

บทนำ

บทสรุปผู้บริหาร

สำนักประกันคุณภาพ มีพันธกิจหลักในการสนับสนุนด้านการบริหารจัดการ โดยมีระบบและกลไกในการจัดทำรายงานประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานและรองรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในและภายนอก

สำนักฯ ได้ดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ข้อสังเกตเพิ่มเติม 1 ตัวบ่งชี้ ในปีการศึกษา 2554 พบว่า สำนักฯ มีผลการประเมินตนเองในภาพรวม 12 ตัวบ่งชี้ ได้คะแนนเฉลี่ย 4.84 อยู่ในระดับดีมาก ส่วนผลประเมินคุณภาพรายตัวบ่งชี้ สรุปผลได้ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก (คะแนนผลการประเมิน 4.51-5.00) รวม 10 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมิน	
			คะแนน	ระดับคุณภาพ
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	8 ข้อ	5.00	ดีมาก
2.2	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	5 ข้อ	5.00	ดีมาก
2.3	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	5 ข้อ	5.00	ดีมาก
3.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	7 ข้อ	5.00	ดีมาก
3.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	5 ข้อ	5.00	ดีมาก
3.3	ระบบบริหารความเสี่ยง	6 ข้อ	5.00	ดีมาก
3.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร	7 ข้อ	5.00	ดีมาก
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งในหรือต่างประเทศ	ร้อยละ 100	5.00	ดีมาก
4.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	7 ข้อ	5.00	ดีมาก
6.1	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	5 ข้อ	5.00	ดีมาก

2. ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพอยู่ในระดับดี (คะแนนผลการประเมิน 3.51-4.50) รวม 3 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมิน	
			คะแนนเฉลี่ย	ระดับคุณภาพ
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย 4.06	4.06	ดี
5.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	8 ข้อ	4.00	ดี
5.2 (อัตลักษณ์)	ระดับความสำเร็จของการบริหารบุคคลเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน	4 ข้อ	4.00	ดี

สำนักประกันคุณภาพ ได้วิเคราะห์ตนเองตามผลการประเมินคุณภาพภายใน ทั้ง 6 องค์ประกอบ พบว่า มีจุดแข็งจำนวน 11 ข้อ และจุดอ่อนจำนวน 2 ข้อ นั้น สำนักประกันคุณภาพ ได้กำหนดแนวทางดังนี้

จุดแข็ง	แนวทางพัฒนาเพื่อเสริมจุดแข็ง
1. มีระบบการติดตามแผนปฏิบัติงานประจำปีอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ส่งผลต่อการปรับแผนได้ตามสถานการณ์	1. เนื่องจากในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงทางสังคมที่รวดเร็ว เป็นเหตุให้ต้องมีการปรับแผน ดังนั้น การปรับแผนต้องไม่กระชั้นเกินไปและต้องยึดความสอดคล้องกับภารกิจเป็นหลัก
2. บุคลากรมีจิตพร้อมบริการ มีความตั้งใจมุ่งมั่น ปฏิบัติงานให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน	2. จัดกิจกรรมเชิญชวนบุคลากรเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจ
3. มีการจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินกิจกรรมต่างๆ มีครบถ้วนสมบูรณ์ สามารถสืบค้นย้อนหลังได้เพื่อการพัฒนาปรับปรุง	3. มีการกำหนดระยะเวลาเสร็จสิ้นให้ชัดเจนและดำเนินการเผยแพร่ให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมได้รับทราบผ่านเว็บไซต์
4. มีข้อมูลและระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพที่หลากหลายมีติดบนเว็บไซต์ เอื้อให้ผู้รับบริการสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ตามความต้องการ	4. ควรมีการสอบถามความต้องการเพิ่มเติมเกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการผ่านเว็บไซต์
5. มีกิจกรรมที่สร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องและเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	5. ควรมีการกำหนดปฏิทินการให้ความรู้ล่วงหน้า เพื่อให้ผู้เข้าร่วมกิจกรรมสามารถกำหนดแผนการเข้าร่วมได้
6. มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่เป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรต่างๆ ซึ่งเป็นการส่งทอดความรู้ในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่มีคุณค่าต่อการปฏิบัติทั้งต่อตนเองและหน่วยงาน	6. ควรจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างเครือข่ายเพิ่มขึ้น ทั้งนี้ควรมีการสำรวจประเด็นความรู้ที่ต้องการด้วย
7. บุคลากรทุกคนมีโอกาสนำตนเองทั้งทางด้านความรู้และทักษะเพื่อพัฒนางานและสนองตามความต้องการของแต่ละบุคคล	7. ควรสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนาบุคลากรเสริมในการเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคมอาเซียนมากขึ้น

จุดแข็ง (ต่อ)	แนวทางพัฒนาเพื่อเสริมจุดแข็ง (ต่อ)
8. มีกิจกรรมการจัดการความรู้และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ที่สอดคล้องและเป็นประโยชน์กับการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักฯ นับเป็นการส่งทอดความรู้ที่มีประโยชน์ในการปฏิบัติงานระหว่างบุคลากร	8. ควรมีการปรับเปลี่ยนงานระหว่างฝ่ายเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ผ่านประสบการณ์ตรง
9. มีการบริหารจัดการการเงินที่มีประสิทธิภาพ มีความพยายามในการสร้างรายได้เพื่อประหยัดงบประมาณที่ได้รับ โดยไม่กระทบกับการดำเนินงานตามแผน	9. ควรมีการวิเคราะห์ความคุ้มค่าในกิจกรรมที่สร้างรายได้
10. การจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำปีของแต่ละฝ่ายเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่าย มีความครบถ้วนสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานได้ชัดเจน	10. ควรกำหนดรูปแบบการนำเสนอให้เป็นรูปแบบเดียวกัน
11. มีการทบทวนกระบวนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องที่ส่งผลต่อการพัฒนากระบวนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและสนองความต้องการของผู้รับบริการ	11. ควรจัดทำคำชี้แจงในกระบวนการดำเนินงานที่มีการปรับปรุงให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
จุดอ่อน	แนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขจุดอ่อน
1. การกำหนดตัวบ่งชี้ของแผนการดำเนินงานยังไม่สะท้อนผลการดำเนินงานได้ชัดเจน และเป้าหมายขาดความท้าทาย	1. ควรพิจารณาเพิ่ม/ปรับตัวบ่งชี้ในแผนการดำเนินงานให้สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานและกำหนดเป้าหมายที่มีความท้าทาย
2. การประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่ายมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่สะท้อนผลการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพน้อยเกินไป จึงไม่สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานที่ดีได้อย่างชัดเจน	2. สำหรับการประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่ายควรเพิ่มตัวบ่งชี้ในการประเมินผลการดำเนินงานของฝ่ายเพื่อให้สะท้อนถึงศักยภาพของฝ่ายได้ชัดขึ้น