

## บทนำ

### บทสรุปผู้บริหาร

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีพันธกิจหลักในการสนับสนุนด้านการเรียนการสอน/การบริหารจัดการ โดยมีระบบและกลไกในการจัดทำรายงานประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) เพื่อให้ทราบถึงผลการปฏิบัติงานและรองรับการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ ในปีการศึกษา 2554 พบว่า สำนักงานวิทยาเขต มีผลการประเมินในภาพรวม ได้คะแนนเฉลี่ย 4.91 อยู่ในระดับดีมาก ส่วนผลประเมินคุณภาพรายตัวบ่งชี้ สรุปผลได้ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก (คะแนนผลการประเมิน 4.51-5.00) รวม 11 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมิน (เต็ม 5)
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	8 ข้อ	5
2.2	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	5 ข้อ	5
2.3	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	5 ข้อ	5
3.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	7 ข้อ	5
3.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	5 ข้อ	5
3.3	ระบบบริหารความเสี่ยง	6 ข้อ	5
3.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร	7 ข้อ	5
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	ร้อยละ 92.54	5
4.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	7 ข้อ	5
5.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	9 ข้อ	5
6.1	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	5 ข้อ	5

2. ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพอยู่ในระดับดี (คะแนนผลการประเมิน 3.51-4.50) รวม 1 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมิน (เต็ม 5)
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.88	3.88

3. ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพอยู่ในระดับพอใช้ (คะแนนผลการประเมิน 2.51-3.50) รวม 0 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมิน (เต็ม 5)
1	ไม่มี		

4. ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพอยู่ในระดับต้องปรับปรุง (คะแนนผลการประเมิน 1.51-2.50) รวม 0 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมิน (เต็ม 5)
1	ไม่มี		

5. ตัวบ่งชี้ที่มีคุณภาพอยู่ในระดับต้องปรับปรุงเร่งด่วน (คะแนนผลการประเมิน 0.00-1.50) รวม 0 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่	รายละเอียด	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมิน (เต็ม 5)
1	ไม่มี		

จากการวิเคราะห์ตนเองตามผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอก พบว่า สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีจุดแข็ง 13 ข้อ และจุดอ่อน 12 ข้อ ซึ่งสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาปรับปรุงไว้ดังนี้

จุดแข็ง	แนวทางการพัฒนาเพื่อเสริมจุดแข็ง
1. มีการทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็ง โอกาส และภัยคุกคามของสำนักงานวิทยาเขต เป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการปรับกลยุทธ์ในการบริหารดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขตให้เหมาะสมกับสถานการณ์	1.ควรมีการประชุมสัมมนาการทบทวนและจัดทำแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีเป็นประจำทุกปีก่อนเริ่มปีงบประมาณใหม่ โดยบุคลากรของสำนักงานวิทยาเขตทุกระดับเข้าร่วมประชุมสัมมนา เพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญในการปฏิบัติงานและดำเนินโครงการให้สำเร็จตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ในแผนฯ
2. บุคลากรสำนักงานวิทยาเขต มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี และการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ ตามมุมมองของ Balanced Scorecard ตลอดจนความเชื่อมโยงของแผนต่างๆดังกล่าว	2.สร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการกำหนดโครงการ/กิจกรรม อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน และมีความสอดคล้องกับเป้าประสงค์ของสำนักงานวิทยาเขตเพื่อนำไปสู่เป้าหมายและวิสัยทัศน์ของสำนักงานวิทยาเขตที่กำหนดไว้
3. มีการสำรวจความต้องการของนิสิตและนำข้อมูลมาประกอบการจัดทำแผนการให้บริการประจำปี	3.ควรมีการดำเนินการจัดทำแผนความต้องการของนิสิตให้เป็นไปตามกระบวนการ PDCA โดยเริ่มตั้งแต่การสำรวจ การจัดทำแผนและดำเนินการตามแผน การติดตามประเมินผล สรุปปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาปรับปรุงในปีถัดไป โดยกำหนดให้มีการดำเนินการให้ครบกระบวนการ PDCA ดังกล่าวภายในรอบปีงบประมาณหรือปีการศึกษาเดียวกัน

4. มีการกำหนดวัฒนธรรมองค์กรของสำนักงานวิทยาเขต เพื่อนำไปสู่ความเป็นอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตพร้อมกำหนดแนวทางการดำเนินงาน	4.ควรมีการรณรงค์และประชาสัมพันธ์แนวปฏิบัติตามอัตลักษณ์ให้กับบุคลากรทุกคน ทุกระดับอย่างต่อเนื่องและมีกิจกรรมสนับสนุนตลอดจนมีการติดตามผลการดำเนินการดังกล่าวเป็นระยะๆ
5. มีการประเมินผลการบริหารงานของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดอย่างเป็นรูปธรรม	5.ควรมีการพัฒนาปรับปรุงรายการประเมินและตัวบ่งชี้และรูปแบบการประเมินผลการบริหารงานของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต ที่มีความหลากหลายและสามารถสะท้อนผลการดำเนินงานของคณะกรรมการฯได้มากยิ่งขึ้น
6. มีระบบการจัดการความรู้และมีการนำความรู้ที่ได้รับจากการจัดการความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง	6.ควรมีการสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติ ( Community of Practice : Cop ) ให้กว้างขวางขึ้น
7. มีระบบบริหารความเสี่ยงที่ครอบคลุมทุกฝ่าย	7.ควรมีการประเมินผลการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงโดยพิจารณาผลสัมฤทธิ์ ที่เกิดขึ้นภายหลังที่มีการจัดการความเสี่ยงครบถ้วนตามแผนแล้ว
8. มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะ	8.ควรมีการพัฒนาปรับปรุงรูปแบบการทดสอบ/การประเมินสมรรถนะของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง เพื่อประกอบการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรตามสมรรถนะที่แท้จริงของบุคลากร ตลอดจนรูปแบบการประเมินผลภายหลังที่บุคลากรได้รับการพัฒนาแล้ว
9. สำนักงานวิทยาเขตศรีราชามีฐานะทางการเงินที่มั่นคงและมีงบประมาณเงินรายได้รองรับในการพัฒนาและดำเนินงานตามพันธกิจได้อย่างเพียงพอ	9.ควรมีการบริหารจัดการการเงินเหลือจ่ายให้มีประสิทธิภาพและให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า
10.มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน 4 ปี (2554-2557)	10.ควรมีการวิเคราะห์ความแตกต่างของรายรับ-รายจ่ายที่เกิดขึ้นจริงกับรายรับ-รายจ่าย ที่เกิดจากการพยากรณ์ เพื่อพัฒนาปรับปรุงวิธีการหรือหลักการคิดในการพยากรณ์รายรับ-รายจ่ายจริง โดยพิจารณาถึงปัจจัยและตัวแปรต่างๆที่มีผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อม ซึ่งเป็นประโยชน์ ต่อการนำแผนกลยุทธ์ทางการเงินไปขยายผลและนำไปใช้ในการวางแผนส่วนอื่นๆ อาทิ การจัดทำคำของบประมาณเงินรายได้ การจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ฯลฯ เป็นต้น

11.มีการ Peer-review ปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการ จัดเตรียมความพร้อมด้านข้อมูล เอกสารหลักฐาน ของตัวบ่งชี้ตามที่กำหนดและรองรับการจัดทำ SAR	11.ควรมีการจัดทำ Peer review ระดับฝ่ายและระดับ สำนักงานวิทยาเขตก่อนการรองรับการประเมินคุณภาพ ภายในอย่างเป็นทางการจากคณะกรรมการประเมิน คุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา ไม่น้อยกว่า 2-3 ครั้ง โดยเว้นช่วงระยะเวลา 4-5 เดือน ต่อครั้ง
12.มีการจัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพตาม กระบวนการ PDCA เพื่อพัฒนาระบบประกัน คุณภาพของสำนักงานวิทยาเขต	12.ควรมีการจัดทำและทบทวนแผนการดำเนินงาน ประกันคุณภาพให้แล้วเสร็จก่อนเริ่มปีการศึกษาใหม่ เพื่อให้มีการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA ที่ครบ วงจรภายในปีการศึกษานั้นๆ
13.มีการแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงระบบงานเพื่อ วิเคราะห์ระบบงานและพัฒนาปรับปรุงและแก้ไข ปัญหาในการทำงานของทุกฝ่าย	13.ควรมีการนำระบบงานบริการที่มีลักษณะงานที่มี ความเชื่อมโยงกันและมีหน่วยงานที่รับผิดชอบร่วมกัน มากกว่า 1 หน่วยงานมาวิเคราะห์ระบบงาน เพื่อพัฒนา ปรับปรุงเป็นประจำทุกปี โดยคณะกรรมการวิเคราะห์ ระบบงานที่แต่งตั้งขึ้นตามแผนการดำเนินงานประกัน คุณภาพภายในของสำนักงานวิทยาเขต
จุดอ่อน	แนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขจุดอ่อน
1. การนำเสนอกลยุทธ์ที่เป็นโครงการ/กิจกรรม รองรับ ตามแผนยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปีของ สำนักงานวิทยาเขตนั้นยังมีบางส่วนที่เป็นงานเดิม หรืองานประจำที่ทำเป็นประจำทุกปี	1.ควรมีการนำเสนอโครงการ/กิจกรรม ในเชิงรุกที่ไม่ใช่ โครงการ/กิจกรรมที่ทำเป็นประจำทุกปี บรรจุไว้ในแผน ยุทธศาสตร์/แผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อขับเคลื่อน สำนักงานวิทยาเขตให้บรรลุวิสัยทัศน์และอัตลักษณ์ที่ กำหนดไว้
2. โครงการ/กิจกรรมที่สนองเป้าประสงค์ตาม แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานวิทยาเขตนั้น ยังไม่สามารถดำเนินการให้บรรลุค่าเป้าหมายของตัว บ่งชี้ ตามที่กำหนดไว้ได้ทั้งหมด	2. ควรมีมาตรการ ระบบหรือกลไกในการขับเคลื่อน ให้ผลการดำเนินงานของสำนักงานวิทยาเขต บรรลุค่า เป้าหมายของตัวบ่งชี้ตามที่กำหนด
3. ยังไม่มีระบบการติดตามผลการดำเนินงานตาม แผนการให้บริการนิสิต จึงทำให้การดำเนิน โครงการ/กิจกรรมต่างๆที่กำหนดไว้ในแผนฯ ไม่แล้ว เสร็จและไม่ครบถ้วน	3.ควรมีระบบการติดตามการดำเนินงานตามแผนการ ให้บริการนิสิต อย่างต่อเนื่องและเป็นประจำในที่ประชุม คณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขต
4. ข้อมูลที่ได้รับจากการสำรวจความต้องการนิสิต ค่อนข้างกระจัดกระจาย ทำให้ยุ่งยากในการสรุป และจัดเป็นหมวดของความต้องการของนิสิต	4.ควรมีการปรับปรุงแบบสำรวจและวิธีการสำรวจความ ต้องการของนิสิต ให้สอดคล้องกับลักษณะและธรรมชาติ ของนิสิตวิทยาเขต ตลอดจนจำนวนนิสิตที่เป็นกลุ่ม ตัวอย่างของการสำรวจ

5. บุคลากรสำนักงานวิทยาเขตยังไม่สามารถให้บริการ นิสิตตามอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขตที่ได้ กำหนดไว้ ได้ทุกคน	5.ควรมีการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของบุคลากร สำนักงานวิทยาเขตอย่างเป็นรูปธรรมโดยทำให้เป็นงาน ประจำและมีความสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของสำนักงาน วิทยาเขตที่ได้กำหนดไว้
6. การกำหนดตัวบ่งชี้ในการบริหารงานของ คณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตยังไม่ ครอบคลุม	6.ควรมีการกำหนดตัวบ่งชี้การประเมินผลการบริหารงาน ของคณะกรรมการประจำสำนักงานวิทยาเขตเพิ่มเติม และครอบคลุมทุกพันธกิจที่รับผิดชอบ
7. มีการกำหนดหัวข้อความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน มากเกินไปจึงทำให้ไม่ครอบคลุมด้านอื่นๆ ที่มี ความสำคัญและจำเป็นเช่นเดียวกัน	7.ควรมีการกำหนดหัวข้อความเสี่ยงและจัดทำแผน บริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมในแต่ละด้านของความ เสี่ยงที่สำคัญจำเป็นตามจำนวนด้านที่กำหนด ด้วย จำนวนหัวข้อความเสี่ยงที่มีความใกล้เคียงกันในแต่ละ ด้าน
8. ยังไม่มีการนำแผนกลยุทธ์ทางการเงินมาใช้ให้เกิด ประโยชน์และเป็นข้อมูลประกอบการดำเนินงานใน ส่วนที่เกี่ยวข้องเท่าที่ควร	8.ควรมีการนำแผนกลยุทธ์ทางการเงินมาใช้ให้เป็น ประโยชน์และมีความเชื่อมโยงกับแผนอื่นๆที่เกี่ยวข้อง อาทิ การพยากรณ์รายรับ-รายจ่ายจำแนกตาม ปีงบประมาณ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลประกอบจัดทำคำขอ งบประมาณเงินรายได้ ประจำปีงบประมาณและส่วนอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
9. ระบบติดตามเงินยืมทรองราชการไม่ต่อเนื่อง ทำให้ ยังคงมีผู้ยืมเงินทรองราชการ ไม่คืนเงินยืมตาม เวลาที่กำหนด	9.ควรมีระบบการติดตามเงินยืมทรองราชการที่ต่อเนื่อง โดยมีการติดตามทั้งก่อนครบกำหนดและหลังครบกำหนด แล้วเป็นระยะๆ
10.ระบบเครือข่ายด้านประกันคุณภาพของสำนักงาน วิทยาเขตยังอยู่ในวงจำกัดเฉพาะ 2 มหาวิทยาลัย	10.ควรมีการพัฒนา ระบบเครือข่ายด้านประกันคุณภาพ กับหน่วยงานภายนอกให้กว้างขวางขึ้นและมีการจัดทำ แผนการดำเนินกิจกรรมด้านประกันคุณภาพร่วมกันอย่าง เป็นรูปธรรม
11.ยังไม่มีระบบติดตามและประเมินผลของการสร้าง เครือข่ายการประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยา เขต	11.ควรมีการติดตามและประเมินผลของการสร้าง เครือข่ายการประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขต
12.การจัดเก็บข้อมูลการให้บริการยังไม่ครบถ้วนและ ครอบคลุมทุกกระบวนการ	12.ควรมีระบบติดตามการจัดเก็บข้อมูลการให้บริการ จำแนกตามรายชื่อผู้รับบริการและระยะเวลาการ ให้บริการของทุกกระบวนการบริการและมีการจัดทำ รายงานข้อมูลการให้บริการของแต่ละกระบวนการ อย่าง เป็นระบบและเป็นประจำทุกเดือน