นและเสนอแนะเกี่ยวกับการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้ได้ผลดียิ่งขึ้น เพื่อร่วมกัน

## รายละเอียดผลการดำเนินงาน

พิจารณาแนวทางการดำเนินงานในปีถัดไป และเพื่อสร้างสัมพันธ์ภาพระหว่างกรรมการและผู้บริหารของศูนย์ฯ นอกจากนี้ผู้บริหารยังเปิดกว้างให้คณะผู้บริหาร บุคลากร และหน่วยงานต่างๆ มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น

7) หลักการกระจายอำนาจ (decentralization) ศูนย์ฯ มีกระบวนการชัดเจนในการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับคณะกรรมการประจำของศูนย์ฯ และผู้อำนวยการศูนย์ฯ เช่น การมอบอำนาจให้ผู้อำนวยการสามารถพิจารณาอนุมัติให้พนักงานเจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรมปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นๆ ทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย

8) หลักนิติธรรม (rule of law) ผู้บริหารของศูนย์ฯ ได้วางแนวทางการปฏิบัติด้านกฎ ระเบียบ และข้อปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ และข้อปฏิบัติของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้งชี้แจงและทำความเข้าใจในแนวทางปฏิบัติดังกล่าวแก่พนักงานและเจ้าหน้าที่ของศูนย์ฯ เมื่อพนักงานและเจ้าหน้าที่มีข้อสงสัยหรือไม่เข้าใจในแนวทางปฏิบัติดังกล่าว เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันและให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยต่อไป

9) หลักความเสมอภาค (equity) ผู้บริหารของศูนย์ฯ ยึดหลักคุณธรรมและจริยธรรมในการบริหารจัดการ โดยปฏิบัติภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ของมหาวิทยาลัยฯ รวมทั้งสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี และกรรมการหรืออนุกรรมการที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประพฤติ ปฏิบัติหน้าที่ภายใต้หลักธรรมาภิบาล อันจะส่งผลให้ผู้บริหารของศูนย์ฯ เป็นที่เลื่อมใสศรัทธา และยกย่องของบุคคลทั่วไป

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (consensus oriented) ผู้บริหารของศูนย์ฯ ใช้มติที่ประชุมในการพิจารณาเรื่องที่มีความสำคัญเพื่อหาข้อตกลงร่วมกัน เช่น การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการและงบประมาณของศูนย์ฯ โดยผ่านการประชุม เพื่อให้ได้มาซึ่งฉันทามติ

7. ในการประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ผู้บริหารของศูนย์ฯ รายงานผลการปฏิบัติงาน และหารือคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ในประเด็นที่มีปัญหาการดำเนินงาน ซึ่งคณะกรรมการฯ ได้ให้คำแนะนำ พร้อมทั้งติดตาม สอบถาม ประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์ฯ และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารของศูนย์ฯ ในการปรับปรุงการบริหารงานของศูนย์ฯ

### การประเมินตนเอง :

| ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน | คะแนนสังเกตการณ์การประเมิน | เป้าหมายที่ตั้งไว้ (ตามเกณฑ์มาตรฐาน) | บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗) |
|-------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|--|
| มีการดำเนินการ<br>6 ข้อ       | 4 คะแนน                    | 7 ข้อ                                | ✗  |

### รายการหลักฐาน :

- เอกสารประกอบที่ 7.1.1 การพัฒนาบุคลากร ประจำปีการศึกษา 2555 (พฤษภาคม 2555 – เมษายน 2556) (หน้า 67)

**ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้**

**ชนิดของตัวบ่งชี้** : กระบวนการ

**เกณฑ์การประเมิน** :

| คะแนน 1                 | คะแนน 2                 | คะแนน 3                 | คะแนน 4                 | คะแนน 5                 |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>2 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>3 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>4 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>5 ข้อ |

**เกณฑ์มาตรฐาน** : ข้อ

| เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)   | มี (✓) หรือ ไม่มี (✗)<br>การดำเนินการ |
|--|---------------------------------------|
| 1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน  | ✓                                     |
| 2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน/สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1   | ✓                                     |
| 3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด  | ✓                                     |
| 4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)                                  | ✓                                     |
| 5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง | ✓                                     |

**รายละเอียดผลการดำเนินงาน :**

| รายละเอียดผลการดำเนินงาน   |
|--|
| 1. ในการประชุมภายในหน่วยงาน เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม 2554 ศูนย์ฯ ได้ทบทวนและกำหนดประเด็นความรู้ในปีการศึกษา 2555 โดยเน้นประเด็นความรู้ที่จะเกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของศูนย์ฯ และการพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากร และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของศูนย์ฯ |



---

## รายละเอียดผลการดำเนินงาน

---

2. ผู้อำนวยการศูนย์ฯเปิดโอกาสให้บุคลากรแสวงหาความรู้เพิ่มเติมเพื่อนำมาพัฒนาตนเองและพัฒนา งานในความรับผิดชอบโดยยึดหลักของการถ่ายทอดและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยศูนย์ฯ เห็นชอบให้พัฒนา ความรู้ของบุคลากรตามภารกิจของแต่ละฝ่าย รวมทั้งประเด็นความรู้อื่นๆที่เป็นประโยชน์ต่อบุคลากรและ การปฏิบัติงาน ดังนี้

2.1 ฝ่ายพิธีการ สารสนเทศ และวิเทศสัมพันธ์ พัฒนาความรู้ในเรื่องของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติงาน (การทำฐานข้อมูล การพัฒนาระบบสารสนเทศ การประชาสัมพันธ์ ออนไลน์)

2.2 ฝ่ายโปรแกรม พัฒนาความรู้ในเรื่องของอาเซียน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับ ประเทศสมาชิกอาเซียน เพื่อเตรียมความพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

3. มีการนำประเด็นความรู้ที่ได้รับจากแหล่งความรู้ภายนอก และ/หรือจากทักษะของผู้มีประสบการณ์ โดยตรง ซึ่งบุคลากรได้รับการอบรม ประชุม และสัมมนาต่าง ๆ มาถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและ กัน ในระหว่างการประชุมบุคลากรของศูนย์ฯ ตามโอกาสและวาระที่เหมาะสม และมีการซักถาม แสดง ความคิดเห็นร่วมกัน เพื่อหาแนวปฏิบัติที่ดีและเหมาะสมยิ่งขึ้น นอกจากนี้ในที่ประชุมแล้ว การแลกเปลี่ยน เรียนรู้ระหว่างบุคลากรของศูนย์ฯ เกิดขึ้นในระหว่างปฏิบัติงานร่วมกัน (โดยการสนทนา ท้าหรือ หรือการ ถาม) เช่นกัน

4. ศูนย์ฯ จัดการความรู้ในเรื่องดังกล่าวข้างต้น โดย 1) แบ่งปันประเด็นความรู้เกี่ยวกับ Joomla Template Design ซึ่งเป็นการออกแบบพัฒนา Template เว็บไซต์ของระบบ Joomla ที่สามารถดาวน์โหลดมาใช้งานและออกแบบใหม่ให้เหมาะสมกับรูปแบบการใช้งานได้ โดยจัดเก็บเอกสารอบรมไว้ในศูนย์ฯ เพื่อให้บุคลากรที่สนใจสามารถใช้ประโยชน์ร่วมกันได้ 2) จัดมุมประเด็นความรู้เรื่องอาเซียนภายในศูนย์ฯ เพื่อรวบรวมเอกสาร หนังสือ เกี่ยวกับอาเซียน รวมทั้งเชื่อมโยงเว็บไซต์ของโครงการมูลนิธิตำราสังคมศาสตร์ <http://www.youtube.com/user/TextbooksProject?feature=watch> เพื่อศึกษาประเด็นความรู้และ ข้อมูลเกี่ยวกับอาเซียนในแง่มุมต่างๆ (ประวัติศาสตร์ สังคม วัฒนธรรม สื่อสารมวลชน ฯลฯ) และ 3) จัด กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้เรื่อง การแบ่งปันความรู้เรื่อง Office Syndrome และการออกแบบสถานงาน คอมพิวเตอร์ และการแบ่งปันทำบริหารร่างกายยืดกล้ามเนื้อแก้ปวดเมื่อยจาก Office Syndrome ซึ่งเป็น การให้ความรู้และแนะนำบุคลากรของศูนย์ฯ ด้านสุขภาพทางเว็บไซต์ของศูนย์ฯ ภายใต้อีเมล KM-CIA ([http://cia.sut.ac.th/index.php?option=com\\_content& task=view&id=371&Itemid=210](http://cia.sut.ac.th/index.php?option=com_content& task=view&id=371&Itemid=210)) เพื่อให้บุคลากรภายในศูนย์ฯ สามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าวได้

5. บุคลากรของศูนย์ฯ นำความรู้ที่ได้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง เพื่ออำนวยความสะดวกและ สนับสนุนด้านการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะการดำเนินการโครงการจัดสรรทุนดุขุภักดิ์บัณฑิต 9 ทุน ให้กับนักศึกษาจาก 9 ประเทศสมาชิกอาเซียน การดูแลและการปฏิสัมพันธ์ร่วมกับนักศึกษาจาก ประเทศอาเซียน และการจัดกิจกรรมต่างๆ

---

**การประเมินตนเอง :**

| ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน   | คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน | เป้าหมายที่ตั้งไว้ (ตามเกณฑ์มาตรฐาน) | บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗) |
|---------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|--|
| มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ) | 5 คะแนน                 | 5 ข้อ                                | ✓  |

**รายการหลักฐาน :**

- เอกสารประกอบที่ 7.2.1 คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่ 537/2554 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ประจำหน่วยงาน (หน้า 69)

### ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                 | คะแนน 2                 | คะแนน 3                 | คะแนน 4                 | คะแนน 5                 |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>2 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>3 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>4 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>5 ข้อ |

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

| เกณฑ์มาตรฐาน   | มี (✓) หรือ ไม่มี (✗)<br>การดำเนินการ |
|--|---------------------------------------|
| 1. มีนโยบายและ/หรือแผนระบบสารสนเทศ   | ✓                                     |
| 2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของหน่วยงาน โดยครอบคลุมภารกิจของหน่วยงานและการบริหารจัดการ และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ | ✓                                     |
| 3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ  | ✓                                     |
| 4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ   | ✓                                     |
| 5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายในและ/หรือภายนอกที่เกี่ยวข้อง  | ✓                                     |

รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

| รายละเอียดผลการดำเนินงาน  |
|---|
| <p>1. ศูนย์ฯ จัดทำระบบสารสนเทศด้านความร่วมมือระหว่างประเทศ/กิจกรรมนานาชาติตามนโยบายด้านสารสนเทศของมหาวิทยาลัย เพื่อสนับสนุน ส่งเสริม ภารกิจด้านความร่วมมือต่างประเทศและให้ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการบริหาร การเรียน การสอนและการวิจัย ในปีงบประมาณ 2555 ศูนย์ฯ มีแผนจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อใช้ประโยชน์ในหน่วยงานเพิ่มเติมอีก 2 ฐานข้อมูล คือ ฐานข้อมูลนักศึกษานานาชาติของ มทส. และฐานข้อมูลมหาวิทยาลัยในอาเซียน ซึ่งในอนาคตศูนย์ฯ จะพัฒนาเพื่อให้หน่วยงานอื่นๆภายในมหาวิทยาลัยฯ ใช้ประโยชน์จากฐานข้อมูลดังกล่าวได้เช่นเดียวกับฐานข้อมูลกิจกรรมนานาชาติหรือฐานข้อมูลข้อตกลงความร่วมมือกับต่างประเทศ (<a href="http://cia.sut.ac.th">http://cia.sut.ac.th</a>)</p> <p>2. มีระบบสารสนเทศซึ่งพัฒนาขึ้นเพื่อการบริหารจัดการภายในศูนย์ฯ ดังนี้</p> <p>2.1 ระบบเก็บข้อมูลกิจกรรมความร่วมมือกับต่างประเทศ/กิจกรรมนานาชาติจากหน่วยงานใน มทส. (อยู่ในระบบ MIS ของ มทส. <a href="http://boffice.sut.ac.th/epersonal/logon_sys/frm_logon_v3/index_body_admin.php">http://boffice.sut.ac.th/epersonal/logon_sys/frm_logon_v3/index_body_admin.php</a> โดยอนุญาตให้ผู้มีสิทธิเข้าระบบของแต่ละหน่วยงานเข้ากรอกข้อมูลกิจกรรมความร่วมมือกับต่างประเทศ/กิจกรรมนานาชาติ</p> |

---

## รายละเอียดผลการดำเนินงาน

---

2.2 ฐานข้อมูลกิจกรรมความร่วมมือกับต่างประเทศ/กิจกรรมนานาชาติ ประจำปีการศึกษา 2555 (<http://cia.sut.ac.th>) เป็นการนำข้อมูลที่จัดเก็บในระบบ MIS ออกมาเผยแพร่ให้ผู้สนใจสามารถสืบค้นได้ในระบบออนไลน์

2.3 ฐานข้อมูลข้อตกลงความร่วมมือระหว่าง มทส. กับสถาบันในต่างประเทศ (MOU) (<http://cia.sut.ac.th/MOUonline/showsplit.php>)

2.4 ฐานข้อมูลสมาชิกสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งเอเชียและแปซิฟิก-AUAP ([http://auap.sut.ac.th/membership\\_online/showmember.php](http://auap.sut.ac.th/membership_online/showmember.php))

2.5 ฐานข้อมูลรายงานการปฏิบัติงาน การลาของพนักงาน (มีข้อมูลอยู่ในระบบ MIS มทส.)

2.6 ฐานข้อมูลทะเบียนหนังสือรับ-ส่งทุกปีปฏิทิน (มีข้อมูลอยู่ในระบบ MIS ของ มทส.)

2.7 ฐานข้อมูลนักศึกษานานาชาติของ มทส. (ระบบ Stand alone) (<http://cia.sut.ac.th>)

2.8 ฐานข้อมูลมหาวิทยาลัยในอาเซียน (ระบบ Stand alone) (<http://cia.sut.ac.th>)

3. ศูนย์ฯ ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศของศูนย์ฯ เป็นระบบออนไลน์ โดยเผยแพร่แบบสำรวจความพึงพอใจผู้ใช้บริการเว็บไซต์และฐานข้อมูลออนไลน์ บนเว็บไซต์ของศูนย์ฯ [http://cia.sut.ac.th/index.php?option=com\\_wrapper&Itemid=8](http://cia.sut.ac.th/index.php?option=com_wrapper&Itemid=8) เพื่อให้ผู้ที่เข้ามาใช้บริการตอบแบบประเมินความพึงพอใจ เพื่อนำข้อมูลและข้อเสนอแนะที่ได้รับมาพัฒนาและปรับปรุงระบบ นอกจากนี้ ศูนย์ฯ เผยแพร่แบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์กิจการนานาชาติ ซึ่งออกแบบเพื่อประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการในทุกภารกิจของศูนย์ฯ (รวมทั้งระบบสารสนเทศของศูนย์ฯ) บนเว็บไซต์ของศูนย์ฯ และแจกแบบประเมินนี้ให้กับผู้ใช้บริการเมื่อมาติดต่อหรือใช้บริการที่ศูนย์ฯ ด้วยตนเองด้วย

4. ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเป็นระบบออนไลน์ พบว่าไม่มีผู้กรอกแบบประเมินออนไลน์ อย่างไรก็ตาม มีผู้กรอกแบบประเมินความพึงพอใจในการใช้งานสารสนเทศ โดยการกรอกแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บริการศูนย์กิจการนานาชาติจำนวน 5 ราย ซึ่งประเมินความพึงพอใจระดับดีมากและดี (ระดับ 4 และ 5) และไม่มีข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการแต่อย่างใด อย่างไรก็ตาม ศูนย์ฯ ได้ปรับปรุงระบบสารสนเทศของศูนย์ฯ เพื่อให้สามารถบริการข้อมูลครอบคลุมทุกด้าน มีความถูกต้อง และเป็นปัจจุบันมากที่สุด เพื่อประโยชน์ในการใช้ข้อมูลในการบริหารงานของศูนย์ฯ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และมหาวิทยาลัยฯ

5. มีการเชื่อมโยงระบบฐานข้อมูลของศูนย์ฯ กับระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัย โดยระบบฐานข้อมูลตามข้อ 2.1-2.6 เป็นระบบที่มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยโดยเครื่องแม่ข่ายของเครือข่ายจะเชื่อมต่อกับ ISP เชื่อมโยงเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต และมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เป็นสื่อหลักในการสื่อสาร หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/ผู้ใช้บริการฐานข้อมูลจึงสามารถดำเนินการกรอก/ สืบค้นข้อมูลที่ต้องการได้

---

**การประเมินตนเอง :**

| ผลการดำเนินงานตาม<br>เกณฑ์มาตรฐาน   | คะแนนอิงเกณฑ์<br>การประเมิน | เป้าหมายที่ตั้งไว้ | บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ<br>ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗) |
|-------------------------------------|-----------------------------|--------------------|--|
| มีการดำเนินการ<br>ครบทุกข้อ (5 ข้อ) | 5 คะแนน                     | 5 ข้อ              | ✓  |

**เอกสารหลักฐาน**

- เอกสารประกอบที่ 7.3.1 รายงานการตอบแบบประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานฐานข้อมูลออนไลน์ (Online database) ศูนย์กิจการนานาชาติ (หน้า 79)

## ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                 | คะแนน 2                 | คะแนน 3                        | คะแนน 4                 | คะแนน 5                 |
|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>2 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>3 หรือ 4 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>5 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>6 ข้อ |

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

| เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)   | มี (✓) หรือ ไม่มี (✗)<br>การดำเนินการ |
|--|---------------------------------------|
| 1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารและบุคลากรภายในหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการ   | ✓                                     |
| 2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงตามบริบทของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)</li> <li>- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน</li> <li>- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ</li> <li>- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ</li> <li>- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากร</li> <li>- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก</li> <li>- อื่น ๆ ตามบริบทของหน่วยงาน</li> </ul> | ✓                                     |
| 3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2   | ✓                                     |
| 4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน   | ✓                                     |
| 5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง  | ✓                                     |
| 6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป  | ✓                                     |

## รายละเอียดผลการดำเนินงาน :

### รายละเอียดผลการดำเนินงาน

- มหาวิทยาลัยฯ แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประจำหน่วยงาน ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่ 1290/2554 ลงวันที่ 28 ตุลาคม 2554 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประจำหน่วยงาน ซึ่งเป็นไปตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยที่ให้บุคลากรทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยได้มีส่วนร่วมในระบบการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย โดยผู้อำนวยการศูนย์กิจการนานาชาติ เป็นประธานคณะกรรมการ และบุคลากรของศูนย์ฯ ทุกคนเป็นคณะกรรมการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้
  - จัดให้มีระบบการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน โดยระบบดังกล่าวต้องมีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับระบบการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย
  - ระบุปัจจัยเสี่ยงและประเมินความเสี่ยงตามแบบที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยกำหนด
  - จัดทำรายงานแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน และแผนการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย
  - จัดให้มีการบริหารความเสี่ยงเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จในแผนการปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน
  - ดำเนินการตามนโยบายการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย
  - หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารความเสี่ยง ตามที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยมอบหมาย
- ศูนย์กิจการนานาชาติจัดประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 เมื่อวันที่ 6 สิงหาคม 2555 เพื่อดำเนินการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของศูนย์ฯ และจัดทำรายงานแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน ระดับหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (SUT-RM2) เสนอต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับมหาวิทยาลัยพิจารณาต่อไป
- คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ศูนย์กิจการนานาชาติ ได้ดำเนินการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2 (SUT-RM3)
- จากการวิเคราะห์ระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2 และ 3 ปรากฏความเสี่ยงของศูนย์กิจการนานาชาติอยู่ในระดับ 1-5 ซึ่งเป็นระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ จึงไม่มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง เพราะการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงกำหนดให้จัดทำเมื่อผลการประเมินความเสี่ยงอยู่ในระดับสูงเท่านั้น
- มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน โดยหน่วยตรวจสอบภายใน ดำเนินการติดตาม และจัดส่งผลการสอบทานการประเมินระบบการควบคุมภายใน ประจำปีงบประมาณ 2555 ณ วันที่ 7 กันยายน 2555 (SUT-RM6) ตามแนวทางการติดตามประเมินผลการควบคุมภายในของคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งกำหนดอยู่ในเอกสารคำแนะนำ : การจัดทำรายงานการควบคุมภายใน ตามระเบียบ

### รายละเอียดผลการดำเนินงาน

คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ว่าด้วยการกำหนดมาตรฐานการควบคุมภายใน พ.ศ. 2544 ข้อ 6 การสอบทานได้ปฏิบัติตามอย่างระมัดระวังรอบคอบและเหมาะสม โดยผลการสอบทานการประเมินระบบการควบคุมภายใน ณ วันที่ 7 กันยายน 2555 ปรากฏว่าหน่วยงานสามารถดำเนินการตามแผนการปรับปรุงการควบคุมภายในได้ (โดยมีความเสี่ยงอยู่ในระดับ 1-5 ซึ่งเป็นระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้ ตามข้อ 4)

6. หน่วยตรวจสอบภายใน ซึ่งมีหน้าที่ติดตามประเมินผลแผนการบริหารความเสี่ยงและรายงานผลการประเมินการติดตามเสนอคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย) รายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินการตามแผนปรับปรุงการควบคุมภายในระดับหน่วยงาน ของศูนย์ฯ (ตามข้อ 5) ต่อคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย (SUT-RM6) และไม่มีข้อเสนอนี้จากคณะกรรมการฯ ใดๆ ก็ดี ศูนย์ฯ ได้นำผลจากการประเมินของความเสี่ยงของศูนย์ฯ และหน่วยตรวจสอบภายใน (SUT-RM6) มาใช้ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงในปีงบประมาณ 2556

#### การประเมินตนเอง :

| ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน   | คะแนนสังเกตการณ์การประเมิน | เป้าหมายที่ตั้งไว้ (ตามเกณฑ์มาตรฐาน) | บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗) |
|---------------------------------|----------------------------|--------------------------------------|--|
| มีการดำเนินการครบทุกข้อ (6 ข้อ) | 5 คะแนน                    | 6 ข้อ                                | ✓  |

#### รายการหลักฐาน :

- เอกสารประกอบที่ 7.4.1 คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ที่ 1290/2554 เรื่อง การแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงประจำหน่วยงาน (หน้า 80)
- เอกสารประกอบที่ 7.4.2 รายงานแผนการปรับปรุงการควบคุมภายใน ระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 (SUT-RM2) (หน้า 88)
- เอกสารประกอบที่ 7.4.3 การจัดลำดับความเสี่ยงในแผนผังเมทริกซ์ (SUT-RM3) (หน้า 90)
- เอกสารประกอบที่ 7.4.4 รายงานผลการดำเนินการตามแผนปรับปรุงการควบคุมภายใน ระดับหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ของหน่วยตรวจสอบภายใน (SUT-RM6) (หน้า 96)
- เอกสารประกอบที่ 7.4.5 คู่มือการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ฉบับปรับปรุง (ครั้งที่ 1) : การประเมินความเสี่ยง (หน้า 98)



## ตัวบ่งชี้ที่ 7.6 : ความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์กิจการนานาชาติ

**ตัวบ่งชี้ที่ 7.6** : ความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์กิจการนานาชาติ

**ชนิดของตัวบ่งชี้** : ผลผลิต

**คำอธิบายตัวบ่งชี้** : ในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ศูนย์กิจการนานาชาติใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านหนังสือเดินทางและวีซ่า จากนั้นนำความคิดเห็นมาคิดคะแนนเฉลี่ย โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{ผลรวมคะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบ}}{\text{จำนวนผู้ตอบทั้งหมด}} \times 100$$

**เกณฑ์การประเมิน :**

| คะแนน 1          | คะแนน 2      | คะแนน 3      | คะแนน 4      | คะแนน 5                  |
|------------------|--------------|--------------|--------------|--------------------------|
| ต่ำกว่าร้อยละ 65 | ร้อยละ 65-74 | ร้อยละ 75-84 | ร้อยละ 85-94 | ตั้งแต่ ร้อยละ 95 ขึ้นไป |

### รายละเอียดผลการดำเนินงาน

ในปี 2555 ศูนย์กิจการนานาชาติให้บริการ/ อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการภายในมหาวิทยาลัย จำนวนทั้งสิ้น 420 ครั้ง โดยอำนวยความสะดวกในด้านหนังสือเดินทางและวีซ่า จำนวน 260 ครั้ง การให้บริการ นักศึกษานานาชาติ 137 ครั้ง การจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับต่างประเทศ 23 ครั้ง มีผู้ตอบแบบประเมิน ความพึงพอใจรวมทั้งสิ้นจำนวน 150 ชุด สรุปผลการวิเคราะห์การประเมินความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ ของศูนย์กิจการนานาชาติประจำปี 2555 ค่าเฉลี่ยในภาพรวมความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการ ของศูนย์ฯ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5 คิดเป็นร้อยละ 98.92 โดยจำแนกตามประเด็นที่วัดความพึงพอใจ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Staff) 4.95
2. ด้านกระบวนการให้บริการ (Process) 4.94

ดังรายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 7.6.1

**การประเมินตนเอง :**

| ผลการดำเนินงาน ตามเกณฑ์มาตรฐาน | คะแนนอิงเกณฑ์ การประเมิน | เป้าหมายที่ตั้งไว้ (ตามเกณฑ์มาตรฐาน) | บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗) |
|--------------------------------|--------------------------|--------------------------------------|---|
| ร้อยละ 98.92                   | 5 คะแนน                  | ตั้งแต่ ร้อยละ 90 ขึ้นไป             | ✓   |

### รายการหลักฐาน

- เอกสารประกอบที่ 7.6.1 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์กิจการนานาชาติ (หน้า 99)
- ตารางที่ 7.6.1 สรุปผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของศูนย์กิจการนานาชาติ (หน้า 101)
- เอกสารประกอบที่ 7.6.2 สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการด้านหนังสือเดินทางและวีซ่า สำหรับบุคลากรและนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีงบประมาณ 2555 (1 ตุลาคม 2554 – 30 กันยายน 2555) (หน้า 102)

## องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ

9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

### ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน :

| คะแนน 1                 | คะแนน 2                        | คะแนน 3                               | คะแนน 4                        | คะแนน 5                 |
|-------------------------|--------------------------------|---------------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ<br>1 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>2 หรือ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>4 หรือ 5 หรือ 6 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>7 หรือ 8 ข้อ | มีการดำเนินการ<br>9 ข้อ |

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

| เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)  | มี (✓) หรือ ไม่มี (✗)<br>การดำเนินการ |
|---|---------------------------------------|
| 1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด   | ✓                                     |
| 2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบันและผู้บริหารของหน่วยงาน  | ✓                                     |
| 3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามภารกิจของหน่วยงาน   | ✓                                     |
| 4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย<br>1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ<br>2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบัน และมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และ<br>3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน | ✓                                     |
| 5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้   | ✓                                     |
| 6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน  | ✓                                     |
| 7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะคณาจารย์ นักศึกษา และผู้ใช้บริการตามภารกิจของหน่วยงาน   | ✓                                     |
| 8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพภายในและ/หรือภายนอกสถาบัน และมีกิจกรรมร่วมกัน   | ✓                                     |

| เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)   | มี (✓) หรือ ไม่มี (✗)<br>การดำเนินการ |
|--|---------------------------------------|
| 9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ | ✗                                     |

**รายละเอียดผลการดำเนินงาน :**

**รายละเอียดผลการดำเนินงาน**

1. ศูนย์กิจการนานาชาติดำเนินงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ ตามคำสั่งฯ ที่ 305/2552 ลงวันที่ 8 เมษายน 2552 (เอกสารประกอบที่ 9.1.1) มีการประชุมคณะทำงานฯ เรื่องการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม 2555 เพื่อพิจารณาเพิ่มเติมตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินให้ครอบคลุมภารกิจหลักทุกด้านของศูนย์ฯ และต่อมาร่วมประชุมหารือกับหน่วยงานระดับศูนย์ฯ/สถาบัน เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2556 เพื่อทบทวนเกณฑ์การประเมินให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2. มีการกำหนดนโยบายเรื่องประกันคุณภาพฯ โดยคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ ของมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ให้ความสำคัญเรื่องประกันคุณภาพ โดยดูแล ชี้แนะ ให้ศูนย์ฯ ดำเนินการประกันคุณภาพตามแนวทางของคณะกรรมการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยฯ โดยคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ เห็นชอบกับร่างคู่มือการประกันคุณภาพประจำปี 2555 ของศูนย์ฯ ซึ่งได้เพิ่มเติมตัวบ่งชี้ให้เหมาะสม ครอบคลุมภารกิจของศูนย์ฯ ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งได้ปรับปรุงเกณฑ์ในการประเมินของศูนย์ฯ ตามมติที่ประชุมหารือร่วมกันระหว่างหน่วยงานระดับศูนย์ฯ/สถาบัน (จัดโดยฝ่ายวิชาการ) เพื่อให้เป็นไปในทิศทางเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย

3. ศูนย์ฯ จัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2555 โดยได้กำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยศูนย์ฯ กำหนดตัวบ่งชี้ของศูนย์ฯ ตามตัวบ่งชี้ขั้นต่ำตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และใช้เกณฑ์ของมหาวิทยาลัยฯ เป็นกรอบในการกำหนดเกณฑ์คุณภาพของศูนย์ฯ และในปีนี้ ศูนย์ฯ ได้เพิ่มตัวบ่งชี้ภารกิจหลักของศูนย์ฯ อีก 2 ตัวบ่งชี้ คือ จำนวนข้อตกลงความร่วมมือที่มหาวิทยาลัยลงนามร่วมกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ปี 2555 (ตุลาคม 2554 – กันยายน 2555) และการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปี 2555 (ตุลาคม 2554 – กันยายน 2555) รวมองค์ประกอบคุณภาพในการประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ ปีการศึกษา 2555 จำนวน 4 องค์ประกอบ 10 ตัวบ่งชี้ <http://cia.sut.ac.th/images/stories/Document/SAR2555/QAGuideline2555.pdf> ดังรายละเอียดปรากฏในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ ประจำปีการศึกษา 2556

4. ศูนย์ฯ มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ครบถ้วน ทั้งการควบคุมคุณภาพ โดยการวางแผนและดำเนินการตามแผนการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน มีการติดตาม ตรวจสอบ โดยการติดตามข้อมูลตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน เพื่อนำมาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงานทุกปีการศึกษา รวมถึงการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยในปีการศึกษา 2555 (ซึ่งเป็นการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในโดยผู้ทรงคุณวุฒิของปีการศึกษา 2554) ศูนย์ฯ ได้รับการประเมิน

---

## รายละเอียดผลการดำเนินงาน

---

คุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม 2555 และได้นำผลการประเมินฯ ของคณะกรรมการฯ ไปใช้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพและการประเมินตนเองของหน่วยงาน รวมทั้งและการวางแผนงานเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนและการสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยเข้าสู่มาตรฐานสากลด้วย

5. ศูนย์ฯ ได้จัดทำมาตรการ/แนวทางเพื่อแก้ไขจุดอ่อนและปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามผลการประเมินตนเองของศูนย์ฯ และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2554 ซึ่งฝ่ายวิชาการมีการติดตามความคืบหน้าทุก 6 เดือน หากยังไม่มีการดำเนินการปรับปรุงสามารถแจ้งปัญหา-อุปสรรค เพื่อฝ่ายวิชาการจะได้รวบรวมสรุปเสนออธิการบดี ทั้งนี้เพื่อให้ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้มีการพัฒนาขึ้นจากปีก่อนทุกตัวบ่งชี้ โดยศูนย์ฯ ได้ปรับปรุงตัวบ่งชี้ตามแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ให้มีกิจกรรมที่เตรียมความพร้อมในการรองรับประชาคมอาเซียนและการสร้างบรรยากาศนานาชาติให้มากขึ้น เช่น การจัดเสวนาด้านวัฒนธรรมอาเซียน การจัดสัปดาห์ภาพยนตร์อาเซียนและการทบทวนเป้าหมายผลผลิต-ตัวชี้วัด ปีงบประมาณ 2557 และการเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ในการประเมินตนเองของศูนย์ฯ อีก 2 ตัวบ่งชี้ เพื่อสะท้อนภารกิจของศูนย์ฯ ในด้านการขยายความร่วมมือกับต่างประเทศ และการสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา รวมทั้งการสนับสนุนให้บุคลากรยกระดับทักษะความเป็นสากลเพิ่มขึ้น โดยผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรทุกระดับศึกษาและฝึกฝนภาษาอังกฤษเพิ่มเติมและกำหนดให้ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสารระหว่างบุคลากรของศูนย์ฯ อย่างน้อยหนึ่งวันทำการ รวมทั้งการเข้าร่วมกิจกรรมด้านนานาชาติกับหน่วยงานและสถาบันอื่น

6. ศูนย์ฯ มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ฐานข้อมูลกิจกรรมความร่วมมือกับต่างประเทศ/กิจกรรมนานาชาติ (<http://cia.sut.ac.th/cia/showcooperationAll.php>) และฐานข้อมูลข้อตกลงความร่วมมือระหว่าง มทส. กับสถาบันในต่างประเทศ (MOU) (<http://cia.sut.ac.th/MOUonline/showsplit.php>) ซึ่ง ศูนย์ฯ ได้พัฒนาระบบให้สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลรายละเอียดและมีการปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน เพื่อใช้ประโยชน์ในการประกันคุณภาพภายในของศูนย์ฯ และในการดำเนินงานด้านกิจการนานาชาติของมหาวิทยาลัยด้วย

7. ในการดำเนินกิจกรรมความร่วมมือกับต่างประเทศของมหาวิทยาลัยฯ ศูนย์ฯ มีบทบาทในการอำนวยความสะดวกหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะสำนักวิชาเพื่อสนับสนุนมหาวิทยาลัยในการจัดการศึกษาให้เป็นสากล ดังนั้น ในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ฯ จึงอาศัยการมีส่วนร่วมของอาจารย์/สำนักวิชา และนักศึกษานานาชาติเป็นอย่างมาก เช่น ในการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับต่างประเทศ อาจารย์/สำนักวิชา จัดทำ/เตรียม(ร่าง)ข้อตกลง เพื่อส่งให้ศูนย์ฯ ดำเนินการตามขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้มีการลงนามร่วมกันหรือในการต้อนรับผู้แทนจากมหาวิทยาลัย/สถาบันต่างชาติที่มาเยี่ยมเยือนและหารือความร่วมมือต่างประเทศ ศูนย์ฯ ประสานงานจัดการประชุมร่วมกันโดยมีผู้แทนจากสำนักวิชา/อาจารย์ที่เกี่ยวข้องเข้าร่วมการประชุมทุกครั้ง สำหรับการจัดกิจกรรมต่างๆ สำหรับนักศึกษานานาชาติ (ตามแผนปฏิบัติการ) เช่น การจัดงาน International Night การจัดแสดงกิจกรรมทางวัฒนธรรมนานาชาติ การเสวนาแลกเปลี่ยนด้านวัฒนธรรม การจัดนิทรรศการอาเซียนศึกษา ศูนย์ฯ มีการดำเนินงานร่วมกับนักศึกษานานาชาติในทุกขั้นตอน ตั้งแต่การประชุมหารือ การวางแผนดำเนินกิจกรรม การควบคุมดูแลแก้ปัญหาเพื่อให้การจัดกิจกรรมประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย รวมทั้งสรุปปัญหาในการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปปรับปรุงการดำเนินงานในปีต่อไป

---

## รายละเอียดผลการดำเนินงาน

8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพภายในสถาบัน และมีกิจกรรมร่วมกันโดยมหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงาน และมีการประชุมร่วมกันระหว่างประธานและเลขานุการคณะทำงานประกันคุณภาพของศูนย์และสถาบันต่างๆภายในมหาวิทยาลัย เมื่อวันที่ 25 มีนาคม 2556 เพื่อทำความเข้าใจเกี่ยวกับการปรับเกณฑ์การประเมินในตัวเองซึ่งระดับศูนย์/สถาบัน รวมทั้งหารือร่วมกันในประเด็นอื่นๆที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นโอกาสที่หน่วยงานระดับศูนย์ฯได้แลกเปลี่ยนข้อมูล ความคิดเห็น และเรียนรู้รายละเอียดการดำเนินการประกันคุณภาพระหว่างกัน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการประกันคุณภาพของศูนย์/สถาบัน และนำผลที่ได้จากการประชุมมาปรับเกณฑ์การประเมินให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นอกจากนี้ ศูนย์ฯ มีคณะทำงานจัดการความรู้ประจำหน่วยงาน และคณะทำงานบริหารความเสี่ยงประจำหน่วยงาน ซึ่งเป็นเครือข่ายในการประกันคุณภาพภายใน

9. ในปีนี้ศูนย์ฯ ริเริ่มดำเนินการประชาสัมพันธ์เชิงรุกตามกลยุทธ์ของศูนย์ฯ โดย 1. การเดินทางเข้าพบเยี่ยมเยือนสถานเอกอัครราชทูตประเทศสมาชิกอาเซียนใน กทม. เพื่อแนะนำโครงการจัดสรรทุนดุซงกีบัณฑิต 9 ทุนให้กับนักศึกษาจาก 9 ประเทศสมาชิกอาเซียน และแนะนำศักยภาพของ มทส. ในการจัดการหลักสูตรบัณฑิตศึกษานานาชาติและการวิจัย 2. การประชาสัมพันธ์ศักยภาพ มทส. ร่วมกับ Cambridge Guide to Excellence Project – 2014 (CUSU-50 Years of Excellence) ซึ่งเผยแพร่ทั่วโลก และแจกเอกสารดังกล่าวให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำไปใช้ประโยชน์ รวมทั้งเผยแพร่บนเว็บไซต์ของศูนย์ฯและของมหาวิทยาลัยฯ นอกจากนี้ ศูนย์ฯ เป็นที่ตั้งของสำนักงานเลขาธิการสมาคมมหาวิทยาลัยแห่งเอเชียและแปซิฟิกซึ่งมีบทบาทในการส่งเสริมและพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ในเอเชียและแปซิฟิก โดยการจัดประชุมสัมมนา ในหัวข้อที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา อย่างไรก็ตาม แนวปฏิบัติดังกล่าวอาจไม่ถือเป็นแนวปฏิบัติด้านประกันคุณภาพ

### การประเมินตนเอง :

| ผลการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน | คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน | เป้าหมายที่ตั้งไว้ (ตามเกณฑ์มาตรฐาน) | บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗) |
|-------------------------------|-------------------------|--------------------------------------|--|
| มีการดำเนินการ 8 ข้อ          | 4 คะแนน                 | 9 ข้อ                                | ✗  |

### รายการหลักฐาน :

- เอกสารประกอบที่ 9.1.1 สำเนาคำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีที่ 305/2552 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ (หน้า 105)
- เอกสารประกอบที่ 9.1.2 แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์กิจการนานาชาติ ปีการศึกษา 2555 (หน้า 106)
- เอกสารประกอบที่ 9.1.3 การดำเนินงานตามจุดอ่อนจากผลการประเมินตนเอง (SAR) ระดับหน่วยงาน และผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงาน ปีการศึกษา 2555 (หน้า 107)
- เอกสารประกอบที่ 9.1.4 การดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2554 (หน้า 109)
- สรุปรายการกิจกรรมสนับสนุนการจัดการหลักสูตรบัณฑิตศึกษาของศูนย์กิจการนานาชาติ ปีการศึกษา 2555 (พฤษภาคม 2555- เมษายน 2556) (เอกสารประกอบที่ 12.3.2)
- คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาศูนย์กิจการนานาชาติ ปี 2555 (Document/SAR2554/QAGuideline2555.pdf)

## องค์ประกอบที่ 12 การดำเนินงานความร่วมมือกับต่างประเทศ

ตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- 12.1 จำนวนกิจกรรมนานาชาติที่เกิดขึ้นของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2555 (พฤษภาคม 2555-เมษายน 2556)
- 12.2 จำนวนข้อตกลงความร่วมมือที่มหาวิทยาลัยลงนามร่วมกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ปี 2555 (พฤษภาคม 2555-เมษายน 2556)
- 12.3 การสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปี 2555 (พฤษภาคม 2555-เมษายน 2556)

### ตัวบ่งชี้ 12.1 จำนวนกิจกรรมนานาชาติที่เกิดขึ้นของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2555 (พฤษภาคม 2555 – เมษายน 2556)

**ชนิดของตัวบ่งชี้** : ผลผลิต

**เกณฑ์การประเมิน** :

| คะแนน 1            | คะแนน 2       | คะแนน 3       | คะแนน 4       | คะแนน 5                  |
|--------------------|---------------|---------------|---------------|--------------------------|
| น้อยกว่า 160 ครั้ง | 161-190 ครั้ง | 191-220 ครั้ง | 221-250 ครั้ง | ตั้งแต่ 250 ครั้ง ขึ้นไป |

**รายละเอียดผลการดำเนินงาน :**

ศูนย์กิจการนานาชาติ ขอความร่วมมือหน่วยงานใน มทส. ในการรวบรวมข้อมูลกิจกรรมความร่วมมือกับต่างประเทศ/กิจกรรมนานาชาติ ประจำปีการศึกษา 2555 (พฤษภาคม 2555-เมษายน 2556) โดยกรอกข้อมูลผ่านระบบ MIS และศูนย์ฯรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจาก 1. ข้อมูลการให้บริการด้านหนังสือเดินทางและวีซ่าของศูนย์กิจการนานาชาติ 2. ระบบการลาไปต่างประเทศของส่วนการเจ้าหน้าที่ สรุปมีการดำเนินกิจกรรมนานาชาติทั้งหมด 381 ครั้ง จำแนกเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร จำนวน 339 ครั้ง และเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษาจำนวน 42 ครั้ง (รายละเอียดตามเอกสารประกอบที่ 12.1.1)

**การประเมินตนเอง :**

| ผลการดำเนินงาน | คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน | เป้าหมายที่ตั้งไว้       | บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือ ไม่บรรลุเป้าหมาย (✗) |
|----------------|-------------------------|--------------------------|---|
| 381 ครั้ง      | 5 คะแนน                 | ตั้งแต่ 250 ครั้ง ขึ้นไป | ✓   |

**รายการหลักฐาน :**

- เอกสารประกอบที่ 12.1.1 สรุปข้อมูลกิจกรรมนานาชาติ ปีการศึกษา 2555 (พฤษภาคม 2555-เมษายน 2556) ข้อมูล ณ วันที่ 12 มิถุนายน 2556 (หน้า 110)

**ตัวบ่งชี้ 12.2 จำนวนข้อตกลงความร่วมมือที่มหาวิทยาลัยลงนามร่วมกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ปี 2555 (พฤษภาคม 2555 – เมษายน 2556)**

**ชนิดของตัวบ่งชี้** : ผลผลิต

**เกณฑ์การประเมิน :**

| คะแนน 1         | คะแนน 2   | คะแนน 3    | คะแนน 4    | คะแนน 5               |
|-----------------|-----------|------------|------------|-----------------------|
| น้อยกว่า 5 ฉบับ | 6-10 ฉบับ | 11-15 ฉบับ | 16-19 ฉบับ | ตั้งแต่ 20 ฉบับขึ้นไป |

**รายละเอียดผลการดำเนินงาน :**

ศูนย์กิจการนานาชาติอำนวยความสะดวกให้กับสำนักวิชาและหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยในการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศเพื่อพัฒนาการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ให้เป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ โดยศูนย์ฯ พิจารณานโยบายและภาษาในข้อตกลงซึ่งได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักวิชาแล้ว และจัดทำเป็นวาระเสนอสภาวิชาการเพื่อพิจารณา และเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่ออนุมัติทุกหัวง ก่อนเสนอให้ทั้งสองฝ่ายลงนาม ในปีการศึกษา 2555 ศูนย์ฯ ได้อำนวยความสะดวกให้กับสำนักวิชาและหน่วยงานต่างๆ (วิศวกรรมศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีสังคม เทคโนโลยีการเกษตร แพทยศาสตร์ พยาบาลศาสตร์ ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ และสำนักงานอธิการบดี) ในการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับมหาวิทยาลัยในต่างประเทศ 9 ประเทศ (เกาหลี จีน ญี่ปุ่น มาเลเซีย เวียดนาม รัสเซีย สหรัฐอเมริกา สวิตเซอร์แลนด์ อิหร่าน อินโดนีเซีย) 17 มหาวิทยาลัย จำนวน 26 ฉบับ ลงนามแล้ว 21 ฉบับ และอยู่ในระหว่างดำเนินการลงนามอีก 5 ฉบับ (<http://cia.sut.ac.th/MOUonline/showsplit.php>)

**การประเมินตนเอง :**

| ผลการดำเนินงาน | คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน | เป้าหมายที่ตั้งไว้ | บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗) |
|----------------|-------------------------|--------------------|--|
| 21 ฉบับ        | 5                       | 15 ฉบับ            | ✓  |

**รายการหลักฐาน :**

- เอกสารประกอบที่ 12.2.1 สรุปผลการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับต่างประเทศ ปีการศึกษา 2555 (พฤษภาคม 2555-เมษายน 2556) (หน้า 116)



**ตัวบ่งชี้ 12.3 จำนวนครั้งในการจัดกิจกรรมสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปี 2555  
(พฤษภาคม 2555 – เมษายน 2556)**

**ชนิดของตัวบ่งชี้ :** ผลผลิต

**เกณฑ์การประเมิน :**

| คะแนน 1   | คะแนน 2   | คะแนน 3   | คะแนน 4   | คะแนน 5       |
|-----------|-----------|-----------|-----------|---------------|
| 1-2 ครั้ง | 3-4 ครั้ง | 5-6 ครั้ง | 7-8 ครั้ง | 9 ครั้งขึ้นไป |

**รายละเอียดผลการดำเนินงาน :**

ศูนย์กิจการนานาชาติสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยประชาสัมพันธ์หลักสูตรบัณฑิตศึกษานานาชาติ รับสมัครศึกษานานาชาติ รวมทั้งดูแลอำนวยความสะดวกแก่นักศึกษานานาชาติในส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับวิชาการ เช่น การปฐมนิเทศนักศึกษานานาชาติ การจัดงาน International Night การจัดทัศนศึกษา การจัดแสดงกิจกรรมทางวัฒนธรรมของนักศึกษานานาชาติ การจัดเสวนาแลกเปลี่ยนด้านวัฒนธรรม การจัดนิทรรศการอาเซียน จำนวน 5 ครั้ง และในปีนี้ศูนย์ฯ จัดทำโครงการเยือนสถานเอกอัครราชทูตประเทศสมาชิกอาเซียน จำนวน 8 ประเทศ เพื่อแนะนำมหาวิทยาลัยและศักยภาพในการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษานานาชาติของมหาวิทยาลัย และประชาสัมพันธ์โครงการจัดสรรทุนดุขฎีบัณฑิต 9 ทุน ให้กับนักศึกษาจากประเทศสมาชิกอาเซียน 9 ประเทศ จำนวน 8 ประเทศ 8 ครั้ง (รายละเอียดปรากฏตามรายงานสรุปการเยี่ยมเยือนสถานเอกอัครราชทูตประเทศสมาชิกอาเซียน (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2555) (<http://cia.sut.ac.th>)

**การประเมินตนเอง :**

| ผลการดำเนินงาน | คะแนนอิงเกณฑ์การประเมิน | เป้าหมายที่ตั้งไว้ | บรรลุเป้าหมาย (✓) หรือไม่บรรลุเป้าหมาย (✗) |
|----------------|-------------------------|--------------------|--|
| 13 ครั้ง       | 5                       | 10 ครั้ง           | ✓  |

**รายการหลักฐาน :**

- เอกสารประกอบที่ 12.3.1 รายงานสรุปการเยี่ยมเยือนสถานเอกอัครราชทูตประเทศสมาชิกอาเซียน (พฤศจิกายน-ธันวาคม 2555) (หน้า 120)
- เอกสารประกอบที่ 12.3.2 สรุปรายการกิจกรรมสนับสนุนการจัดการหลักสูตรบัณฑิตศึกษาของศูนย์กิจการนานาชาติ ปีการศึกษา 2555 (พฤษภาคม 2555- เมษายน 2556) (หน้า 125)

## ตารางเป้าหมายและผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้

| องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้   | เป้าหมาย                 | ผลการดำเนินงาน                  | คะแนนการประเมิน<br>(ตามเกณฑ์ของหน่วยงาน) |
|--|--------------------------|---------------------------------|--|
| <b>องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และ แผนดำเนินการ</b>   |                          |                                 |  |
| ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน  | 8 ข้อ                    | มีการดำเนินการครบทุกข้อ (8 ข้อ) | 5 คะแนน                                  |
| <b>เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 1</b>  |                          |                                 | <b>5.00 คะแนน</b>                        |
| <b>องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ</b>   |                          |                                 |  |
| ตัวบ่งชี้ 7.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบันและผู้บริหารทุกระดับของศูนย์/สถาบัน                   | 7 ข้อ                    | มีการดำเนินการ 6 ข้อ            | 4 คะแนน                                  |
| ตัวบ่งชี้ 7.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้   | 5 ข้อ                    | มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ) | 5 คะแนน                                  |
| ตัวบ่งชี้ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ   | 5 ข้อ                    | มีการดำเนินการครบทุกข้อ (5 ข้อ) | 5 คะแนน                                  |
| ตัวบ่งชี้ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง   | 6 ข้อ                    | มีการดำเนินการครบทุกข้อ (6 ข้อ) | 5 คะแนน                                  |
| ตัวบ่งชี้ 7.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์กิจกรรมนานาชาติ  | ตั้งแต่ ร้อยละ 90 ขึ้นไป | ร้อยละ 98.92                    | 5 คะแนน                                  |
| <b>เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 7</b>  |                          |                                 | <b>4.80 คะแนน</b>                        |
| <b>องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b>  |                          |                                 |  |
| ตัวบ่งชี้ 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  | 9 ข้อ                    | มีการดำเนินการ 8 ข้อ            | 4 คะแนน                                  |
| <b>เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 9</b>  |                          |                                 | <b>4.00 คะแนน</b>                        |
| <b>องค์ประกอบที่ 12 การดำเนินงานความร่วมมือกับต่างประเทศ</b>   |                          |                                 |  |
| ตัวบ่งชี้ 12.1 จำนวนกิจกรรมนานาชาติที่เกิดขึ้นของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2555 (พฤษภาคม 2555 – เมษายน 2556)  | ตั้งแต่ 250 ครั้งขึ้นไป  | 381 ครั้ง                       | 5 คะแนน                                  |
| ตัวบ่งชี้ 12.2 จำนวนข้อตกลงความร่วมมือที่มหาวิทยาลัยลงนามร่วมกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ปีการศึกษา 2555 | ตั้งแต่ 20 ฉบับขึ้นไป    | 21 ฉบับ                         | 5 คะแนน                                  |

| องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้   | เป้าหมาย              | ผลการดำเนินงาน | คะแนนการประเมิน<br>(ตามเกณฑ์ของหน่วยงาน) |
|--|-----------------------|----------------|--|
| (พฤษภาคม 2555 – เมษายน 2556)   |                       |                |  |
| ตัวบ่งชี้ 12.3 การสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับ<br>บัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2555<br>(พฤษภาคม 2555 – เมษายน 2556) | ตั้งแต่ 9 ครั้งขึ้นไป | 13 ครั้ง       | 5 คะแนน                                  |
| เฉลี่ยคะแนนองค์ประกอบที่ 12  |                       |                | 5 คะแนน                                  |
| เฉลี่ยคะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้<br>ของทุกองค์ประกอบ   |                       |                | 4.80 คะแนน                               |

จากผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ปีการศึกษา 2555 เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับข้อมูลปีการศึกษา 2553 และปีการศึกษา 2554 เพื่อดูพัฒนาการ สามารถสรุปได้ดังนี้

| องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้   |   | ผลการดำเนินงาน            |                           |                           |
|--|---|---------------------------|---------------------------|---------------------------|
|  |   | ปี 2553                   | ปี 2554                   | ปี 2555                   |
| <b>องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และ แผนดำเนินการ</b> |   |                           |                           |                           |
| ตัวบ่งชี้ 1.1  | กระบวนการพัฒนาแผน   | 8 ข้อ<br>(5 คะแนน)        | 8 ข้อ<br>(5 คะแนน)        | 8 ข้อ<br>(5 คะแนน)        |
| <b>องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ</b>                       |   |                           |                           |                           |
| ตัวบ่งชี้ 7.1  | ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบัน และผู้บริหารทุกระดับของศูนย์/สถาบัน                 | 7 ข้อ<br>(5 คะแนน)        | 7 ข้อ<br>(5 คะแนน)        | 6 ข้อ<br>(4 คะแนน)        |
| ตัวบ่งชี้ 7.2  | การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้  | 3 ข้อ<br>(3 คะแนน)        | 5 ข้อ<br>(5 คะแนน)        | 5 ข้อ<br>(5 คะแนน)        |
| ตัวบ่งชี้ 7.3  | ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ  | 3 ข้อ<br>(3 คะแนน)        | 5 ข้อ<br>(5 คะแนน)        | 5 ข้อ<br>(5 คะแนน)        |
| ตัวบ่งชี้ 7.4  | ระบบบริหารความเสี่ยง  | 6 ข้อ<br>(5 คะแนน)        | 6 ข้อ<br>(5 คะแนน)        | 6 ข้อ<br>(5 คะแนน)        |
| ตัวบ่งชี้ 7.6  | ความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์กิจกรรมนานาชาติ   | ร้อยละ 98.95<br>(5 คะแนน) | ร้อยละ 98.50<br>(5 คะแนน) | ร้อยละ 98.92<br>(5 คะแนน) |
| <b>องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b>                  |   |                           |                           |                           |
| ตัวบ่งชี้ 9.1  | ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน   | 7 ข้อ<br>(5 คะแนน)        | 7 ข้อ<br>(5 คะแนน)        | 8 ข้อ<br>(4 คะแนน)        |
| <b>องค์ประกอบที่ 12 การดำเนินงานความร่วมมือกับต่างประเทศ</b>       |   |                           |                           |                           |
| ตัวบ่งชี้ 12.1   | จำนวนกิจกรรมนานาชาติที่เกิดขึ้นของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2555                               | 280 ครั้ง<br>(5 คะแนน)    | 292 ครั้ง<br>(5 คะแนน)    | 381 ครั้ง<br>(5 คะแนน)    |
| ตัวบ่งชี้ 12.2*  | จำนวนข้อตกลงความร่วมมือที่มหาวิทยาลัยลงนามร่วมกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ปีการศึกษา 2555 |                           |                           | 21 ฉบับ<br>(5 คะแนน)      |
| ตัวบ่งชี้ 12.3*  | การสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2555                                   |                           |                           | 13 ครั้ง<br>(5 คะแนน)     |

หมายเหตุ \* ตัวบ่งชี้ 12.2 และ 12.3 เป็นตัวบ่งชี้ใหม่ ซึ่งเพิ่มเติมในปี 2555

## บทที่ 3

### จุดเด่น – แนวทางเสริม และจุดอ่อน – แนวทางแก้ไข

ปีการศึกษา 2555 ศูนย์กิจการนานาชาติดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตาม 4 องค์ประกอบ 10 ตัวบ่งชี้ ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของศูนย์กิจการนานาชาติอยู่ในระดับดีมาก คือ ได้คะแนน 4.80 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน เมื่อพิจารณาเป็นรายตัวบ่งชี้ทั้งหมด 10 ตัวบ่งชี้ พบว่า 8 ตัวบ่งชี้ได้คะแนนผลการประเมิน 5 คะแนนเต็ม และ 2 ตัวบ่งชี้ได้คะแนน 4 คะแนน ดังนี้

#### ตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนนเต็ม 5 คะแนน

- 1) ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน
- 2) ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
- 3) ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
- 4) ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง
- 5) ตัวบ่งชี้ที่ 7.6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการของศูนย์กิจการนานาชาติ
- 6) ตัวบ่งชี้ที่ 12.1 จำนวนกิจกรรมนานาชาติที่เกิดขึ้นของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2555
- 7) ตัวบ่งชี้ที่ 12.2 จำนวนข้อตกลงความร่วมมือที่มหาวิทยาลัยลงนามร่วมกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ ปีการศึกษา 2555
- 8) ตัวบ่งชี้ที่ 12.3 จำนวนครั้งในการจัดกิจกรรมสนับสนุนการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา ปีการศึกษา 2555

#### ตัวบ่งชี้ที่ได้คะแนน 4 คะแนน

- 1) ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำศูนย์/สถาบันและผู้รับบริการทุกระดับของศูนย์/สถาบัน
- 2) ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

จากรายละเอียดผลการดำเนินงานและผลการประเมินตามองค์ประกอบและตัวชี้ของการประกันคุณภาพการศึกษาดังที่กล่าวไว้ในบทที่ 2 สรุปจุดเด่น/แนวทางเสริม และจุดอ่อน/แนวทางแก้ไขในภาพรวมของศูนย์กิจการนานาชาติ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

| องค์ประกอบ                                     | จุดเด่น  | แนวทางเสริม  | จุดอ่อน  | แนวทางแก้ไข  |
|--|--|--|--|--|
| 1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผน ดำเนินการ | ในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2555 ศูนย์ฯ ได้ทบทวนนโยบาย ปรัชญา ปณิธาน รวมทั้งแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เพื่อให้มีความสอดคล้อง/เชื่อมโยง ระหว่างแผนปฏิบัติการของศูนย์ฯ กับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยฯ โดยบุคลากรของศูนย์ฯ ร่วมกันกำหนดเป้าหมาย ผลผลิตตัวชี้วัด (3 ผลผลิต 3 ตัวบ่งชี้ 14 กิจกรรม) และดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งรายงานผล ประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผน และปรับปรุงแผนปฏิบัติการตามกระบวนการพัฒนาแผนฯ ของมหาวิทยาลัย | 1. จัดทำแผนในเชิงรุกให้มากขึ้น โดยเน้นกิจกรรมสนับสนุนการจัดการศึกษาสู่สากล และการสนับสนุนการจัดหลักสูตรนานาชาติให้เป็นรูปธรรมมากขึ้น | ไม่มี  | ไม่มี  |
| 7. การบริหารและการจัดการ                       | ศูนย์ฯ ได้ดำเนินงานด้านการพัฒนาหน่วยงาน สู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ การจัดทำแผนระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารและการตัดสินใจของมหาวิทยาลัย การบริหารความเสี่ยง และการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ และ  | 1. พัฒนาระบบฐานข้อมูลของศูนย์ฯ ให้ใช้งานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของผู้ใช้ข้อมูลให้ครอบคลุมมากขึ้น               | 1. คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ และพันธกิจของศูนย์ฯ ซึ่งได้ปฏิบัติหน้าที่ครบถ้วนตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย และศูนย์ฯ ได้ดำเนินการให้คณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ประเมินตนเองในปีนี้เป็นครั้งแรก โดยใช้ | 1. จะดำเนินการให้มีการประเมินตนเองของคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ตามหลักเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยในปีต่อไป |

| องค์ประกอบ | จุดเด่น  | แนวทางเสริม  | จุดอ่อน  | แนวทางแก้ไข  |
|------------|--|--|--|--|
|            | <p>ผู้บริหารของศูนย์ฯ มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทาง วิสัยทัศน์ และพันธกิจ ของศูนย์ฯ ทั้งนี้ ศูนย์ฯ ได้ดำเนินการให้มีการประเมินตนเองของผู้บริหารศูนย์ฯและคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ ในปีนี้เป็นปีแรกด้วย โดยทั้ง 5 ตัวบ่งชี้ มีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์บรรลุเป้าหมายได้คะแนน เต็ม 5 คะแนน</p> | <p>2. ประชาสัมพันธ์ต่อเนื่องให้หน่วยงานและบุคลากรในมหาวิทยาลัยฯ ใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศของศูนย์ฯ และขอความร่วมมือตอบแบบประเมินเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาฐานข้อมูล</p> <p>3. ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรที่รับผิดชอบเข้ารับการอบรมให้มีความรู้ความสามารถมากยิ่งขึ้น</p> <p>4. กระตุ้นบุคลากรให้แสวงหาประเด็นความรู้ใหม่ๆ และสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของศูนย์ฯ</p> | <p>แบบสอบถามที่ออกแบบโดยฝ่ายวิชาการอย่างไรก็ดี ระยะเวลาในการดำเนินการไม่สอดคล้องกับช่วงของการประเมิน</p> <p>2. ในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศของศูนย์ฯ ผู้ตอบแบบประเมินมีจำนวนน้อยและไม่มีข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุง</p> | <p>2.สร้างแรงจูงใจให้ผู้ให้บริการระบบสารสนเทศตอบแบบประเมินและให้ข้อเสนอแนะ เช่น การให้รางวัลผู้ที่ร่วมตอบแบบสอบถาม</p> |

| องค์ประกอบ                           | จุดเด่น  | แนวทางเสริม   | จุดอ่อน   | แนวทางแก้ไข   |
|--------------------------------------|--|---|---|---|
| <p>9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</p> | <p>ศูนย์ฯ ได้เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพตั้งแต่ปีการศึกษา 2548 และได้นำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานของศูนย์ฯ อย่างต่อเนื่อง โดยศูนย์ฯ ได้แต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดมาตรฐานและตัวชี้วัดของศูนย์ฯ ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ตลอดจนพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในให้มีระบบและกลไกที่ชัดเจนในการบริหารจัดการในเรื่องประกันคุณภาพภายในโดยบุคลากรเห็นความสำคัญ และมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาผ่านกลไกประกันคุณภาพซึ่งดำเนินการเป็นประจำทุกปีพร้อมทั้งนำผลในการประเมินภายในมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์ฯ ให้ดียิ่งขึ้น</p> | <p>1. พัฒนาการจัดเก็บข้อมูลการประกันคุณภาพของศูนย์ฯ ให้ต่อเนื่อง เป็นระบบตลอดทั้งปีการศึกษา และเป็นปัจจุบันให้มากขึ้น</p> | <p>1. ถึงแม้ศูนย์ฯ จะพัฒนาการทำงานให้เป็นเชิงรุกมากขึ้น โดยจัดทำโครงการเยี่ยมเยือนเอกอัครราชทูตหรือเจ้าหน้าที่ระดับสูงของสถานเอกอัครราชทูตประเทศอาเซียนเพื่อแนะนำ/ประชาสัมพันธ์ศักยภาพของมหาวิทยาลัยฯ ในการจัดการศึกษาและการวิจัยรวมทั้งการให้ทุนประเทศอาเซียน ตลอดจนการดำเนินการภารกิจอื่นๆ แต่ยังไม่ถือเป็นแนวปฏิบัติที่ดีของการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานได้</p> | <p>1. พัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพของหน่วยงานและประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาหน่วยงานต่อไป</p> |



| องค์ประกอบ                                      | จุดเด่น   | แนวทางเสริม  | จุดอ่อน  | แนวทางแก้ไข  |
|---|---|--|--|--|
| <p>12. การดำเนินงานความร่วมมือกับต่างประเทศ</p> | <p>ศูนย์ฯ อำนวยความสะดวกในการดำเนินงานความร่วมมือกับต่างประเทศให้กับสำนักวิชาและหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ในการจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับต่างประเทศ และ สนับสนุน การจัดการหลักสูตรบัณฑิตศึกษา รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลกิจกรรมนานาชาติจากทุกหน่วยงาน โดยให้สำนักวิชากรอกข้อมูลกิจกรรมนานาชาติออนไลน์ซึ่งทำให้ข้อมูลที่ได้รับเป็นปัจจุบันสามารถรวบรวมและใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว นอกจากนี้ ศูนย์ฯ ยังแสวงหาข้อมูลจากช่องทางอื่น เช่น จากฐานข้อมูลการให้บริการด้านหนังสือเดินทางและวีซ่าของศูนย์ฯ เอง รวมทั้งข้อมูลจากระบบการลาไปต่างประเทศของส่วนการเจ้าหน้าที่ ซึ่งการแสวงหาข้อมูลดังกล่าวทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลได้ครอบคลุมมากขึ้น</p> <p>ในปี 2555 ศูนย์รวบรวมข้อมูล ฯ จากแหล่งต่างๆ ดังกล่าว ณ วันที่ 12 มิถุนายน 2556 จำนวนกิจกรรมนานาชาติที่เกิดขึ้นในปี 2555 มีจำนวน 381 ครั้ง อำนวยความสะดวกใน</p> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ติดตามผลการดำเนินงานภายใต้ข้อตกลงความร่วมมือของสำนักวิชา/หน่วยงานเพื่อจัดทำรายงานผลความร่วมมือภายใต้ข้อตกลงเป็นประจำทุกปี</li> <li>2. ขอความร่วมมือสำนักวิชาในการจัดเก็บข้อมูลกิจกรรมนานาชาติของสำนักวิชาให้เป็นระบบเพื่อให้ผู้รับผิดชอบกรอกข้อมูลออนไลน์ของแต่ละสำนักวิชาสามารถรวบรวมกรอกข้อมูลให้ศูนย์ฯ ได้ครบถ้วนและสะท้อนภาพรวมด้านกิจกรรมนานาชาติที่เป็นจริงของมหาวิทยาลัยได้อย่างสมบูรณ์</li> <li>3. จัดอบรมการกรอกข้อมูลกิจกรรมนานาชาติออนไลน์ให้กับบุคลากรของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยฯ</li> <li>4. ร่วมมือกับสำนักวิชา/</li> </ol> | <p>ศูนย์ฯ มีบุคลากรจำนวนน้อยไม่สอดคล้องกับภาระหน้าที่ที่มีเพิ่มขึ้นตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ เพื่อรองรับความเป็นสากลของมหาวิทยาลัยมากขึ้น</p> | <p>มหาวิทยาลัยควรจัดสรรอัตรากำลังเพิ่มให้ศูนย์ฯ เพื่อสนับสนุนการอำนวยความสะดวกในการดำเนินงานความร่วมมือต่างประเทศหรือการดูแลนักศึกษานานาชาติรวมทั้งการขยายงานของศูนย์ฯ ต่อไป</p> |

| องค์ประกอบ | จุดเด่น   | แนวทางเสริม  | จุดอ่อน | แนวทางแก้ไข |
|------------|---|--|---------|-------------|
|            | <p>การจัดทำข้อตกลงความร่วมมือกับต่างประเทศโดยมีการลงนามร่วมกันแล้วจำนวน 21 ฉบับ และจัดกิจกรรมสนับสนุนการจัดการหลักสูตรบัณฑิตศึกษาจำนวน 13 ครั้ง ซึ่งสูงกว่าเป้าหมาย และได้คะแนนเต็ม 5 ซึ่งสามารถสะท้อนความสำเร็จในการดำเนินการกิจหลักของศูนย์ฯ ในการสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการความร่วมมือกับต่างประเทศเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยฯ</p> | <p>หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำ (ร่าง) แผนความร่วมมือกับต่างประเทศ และเสนอมหาวิทยาลัยตั้งคณะทำงาน/กรรมการพิจารณา (ร่าง) เพื่อจัดทำเป็นแผนของมหาวิทยาลัยต่อไป</p> |         |             |