

บทที่ 5

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานนี้เป็นการสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักประกันคุณภาพ มก. ประจำปีการศึกษา 2554 ตามกระบวนการในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน ระหว่างวันที่ 2-3 กรกฎาคม 2555 โดยคณะกรรมการประเมินฯ ได้ประเมินคุณภาพ จากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามรอบปีการศึกษา 2554 (1 มิถุนายน 2554 - 31 พฤษภาคม 2555) และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการเยี่ยมชม และการสัมภาษณ์

สำหรับผลการประเมินฯ พบว่า สำนักประกันคุณภาพ มก. มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.67 ได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย			
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	-	5.00	-	5.00
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก	-	5.00	4.53	4.69
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ	5.00	4.50	-	4.60
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ	-	5.00	-	5.00
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพ	-	4.00	-	4.00
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุง ระบบดำเนินงาน	-	5.00	-	5.00
เฉลี่ยภาพรวม	5.00	4.67	4.54	4.67
ผลการประเมิน	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก

สำหรับการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ภาพรวม

จุดแข็ง

1. บุคลากรมีความเข้มแข็ง มุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติงาน มีความรู้ ความเข้าใจในงานด้านการประกันคุณภาพ สามารถถ่ายทอดและแนะนำให้กับหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างดี มีมนุษยสัมพันธ์ดีในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ
2. มีระบบการบริหารจัดการที่ดี ในการจัดฝึกอบรมเพื่อเพิ่มจำนวนบุคลากรที่มีความรู้ด้านประกันคุณภาพ สามารถทำหน้าที่สนับสนุนงานของมหาวิทยาลัยในการประเมินคุณภาพภายในอย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีระบบที่ดีในการสนับสนุนให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้งานด้านประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน อาทิโครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพ และโครงการรางวัลคุณภาพ โดยให้รางวัลแก่หน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี เป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้หน่วยงาน และเป็นตัวอย่างที่ดีให้หน่วยงานอื่น

จุดที่ควรพัฒนา

1. บุคลากรในสำนักฯ ที่มีความเชี่ยวชาญด้านประกันคุณภาพ ยังมีจำนวนน้อย

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรรายบุคคลที่ชัดเจน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรที่มีศักยภาพได้มีโอกาสพัฒนาตนเอง ให้สามารถทำหน้าที่เป็นผู้ชำนาญงานเฉพาะด้าน

ข้อเสนอแนะระดับมหาวิทยาลัย

1. ควรสนับสนุนให้สำนักประกันคุณภาพ มีบุคลากรด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อดูแลข้อมูลและพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักฯ ให้เชื่อมโยงกับแหล่งข้อมูลของหน่วยงานอื่นๆ และใช้ประโยชน์ร่วมกันได้
2. ระบบการจัดสรรงบประมาณของมหาวิทยาลัยให้กับสำนักประกันคุณภาพ ในส่วนของกิจกรรม/โครงการ ด้านการประกันคุณภาพที่จะดำเนินงานในแต่ละปียังไม่มีความชัดเจนว่า แต่ละกิจกรรมจะมีงบประมาณในการดำเนินงานเท่าใด ควรมีการกำหนดงบประมาณในส่วนนี้ให้ชัดเจนแยกออกจากงบประมาณบริหารงานปกติที่เป็นค่าจ้าง ค่าวัสดุ ใช้สอย ตอบแทน เพื่อให้แผนแต่ละกิจกรรมสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี

ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

สำนักประกันคุณภาพเป็นหน่วยงานหลักที่ทำหน้าที่สนับสนุนและกระตุ้นให้หน่วยงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ได้เห็นถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีกิจกรรมที่เพิ่มทักษะแก่บุคลากรในดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละหน่วยงาน

มีการพัฒนาขึ้น อย่างไรก็ตาม สำนักฯ ควรมีการประเมินประสิทธิผลของงานหรือกิจกรรมที่ได้ดำเนินงานไปแล้ว ว่าเกิดผลดีหรือผลกระทบอย่างไร มีสิ่งที่ควรนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างไร

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2553

การติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ ในรอบปีการศึกษา 2553 พบว่า สำนักประกันคุณภาพ มก. มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ เป็นอย่างดี โดยมี โครงการ/กิจกรรมทั้งหมด จำนวน 18 โครงการ/กิจกรรม มีการดำเนินการแล้ว 14 กิจกรรม อยู่ระหว่าง ดำเนินการ 4 กิจกรรม ได้แก่

1. การพัฒนาหรือจัดหาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (CHE-QA Online) ที่สามารถนำมาปรับใช้กับหน่วยงานระดับสำนัก สถาบัน
2. การสรรหาบุคลากรให้ครบตามตำแหน่งที่ปรากฏในโครงสร้างการบริหารของหน่วยงาน
3. การพัฒนาบุคลากร เพื่อการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนักฯ
4. การสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรในการคำนวณและวิเคราะห์ต้นทุนการดำเนินงานและกำหนด กรอบรายการค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแต่ละโครงการให้ครอบคลุมทุกประเด็น

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554 ของสำนักประกันคุณภาพ

- | | | |
|-----------------------------------|-----------------------------|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์บพิตร จารุพันธุ์ | ผู้ทรงคุณวุฒิ | ประธานคณะกรรมการ |
| 2. นางกาญจนา วสุสิริกุล | สำนักหอสมุด | รองประธานคณะกรรมการ |
| 3. นางอัจฉรา เสงี่ยม | สำนักงานตรวจสอบภายใน | กรรมการ |
| 4. นางอัจฉราวรรณ คล่องช้าง | สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่ง มก. | กรรมการและเลขานุการ |
| 5. นางสาวณัฏฐิณี ทะนะแสง | คณะเกษตร | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักประกันคุณภาพ

สำนักประกันคุณภาพ มก. ได้ดำเนินการระบบประกันคุณภาพในรูปแบบสำนัก/สถาบัน 6 องค์ประกอบ โดยได้รับการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยแล้ว 9 ครั้ง ซึ่งผลการประเมินในรอบปีการศึกษา 2553 (1 มิถุนายน 2553 – 31 พฤษภาคม 2554) ระหว่างวันที่ 30 มิถุนายน – 1 กรกฎาคม 2554 พบว่า มีผลการดำเนินงาน 13 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.49 อยู่ในเกณฑ์ระดับดี

วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายใน

1. เพื่อยืนยันสภาพการดำเนินงานของหน่วยงานและประเมินคุณภาพ ที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

2. พิจารณาความเชื่อมโยงของทุกองค์ประกอบในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน และการตอบสนองพันธกิจและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการค้นหาวัตถุกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน

3. ติดตามประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา

4. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

กรอบการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานจากผลการประเมินคุณภาพภายใน

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

กำหนดการประเมิน

วันจันทร์ที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ.2555

เวลา 08:30 – 09:00 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประชุมเพื่อกำหนดแนวทางการประเมินฯ เบื้องต้น ณ ห้องประชุมสำนักประกันคุณภาพ ชั้น 9 อาคารสารนิเทศ 50 ปี มก.

เวลา 09:00 – 09:30 น. คณะกรรมการประเมินฯ พบผู้บริหารสำนักประกันคุณภาพ ณ ห้องประชุมสำนักประกันคุณภาพ เพื่อรับฟังรายงานผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2554 ทั้งนี้ ขอให้หน่วยงานนำเสนอเฉพาะประเด็นหลักที่สำคัญ โดยให้อยู่ในกรอบเวลาที่กำหนด ประกอบด้วยหัวข้อดังนี้

1. สถานภาพของหน่วยงานในปัจจุบัน
2. สรุปผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน
3. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีที่ผ่านมา
4. แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงของหน่วยงานในอนาคต

. คณะกรรมการประเมินฯ ชักถามเพิ่มเติม

เวลา 09:30 – 12:00 น. คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน

เวลา 12:00 – 13:00 น. พักรับประทานอาหารกลางวัน

เวลา 13:00 – 14:30 น. คณะกรรมการประเมินฯ สัมภาษณ์ ณ ห้องประชุมสำนักประกันคุณภาพ

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 5 คน

- ผู้แทนเข้าร่วมโครงการอบรม สัมมนา

- ผู้แทนให้ข้อมูลส่วนกลางการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

	กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้รับบริการที่รับการประเมิน/คณะกรรมการประเมินฯ	จำนวน 2 คน
เวลา 14:30 – 15:30 น.	กลุ่มที่ 3 กลุ่มผู้บริหารและหัวหน้าฝ่ายสำนักประกันคุณภาพ	จำนวน 4 คน
	กลุ่มที่ 4 กลุ่มบุคลากรสำนักประกันคุณภาพ	จำนวน 7 คน
เวลา 15:30 – 16:30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม รวมทั้งสรุปผลการประเมินฯ	

วันอังคารที่ 3 กรกฎาคม พ.ศ.2555

เวลา 08:30 – 12:00 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ร่วมกันวิเคราะห์และสรุปผลการประเมินฯ ณ ห้องประชุม สำนักประกันคุณภาพ
เวลา 12:00 – 13:00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
เวลา 13:00 – 14:00 น.	คณะกรรมการประเมินฯ สรุปผลการประเมินฯ (ต่อ)
เวลา 14:00 – 15:30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ รายงานสรุปผลการประเมินฯ ให้ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักฯ รับทราบ

วิธีการดำเนินงาน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักประกันคุณภาพ มก. ประจำปีการศึกษา 2554 ได้ศึกษา
รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report - SAR) แบบเก็บข้อมูลดิบ และแบบเก็บข้อมูลพื้นฐาน
(Common data set) ของสำนักประกันคุณภาพ มก. ตามผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2554 ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2554 ถึง 31 พฤษภาคม 2555 และหลักฐานเพื่อการประเมินตามรายการที่ระบุไว้ในรายงาน
การประเมินตนเอง และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์

เกณฑ์การประเมิน

เกณฑ์การประเมินภาพรวมของทุกองค์ประกอบ และรายตัวบ่งชี้ มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งเป็นการ
ประเมินตามเกณฑ์ 5 คะแนน ส่วนการบรรลุเป้าหมาย และพัฒนาการ ไม่มีคะแนน สำหรับการแปลความหมาย
ผลการประเมินตามเกณฑ์ 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 ได้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด
เพื่อให้หน่วยงานสามารถพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง สอดรับกับนโยบายและสถานการณ์ที่
เปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการพัฒนา
มหาวิทยาลัย

ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

สำนักประกันคุณภาพ มก. มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประเมิน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.84 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.67 ได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 5.2 และ 5.3

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย								ผลประเมิน	
	ปัจจัยนำเข้า		กระบวนการ		ผลผลิต		รวม			
	สำนักฯ	กรรมการ	สำนักฯ	กรรมการ	สำนักฯ	กรรมการ	สำนักฯ	กรรมการ	สำนักฯ	กรรมการ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผน ดำเนินการ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก	-	-	5.00	5.00	4.54	4.54	4.69	4.69	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและ การจัดการ	5.00	5.00	5.00	4.50	-	-	5.00	4.60	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและ งบประมาณ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไก การประกันคุณภาพ	-	-	4.00	4.00	-	-	4.00	4.00	ดี	ดี
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและ ปรับปรุงระบบดำเนินงาน	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
เฉลี่ยภาพรวม	5.00	5.00	4.89	4.67	4.54	4.54	4.84	4.67		
ผลการประเมิน	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก		

สำหรับผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักประกันคุณภาพ มก. ในรอบปีการศึกษา 2554 สามารถสรุปผลการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้ได้ดังนี้

ตารางที่ 5.3 ผลการประเมินคุณภาพภายในรายตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้		หน่วย	เป้าหมาย 2554	ผลการดำเนินงาน		คะแนน ประเมิน
				2554		
				ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	
		ตัวหาร				
คะแนนเฉลี่ยภาพรวมตามตัวบ่งชี้ของ สำนักประกันคุณภาพ (บังคับ 12 ตัวบ่งชี้)						4.67
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (1 ตัวบ่งชี้)						5.00
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	8	8 ข้อ		5.00
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก (3 ตัวบ่งชี้)						4.69
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	4.00	9,606.85	4.06	4.06
				2,366.00		

ตัวบ่งชี้		หน่วย	เป้าหมาย 2554	ผลการดำเนินงาน 2554		คะแนน ประเมิน
				ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	
				ตัวหาร	(% หรือ สัดส่วน)	
2.2	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ข้อ	5	5 ข้อ		5.00
2.3	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ข้อ	5	5 ข้อ		5.00
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ						4.60
3.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	ข้อ	6	7 ข้อ		5.00
3.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	4	4 ข้อ		4.00
3.3	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	6	6 ข้อ		5.00
3.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	6	6 ข้อ		4.00
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	ร้อยละ	100	15 15	100%	5.00
หมายเหตุ : ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ไม่พบเอกสารหลักฐานในเกณฑ์ข้อที่ 4 และตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ไม่พบเอกสารหลักฐานในเกณฑ์ข้อที่ 4						
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ						5.00
4.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	ข้อ	7	7 ข้อ		5.00
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ						4.00
5.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อ	7	8 ข้อ		4.00
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน						5.00
6.1	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	ข้อ	5	5 ข้อ		5.00

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักประกันคุณภาพ มก. องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับ ดีมาก

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงาน ในองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการสรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

1. บุคลากรในสำนักประกันคุณภาพทุกคนมีส่วนร่วมในการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานของสำนักประกันคุณภาพ มีการประชุมบุคลากรในสำนักฯ อย่างสม่ำเสมอ ทำให้บุคลากรทราบทิศทางการดำเนินงานของสำนักประกันคุณภาพ และทราบปัญหา อุปสรรคในการทำงานร่วมกัน

แนวทางเสริม

-

จุดที่ควรพัฒนา

-

ข้อเสนอแนะ

-

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักประกันคุณภาพ องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.69 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.69 ได้คุณภาพระดับดีมาก

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงาน ในองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก สรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

1. มีการจัดทำสรุปผลการดำเนินโครงการครบทุกโครงการ โดยมีรายละเอียดข้อมูลที่เป็นประโยชน์

แนวทางเสริม

1. ควรนำข้อคิดเห็นในประเด็นที่เป็นประโยชน์และสอดคล้องกับภารกิจหลัก มาใช้ปรับปรุงการดำเนินโครงการต่อไป

จุดที่ควรพัฒนา

1. สำนักประกันคุณภาพมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการยังไม่ครอบคลุมตามภารกิจหลัก

ข้อเสนอแนะ

1. สำนักประกันคุณภาพควรมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการเพิ่มเติมจากแบบสอบถามโครงการ เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรมหาวิทยาลัยต่อการประกันคุณภาพ เพื่อได้ข้อมูลที่เป็นความต้องการนอกเหนือจากหัวข้อการฝึกอบรม หรือประเด็นปัญหา แนวทางแก้ไข จากผู้เกี่ยวข้อง และนำมาวิเคราะห์หาแนวทางปรับปรุงกระบวนการประกันคุณภาพได้อย่างถูกต้องทิศทางและบริบทของมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักประกันคุณภาพ มก. องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.60 ได้คุณภาพระดับดีมาก

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็ง

1. ผู้บริหารและบุคลากรมีความมุ่งมั่น ตั้งใจในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี
2. ผู้บริหารสนับสนุนและให้โอกาสบุคลากรทุกคนในการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มความรู้และทักษะในการทำงาน ทั้งในรูปแบบการศึกษาต่อ การฝึกอบรม การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการศึกษาดูงาน

แนวทางเสริม

1. ควรสนับสนุนบุคลากรในการทำโครงการพัฒนางานหรืองานวิจัยสถาบันเพิ่มขึ้น

จุดที่ควรพัฒนา

1. ไม่มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้มาพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดี และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร
2. ไม่มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้รับจากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบ ในการวิเคราะห์สังเคราะห์องค์ความรู้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี และจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มการบริหารจัดการ และเผยแพร่ความรู้ในองค์กร
2. ควรกำหนดแนวทางหรือวิธีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของการเข้าอบรมทุกหลักสูตร โดยอาจใช้กลไกการติดตามการนำความรู้ไปใช้ภายหลังการอบรมหรือพัฒนา 6 - 9 เดือน หรือใช้การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผล

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักประกันคุณภาพ มก. 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 -

แนวทางเสริม -

จุดที่ควรพัฒนา

1. ข้อมูลรายละเอียดงบประมาณในแผนงบประมาณประจำปีไม่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ
2. ขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจด้านการเงิน บัญชี
3. การสรุปงบประมาณรายรับ รายจ่ายของบางโครงการที่มีการจัดเก็บค่าลงทะเบียน มีรายละเอียดไม่ครบถ้วน

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดทำข้อมูลรายละเอียดงบประมาณในแผนงบประมาณประจำปี ควรสอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ
2. ควรส่งเสริมบุคลากรที่รับผิดชอบด้านการเงิน บัญชี ให้ได้รับการฝึกอบรมพัฒนาด้านการเบิกจ่ายเงิน และการจัดทำบัญชี
3. ควรมีการสรุปรายรับ รายจ่ายในแต่ละโครงการที่มีการดำเนินงาน เพื่อให้ทราบถึงรายได้และค่าใช้จ่ายที่แท้จริง

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักประกันคุณภาพ มก. 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. บุคลากรมีความเข้มแข็งในการปฏิบัติงาน ให้บริการที่ดีแก่ผู้ที่มาขอคำแนะนำหรือสอบถามข้อมูล

แนวทางเสริม

1. ควรใช้เครือข่ายด้านประกันคุณภาพระหว่าง 9 สถาบันที่มีอยู่ให้เป็นประโยชน์มากที่สุด โดยมีกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและอยู่ในแผนปฏิบัติงานประจำปีของสำนักฯ

จุดที่ควรพัฒนา

1. การนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาปรับปรุงการดำเนินงานยังไม่ครบถ้วนทุกตัวบ่งชี้ที่ควรปรับปรุง
2. สำนักประกันคุณภาพมีบุคลากรที่มีความชำนาญงาน และเข้าใจในตัวบ่งชี้ด้านประกันคุณภาพจำนวนน้อย เมื่อเทียบกับจำนวนหน่วยงานของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีขั้นตอนและกลไกการดำเนินงาน ในการนำข้อเสนอแนะต่างๆ จากการประเมินผลการประกันคุณภาพมาปรับปรุง และกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละตัวบ่งชี้ที่จะต้องมีการพัฒนาหรือปรับปรุง
2. ควรสนับสนุนให้บุคลากรในสำนักฯ ได้มีโอกาสเพิ่มขึ้นในการเข้ารับการอบรม ฝึกทักษะในการประเมินคุณภาพระดับสูงขึ้นไป ส่งเสริมให้มีการศึกษาดูงานในสถาบันอื่นๆ อย่างสม่ำเสมอ ทั้งนี้อาจจัดทำเป็นแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล เพื่อเพิ่มสมรรถนะตามศักยภาพของแต่ละบุคคล

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักประกันคุณภาพ มก. 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. สำนักประกันคุณภาพมีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการทบทวนข้อกำหนดที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานของหน่วยงานอยู่เสมอ ทำให้แต่ละหน่วยงานมีตัวบ่งชี้ที่ตรงกับภาระงานของตนเอง

แนวทางเสริม

1. ควรเพิ่มช่องทางในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลต่างๆ ให้กับหน่วยงานในรูปแบบของข้อมูลบนเว็บไซต์ของสำนักประกันคุณภาพให้มากขึ้น

จุดที่ควรพัฒนา -

ข้อเสนอแนะ -

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1
ข้อมูลพื้นฐานผลการดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้		หน่วย	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน ปี 2554		คะแนนผลการประเมิน			
				2554	ประเมินตนเอง	กรรมการ	ประเมินตนเอง	กรรมการ	
คะแนนเฉลี่ยภาพรวมตามตัวบ่งชี้ของ สำนัก (บังคับ 12 ตัวบ่งชี้)						4.84	ดีมาก	4.67	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ						5.00	ดีมาก	5.00	ดีมาก
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	8	8	8	5.00	ดีมาก	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก						4.69	ดีมาก	4.69	ดีมาก
2.1	ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ - ผลรวมคะแนนความพึง - จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.06 <u>9,606.85</u> 2,366	4.06 <u>9,606.85</u> 2,366	4.06	ดี	4.06	ดี
2.2	ระดับความสำเร็จของการ ให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้รับบริการ	ข้อ	5	5	5	5.00	ดีมาก	5.00	ดีมาก
2.3	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติ ทางศิลปะและวัฒนธรรม	ข้อ	5	5	5	5.00	ดีมาก	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ						5.00	ดีมาก	4.60	ดีมาก
3.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการ ประจำหน่วยงาน และผู้บริหาร ทุกระดับของหน่วยงาน	ข้อ	6	7	7	5.00	ดีมาก	5.00	ดีมาก
3.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบัน เรียนรู้	ข้อ	4	5	4	5.00	ดีมาก	4.00	ดี
ไม่พบการดำเนินงานตามเกณฑ์ข้อ 4 การรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดฯ									
3.3	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	6	6	6	5.00	ดีมาก	5.00	ดีมาก
3.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	7	7	6	5.00	ดีมาก	4.00	ดี
ไม่พบการดำเนินงานตามเกณฑ์ข้อ 4 ระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง									
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการ พัฒนาความรู้ และทักษะ วิชาชีพที่สอดคล้องกับการ	ร้อยละ	100	100	100	5.00	ดีมาก	5.00	ดีมาก

	ปฏิบัติงาน ทั้งในประเทศหรือ ต่างประเทศ - บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา - บุคลากรทั้งหมด			15 15	15 15				
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ						5.00	ดีมาก	5.00	ดีมาก
4.1	ระบบและกลไกการเงินและ งบประมาณ	ข้อ	7	7	7	5.00	ดีมาก	5.00	ดีมาก
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ						4.00	ดี	4.00	ดี
5.1	ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อ	7	8	8	4.00	ดี	4.00	ดี
ไม่มีผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ข้อ 5 การนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน									
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน						5.00	ดีมาก	5.00	ดีมาก
6.1	ระดับความสำเร็จของการ พัฒนาและปรับปรุง กระบวนการดำเนินงาน	ข้อ	4	5	5	5.00	ดีมาก	5.00	ดีมาก

ข้อมูลการสัมภาษณ์

กลุ่มที่ 1 ผู้รับบริการและผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

ผู้แทนเข้าร่วมโครงการอบรม สัมมนา

- | | |
|---|-------------------------|
| 1. อาจารย์ผุสดี แซ่ลิ้ม | คณะอุตสาหกรรมเกษตร |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พนามาศ ตริวรณกุล | คณะเกษตร |
| 3. นางทิพย์วัลย์ เหล่าวงศ์โคตร | สำนักทะเบียนและประมวลผล |

ผู้แทนให้ข้อมูลส่วนกลางการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

- | | |
|-------------------------------|-------------------|
| 1. นางสาวลิลา วุฒิวนิชยกุล | กองบริการการศึกษา |
| 2. นายสิทธิพงษ์ เตชาอนันตพงษ์ | กองการเจ้าหน้าที่ |

คำถาม-คำตอบ

1. การขอรับบริการจากสำนักประกันคุณภาพ
 - มีการให้บริการตอบคำถามตามตัวบ่งชี้ที่คณะ/หน่วยงาน ที่ได้รับมอบหมาย
 - ได้รับข่าวสารงานประกันคุณภาพผ่าน QA news สิ่งพิมพ์ต่างๆ และข้อมูลต่างๆ ผ่านเว็บไซต์
 - ได้เข้ารับการอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายใน ระดับสำนัก สถาบัน
2. การประสานงานหรือการได้รับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
 - ผู้รับบริการเห็นว่าเจ้าหน้าที่สำนักประกันคุณภาพมีการให้บริการดี โดยให้คำตอบที่ชัดเจนและมีความเข้าใจเกี่ยวกับตัวบ่งชี้เพิ่มมากขึ้น
 - กรณียังไม่ทราบข้อมูล เจ้าหน้าที่สำนักประกันคุณภาพ จะหาข้อมูล และแจ้งคำตอบในภายหลัง
3. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสำนักประกันคุณภาพ
 - ควรแต่งตั้งคณะทำงานร่วมกันระหว่าง สำนักประกันคุณภาพ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้ข้อมูลในเวลาอันสั้น
 - สำนักประกันคุณภาพ ขอรับข้อมูลจากทุกคณะ สำนัก สถาบัน ในเวลาเร่งด่วน ทำให้ข้อมูลที่หน่วยงานนำเสนอ ไม่ครบถ้วน สมบูรณ์
 - สำนักประกันคุณภาพ ควรกำหนดวิธีการเก็บข้อมูลที่เป็นรูปแบบเดียวกันทั้งมหาวิทยาลัย เช่น การนำงานบริการวิชาการไปใช้กับการเรียนการสอนและงานวิจัย เพื่อลดปัญหาเดิมๆ
 - ควรนำข้อมูลภาระงานขั้นต่ำของอาจารย์มาประกอบการรายงานผล เพราะเป็นข้อมูลที่กรอกไว้ค่อนข้างละเอียด และจะไม่เป็นภาระแก่หน่วยงานในการให้ข้อมูล
4. ตัวบ่งชี้ที่เห็นว่าไม่เหมาะสม
 - มีหลายตัวบ่งชี้ เป็นเพียงการลดหัวข้อ แต่ภายในข้อย่อยก็ยังคงมีรายละเอียดเช่นเดิม

5. ประเด็นเกี่ยวกับตัวบ่งชี้เกี่ยวกับเครือข่ายงานประกันคุณภาพ หน่วยงานมีปัญหาหรือไม่ พบว่าบางหน่วยงาน ไม่มีปัญหาเนื่องจากมีการดำเนินการด้านการศึกษากับมหาวิทยาลัยภายนอกอยู่ก่อนแล้ว เพียงเพิ่มเติมประเด็นประกันคุณภาพเข้าไป บางหน่วยงาน มีปัญหาอยู่บ้าง แต่สามารถดำเนินการได้
6. ความคาดหวังจากสำนักประกันคุณภาพ
 - สำนักประกันคุณภาพ ควรสะท้อนให้เห็นถึงประโยชน์ในการทำประกันคุณภาพ ให้กับบุคลากรทั้งสายอาจารย์และสายสนับสนุน เพื่อสร้างความร่วมมือในการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพ
 - สร้างแนวทางดำเนินงานประกันคุณภาพ ให้เป็นงานประจำให้ได้ เน้นเรื่องการบริหารจัดการให้หน่วยงานปฏิบัติงานได้สะดวก มากกว่าเน้นการขอรับข้อมูล
 - จัดทำระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการกรอกข้อมูลเพียงจุดเดียว และให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถดึงข้อมูลจากระบบสารสนเทศนี้ไปใช้ประโยชน์
7. ในฐานะผู้รับบริการคิดอย่างไรต่อการปรับสถานภาพเป็นสำนักงานประกันคุณภาพ
 - คิดว่าเหมือนเดิม ไม่มีความแตกต่าง สามารถประสานงานสำนักประกันคุณภาพได้เช่นเดิม

กลุ่มที่ 2 ผู้แทนหน่วยงานที่รับการประเมินคุณภาพภายในหรือผู้แทนคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

- | | |
|--|----------------|
| 1. นางสาวพัชนี ลีลาดี | กองแผนงาน |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชาติชาย อมิตรพ่าย | คณะศึกษาศาสตร์ |

คำถาม-คำตอบ

1. เรื่องของเวลาและความเหมาะสมของแต่ละหน่วยงาน
 - ตามเงื่อนไขของ คณะ สถาบัน สำนัก ต้องส่งเล่มให้คณะกรรมการประจำหน่วยงานตรวจสอบพิจารณาข้อมูล ทำให้หน่วยงานมีเวลาในการดำเนินการน้อยลง
 - โครงสร้างของสำนักงานอธิการบดีมีความแตกต่างด้วยพันธกิจแต่ละกอง แต่เมื่อตรวจประเมินคุณภาพกลับใช้ตัวบ่งชี้เช่นเดียวกับสำนัก จึงไม่สามารถวัดผลลัพธ์การดำเนินงานได้
 - มหาวิทยาลัยควรเป็นผู้กำหนดตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของหน่วยงานกลาง ให้มีข้อมูลกลางเป็นฐานข้อมูลสารสนเทศ เพื่อลดภาระหน่วยงาน เช่น กองการเจ้าหน้าที่ควรมีฐานข้อมูลการพัฒนาบุคลากร สถาบันวิจัยและพัฒนาแห่ง มก. ควรมีฐานข้อมูลงานวิจัย เป็นต้น
 - สำนักประกันคุณภาพควรมีระบบและการเก็บข้อมูลที่ชัดเจน เช่น ตัวบ่งชี้ปีงบประมาณ สามารถรายงานผลได้ก่อน
 - คณะ สถาบัน สำนัก ได้ข้อมูลจากหน่วยงานกลางที่มหาวิทยาลัยกำหนดล่าช้า ทำให้จัดทำเล่มรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานช้าตามไปด้วย
 - การตรวจประเมินคุณภาพภายในเป็นไปตามรอบปีการศึกษา แต่การจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ (สปค.01) จะอยู่ในรอบปีงบประมาณถัดไป ซึ่งส่วนใหญ่แล้วหน่วยงานจะมีการจัดทำแผนการดำเนินงานล่วงหน้าแล้ว ทำให้แผนการปรับปรุงไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง

2. ระบบการประเมินคุณภาพภายใน

- คู่มือประกันคุณภาพสามารถเป็นคู่มือการบริหารจัดการของผู้บริหาร และสามารถเชื่อมโยงระหว่างหน่วยงานได้
- การประสานงานสรรหาคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน และผู้รับการสัมภาษณ์ หน่วยงานเป็นผู้ดำเนินการเอง เป็นสิ่งที่เหมาะสม หากส่วนกลางสรรหาให้หน่วยงานอาจไม่ทราบบริบทแต่ละหน่วยงาน
- ปัจจุบันมหาวิทยาลัยยังมีระบบการจัดการข้อมูลที่ยังไม่ดีพอ ไม่พร้อมต่อการใช้งาน

3. ข้อเสนอแนะสำนักประกันคุณภาพ

- กรณีที่ผู้ประเมินระดับมหาวิทยาลัย เห็นว่ามหาวิทยาลัยมีข้อมูลไม่ครบถ้วน แต่กลับพบข้อมูลนั้น เมื่อดูจากรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานย่อย แสดงว่ามหาวิทยาลัยรวบรวมข้อมูลไม่ครบถ้วน
- หน่วยงานมี Best Practice แต่ในระดับมหาวิทยาลัยกลับไม่รายงาน
- ควรวางมาตรการให้มีการบันทึกข้อมูลระบบ CHE QA Online ให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งบุคคลจะเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อน ปัญหาคือการไม่ลงข้อมูล ไม่ตรงต่อเวลาในการบันทึกข้อมูล
- เมื่อได้ผลการประเมินคุณภาพแล้ว มหาวิทยาลัยควรมีส่วนช่วยแก้ไข/ปรับปรุง หรือให้รางวัล เช่น อัตราค่าจ้าง ทุนวิจัย เป็นต้น

4. ความคาดหวังจากสำนักประกันคุณภาพ

- ให้สำนักประกันคุณภาพ กำหนดผู้รับผิดชอบ ติดตามประสานงาน กับคณะ สถาบัน สำนัก และมีข้อมูลเบื้องต้นงานประกันคุณภาพของคณะ สถาบัน สำนัก หากอัตราค่าจ้างไม่พอ ต้องเพิ่มคุณภาพของระบบ

กลุ่มที่ 3 บุคลากรสำนักประกันคุณภาพ

3.1 ผู้บริหารและหัวหน้าฝ่าย

- | | |
|-------------------------------------|---------------------------------------|
| 1. นางสาววิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ | ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ |
| 2. นางสาวนงนาฏ พัวประเสริฐ | หัวหน้าฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ |
| 3. นางสาวณัฏฐา เบ้าสุภี | หัวหน้าฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรม |
| 4. นางกัลยาณี รัตนวราหะ | หัวหน้าฝ่ายบริหารและธุรการ |

คำถาม-คำตอบ

1. การมีบทบาทกับการทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี ของมหาวิทยาลัย
 - ได้รับเชิญร่วมประชาพิจารณ์แผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย แต่กระบวนการเริ่มจัดทำแผนฯ ไม่ได้มีส่วนร่วม
2. แผนพัฒนาบุคลากร และระบบการติดตามของสำนักประกันคุณภาพ ดำเนินการอย่างไรบ้าง
แผนพัฒนาบุคลากร

- การดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรแบ่งเป็นด้านต่างๆ เช่น การจัดการความรู้ การศึกษาดูงาน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้
- ให้แต่ละงานเขียนแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคล โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1. ด้านทักษะ 2. ด้านประกันคุณภาพ 3. ความรู้ภาษาอังกฤษ

ระบบการติดตาม

- ดำเนินการโดยบุคลากรที่เข้ารับการฝึกอบรม นำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดแก่บุคลากรภายใน
- มีการติดตามโดยประเมินเชิงคุณภาพจากผลการปฏิบัติงาน
- การติดตามอย่างเป็นระบบยังไม่มี ใช้เพียงกระบวนการของกองการเจ้าหน้าที่ มก.

3. ความคาดหวังของการให้บริการหน่วยงาน

ฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรม

- การสร้างความรู้ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ทั้งแนวกว้างและเชิงลึก
- ปรับปรุงคู่มือประกันคุณภาพของ มก. ให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

ฝ่ายบริหารและธุรการ

- มุ่งเน้นการพัฒนาตนเองเพื่อให้บริการ นอกเหนือจากภาระงานที่ได้รับมอบหมาย

ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ

- พัฒนาแนวทางการดำเนินงานตามรูปแบบของ สกอ. ให้เป็นรูปแบบที่ง่ายขึ้น
- หากมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ จะเร่งรวบรวม และเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักประกันคุณภาพ
- ผลักดันให้สถาบัน สำนัก ใช้ระบบ CHE QA Online

4. สำนักประกันคุณภาพจะมีกลยุทธ์ใดเพื่อสร้างให้บุคลากรภายใน มก. เข้าใจตรงกัน

- ต้องศึกษาปัญหาเพิ่มเติม และนำข้อมูลมาดำเนินการวิเคราะห์เพื่อสร้างกลยุทธ์

5. การปรับโครงสร้างองค์กรมีความเห็นอย่างไร

- บุคลากรยังไม่มีชัดเจนในทิศทาง และการบริหารจัดการ
- อัตราเงินเดือนอาจมีการเปลี่ยนแปลง
- ภาระงานบางส่วนอาจเพิ่มขึ้น ซึ่งอาจดำเนินงานทั้งสองส่วน คือ ส่วนของสำนักงานอธิการบดี และ ส่วนของมหาวิทยาลัย

3.2 บุคลากรสำนักประกันคุณภาพ

- | | |
|------------------------------|----------------------------|
| 1. นางมณฑัสกร สุวรรณพิสิทธิ์ | นักวิชาการศึกษา |
| 2. นายพงษ์ศักดิ์ แจ้งจอน | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 3. นางสาววลัยพรรณ วัดแก้ว | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 4. นางสาวอรอุมา แก้วมณีโชติ | นักวิชาการศึกษา |
| 5. นายจิรพัฒน์ ธารีสืบ | นักวิชาการศึกษา |
| 6. นางสาววาสิฏฐี ไวติ | นักวิชาการศึกษา |

คำถาม-คำตอบ

1. วิธีการประเมินผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ
 - ประเมินหัวหน้าฝ่ายโดยบุคลากรสำนักประกันคุณภาพ
 - ประเมินผู้อำนวยการโดยคณะกรรมการประจำสำนักประกันคุณภาพ
2. วิธีการเสนอความเห็นสู่ผู้บริหาร
 - ผ่านการประชุม โดยประชุม 1 ครั้ง/เดือน
 - กรณีไม่ต้องการคุยในที่ประชุม สามารถเข้าไปพบผู้อำนวยการได้
 - มีการติดตามการปฏิบัติงาน / ปัญหา-อุปสรรคแนวทางการแก้ไข
 - มีการแจ้งเรื่องจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักประกันคุณภาพ
 - มีการแจ้งเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง
3. อัตราเงินเดือน
 - อัตราเงินเดือนพนักงานเงินรายได้ ปัจจุบันสำนักฯ เริ่มต้นสูงกว่าหน่วยงานอื่น ซึ่งต่อไปอาจเปลี่ยนแปลงได้
4. ความต้องการด้านสวัสดิการสำนักประกันคุณภาพ
 - มีสวัสดิการชุดฟอร์ม แต่ปัจจุบันไม่ได้ดำเนินการ 2 – 3 ปี ที่ผ่านมายังไม่ได้รับสวัสดิการนี้ เนื่องจากงบประมาณบางส่วนถูกปรับลด
 - พนักงานเงินรายได้ ขอให้ปรับเป็น 15,000 บาท
6. การปรับโครงสร้างองค์กรมีความเห็นอย่างไร
 - ไม่มีการชี้แจงการปรับโครงสร้างสำนักประกันคุณภาพ เป็นสำนักงานประกันคุณภาพ
 - เป็นการลดขนาดและปรับลดงบประมาณ
 - ไม่มีแนวทางที่ชัดเจนในการปฏิบัติ เช่น ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ การออกเลขที่หนังสือ กรณีมีหนังสือหรือบันทึกเรื่องเร่งด่วน ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ หรือ รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ สามารถลงนามได้ แต่ปัจจุบันยังไม่มี ความชัดเจน เป็นต้น
5. บทบาทคณะกรรมการประจำสำนักประกันคุณภาพ
 - ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ จะนำวาระเข้าที่ประชุม และผู้อำนวยการจะถ่ายทอดสู่บุคลากรในที่ประชุมสำนักประกันคุณภาพ
6. การพัฒนาบุคลากร
 - รูปแบบของสำนักฯ เป็นการให้บุคลากรแต่ละคน แต่ละฝ่าย เสนอเรื่องที่ต้องการพัฒนา
 - กรณีที่เข้ารับการอบรม พัฒนาแต่ละโครงการมีความต้องการมากกว่า 1 คน ผู้อำนวยการจะพิจารณาจากหัวหน้าฝ่ายก่อน ซึ่งบางครั้งบุคลากรก็ต้องการเข้าร่วมด้วยเช่นกัน
 - สำนักฯ ยังไม่มีแผนพัฒนาบุคลากรแยกออกจากแผนกลยุทธ์หน่วยงาน

7. สิ่งที่ได้รับจากการศึกษาดูงาน จากมหาวิทยาลัยขอนแก่น

- ผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานให้ความสำคัญและลงมาปฏิบัติด้วยตนเอง
- บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องมีความสุขกับการทำงานประกันคุณภาพ
- บุคลากรไม่เกิดความรู้สึกว่าเป็นภาระกับงานประจำ

ภาพกิจกรรม

	
คณะกรรมการประเมินฯ กล่าววัตถุประสงค์การตรวจประเมิน	
	
ผู้อำนวยการสำนักฯ รายงานผลการประเมินตนเอง	
	
คณะกรรมการฯ สัมภาษณ์ ผู้แทนเข้าร่วมโครงการอบรมผู้ประเมินฯ	
	
คณะกรรมการฯ สัมภาษณ์ ผู้แทนหน่วยงานที่รับการประเมินคุณภาพภายใน	คณะกรรมการฯ สัมภาษณ์ ผู้บริหารและบุคลากรสำนักประกันคุณภาพ

ภาพกิจกรรม (ต่อ)



คณะกรรมการฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน



คณะกรรมการรายงานผลการประเมินฯ



ถ่ายภาพร่วมกันระหว่าง
คณะกรรมการฯ และบุคลากรสำนักประกันคุณภาพ