



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประจำปีการศึกษา 2555
ระหว่างวันที่ 1 – 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2556

โดย

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำนำ

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2555 ได้รับมอบหมายจาก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี ตามผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2555 (1 มิถุนายน 2555 - 31 พฤษภาคม 2556) ระหว่างวันที่ 1 - 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2556 เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการประเมินฯ หวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าผลการประเมินคุณภาพครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเกิดประโยชน์โดยรวมต่อ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2555

ประธานคณะกรรมการ น.อ.พ. (รองศาสตราจารย์บพิท จารุพันธ์)

ผู้ทรงคุณวุฒิ

รองประธานคณะกรรมการ (รองศาสตราจารย์พิภพ ลลิตาภรณ์)

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรรมการ (รองศาสตราจารย์ ดร.พนิต เข็มทอง)

คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรรมการ (อาจารย์ ดร.ปิยวัฒน์ ดิลกสัมพันธ์)

คณะวนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กรรมการและเลขานุการ (นางมุกดา เกตุแก้ว)

สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ผู้ช่วยเลขานุการ (นางสาวละอองดาว กะการดี)

ศูนย์นานาชาติสิรินธรเพื่อการวิจัยพัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วันที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2556

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	1
นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี	2
ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย	2
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2554	3
ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี.....	4
วัตถุประสงค์.....	4
กำหนดการประเมิน.....	4
วิธีการดำเนินงาน	4
เกณฑ์การประเมิน	6
ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ.....	7
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ.....	8
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก.....	9
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ	9
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ	10
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	11
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน.....	11
ภาคผนวก	14
ภาคผนวกที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผลการดำเนินงาน	15
ภาคผนวกที่ 2 ข้อมูลการสัมภาษณ์.....	16
ภาคผนวกที่ 3 ภาพกิจกรรม	20

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้รับการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปี การศึกษา 2555 ตามกระบวนการในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งดำเนินการ ประเมินคุณภาพภายใน ระหว่างวันที่ 1 – 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2556 โดยคณะกรรมการประเมินฯ ได้ ประเมินคุณภาพ จากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามรอบปีการศึกษา 2555 (1 มิถุนายน 2555 – 31 พฤษภาคม 2556) และรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการเยี่ยมชม และการสัมภาษณ์ผู้บริหาร กลุ่ม อาจารย์ บุคลากร และนิสิต จำนวน 19 คน

สำหรับผลการประเมินฯ พบว่า สำนักงานอธิการบดี มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดย หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.66 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะ กรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.41 ได้คุณภาพระดับดี ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย ปีการศึกษา 2555 (เต็ม 5)							
	ปัจจัยนำเข้า		กระบวนการ		ผลผลิต		รวม	
	สำนักงาน	กรรมการ	สำนักงาน	กรรมการ	สำนักงาน	กรรมการ	สำนักงาน	กรรมการ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก	-	-	5.00	2.00	4.47	4.47	4.65	3.65
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและ จัดการ	5.00	5.00	4.50	4.50	-	-	4.60	4.60
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและ งบประมาณ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพ	-	-	4.00	4.00	-	-	4.00	4.00
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและ ปรับปรุงระบบดำเนินงาน	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00
เฉลี่ยภาพรวม	5.00	5.00	4.67	4.33	4.47	4.47	4.66	4.41
ระดับคุณภาพ	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี	ดี	ดีมาก	ดี

สำหรับการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควร พัฒนา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการ ปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ภาพรวม

1. มีหน่วยงานในกำกับที่เป็นหลักในการสนับสนุนภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยได้ครบถ้วน และสามารถขับเคลื่อนนโยบายของมหาวิทยาลัยให้เป็นผลสำเร็จในหลายๆ เรื่อง อาทิ การเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว การพัฒนานิสิต ความเป็นเลิศด้านกีฬา และกิจกรรมสร้างรายได้ให้กับมหาวิทยาลัย เป็นต้น

2. มีระบบที่ดีในการกำกับดูแลและติดตามให้หน่วยงานในสังกัดได้ทำการปรับปรุงและพัฒนาผลการดำเนินงานของตนเอง ส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ในหลายตัวบ่งชี้ แม้ว่าจะไม่ครบถ้วนทุกตัวบ่งชี้ แต่มีการพัฒนาที่เด่นชัดในหลายหน่วยงาน เช่น การสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในหลายๆ กระบวนการ อย่างไรก็ตามในบางหน่วยงานก็ยังไม่มีการทบทวนหรือพัฒนากระบวนการของภารกิจที่ต้องทำอยู่เป็นประจำ ดังนั้น คณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ควรสร้างกลไกที่จะติดตาม สนับสนุนให้ทุกหน่วยงานได้มีการทบทวนพัฒนากระบวนการที่เป็นภารกิจหลักของตนเองอย่างสม่ำเสมอ

3. สำนักงานอธิการบดีมีหน่วยงานในสังกัดจำนวนมากถึง 17 หน่วยงาน บางหน่วยงานมีขนาดเล็ก มีภารกิจที่เฉพาะกิจ ทำให้หน่วยงานดังกล่าวไม่อาจดำเนินงานตามองค์ประกอบของการประกันคุณภาพได้ครบทุกตัวบ่งชี้ คณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ควรมองภาพรวมของทั้งสำนักงาน พร้อมทั้งสรุปประเด็นต่างๆ ของทุกหน่วยงานในสังกัดว่า หน่วยงานใดในสังกัดยังมีจุดอ่อนหรือยังไม่สามารถดำเนินการตามตัวบ่งชี้ใดที่มีความสำคัญต่อภารกิจหลักของตนเอง เพื่อจะได้เสนอแนะให้ความช่วยเหลือแก่หน่วยงานนั้นๆ ส่วนกลุ่มงานขนาดเล็กที่ทำหน้าที่ประสานงานเท่านั้น เช่น กลุ่มงานในสำนักงานอธิการบดี ไม่จำเป็นต้องจัดทำ SAR ของตนเอง เนื่องจากไม่สามารถดำเนินการได้ครบ 6 องค์ประกอบ

ข้อเสนอแนะระดับมหาวิทยาลัย

- ผู้บริหารระดับสูง (อธิการบดี รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี) ทุกฝ่าย และผู้อำนวยการหน่วยงานทุกหน่วยงาน ควรมีส่วนร่วมในการเข้ามากำกับดูแลอย่างใกล้ชิดในระบบประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ทั้งในฐานะผู้บังคับบัญชา และในฐานะผู้นำองค์กรหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจและเป็นปัจจัยความสำเร็จในการขับเคลื่อนผลการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดีให้เป็นไปตามเป้าหมาย

นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี

ไม่พบแนวปฏิบัติที่ดี

ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง สามารถสนับสนุนการบริหารงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยครอบคลุมทุกด้าน ทั้งใน ด้านการศึกษา การพัฒนานิสิตให้มีความรู้ มีคุณธรรม การพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรในด้านทักษะ ความรู้ และ

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2554

การติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ ในรอบปีการศึกษา 2554 พบว่า สำนักงานอธิการบดี มีการนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ เกือบครบทุกประเด็น โดยมีกิจกรรมทั้งหมด จำนวน 39 กิจกรรม มีการดำเนินการแล้ว 31 กิจกรรม อยู่ระหว่างดำเนินการ 5 กิจกรรม และยังไม่ได้ดำเนินการ 3 กิจกรรม ได้แก่

1. การจัดการความรู้งานการประชุม ของกองกลาง
2. โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการเงินและพัสดุ (กองยานพาหนะฯ) โดยจะดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
3. การปรับปรุงการเบิกจ่ายพัสดุออนไลน์ (กองคลัง)

ทั้งนี้ สำนักงานอธิการบดี ควรมีการกำกับติดตามให้มีการดำเนินการตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ และเกิดผลสำเร็จในการดำเนินงานให้ครบทุกประเด็น

ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี

สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการระบบประกันคุณภาพในรูปแบบสำนัก 6 องค์ประกอบ โดยได้รับการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยแล้ว 11 ครั้ง ซึ่งผลการประเมินในรอบปีการศึกษา 2554 (1 มิถุนายน 2554 – 31 พฤษภาคม 2555) ระหว่างวันที่ 16 – 18 กรกฎาคม 2555 พบว่า มีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.43 ได้คุณภาพระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 ได้คุณภาพดี

วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายใน

1. เพื่อยืนยันสภาพการดำเนินงานของหน่วยงานและประเมินคุณภาพ ที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
2. พิจารณาความเชื่อมโยงของทุกองค์ประกอบในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน และการตอบสนองพันธกิจและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการค้นหานวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน
3. ติดตามประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา
4. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

กรอบการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานจากผลการประเมินคุณภาพภายใน

1. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงาน รวมทั้งด้านการบริหารจัดการ
2. ประสิทธิภาพของแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา
3. การค้นหานวัตกรรม และแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ

กำหนดการประเมิน

วันจันทร์ที่ 1 กรกฎาคม พ.ศ. 2556

08:30 – 09:00 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประชุมหารือเพื่อวางแผนการประเมิน ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี

09:00 – 10:00 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน พบผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี

– ประธานคณะกรรมการฯ กล่าวแนะนำคณะกรรมการ พร้อมชี้แจง

วัตถุประสงค์ และแนวทางในการประเมินกลุ่มหน่วยงานที่สนับสนุนการบริหาร

- ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี รายงานผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2555 ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานหรือสถานภาพของหน่วยงานในปัจจุบัน
2. สรุปผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพภายในของหน่วยงาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต
3. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีที่ผ่านมา
4. แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงของหน่วยงานในอนาคต
5. นวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ

- คณะกรรมการประเมินฯ ชักถามเพิ่มเติม

- 10:00 – 12:00 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
- 12:00 – 13:00 น. คณะกรรมการประเมินฯ รับประทานอาหารกลางวัน ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
- 13:00 – 16:30 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน (ต่อ) ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี

วันอังคารที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ. 2556

- 09:00 – 10:00 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประชุมหารือ และตรวจสอบเอกสารหลักฐาน ต่อ ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
- 10:00 – 12:00 น. คณะกรรมการประเมินฯ สัมภาษณ์ ณ ห้องประชุม ณ ห้องประชุม 5, 6, 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
- 10:00 – 10:40 น. - บุคลากรที่รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี จำนวน 10 คน
- 10:40 – 11:20 น. - อาจารย์ที่รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี จำนวน 5 คน
- 11:20 – 12:00 น. - กลุ่มนิสิต จำนวน 6 คน
(โดยมีนิสิตระดับปริญญาตรีจากประเทศในกลุ่มอาเซียน เช่น ลาว กัมพูชา ประมาณ 2 คน)
- 12:00 – 13:00 น. คณะกรรมการประเมินฯ รับประทานอาหารกลางวัน ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
- 13:00 – 16:30 น. คณะกรรมการประเมินฯ สัมภาษณ์หัวหน้างานและเยี่ยมชม
- 13:00 – 13:30 น. - กองแผนงาน
- 13:30 – 14:00 น. - กองการเจ้าหน้าที่

- 14.00 – 14.30 น. - กองคลัง
- 14:30 – 15:00 น. - สำนักงานทรัพย์สิน
- 15:00 – 15:30 น. - สำนักการกีฬา
- 15:30 – 16:00 น. - ศูนย์การศึกษานานาชาติ

วันพุธที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ. 2556

- 09:00 – 12:00 น. คณะกรรมการประเมินฯ สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
- 12:00 – 13:00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
- 13:00 – 15:30 น. คณะกรรมการประเมินฯ รายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในให้ผู้บริหาร และบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี รับทราบ ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์

วิธีการดำเนินงาน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2555 ได้ศึกษา รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report – SAR) แบบเก็บข้อมูลดิบ และแบบเก็บข้อมูล พื้นฐาน (Common data set) ของสำนักงานอธิการบดี ตามผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2555 ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2555 ถึง 31 พฤษภาคม 2556 และหลักฐานเพื่อการประเมินตามรายการที่ระบุไว้ใน รายงานการประเมินตนเอง และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการเยี่ยมชม และการสัมภาษณ์ ผู้รับบริการ กลุ่มอาจารย์ บุคลากร และนิสิต จำนวน 19 คน

เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินภาพรวมของทุกองค์ประกอบ และรายตัวบ่งชี้ มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งเป็นการประเมินตามเกณฑ์ 5 คะแนน ส่วนการบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการ ไม่มีคะแนน สำหรับการแปลความหมายผลการประเมินตามเกณฑ์ 5 คะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 0.00 – 1.50	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50	หมายถึง	การดำเนินงานระดับพอใช้
คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดี
คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดีมาก

สำหรับการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดเพื่อให้หน่วยงานสามารถพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง สอดรับกับนโยบายและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการพัฒนามหาวิทยาลัย

ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

สำนักงานอธิการบดี มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.66 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.41 ได้คุณภาพระดับดี รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพภายในรายองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้	หน่วย	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน ปี 2555				คะแนนผลประเมิน		
		2555	2556	สำนักงาน		กรรมการ		สำนัก งาน	กรรมการ	
				ตัวตั้ง	ผลสัมฤทธิ์ (%)	ตัวตั้ง	ผลสัมฤทธิ์ (%)			
คะแนนเฉลี่ยภาพรวมตามตัวบ่งชี้ 12 ตัวบ่งชี้								4.66	4.41	
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (สกอ.)								5.00	5.00	
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	8	8	8	8	5.00	5.00		
องค์ประกอบที่ 2 การกิจหลัก								4.65	3.65	
2.1	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	600,685.18	3.94	600,685.18	3.94	3.94	3.94
					152,435.00		152,435.00			
2.2	ระดับความสำเร็จของการ ให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของ ผู้รับบริการ	ข้อ	5	5	5	2	5.00	2.00		
หมายเหตุ : ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ 3 ข้อ ได้แก่ - ข้อ 1 การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ไม่ถูกต้อง - ข้อ 2 การวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ มีเพียงบางหน่วยงาน - ข้อ 5 การนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป ยังไม่พบหลักฐานที่ชัดเจน										
2.3	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติ ทางศิลปะและวัฒนธรรม	ข้อ	5	5	5	5	5.00	5.00		
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ								4.60	4.60	
3.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการ ประจำหน่วยงาน และ ผู้บริหารทุกระดับของ หน่วยงาน	ข้อ	6	7	6	6	4.00	4.00		
หมายเหตุ : ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ 1 ข้อ ได้แก่ - ข้อ 7 คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการ บริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม ยังไม่มีการดำเนินการ										
3.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบัน เรียนรู้	ข้อ	5	5	5	5	5.00	5.00		

ตัวบ่งชี้	หน่วย	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน ปี 2555				คะแนนผลประเมิน		
		2555	2556	สำนักงาน		กรรมการ		สำนัก งาน	กรรมการ	
				ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%)	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%)			
		ตัวหาร	หรือสัดส่วน)	ตัวหาร	หรือสัดส่วน)					
3.3	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	6	6	6		6	5.00	5.00	
3.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	6	7	6		6	4.00	4.00	
หมายเหตุ : ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ 1 ข้อ ได้แก่ - ข้อ 7 ยังไม่มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร										
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับ การพัฒนาความรู้ และทักษะ วิชาชีพที่สอดคล้องกับการ ปฏิบัติงาน ทั้งในประเทศหรือ ต่างประเทศ	ร้อยละ	90.00	95.00	877.00	94.30	877.00	94.30	5.00	5.00
					930.00		930.00			
องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ								5.00	5.00	
4.1	ระบบและกลไกการเงินและ งบประมาณ	ข้อ	7	7	7		7	5.00	5.00	
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ								4.00	4.00	
5.1	ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อ	8	8	8		7	4.00	4.00	
หมายเหตุ : ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ 2 ข้อ ได้แก่ - ข้อ 2 ยังไม่มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและ ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน - ข้อ 5 มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน แต่ยังไม่ส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้										
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน								5.00	5.00	
6.1	ระดับความสำเร็จของการ พัฒนาและปรับปรุง กระบวนการดำเนินงาน	ข้อ	5	5	5		5	5.00	5.00	

สำหรับผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ในรอบปีการศึกษา 2555 สามารถสรุปผลการดำเนินงานรายองค์ประกอบได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก

โดยสำนักงานอธิการบดี มีกระบวนการดำเนินงานไปตามเกณฑ์การประเมินครบถ้วนทุกประเด็น

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 3.65 ได้คุณภาพระดับดี

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก สรุปได้ดังนี้

จุดที่ควรพัฒนา

1. งานของสำนักงานอธิการบดีส่วนใหญ่เป็นการให้บริการแก่บุคลากร นิสิต และบุคคลทั่วไป แต่ผลการประเมินความพึงพอใจในรายงานของการให้บริการยังต่ำกว่าเป้าหมายที่วางไว้ ในระดับความพึงพอใจที่ระดับคะแนน 4.00 แต่ทำได้เพียง 3.94 ซึ่งถือว่ายังไม่บรรลุเป้าหมาย
2. การจัดทำแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการยังไม่ถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐานของตัวบ่งชี้
3. ไม่พบการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการที่ได้สำรวจความต้องการไว้ล่วงหน้า พบเพียงความต้องการที่ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจของกิจกรรมที่ได้ทำไปแล้ว จึงไม่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานตามตัวบ่งชี้
4. ไม่พบหลักฐานที่ชัดเจน ในการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักงานฯ ควรพิจารณาในรายละเอียดว่า หัวข้อใดของการให้บริการในส่วนใด หน่วยงานใดที่ยังมีผลการประเมินต่ำกว่าเป้าหมาย และให้หน่วยงานนั้นๆ วิเคราะห์ถึงสาเหตุเพื่อวางแผนที่จะปรับปรุงในปีต่อไป
2. การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกต้องและสมบูรณ์ ควรพิจารณาจัดทำโดยมีการสอบถามจากผู้รับบริการแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะงานเดียวกันโดยตรง (functional competency) หรืออาจเป็นการสอบถามจากผู้รับบริการที่มีลักษณะงานแตกต่างกัน แต่เป็นความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาในสมรรถนะเดียวกัน (ภาษา อีเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ) ทั้งนี้ ควรมีการสำรวจความต้องการล่วงหน้าก่อนทำกิจกรรม เพื่อนำข้อมูลมาวางแผนการทำกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. ควรมีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการมาพิจารณา และมีการแจ้งผลการพิจารณา ตลอดจนสิ่งที่ได้มีการพัฒนาปรับปรุงไปแล้ว ให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
4. การพิจารณาจัดทำโครงการ/กิจกรรมเพื่อพัฒนาสุนทรียภาพในเชิงวัฒนธรรมนั้น หน่วยงานควรพิจารณาจัดกิจกรรมอื่นๆ ที่นอกเหนือกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เป็นไปตามเทศกาล เช่น ทำบุญวันขึ้นปีใหม่ รดน้ำดำหัวในวันสงกรานต์ หรือการจัดงานมุทิตาจิตให้แก่ผู้อาวุโส เป็นต้น แต่หากสำนักงานฯ ได้

5. ในการกำหนดเกณฑ์การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากทุกหน่วยงาน ควรกำหนดเป็นเกณฑ์ที่เป็นแบบเดียวกันทั้งหมด 17 หน่วยงาน และในกรณีที่ใช้ค่าเฉลี่ยเป็นตัวกำหนดเกณฑ์ สมควรกำหนดให้สอดคล้องกับเกณฑ์ตัดสิน เช่น ผู้เข้ารับบริการทุกคนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมากขึ้นไปไม่น้อยกว่า 3.51 (ระดับมาก)

6. จากรายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของบางหน่วยงาน พบว่า ข้อมูลที่นำเสนอยังมีได้ตัดสินผล เนื่องจากมิได้กำหนดเกณฑ์การตัดสิน

7. ในกรณีการประเมินผลโครงการพัฒนาบุคลากร ซึ่งสำนักงานฯ ได้มีการประเมินครบทั้ง 3 ด้านแล้วนั้น เฉพาะด้านความรู้ความเข้าใจ ซึ่งเป็นวัตถุประสงค์หลักของการสัมมนา/อบรม ควรที่จะมีการวัดผลในลักษณะการทดสอบความรู้มากกว่าจะเป็นการสอบถามความคิดเห็นว่ารู้เข้าใจมากน้อยเพียงใด

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง **มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 ได้คุณภาพระดับดีมาก** ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการ **มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 ได้คุณภาพระดับดีมาก**

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

- ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญในการจัดกิจกรรมการจัดการความรู้ เพื่อพัฒนางานภายใต้ความรับผิดชอบ

จุดที่ควรพัฒนา

1. ไม่พบการดำเนินการของคณะกรรมการประจำหน่วยงานที่กำกับดูแลสำนักงานอธิการบดี นำผลการบริหารงานของผู้บริหาร และผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

2. ไม่พบการนำผลที่ได้จากการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรไปจัดทำแผนเพื่อปรับปรุงการบริหารงานด้านการพัฒนาบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

- เนื่องจากสำนักงานอธิการบดีไม่มีคณะกรรมการประจำสำนักงานโดยตรง ดังนั้น ควรมีการมอบหมายให้รองอธิการบดี หรือผู้ช่วยอธิการบดีที่กำกับดูแลหน่วยงานนั้นๆ เป็นผู้นำผลการประเมินตนเองของหน่วยงาน การประเมินผู้บริหารของหน่วยงาน ไปพิจารณาและร่วมกับผู้บริหารของหน่วยงานนั้นๆ ในการวางแผนเพื่อปรับปรุงพัฒนางานบางจุดที่ยังเป็นจุดอ่อนอยู่

ข้อสังเกต

- กิจกรรมการจัดการความรู้ในบางหน่วยงานมีลักษณะที่ยังไม่ชัดเจน ว่าเป็นกิจกรรมจัดการความรู้หรือไม่ ควรมีการสร้างความเข้าใจในการจัดการความรู้ให้มากยิ่งขึ้น

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

- มีการพัฒนาระบบบริหารการเงินอยู่เสมอ อาทิ การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เช่น ระบบการจัดทำงบประมาณผ่านระบบเครือข่าย e-Revenue การจ่ายค่าธรรมเนียมของการศึกษาโครงการพิเศษของนักเรียนโรงเรียนสาธิตแห่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ผ่านระบบ bill payment เป็นต้น

ข้อสังเกต

- หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีส่วนใหญ่ไม่มีรายได้ของตนเอง ต้องใช้งบประมาณจากส่วนกลาง การรายงานการใช้จ่ายงบประมาณในแต่ละปีได้รายงานในลักษณะใช้งบประมาณติดลบ และต้องมีการปรับแผนขอใช้งบประมาณเพิ่มเติม จนเป็นลักษณะปกติที่ต้องมีการปรับแผนการใช้งบประมาณ แต่ก็สามารถดำเนินงานตามภารกิจได้ โดยยังได้รับการสนับสนุนจากรายได้ส่วนกลาง

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

1. มีโครงสร้างคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดีที่เหมาะสม
2. ทีมงานทำประกันคุณภาพภายในของสำนักงานอธิการบดีมีประสิทธิภาพในการทำงาน

แนวทางเสริม

1. บทบาทผู้นำองค์กรหรือหน่วยงานเป็นสิ่งจำเป็นต่อความสำเร็จของการบริหารเชิงบูรณาการภายใต้ระบบประกันคุณภาพ และความสำเร็จของการบริหารเชิงบูรณาการ ภายใต้ระบบประกันคุณภาพสามารถทำให้งานของสำนักงานอธิการบดีโดยรวม ง่ายและเบาลง 60% ลดค่าใช้จ่ายโดยรวมได้ 30%

2. ผู้บริหาร ควรศึกษาและทำความเข้าใจระบบประกันคุณภาพให้รู้แจ้งทุกองค์ประกอบ การจัดทำ SAR ของทุกหน่วยงานรวม 17 เล่ม อาจไม่เสียว่าภาพรวมของคุณภาพในระบบการประกันคุณภาพภายในของสำนักงานอธิการบดี ดีกว่าการจัดทำ SAR ในภาพรวมเพียงเล่มเดียว

จุดที่ควรพัฒนา

1. ไม่พบหลักฐานการให้ความสำคัญด้านการประกันคุณภาพภายใน จากผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานไปยังหน่วยงานย่อย
2. การนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงานและส่งผลให้มีการพัฒนาที่ดีขึ้น ยังทำได้ไม่ครบทุกหน่วยงานในแต่ละตัวบ่งชี้

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการจัดประชุมชี้แจงผู้บริหารระดับสูงที่กำกับดูแลหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดี และให้นโยบายที่สำคัญแก่หน่วยงานในสังกัด ในการที่เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพในแต่ละภารกิจของหน่วยงาน นั้นว่า หากมีการพัฒนาที่ดีขึ้นในเรื่องนั้นๆ แล้วจะส่งผลดีแก่สำนักงานอย่างไร หากไม่มีการพัฒนาปรับปรุงจะเกิดผลกระทบอย่างไร
2. ควรมีคณะทำงานที่จะติดตามให้ทุกหน่วยงานได้ทำการปรับปรุงพัฒนางานในส่วนที่ได้รับคำแนะนำ ข้อเสนอแนะจากการตรวจประกันคุณภาพในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานของตนเองในส่วนที่ยังเป็นจุดอ่อนให้ดีขึ้น ทันทับรอบการตรวจประกันคุณภาพในปีถัดไป

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

1. บุคลากรของสำนักงานอธิการบดีคุ้นเคยกับการพัฒนาและปรับปรุงงาน รวมทั้งทำงานภายใต้สภาวะกดดันอยู่เสมอ ทั้งนี้เนื่องจากเป็นหน่วยงานสนับสนุนและให้บริการ จึงถูกกดดันและขับเคลื่อนให้ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงจากผู้ใช้บริการตลอดเวลา

แนวทางเสริม

1. ควรเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานในคู่มือประกันคุณภาพให้กับทีมงานประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี เนื่องจากยังขาดความเข้าใจในเกณฑ์มาตรฐาน และคำจำกัดความที่ใช้ในคู่มือประกันคุณภาพ

2. ควรนำแนวนโยบาย มุ่งมั่นบริการ ประสานภารกิจมาใช้ให้เกิดประโยชน์อย่างจริงจัง เนื่องจากในการทำงานยังขาดการประสานงานระหว่างหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีอย่างเพียงพอ ทำให้การแก้ปัญหาที่ต้องอาศัยความร่วมมือและประสานงานระหว่างหน่วยงานไม่ได้รับการแก้ไข เนื่องจากมองไม่เห็นปัญหาและสาเหตุของปัญหา แต่ต้องรับผลของปัญหาที่เกิดขึ้น

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1
ข้อมูลพื้นฐานผลการดำเนินงาน

ข้อมูลพื้นฐาน		หน่วย	ผลการดำเนินงาน	
			ปีการศึกษา 2555	
			สำนักงาน	กรรมการ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ				
1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	8	8
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก				
2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	3.94	3.94
3	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ข้อ	5	2
4	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ข้อ	5	5
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ				
5	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	ข้อ	6	6
6	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	5	5
7	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	6	6
8	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	6	6
9	จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	คน	877	877
10	จำนวนบุคลากรทั้งหมด (ไม่รวมหมวดแรงงาน 384 คน)	คน	930	930
11	จำนวนบุคลากรประจำที่ปฏิบัติงานจริง (ไม่นับรวมผู้ลาศึกษาต่อ)	คน	930	930
12	จำนวนบุคลากรประจำที่ลาศึกษาต่อ	คน	-	-
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ				
13	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	ข้อ	7	7
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ				
14	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อ	8	7
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน				
15	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	ข้อ	5	5

ภาคผนวกที่ 2

ข้อมูลการสัมภาษณ์

กลุ่มบุคลากรที่รับบริการจากสำนักงานอธิการบดี จำนวน 11 คน

1. การรับบริการจากหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานอธิการบดี และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

- สถานพยาบาล มีการให้บริการรักษาสุขภาพที่หลากหลาย มีความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ซึ่งมีการให้บริการที่ดี มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
- มีการประสานงานกับกองแผนงาน ได้รับบริการที่ดีในการปรับแผนการดำเนินกิจกรรมที่มีลักษณะเร่งด่วน เช่น การจัดเลี้ยงผู้มีอุปการคุณให้กับมหาวิทยาลัย แต่เมื่อดำเนินการตามขั้นตอนการปรับแผนแล้ว ต้องทำเรื่องขออนุมัติจากกองคลัง กองแผนงานควรสำเนาเรื่องการปรับแผนของหน่วยงานส่งให้กองคลังด้วย เพื่อไม่ให้เกิดการดำเนินงานล่าช้า จึงควรมีการประสานความร่วมมือในการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานที่มีขั้นตอนต่อเนื่องกัน
- มีการปรึกษาปัญหาเกี่ยวกับสำนักงานกฎหมาย เกี่ยวกับหลักเกณฑ์เกี่ยวกับค่าธรรมเนียมเบี้ยประชุม เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเบิกจ่าย ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี
- มีการประสานงานกับกองกลาง เกี่ยวกับการประสานงานพิธีการ งานประชุม ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นอย่างดี แต่มีปัญหาการจัดส่งเอกสารประกอบการประชุม ส่งให้วิทยาเขตล่าช้า ไม่ทันเวลา ควรจัดทำเอกสารดาวน์โหลดไว้บนเว็บไซต์
- มีการประสานงานกับสำนักงานบริการวิชาการ เกี่ยวกับโครงการพัฒนาวิชาการ ซึ่งสำนักงานมีการติดตามการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด โดยมีระเบียบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน
- มีการประสานงานกับกองยานพาหนะ ในการตัดต้นไม้บริเวณใกล้เคียงกับคณะ ซึ่งเจ้าหน้าที่มาดำเนินการอย่างทันท่วงที ปฏิบัติงานรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม การจ่ายค่าเบี้ยเลี้ยงคนขับรถ หรือค่าบำรุงรักษา ซึ่งต้องดำเนินการผ่านระบบ ERP ควรกำหนดให้มีการจ่ายรวมกันทั้ง 2 ส่วน เพื่อให้การโอนเงินได้สะดวกในครั้งเดียว
- กองการเจ้าหน้าที่ มีการให้บริการที่ดี มีคู่มือแนะนำการให้บริการบนเว็บไซต์ และมีแบบฟอร์มต่างๆ ที่สามารถดาวน์โหลดได้สะดวก ซึ่งมีการปรับปรุงข้อมูลบนเว็บไซต์ที่เป็นปัจจุบัน รวมทั้งมีการประสานงานเกี่ยวกับ การออกคำสั่งจ้างพนักงานต่างๆ ซึ่งเจ้าหน้าที่ให้บริการและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี อย่างไรก็ตาม เจ้าหน้าที่บางคนยังไม่สามารถให้คำตอบแทนกันได้ ควรให้เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะการทำงานคล้ายกัน สามารถทำงานทดแทนกันได้
- มีการประสานงานกับงานรายได้ กองคลัง มีการให้บริการที่ดี สามารถให้คำตอบได้ชัดเจน อย่างไรก็ตาม การดำเนินงานผ่านระบบ ERP ยังมีปัญหาบางจุดของระบบการทำงาน ทำให้ไม่

- มีการประสานงานกับสำนักงานประกันคุณภาพ ซึ่งได้รับบริการเป็นอย่างดีในการสอบถามข้อมูล เจ้าหน้าที่มีจิตพร้อมในการให้บริการ หากยังไม่ได้รับคำตอบ มีการติดต่อกลับ มีการจัดทำคู่มือ และแบบฟอร์มต่างๆ เพื่อเอื้อในการเก็บรวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ จากการจัดโครงการรางวัล คุณภาพ ทำให้หน่วยงานภายนอกที่มาศึกษาดูงานเห็นความสำคัญ และยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่ดี อย่างไรก็ตาม ควรมีการแต่งตั้งกรรมการที่มา จากส่วนกลางลงไปตรวจประเมินในแต่ละหน่วยงาน เพื่อเชื่อมโยงข้อมูล และสามารถเปรียบเทียบ ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีลักษณะใกล้เคียงระหว่างวิทยาเขต เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการ พัฒนาปรับปรุงได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น
 - มีการประสานงานกับสำนักงานตรวจสอบภายใน ในการให้คำปรึกษาและคำแนะนำการตรวจสอบ ในแต่ละชั้นตอนที่ชัดเจน มีความเป็นกันเอง ทำให้เห็นภาพรวมในการดำเนินงานของหน่วยงาน
2. มีหน่วยงานที่จัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น กองคลัง กองการเจ้าหน้าที่ กอง แผนงาน โดยส่งไปยังหน่วยงาน แต่ผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่ได้รับทราบผลการประเมิน และการนำผล การประเมินไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุง
 3. การนำระบบ ERP มาใช้ มีปัญหาในการดำเนินงาน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับระบบ server ของมหาวิทยาลัยด้วย แต่พยายามแก้ปัญหาให้กับหน่วยงาน
 4. การให้บริการของรถมหาวิทยาลัย มีรถให้บริการค่อนข้างน้อยในบางช่วงเวลา เช่น ช่วงเช้าและเที่ยง ทำให้ต้องรอรถนาน บางคนขับรถเร็ว ไม่จอดตามป้ายที่กำหนด
 5. การให้บริการรถจักรยานยนต์ ควรจะมีมาตรการในการควบคุมการรักษาความปลอดภัย และอัตรา ค่าบริการที่มีราคาค่อนข้างแพง

กลุ่มอาจารย์ จำนวน 4 คน

1. การรับบริการจากหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานอธิการบดี และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา ปรับปรุง
 - มีการประสานงานกับสำนักงานประกันคุณภาพ เกี่ยวกับ ข้อมูลการประกันคุณภาพ การเชิญ วิทยากรในการจัดอบรมความรู้ด้านการประกันคุณภาพ ซึ่งได้รับบริการที่ดี มีการติดต่อกลับ เพื่อให้คำตอบที่ชัดเจน
 - มีการประสานงานกับกองคลัง เกี่ยวกับ การเบิกจ่ายค่าลงทะเบียนเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล ซึ่งมีการให้บริการที่ดี รวดเร็ว และให้คำแนะนำที่ดี
 - มีการประสานความร่วมมือในการทำงานร่วมกับกองวิเทศสัมพันธ์ เกี่ยวกับ นิสิตแลกเปลี่ยน การ จัดทำวีซ่า

- มีการประสานงานกับศูนย์วิชาบูรณาการฯ ในการเบิกจ่ายค่าตอบแทน และนิสิตช่วยงาน ซึ่งมีการให้บริการที่ดี
 - มีการประสานงานกับสำนักงานบริการวิชาการ เกี่ยวกับ การจัดทำโครงการพัฒนาวิชาการ ซึ่งมีขั้นตอนการดำเนินงานที่รวดเร็ว
 - มีการประสานงานกับกองวิเทศสัมพันธ์ ในการติดต่อนิสิตไปต่างประเทศ ซึ่งมีการดำเนินการอย่างรวดเร็ว
 - มีการประสานงานกับกองบริการการศึกษา เกี่ยวกับ การจัดทำโครงการสหกิจศึกษา ซึ่งได้รับบริการเป็นอย่างดี
 - มีการประสานงานกับกองยานพาหนะฯ เกี่ยวกับ การจัดสถานที่ ซึ่งได้รับบริการที่ดี
2. มีการจัดส่งแบบประเมินความพึงพอใจไปยังหน่วยงานต่างๆ
 3. การรับบริการสถานพยาบาล ส่วนใหญ่อาจารย์ที่เป็นพนักงานไม่ค่อยใช้บริการ เนื่องจากต้องเสียค่าใช้จ่ายโดยตรง ไม่สามารถเบิกได้ จึงต้องใช้สวัสดิการจากประกันสังคม
 4. การขอตำแหน่งทางวิชาการ มีกระบวนการล่าช้า เนื่องจากมีเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ และกลุ่มผู้เชี่ยวชาญในบางสาขามีจำนวนน้อย ส่งผลต่อกระบวนการในการพิจารณาผลงาน แต่มีการเผยแพร่ข้อมูลความก้าวหน้าบนเว็บไซต์ในการขอตำแหน่งทางวิชาการให้ผู้ที่เกี่ยวข้องรับทราบ
 5. ข้อเสนอแนะ
 - ระบบการรอกภาระงานขั้นต่ำสำหรับอาจารย์ มีความผิดพลาดเกี่ยวกับการรายงานข้อมูลภาระงาน ควรมีการปรับข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน
 - การทำงานประกันคุณภาพ มีการรายงานข้อมูลซ้ำซ้อน ทำให้สูญเสียวงเงินจำนวนมาก ควรมีระบบฐานข้อมูลกลางในการรวบรวมข้อมูล เพื่อใช้ประกอบการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพได้สะดวกขึ้น และไม่ยุ่งยาก แต่เนื่องจากระบบไม่นิ่ง ทำให้มีการเปลี่ยนแปลงบ่อย
 - ระบบข้อมูลกลางเกี่ยวกับงานวิจัย ไม่ถูกต้อง ไม่ควรนำทุนส่วนตัวมารวม
 - ศูนย์เรียนรวมส่วนใหญ่ อุปกรณ์ล้าสมัย ไม่สามารถใช้งานได้ เช่น จอ คอมพิวเตอร์ และควรปรับปรุงอาคารศูนย์เรียนรวม 1 เช่น ทาสีปรับปรุง ติดไฟฟ้าให้สว่าง

กลุ่มนิสิต จำนวน 4 คน

1. การรับบริการจากมหาวิทยาลัย

- นิสิตต่างชาติ ส่วนใหญ่ติดต่อประสานงานกับศูนย์การศึกษานานาชาติ เกี่ยวกับ การขอรับทุน การลงทะเบียนเรียน แต่มีความล่าช้าในการดำเนินการด้านการส่งเอกสารการลงทะเบียนเรียนไปให้ส่วนกลาง ทำให้เวลาเข้าเรียนไม่มีชื่อในระบบ ควรปรับให้นิสิตนานาชาติสามารถลงทะเบียนได้ด้วยตนเอง เพื่อให้เกิดความสะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น

- การเดินทางในมหาวิทยาลัย ควรมีป้ายบอกเส้นทางการเดินทางในแต่ละสาย เพื่อให้บัณฑิตชาวต่างชาติเดินทางไปยังจุดหมายปลายทางได้อย่างถูกต้อง และสะดวกยิ่งขึ้น
- นิสิตชาวต่างชาติ มีปัญหาในการเขียนภาษาไทย แต่ได้รับความช่วยเหลือจากอาจารย์ผู้สอน
- การให้บริการของรถจักรยานยนต์ มีความจำเป็นต้องใช้ ควรมีระบบการควบคุมรถจักรยานยนต์รับจ้างที่ไม่ถูกระเบียบ และกำหนดอัตราค่าบริการให้มีความเหมาะสม
- มีการใช้บริการที่สำนักการกีฬา เช่น ว่ายน้ำ โดยมีอัตราค่าบริการไม่แพงเกินไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

- โรงอาหารกลางมีผู้มารับบริการจำนวนมาก ควรเพิ่มจำนวนโต๊ะที่นั่งให้เพียงพอ
- การจราจรภายในมหาวิทยาลัยติดขัด มีรถเข้าออกเป็นจำนวนมาก และการจอดรถพื้นที่หลังอาคารจักรพันธ์ุไม่เป็นระเบียบ
- ควรมีการแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษาในระดับบัณฑิตศึกษาในชั้นปีที่ 1 เพื่อให้บัณฑิตมีอาจารย์ที่ปรึกษาในการให้คำแนะนำตั้งแต่ต้น แต่สามารถเข้าพบอาจารย์ที่ปรึกษาได้สะดวก
- ลานกิจกรรม อาคารเทพศาสตร์สถิตย์ ควรปรับปรุงบริเวณสนามให้เรียบ และไม่ควรถือรถยนต์เข้ามาจอดรถในบริเวณพื้นที่ดังกล่าว เพื่อให้บัณฑิตจัดกิจกรรมได้สะดวก
- ควรมีระบบการบริหารจัดการในการควบคุมดูแล เกี่ยวกับ ไฟฟ้าดับบ่อยในอาคารเทพศาสตร์สถิตย์ น้ำเน่าเสีย ระบบการจัดเก็บขยะ ซึ่งเก็บไม่ทัน
- มีรถบริการภายในมหาวิทยาลัยไม่เพียงพอในบางช่วงเวลา เช่น ช่วงเช้า และช่วงเที่ยง
- ควรจัดพื้นที่และอุปกรณ์ในการเล่นกีฬาเพิ่มเติม เช่น เครื่องออกกำลังกาย
- ควรจำกัดรถเข้าออกภายในมหาวิทยาลัย เพื่อลดปริมาณรถภายในมหาวิทยาลัย และแก้ปัญหาการติด เช่น กำหนดให้มีบัตรเข้า-ออก
- ควรจัดหาพื้นที่สนามในการจัดกิจกรรมโดยรวมของนิสิตทั้งหมดเพิ่มเติม นอกเหนือจากอาคารเทพศาสตร์สถิตย์

ภาคผนวกที่ 3
ภาพกิจกรรม



คณะกรรมการประเมินฯ พบผู้บริหาร และบุคลากร



คณะกรรมการประเมินฯ สัมภาษณ์ผู้ให้บริการกลุ่มอาจารย์ นิสิต และบุคลากร



คณะกรรมการประเมินฯ เยี่ยมชมหน่วยงาน



คณะกรรมการประเมินฯ รายงานผลการประเมินฯ ด้วยวาจาให้ผู้บริหารและบุคลากรรับทราบ