

# ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ SAR online

## สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### 1. ความเป็นมา/หลักการ

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ ได้ดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีเกณฑ์การประเมินคุณภาพ 6 องค์ประกอบคุณภาพ และมีแนวทางในการดำเนินงานตามคู่มือตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำหรับสถาบัน สำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในระบบประกันคุณภาพที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล หากแต่การรวบรวมเอกสารหลักฐานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด ต้องใช้ทั้งวัสดุ อุปกรณ์ เวลา บุคลากร รวมถึงพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสารหลักฐานค่อนข้างมาก จึงได้มีแนวนโยบายของผู้บริหารในการส่งเสริมให้มีการพัฒนาการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพที่ทันสมัย ลดความยุ่งยากซับซ้อน ลดการสูญเสียงบประมาณในการซื้อวัสดุ อุปกรณ์ และยังมีแนวคิดที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดเก็บข้อมูล รวมถึงการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ และการรวบรวมรายการเอกสารหลักฐานเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ทั้ง 6 องค์ประกอบคุณภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา โดยการพัฒนาโปรแกรมเพื่อรองรับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพตั้งแต่ปี พ.ศ. 2551 จนถึงปัจจุบัน มีการปรับปรุงรูปแบบการรายงานผลการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) จากเดิมที่รวบรวมเอกสารหลักฐานใส่แฟ้ม เพื่อให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในตรวจประเมิน เป็นการตรวจประเมินผ่านระบบสารสนเทศอย่างสมบูรณ์ (SAR online) ในปีการศึกษา 2554

#### 1.1 วิธีการกำหนดแผน/แนวทาง/โครงการ

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ โดยพิจารณาจากภารกิจของหน่วยงานภายในและปัญหาการดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายใน โดยอาศัยหลักการของระบบการประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ที่มุ่งเน้นให้มีการกำหนดระบบและกลไกในการควบคุม (Control) ตรวจสอบ (Audit) และประเมิน (Assessment) ทั้งทั้งองค์กร โดยจะเน้นที่ภารกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ คือการสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ ทั้ง 6 องค์ประกอบคุณภาพสำหรับสำนัก/สถาบัน ตามเกณฑ์ที่สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้ เพื่อให้การรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) รวมถึงการรวบรวมเอกสาร หลักฐาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลที่ดีซึ่งจะส่งผลมีพัฒนาการของคะแนนที่เพิ่มขึ้น

#### 1.2 แผนงาน และเป้าหมายของหน่วยงาน

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานทุกตัวบ่งชี้ในการประเมินคุณภาพภายใน โดยนำการถ่ายทอดตัวบ่งชี้สู่บุคคล/หน่วยงาน/ฝ่าย ซึ่งจะนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ

สำนักงานวิทยาเขต เพื่อพิจารณาผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน และเมื่อได้ผู้รับผิดชอบแล้ว ผู้รับผิดชอบจะเป็นผู้กำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ และต้องดำเนินงานตามเป้าที่กำหนดไว้ให้บรรลุ ค่าเป้าหมาย ทั้งนี้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้จะเป็นผู้บันทึกผลการดำเนินงานรวมถึงเอกสาร หลักฐาน ในโปรแกรม SAR online จนแล้วเสร็จทุกตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ

## 2. ปัจจัยนำเข้า (Input) (หมายถึง งบประมาณ และทรัพยากรต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดผลผลิต)

กระบวนการนำเข้า (Input) ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานวิทยาเขต ศรีราชา จะขับเคลื่อนโดยกระบวนการถ่ายทอดตัวบ่งชี้สู่บุคคลซึ่งจะดำเนินการในรูปแบบของคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา โดยคณะกรรมการจะประกอบด้วยผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขต เป็นประธานกรรมการ หัวหน้าฝ่ายและบุคลากรตัวแทนของทั้ง 5 ฝ่าย เป็นคณะกรรมการซึ่งคณะกรรมการชุดนี้จะดำเนินการติดตามผลการดำเนินงาน โครงการ/กิจกรรม รวมถึงการติดตามความก้าวหน้าและความสมบูรณ์ในการบันทึกข้อมูลในระบบ SAR online จะดำเนินการติดตามผลในที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

## 3. วิธีการดำเนินงาน

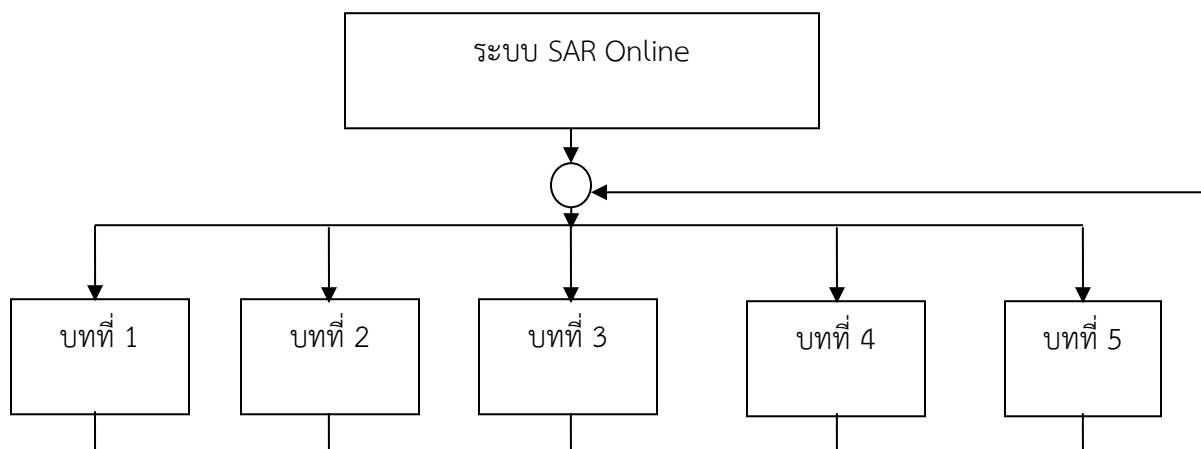
การดำเนินการติดตามการบันทึกผลการดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา จะติดตามในที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา รวมถึงการรวบรวมเอกสารหลักฐาน เข้าสู่ระบบฯ เพื่อที่จะสามารถประมวลผล (Processing) จากข้อมูลที่มีการบันทึก โดยใช้เกณฑ์การประเมินจากคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา มก. ซึ่งหลังจากรวบรวมข้อมูลและนำมาสังเคราะห์ วิเคราะห์ให้เกิดรูปแบบของคะแนนแล้ว จะสามารถวัดผลการดำเนินงานในองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ได้ว่า ผลการดำเนินงานในปีการศึกษานั้นๆ บรรลุค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่

### 3.1 รูปแบบการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

นอกจากการนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพแล้ว กระบวนการถ่ายทอดตัวบ่งชี้สู่ฝ่าย/บุคคล ก็เป็นอีกหนึ่งวิธีการดำเนินงานที่สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา นำมาเป็นส่วนหนึ่งในการบริหารจัดการภายใน เพื่อเป็นการให้บุคลากรที่มีภาระหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ เป็นผู้รายงานผลการดำเนินงานด้วยตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้ข้อมูลที่ได้เป็นจริง รวมถึงเอกสาร/หลักฐาน ที่ใช้อ้างอิงจะครบถ้วนและมีความสมบูรณ์ในการรายงานการประเมินตนเองมากยิ่งขึ้น

### 3.2 ขั้นตอนการดำเนินงาน (Work Flow)

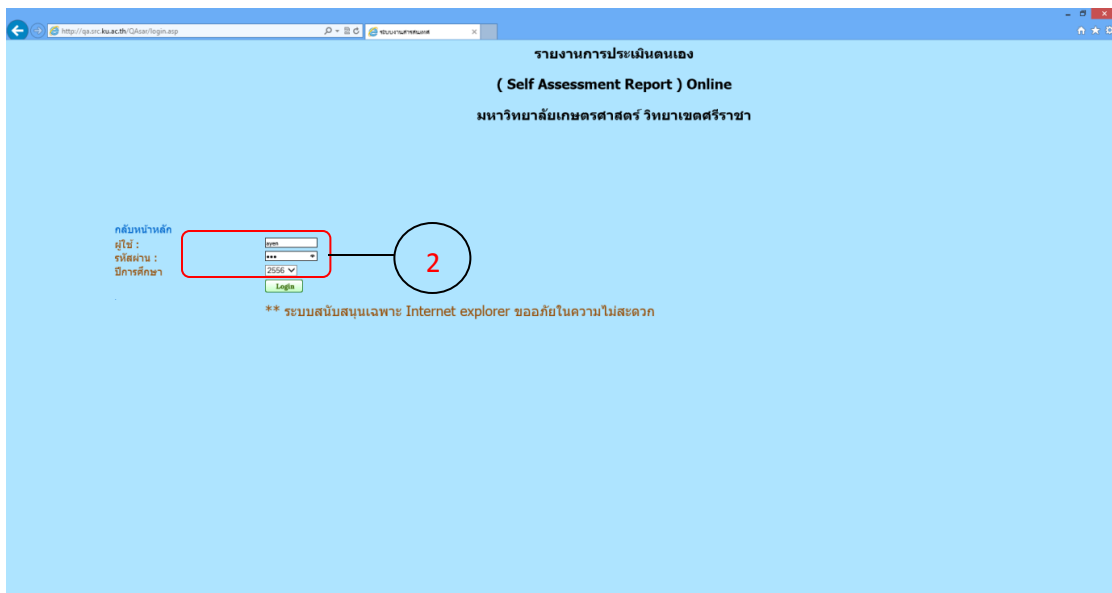
ขั้นตอนการดำเนินงานของระบบ SAR Online



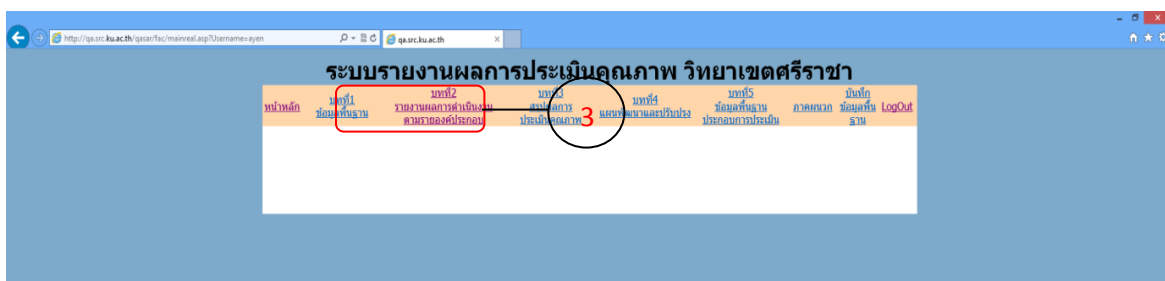
**ขั้นตอนที่ 1.**ระบบแสดงหน้าแรกของระบบ SAR Online และขั้นตอนที่ 1 เข้าสู่ระบบ SAR Online

ชื่อองค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน			คะแนน		ระดับ	
		เป้าหมาย	ผลประเมินตนเอง	ผลประเมินกรรมการ	ตนเอง	กรรมการ	ตนเอง	กรรมการ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์องค์กร และแผนดำเนินงาน	1				5.00	-	ระดับดีมาก	N/A
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน		6 ข้อ	8 ข้อ	0 ข้อ	5	00	ดีมาก	N/A
องค์ประกอบที่ 2 ความสำเร็จที่วัดผลได้	8				3.79	-	ระดับดี	N/A
2.1 ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร		5 ข้อ	5 ข้อ	0 ข้อ	4	00	ดี	N/A
2.2 อาจารย์ประจำที่มีวุฒิวิทยุคุณ		ร้อยละ 25	ร้อยละ 28.02	ร้อยละ 0	2.34	00	ต้องปรับปรุง	N/A
2.3 อาจารย์ประจำที่ทรงคุณวุฒิทางวิชาการ		ร้อยละ 4	ร้อยละ 6.15	ร้อยละ 0	1.85	00	ต้องปรับปรุง	N/A
2.4 ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน		7 ข้อ	7 ข้อ	0 ข้อ	5	00	ดีมาก	N/A
2.5 ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสื่อนวัตกรรมเรียนรู้อื่นๆ		7 ข้อ	7 ข้อ	0 ข้อ	5	00	ดีมาก	N/A
2.6 ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน		7 ข้อ	7 ข้อ	0 ข้อ	5	00	ดีมาก	N/A
2.7 ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต		5 ข้อ	6 ข้อ	0 ข้อ	5	00	ดีมาก	N/A
2.8 ทัศนคติความสำนึกของการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดไปเกินขีด		4 ข้อ	4 ข้อ	0 ข้อ	4	00	ดี	N/A
องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิต	3				4.67	-	ระดับดีมาก	N/A
3.1 ระบบและกลไกการให้บริการด้านนิสิตและนิสิตต่างชาติ		7 ข้อ	7 ข้อ	0 ข้อ	5	00	ดีมาก	N/A
3.2 ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนิสิต		5 ข้อ	5 ข้อ	0 ข้อ	4	00	ดี	N/A
3.3 ระบบการให้คำปรึกษาวิชาการระดับปริญญาตรี		5 ข้อ	5 ข้อ	0 ข้อ	5	00	ดีมาก	N/A
องค์ประกอบที่ 4 ความสำเร็จ	3				4.52	-	ระดับดีมาก	N/A
4.1 ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์		7 ข้อ	7 ข้อ	0 ข้อ	5	00	ดีมาก	N/A
4.2 ระบบและกลไกการจัดการความรับผิดชอบต่อสังคมหรืองานสร้างสรรค์		6 ข้อ	6 ข้อ	0 ข้อ	5	00	ดีมาก	N/A
4.3 เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและอำนวยการประจำ		62500 บาท/คน	409260.34 บาท/คน	0 บาท/คน	5	00	ดีมาก	N/A
องค์ประกอบที่ 5 ความพึงพอใจของนิสิต	2				5.00	-	ระดับดีมาก	N/A
5.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม		3 ข้อ	5 ข้อ	0 ข้อ	5	00	ดีมาก	N/A
5.2 กระบวนการบริการทางวิชาการให้แก่ศิษย์หรือศิษย์เก่า		3 ข้อ	5 ข้อ	0 ข้อ	5	00	ดีมาก	N/A
องค์ประกอบที่ 6 ความพึงพอใจของคณาจารย์	1				4.67	-	ระดับดีมาก	N/A

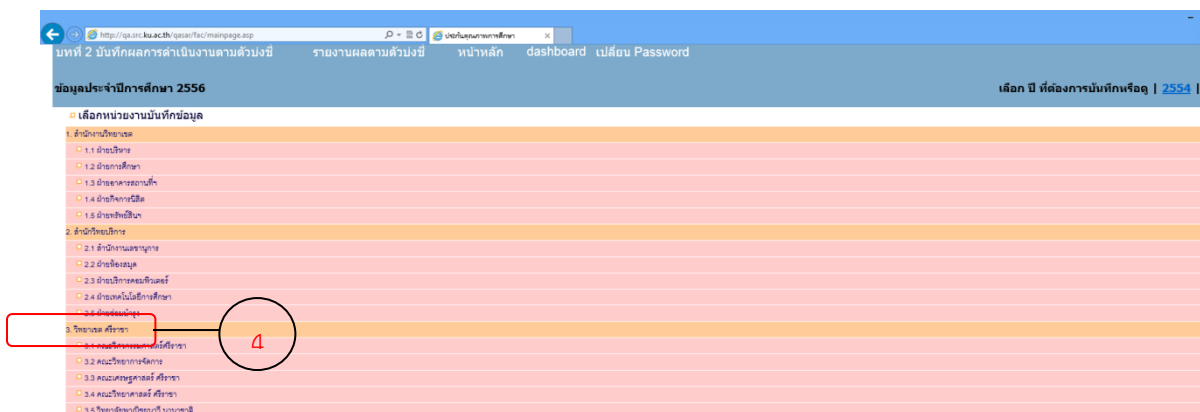
**ขั้นตอนที่ 2.**ระบบแสดงหน้า Login กรอก Username และ Password ตามขั้นตอนที่ 2



**ขั้นตอนที่ 3.** เลือกบันทึกข้อมูลตามบทซึ่งประกอบด้วย 5 บท ในขั้นตอนจะยกตัวอย่าง บันทึกข้อมูลบทที่ 2 ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ตามขั้นตอนที่ 3

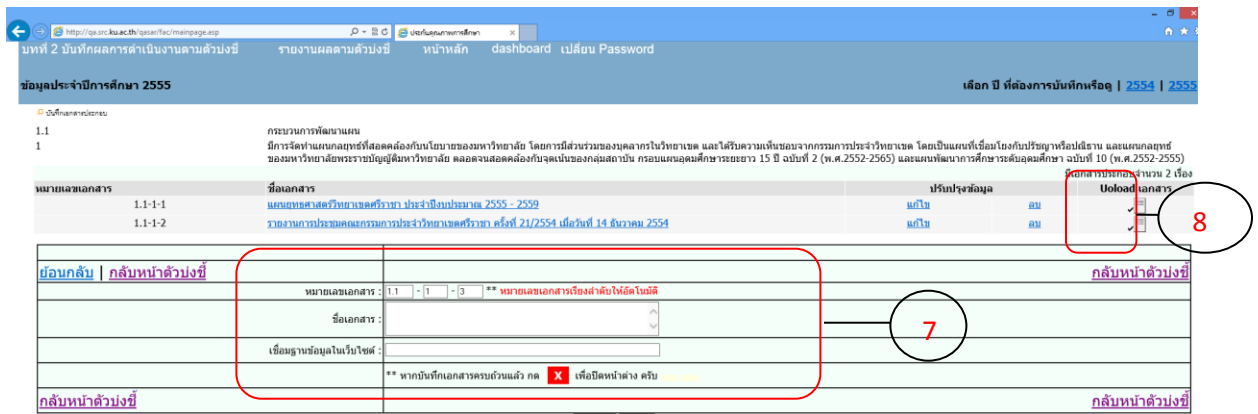


**ขั้นตอนที่ 4.** เลือกหน่วยงานที่ต้องการบันทึก ซึ่งขั้นตอนที่ 4 จะยกตัวอย่าง ของวิทยาเขตศรีราชา

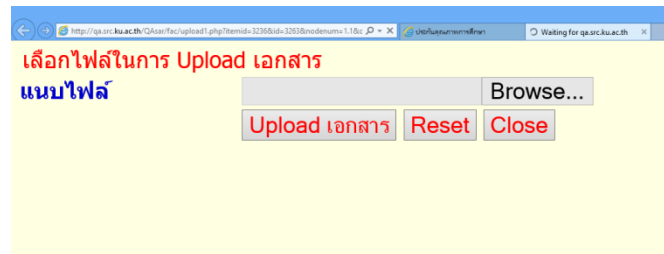




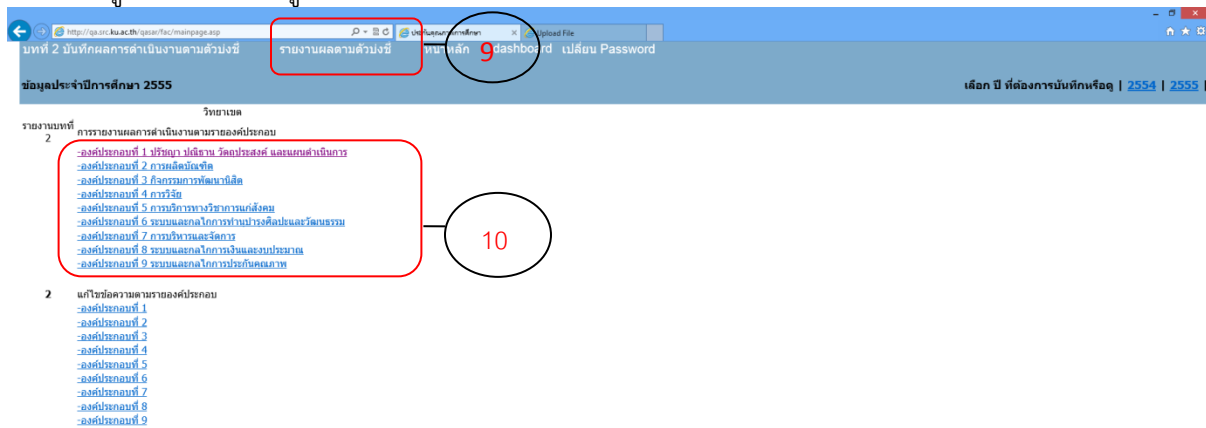
**ขั้นตอนที่ 7.** การบันทึกเอกสาร/หลักฐาน ประกอบการรายงานผลการดำเนินงาน โดยสามารถระบุลิงค์เชื่อมโยงเอกสารหรือเว็บไซต์ และสามารถอัปโหลดเอกสารได้



**ขั้นตอนที่ 8** การอัปโหลดเอกสารที่เราต้องการ โดยคลิกBrowse เลือกไฟล์ที่เราต้องการและคลิก Uploadเอกสาร



**ขั้นตอนที่ 9.** รายงานตัวบ่งชี้ ตามขั้นตอนที่ 9 หลังจากที่บันทึกผลการดำเนินงานและUploadเอกสารครบถ้วนแล้ว ผู้บันทึกข้อมูลสามารถเรียกดูรายงานการประเมินตนเองได้ โดยแยกรายงานผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบ



**ขั้นตอนที่ 10** ในขั้นตอนที่ 10 จะเป็นการรายงานผลการดำเนินงาน ที่ได้ทำการบันทึกไว้ตามขั้นตอนตั้งแต่ขั้นตอนที่ 1-9 ทั้งนี้ ในการรายงานผลการดำเนินงานนั้น จะแยกเป็นองค์ประกอบและสามารถตรวจสอบเอกสารหลักฐานที่ทำการบันทึกว่าถูกต้องหรือไม่ เพื่อทำการปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องครบถ้วนสมบูรณ์ได้ต่อไป

#### 4. การส่งเสริมและกระจายความรู้ และการแลกเปลี่ยนประสบการณ์

ในการส่งเสริมและการกระจายความรู้รวมถึงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ที่สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้นำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุน ซึ่งดำเนินงานในรูปแบบของ SAR online โดยมีหน่วยงานภายในวิทยาเขตศรีราชา ที่นำระบบ SAR online ไปใช้คือ คณะวิทยาศาสตร์ศรีราชา คณะวิศวกรรมศาสตร์ศรีราชา และสำนักวิทยบริการ ส่วนหน่วยงานภายนอกวิทยาเขต ที่ให้ความสนใจและนำบุคลากรเข้าเยี่ยมชมและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านประกันคุณภาพ คือ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลภาคตะวันออก คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ และคณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งนี้คณะเศรษฐศาสตร์ ให้ความสนใจที่จะนำโปรแกรม SAR online ไปใช้ในคณะและอยู่ระหว่างดำเนินการประสานงานเพื่อขอใช้โปรแกรมอย่างเป็นทางการ รวมถึงการมีบริการวิชาการร่วมกันในอนาคต

### 5. ผลการดำเนินงาน (Output) ที่สำคัญ

ผลการดำเนินงาน (Output) ในที่นี้ คือผลการประเมินคุณภาพจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ภายใน 6 ปีการศึกษา โดยจะแบ่งเป็นสองช่วง คือก่อนการนำระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2549-2551 (ตามตารางที่ 1) และหลังจากนำระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในปีการศึกษา 2552-2554 (ตามตารางที่ 2) มีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 1 : พิจารณาผลการประเมินจากคณะกรรมการก่อนนำระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ย้อนหลัง 3 ปี จำแนก ตามองค์ประกอบและปีการศึกษาดังนี้

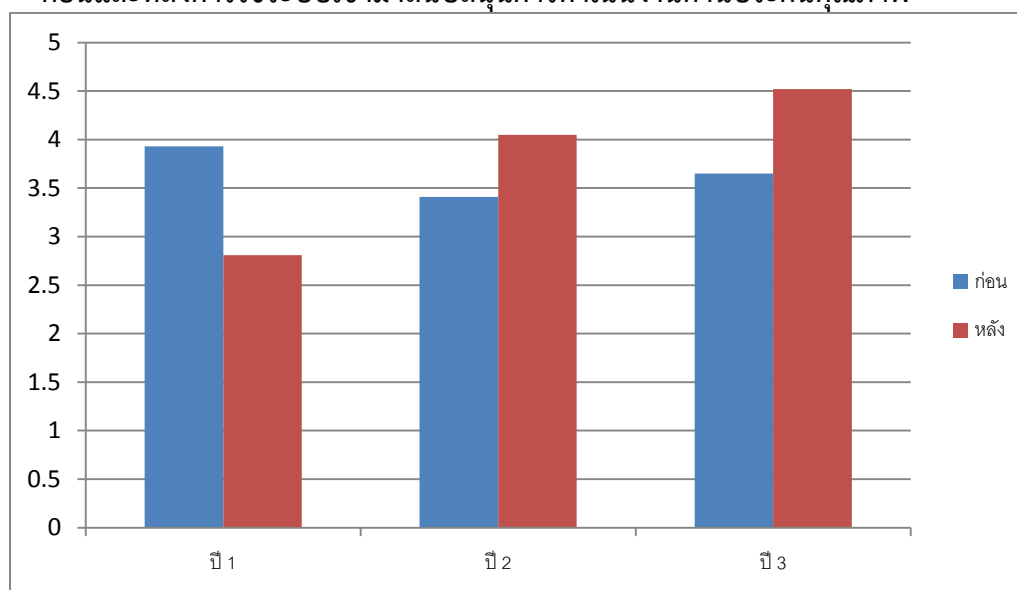
องค์ประกอบ	ปี 1 ปีการศึกษา 2549	ปี 2 ปีการศึกษา 2550	ปี 3 ปีการศึกษา 2551
องค์ประกอบที่ 1	4.75	3.25	2.50
องค์ประกอบที่ 2	1.88	2.14	2.20
องค์ประกอบที่ 3	3.64	3.73	3.73
องค์ประกอบที่ 4	4.33	4.33	3.50
องค์ประกอบที่ 5	5.00	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 6	4.00	2.00	5.00
รวมองค์ประกอบ	3.93	3.41	3.65

ตารางที่ 2 : พิจารณาผลการประเมินจากคณะกรรมการหลังจากนำระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ย้อนหลัง 3 ปี จำแนก ตามองค์ประกอบและปีการศึกษาดังนี้

องค์ประกอบ	ปี 1 ปีการศึกษา 2552	ปี 2 ปีการศึกษา 2553	ปี 3 ปีการศึกษา 2554
องค์ประกอบที่ 1	2.50	4.00	4.00
องค์ประกอบที่ 2	2.73	3.21	4.29

องค์ประกอบที่ 3	3.00	4.14	4.80
องค์ประกอบที่ 4	2.67	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 5	3.00	4.00	4.00
องค์ประกอบที่ 6	3.00	4.00	5.00
รวมองค์ประกอบ	2.81	4.05	4.52

กราฟแสดงการเปรียบเทียบค่าคะแนนจากคณะกรรมการประเมิน  
ก่อนและหลังการใช้ระบบเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ



จากกราฟจะพบว่าในช่วง 3 ปี (2549-2551) ก่อนการใช้ระบบสารสนเทศคะแนนผลการประเมินจากคณะกรรมการมีการขึ้น-ลง ไม่คงที่ แต่หลังการใช้ระบบสารสนเทศ 3 ปี (2552-2554) คะแนนจะเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มการคงที่ของค่าคะแนน และมีแนวโน้มที่ค่าคะแนนจะสูงขึ้นได้อีกในอนาคต

**6. ผลลัพธ์ความสำเร็จของการดำเนินงาน (Outcome) (หมายถึง คุณภาพของผลผลิตที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น การมีงานทำของบัณฑิต การจดสิทธิบัตรของงานวิจัย ความพึงพอใจในการให้บริการ การได้รับรางวัล) ที่สำคัญ**

จากผลการดำเนินงาน (Outcome) ของการนำระบบสารสนเทศมาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ในส่วนของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง SAR ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชาเมื่อเปรียบเทียบก่อนใช้ระบบฯ และหลังจากนำระบบมาใช้ พบว่า

-ผลการประเมินก่อนนำระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) 3 ปี (2549-2551) พบว่าองค์ประกอบโดยรวมมีการเพิ่มขึ้นและลดลงไม่เป็นระบบและจะเห็นได้ว่าผลคะแนนที่คณะกรรมการให้เมื่อเปรียบเทียบย้อนหลังก่อนนำระบบมาใช้ 3 ปี มีการเพิ่มขึ้น ลดลงของคะแนนที่ไม่แน่นอน เพราะมีปัจจัยอื่น ๆ ที่มากระทบทำให้ระดับคะแนนไม่ปรับตัวเพิ่มขึ้นและคงที่ มีสาเหตุคือการเข้าออกของบุคลากร



ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ภายในหน่วยงาน และการปรับเกณฑ์การประเมิน

-ผลการประเมินหลังนำระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยให้การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) 3 ปี (2552-2554) พบว่าผลการประเมินมีการปรับตัวของค่าคะแนนสูงขึ้นและมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคต สาเหตุที่พบเกิดจากอัตราการเข้าออกของบุคลากรผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ลดลง และระยะเวลาที่ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ รายงานผลการดำเนินงานในระบบ SAR online นั้นใช้เวลาในการดำเนินงานในการบันทึกเอกสาร หลักฐาน ทำให้มี ระยะเวลาในการการตรวจทานผลการดำเนินงานมากขึ้นส่งผลทำให้ผลงานที่ได้มีคุณภาพมากขึ้น

#### 7. ประสิทธิภาพของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน (หมายถึง ความคุ้มค่าของการใช้ทรัพยากรในการดำเนินงาน)

การนำระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ของสำนักงานวิทยาเขต เป็นการนำระบบสารสนเทศ เข้ามาช่วยให้การดำเนินงานให้สะดวก รวดเร็ว ลดระยะเวลาในการจัดทำรายงานการ ประเมินตนเองของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา (SAR online) บุคลากรผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานด้านประกัน คุณภาพได้สะดวกในทุกที่มีสัญญาณอินเทอร์เน็ต และสามารถตรวจสอบความถูกต้องพร้อมทั้งแก้ไข ปรับปรุงข้อมูล และประมวลผลได้ทันที ซึ่งเป็นการลดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อน ส่งผลให้คะแนนการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานที่ กำหนดของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีอัตราที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงทำให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ การศึกษา ของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา “มีประสิทธิภาพ” มากยิ่งขึ้น และส่งผลให้เกิด “ประสิทธิผล” คือผลการ ดำเนินงานมีค่าคะแนนที่สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

## 8. การประเมินผลและการนำผลการประเมินมาใช้เพื่อการพัฒนาปรับปรุงในอนาคต

จากผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2555 จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในพบว่า คณะกรรมการไม่สามารถเปิดข้อมูลเอกสาร หลักฐาน บางตัวบ่งชี้ได้ ซึ่งอาจเกิดจากการบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้องตามขั้นตอน หรืออาจเกิดจากระบบฯ ทั้งนี้ผู้พัฒนาโปรแกรมได้ทราบถึงปัญหาดังกล่าวและได้ดำเนินการปรับปรุงข้อผิดพลาดดังกล่าวแล้ว และจะชี้แจงขั้นตอนการบันทึกเอกสารหลักฐานให้กับผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ให้ชัดเจนต่อไป

## 9. การเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่น (ถ้ามี)

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ เพื่อรองรับการรายงานผลการดำเนินงาน โปรแกรม SAR online ในฐานะที่เป็นหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ โดยมีการพัฒนาปรับปรุง โปรแกรม SAR online อย่างต่อเนื่อง หากแต่หน่วยงานภายในวิทยาเขตเพิ่งเริ่มนำโปรแกรม SAR online ไปใช้ในปีการศึกษา 2555 ที่ผ่านมา สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา จึงยังไม่สามารถเทียบเคียงกับหน่วยงานอื่นได้ชัดเจน

## 10. บ่งชี้ความเป็นแนวปฏิบัติที่ดี

วิทยาเขตศรีราชา ประกอบด้วยหน่วยงานย่อย 7 หน่วยงาน แบ่งเป็น 5 คณะวิชา 2 สำนัก ในปีการศึกษา 2555 ได้มีหน่วยงานทำหน้าที่สื่อขอความอนุเคราะห์ใช้โปรแกรม SAR online จำนวน 4 หน่วยงาน คือ คณะวิทยาการจัดการ คณะวิศวกรรมศาสตร์ ศรีราชา คณะวิทยาศาสตร์ศรีราชา และ สำนักวิทยบริการ จึงเป็นอีกหนึ่งความก้าวหน้าของการพัฒนาโปรแกรม SAR online ที่สามารถรองรับการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพได้ทั้ง 9 องค์กรประกอบ ของคณะวิชา และ 6 องค์กรประกอบ ของหน่วยงานสนับสนุน และคาดว่าในอนาคตจะสามารถเชื่อมโยงการบันทึกข้อมูลในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองได้ครบทั้ง 7 หน่วยงาน ซึ่งอาจจะถือได้ว่าเป็นแนวปฏิบัติที่ดีได้ในอนาคต

## 11. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

การนำระบบสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ของสำนักงานวิทยาเขตในส่วนของการรายงานการประเมินตนเอง (SAR online) ทำให้เกิดความสำเร็จ 2 ด้าน คือ

### 1. ด้านบุคลากร

ความสำเร็จในด้านนี้คือการที่สามารถทำให้บุคลากรภายในสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีความเข้าใจในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ มากยิ่งขึ้น โดยที่เข้าใจว่าการรายงานผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ เป็นการรายงานผลการดำเนินงานตามภาระงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ ไม่ได้เป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้น หากแตเมื่อนำระบบการประกันคุณภาพเข้ามาแล้วจะสามารถประเมินตนเองได้ว่าภาระงานหรืองานประจำที่ตนเองปฏิบัติอยู่นั้น มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และยังสามารถทราบว่ายังมีข้อบกพร่องตรงไหน ส่งผลให้สามารถนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้นในรอบปีถัดไป

### 2. ด้านระบบสารสนเทศ

ความสำเร็จในด้านนี้ คือ มีการพัฒนารูปแบบการรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ให้ทันสมัย ง่ายต่อการจัดเก็บข้อมูล รวมถึง ลดระยะเวลาในการดำเนินงาน อีกทั้งยังสามารถลดค่าใช้จ่ายด้านวัสดุสิ้นเปลือง ทั้งนี้ ยังสามารถอำนวยความสะดวกให้กับคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ในการตรวจประเมินในระบบ online โดย

ความสำเร็จด้านนี้ส่งผลให้ได้รับความสนใจจากทั้งหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก ที่ขอเข้าเยี่ยมชม ศึกษาดูงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในการพัฒนาโปรแกรม SAR online อีกด้วย

## 12. การตั้งเป้าหมายการดำเนินงานในอนาคต

การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุน การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของ สำนักงานวิทยาเขตศรีราชานั้น เกิดการพัฒนาด้านสารสนเทศรวมถึงบุคลากรมีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกัน คุณภาพมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา เป็นหน่วยงานหนึ่งภายในวิทยาเขตศรีราชา และหากในอนาคต ทุกหน่วยงานภายในวิทยาเขตศรีราชา นำระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการรายงานผลการดำเนินงาน SAR online ไปใช้ก็จะส่งผลให้การรวบรวมเอกสารหลักฐานในการรายงานผลการดำเนินงานของวิทยาเขตศรีราชามีความสะดวกรวดเร็ว และครบถ้วนสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ทั้งนี้ผู้พัฒนาระบบได้ดำเนินการปรับปรุงการรายงานในฐานข้อมูลให้สามารถรายงานผลการดำเนินงานในส่วนของคณะวิชาได้ทั้ง 9 องค์กรประกอบ และของหน่วยงานสนับสนุน 6 องค์กรประกอบ ทั้งนี้สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้เตรียมการพัฒนาระบบและอุปกรณ์ ที่จะรองรับการจัดเก็บข้อมูล ทุกหน่วยงานภายในวิทยาเขตศรีราชาอย่างสมบูรณ์

นำเสนอโดย : นายอุกฤษฏ์ มนูญจันทร์  
ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา