

บทที่ 3

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในจากการประเมินตนเอง

3.1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในและประสิทธิผลการดำเนินงาน

การสรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน และประสิทธิผลการดำเนินงาน พิจารณาในตามองค์ประกอบคุณภาพ 6 องค์ประกอบ โดยมีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 12 ตัวบ่งชี้ แบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ซึ่งมีการกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในตามตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ได้ 0 คะแนน ส่วนการประเมินเป้าหมาย และพัฒนาการ ไม่คิดค่าคะแนน แต่ให้ระบุเพียงบรรลุเป้าหมาย โดยแปลความหมายของคะแนน ดังนี้

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

การประเมินคุณภาพการสนับสนุนตามพันธกิจทั้ง 4 ด้าน

การพิจารณาผลการประเมินคุณภาพของสำนักประกันคุณภาพ พบว่า มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดของ มก. จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยมีผลการประเมินตนเอง ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 ผลประเมินได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่

ตารางที่ สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตาม 6 องค์ประกอบคุณภาพ (ป.2)

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย (เต็ม 5)				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก	-	5.00	4.54	4.69	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและจัดการ	5.00	5.00	-	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	-	4.00	-	4.00	ดี
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ	5.00	4.89	4.54	4.84	
ผลการประเมิน	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	

เมื่อพิจารณาผลการประเมินประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานของสำนักประกันคุณภาพ ดังนี้

การสนับสนุนพันธกิจด้านสนับสนุนการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย พบว่า สำนักประกันคุณภาพมีการดำเนินงานตามภารกิจหลักที่สนับสนุนการบริหารจัดการด้านประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยในระดับดีมากโดยมีการดำเนินงานที่สนองความต้องการของผู้รับบริการในด้านการสร้างความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย ส่งผลให้การดำเนินงานต่างๆในองค์กรรวมของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล นอกจากนี้จากผลการประเมินมีคะแนนเฉลี่ย 4.84 สะท้อนให้เห็นถึงกระบวนการดำเนินงานของสำนักประกันคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก ซึ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของสำนักประกันคุณภาพที่เป็นหน่วยงานหนึ่งในการสนับสนุนพันธกิจการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย

3.2 ผลการวิเคราะห์ตนเองในภาพรวมตามองค์ประกอบคุณภาพของสำนัก

การพิจารณาผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักประกันคุณภาพ สามารถวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ ในแต่ละองค์ประกอบ สรุปได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จุดแข็ง

- มีระบบการติดตามแผนการปฏิบัติการประจำปีอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ส่งผลต่อการปรับได้ตามสถานการณ์

จุดที่ควรพัฒนา

- การกำหนดตัวบ่งชี้ของแผนการดำเนินงานยังไม่สะท้อนผลการดำเนินงานได้ชัดเจน และเป้าหมายขาดความท้าทาย

ข้อเสนอแนะ

- ควรพิจารณาเพิ่ม/ปรับตัวบ่งชี้ในแผนการดำเนินงานให้สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและกำหนดเป้าหมายที่มีความท้าทาย

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

จุดแข็ง

1. บุคลากรมีจิตพร้อมให้บริการ มีความตั้งใจมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์งาน
2. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆมีความครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถสืบค้นย้อนหลังได้เพื่อการพัฒนาปรับปรุง
3. มีข้อมูลและระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพที่หลากหลายมีติดบนเว็บไซต์ เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ
4. มีกิจกรรมที่ให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

5. มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติของบุคลากรต่างๆ ซึ่งเป็นการส่งทอดความรู้ในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติทั้งต่อตนเองและหน่วยงาน
- จุดที่ควรพัฒนา**

-

ข้อเสนอแนะ

-

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

จุดแข็ง

1. บุคลากรทุกคนมีโอกาสพัฒนาตนเองทั้งทางด้านความรู้และทักษะเพื่อพัฒนางานและสนองตามความต้องการของแต่ละบุคลากร
2. มีกิจกรรมการจัดการความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้องและเป็นประโยชน์กับการปฏิบัติของบุคลากรสำนักฯ นับเป็นการส่งทอดความรู้ในการปฏิบัติงานระหว่างบุคลากรที่มีประโยชน์

จุดที่ควรพัฒนา

-

ข้อเสนอแนะ

-

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

จุดแข็ง

1. มีการบริหารจัดการการเงินที่มีประสิทธิภาพ มีการความพยายามในการสร้างรายได้เพื่อ ประหยัดงบประมาณที่ได้รับ โดยไม่กระทบดำเนินงานตามได้แผน

จุดที่ควรพัฒนา

-

ข้อเสนอแนะ

-

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จุดแข็ง

- การจัดทำรายงานสรุปประจำปีของแต่ละฝ่ายเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่าย มีความครบถ้วนสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานได้ชัดเจน

จุดที่ควรพัฒนา

- การประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่ายมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่จะสะท้อนผลการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพน้อยเกินไป จึงไม่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานที่ดีได้อย่างชัดเจน

ข้อเสนอแนะ

- สำหรับการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่ายควรเพิ่มตัวบ่งชี้ในการประเมินผลการดำเนินงานของฝ่ายเพื่อให้สะท้อนถึงศักยภาพของฝ่ายได้ชัดเจน

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

จุดแข็ง

- มีการทบทวนกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อการพัฒนางานกระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ

จุดที่ควรพัฒนา

-

ข้อเสนอแนะ

-

3.3 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในของแต่ละหน่วยงานย่อย

สำนักประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานระดับหน่วยงานย่อยต่างๆ มีผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะดังนี้

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
ภาพรวม	<ol style="list-style-type: none"> บุคลากรมีจิตพร้อมให้บริการ มีความตั้งใจมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์งาน บุคลากรมีการพัฒนาตนเอง ใฝ่หาความรู้อย่างสม่ำเสมอ 	<ol style="list-style-type: none"> การจัดทำรายงานผลการดำเนินงานประจำปีควรมีรูปแบบตามที่กำหนดในคู่มือ และควรมีความสอดคล้องกันทุกฝ่าย ตัวบ่งชี้ของแผนการดำเนินงานยังไม่สะท้อนผลการดำเนินงานได้ชัดเจน และเป้าหมายขาดความท้าทาย จำนวนตัวบ่งชี้ที่จะสะท้อนผลการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพของฝ่ายน้อยเกินไป จึงไม่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานที่ดีได้อย่างชัดเจน การทำงานแบบข้ามสายงานยังไม่เข้มแข็งเท่าที่ควร 	<ol style="list-style-type: none"> ระบบและกลไกการประเมินคุณภาพภายในเดิมในระดับฝ่ายไม่สะท้อนความเป็นหนึ่งเดียว (Unity) ของสำนักประกันคุณภาพ จึงควรมีการทบทวนระบบและกลไกการประเมินคุณภาพภายใน เช่น โครงสร้างของ SAR และวิธีการตรวจประเมินในระดับฝ่ายควรสอดคล้อง หรือ สัมพันธ์ภาพรวมของสำนักประกันคุณภาพ ควรทบทวนตัวบ่งชี้ในแผนการดำเนินงานให้มีความชัดเจนและมีความท้าทาย ควรเพิ่มตัวบ่งชี้ในการประเมินผลการดำเนินงานของฝ่ายเพื่อให้สะท้อนถึงศักยภาพของฝ่ายได้ชัดเจน

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
			<p>4. ควรพัฒนาทักษะเชิงบวกในการทำงานร่วมกัน</p> <p>5. ควรส่งเสริมการทำงานแบบข้ามสายงาน เช่น การอบรมให้ความรู้ การกำหนดงานที่มีลักษณะข้ามสายงาน และการสอนงาน เป็นต้น</p>
ฝ่ายบริหารและธุรการ	<p>1. บุคลากรมีความตั้งใจ และมุ่งมั่นในการทำงาน อุทิศเวลาในการปฏิบัติงาน</p> <p>2. บุคลากรในฝ่ายมีจิตให้บริการทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน</p>	<p>1. ไม่พบการพัฒนา และปรับปรุงงานเชิงสร้างสรรค์</p> <p>2. ตัวบ่งชี้ของแผนการดำเนินงานยังไม่สะท้อนผลการดำเนินงานได้ชัดเจน และเป้าหมายขาดความท้าทาย</p> <p>3. จำนวนตัวบ่งชี้ที่จะสะท้อนผลการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพของฝ่ายน้อยเกินไป จึงไม่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานที่ดีได้อย่างชัดเจน</p>	<p>1. ควรมีการพัฒนา ปรับปรุงงานให้ทีมงานเชิงสร้างสรรค์มากขึ้น</p> <p>2. ควรทบทวนตัวบ่งชี้ในแผนการดำเนินงานให้มีความชัดเจนและมีความท้าทาย</p> <p>3. ควรเพิ่มตัวบ่งชี้ในการประเมินผลการดำเนินงานของฝ่ายเพื่อให้สะท้อนถึงศักยภาพของฝ่ายได้ชัดเจน</p>
ฝ่ายตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน	<p>1. บุคลากรมีความตั้งใจ และมุ่งมั่นในการดำเนินงานให้สำเร็จตามแผน</p>	<p>1. การดำเนินงานไม่พบการสร้างสรรค์งานใหม่</p> <p>2. การกำหนดตัวชี้วัดของความสำเร็จของแผนดำเนินงานยังไม่ชัดเจน และเป็นการวัดผลสำเร็จโดยดูจากปัจจัยภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้</p> <p>3. จำนวนตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในของฝ่ายมีน้อย จึงไม่สามารถวัดความสำเร็จด้านคุณภาพได้ชัดเจน</p>	<p>1. ควรมีการทบทวนแผนดำเนินงานที่พัฒนา และสร้างสรรค์งานใหม่</p> <p>2. ควรมีระบบการปรับแผนดำเนินงานของฝ่ายที่ผ่านการเห็นชอบจากผู้บริหาร และสามารถปรับแผนได้อย่างต่อเนื่องเป็นระยะเช่น รายไตรมาส</p> <p>3. ควรทบทวนจำนวนตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในของฝ่ายให้เหมาะสม เพื่อวัดความสำเร็จด้านคุณภาพได้ชัดเจน</p>

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
		4. ขาดการวิเคราะห์ตนเองใน รายงานสรุปผลการ ดำเนินงานของฝ่าย ประจำปีการศึกษา 2554	4. ควรมีการวิเคราะห์ตนเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานของ ฝ่าย
ฝ่ายวิเคราะห์ ข้อมูลและ สารสนเทศ	<p>1. มีขั้นตอนการดำเนินงานของ ฝ่ายที่ครอบคลุมภารกิจหลัก และมีสาระที่ค่อนข้างสมบูรณ์ มีการกำหนดระยะเวลาของ แต่ละกระบวนการงานอย่าง ชัดเจนซึ่งเป็นประโยชน์ต่อ การลดขั้นตอนการดำเนินงาน และมีผลให้เกิดประสิทธิภาพ ของการทำงาน</p> <p>2. มีข้อมูลและระบบสารสนเทศ ด้านการประกันคุณภาพที่ หลากหลายมีเว็บไซด์ เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้ตาม ความต้องการ</p> <p>3. บุคลากรมีความตั้งใจในการ ทำงานและมุ่งมั่นที่จะพัฒนา งาน</p>	<p>1. บุคลากรขาดความพร้อม ในการปรับเปลี่ยนแผน ดำเนินงานตามสถานการณ์</p> <p>2. ตัวบ่งชี้ของแผนการ ดำเนินงานยังไม่สะท้อนผล การดำเนินงานได้ชัดเจน และเป้าหมายขาดความท้าทาย</p> <p>3. จำนวนตัวบ่งชี้ที่จะสะท้อน ผลการดำเนินงานอย่างมี คุณภาพของฝ่ายน้อยเกินไป จึงไม่สามารถสะท้อนผล การดำเนินงานที่ดีได้อย่าง ชัดเจน</p> <p>4. ขาดการวิเคราะห์ตนเองใน รายงานสรุปผลการ ดำเนินงานของฝ่าย ประจำปีการศึกษา 2554</p>	<p>1. ควรปรับเปลี่ยนวิธีการ ทำงานเพื่อมุ่งผลสัมฤทธิ์ของ งานเป็นหลัก</p> <p>2. ควรทบทวนตัวบ่งชี้ใน แผนการดำเนินงานให้มีความ ชัดเจนและมีความท้าทาย</p> <p>3. ควรเพิ่มตัวบ่งชี้ในการ ประเมินผลการดำเนินงาน ของฝ่ายเพื่อให้สะท้อนถึง ศักยภาพของฝ่ายได้ชัดเจน</p> <p>4. ควรมีการวิเคราะห์ตนเอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานของ ฝ่าย</p> <p>5. ควรมีการติดตามข้อมูลด้าน ประกันคุณภาพจากสถาบัน อื่นและมีการวิเคราะห์ข้อมูล เสนอผู้บริหารเพื่อใช้ในการ ตัดสินใจ เพื่อเตรียมรับเข้าสู่ การจัดอันดับสู่สากลและ สอดคล้องกับภารกิจของฝ่าย</p> <p>6. ควรพิจารณาจัดทำ แผนพัฒนาระบบ Server เพื่อจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศ ใน 5 ปี เพื่อรองรับข้อมูลที่ เพิ่มขึ้น</p>
ฝ่ายพัฒนาและ ฝึกอบรม	1. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ มีความมุ่งมั่น มีศักยภาพสร้างสรรค์ผลงาน ในการทำงาน	1. ตัวบ่งชี้ของแผนการ ดำเนินงานยังไม่สะท้อนผล การดำเนินงานได้ชัดเจน และเป้าหมายขาดความท้าทาย	1. ควรทบทวนตัวบ่งชี้ใน แผนการดำเนินงานให้มีความ ชัดเจนและมีความท้าทาย

หน่วยงาน	จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะ
	<p>2. มีทักษะเชิงบวก มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน มีการทำงานที่เป็นระบบ ส่งผลต่อประสิทธิผลและประสิทธิภาพในการทำงาน</p> <p>3. มีแนวคิดที่จะพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น</p>	<p>2. จำนวนตัวบ่งชี้ที่จะสะท้อนผลการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพของฝ่ายน้อยเกินไป จึงไม่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานที่ดีได้อย่างชัดเจน</p>	<p>2. ควรเพิ่มตัวบ่งชี้ในการประเมินผลการดำเนินงานของฝ่ายเพื่อให้สะท้อนถึงศักยภาพของฝ่ายได้ดียิ่งขึ้น</p>