

บทที่ 5

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้รับการประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา 2554 เมื่อวันที่ 11-12 กรกฎาคม 2555 ด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ 12 ตัวบ่งชี้ 6 องค์ประกอบ ได้รับคะแนน 4.57 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน อยู่ในเกณฑ์ระดับดีมาก โดยมีคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ ประกอบด้วย

- | | |
|-------------------------------------|---------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ธนรัตน์ แต้ววัฒนา | ประธาน |
| 2. นางสาววิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ | รองประธาน |
| 3. นางสาววาสิฏฐี ไหวติ | กรรมการและเลขานุการ |
| 4. นางสุนทรี กลิ่นบุปผา | ผู้ช่วยเลขานุการ |

ทั้งนี้ สามารถสรุปรายงานผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ
ดังนี้

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานนี้เป็นการสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ประจำปีการศึกษา 2554 ตามกระบวนการในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน ระหว่างวันที่ 11 - 12 กรกฎาคม 2555 โดยคณะกรรมการประเมินฯ ได้ประเมินคุณภาพ จากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามรอบปีการศึกษา 2554 (1 มิถุนายน 2554 - 31 พฤษภาคม 2555) และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการเยี่ยมชม และการสัมภาษณ์

สำหรับผลการประเมินฯ พบว่า สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.91 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 ได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย			
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	-	4.00	-	4.00
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก	-	4.00	4.44	4.29
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ	5.00	4.75	-	4.80
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ	-	5.00	-	5.00
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพ	-	4.00	-	4.00
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุง ระบบดำเนินงาน	-	5.00	-	5.00
เฉลี่ยภาพรวม	5.00	4.56	4.44	4.57
ผลการประเมิน	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดีมาก

สำหรับการประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ภาพรวม

จุดแข็งและแนวทางเสริม

1. สำนักงานวิทยาเขตมีแผนกลยุทธ์ด้านการเงินที่ชัดเจนค่อนข้างสมบูรณ์โดยกำหนดกลยุทธ์การได้มาของเงินและการใช้ไปของเงิน มีการวิเคราะห์สถานการณ์และความมั่นคงด้านการเงิน สามารถใช้เป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นๆ ได้
2. มีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้สำนักงานวิทยาเขตมีการดำเนินงานที่บรรลุวิสัยทัศน์ และเป็นองค์กรที่เป็นแบบอย่างสู่ความเป็นเลิศ จึงควรนำแนวทางพัฒนาคุณภาพใหม่ ๆ มาพัฒนาการทำงานของสำนักงานวิทยาเขต เช่น แนวทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) ระบบ Kaizen และระบบ Six Sigma เป็นต้น

จุดที่ควรพัฒนา

1. การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนฯ ยังไม่ชัดเจน เนื่องจากสาเหตุของการเขียนโครงการที่ยังไม่สมบูรณ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับแบบฟอร์มจากส่วนกลาง ทำให้การติดตามและประเมินผลยังเป็นการวัดผลเพียงแค่โครงการเสร็จหรือไม่เท่านั้น จึงยังไม่สามารถตอบความสำเร็จที่แท้จริงของแผนกลยุทธ์
2. การรายงานการสำรวจความต้องการของนิสิตขาดการแสดงความถี่ของความต้องการเพื่อให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของความต้องการได้
3. สำนักงานวิทยาเขตควรปรับปรุงในเรื่องของสภาพความเป็นอยู่ในด้านความสะอาดและการจัดเก็บที่เป็นระเบียบ

ข้อเสนอแนะ

1. ทางหน่วยงานจะต้องทำความเข้าใจถึงการเขียนโครงการที่เชื่อมโยงกับแผนฯ โดยให้หัวข้อที่แสดงในโครงการมีความสัมพันธ์เริ่มจาก หลักการและเหตุผล>วัตถุประสงค์(output)>เชื่อมกับตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ>ผลที่คาดว่าจะได้รับ(outcome)>เชื่อมกับตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ปรากฏอยู่ในแผนฯ จากนั้นให้งานแผนจัดทำแผนการติดตามร่วมกับเจ้าของโครงการซึ่งในการติดตาม (follow up) จะประเมินที่ผลคาดว่าจะได้รับ(outcome) ถึงจะถูกต้อง แล้วนำเสนอรายงานต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำสำนักฯ
2. ควรสรุปผลการดำเนินการสำรวจความต้องการของนิสิต ควรมีจำนวนความถี่ของความต้องการกำกับไว้ด้วย เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ ในการจัดแผนการให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต และควรเผยแพร่ในลักษณะสถิติหรือกราฟรวมทั้งมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานเพื่อสะท้อนการปรับปรุงให้กับผู้รับบริการได้ทราบผลการปรับปรุง เพื่อส่งผลต่อความพึงพอใจ

3. สำนักงานวิทยาเขตควรเร่งดำเนินการจัดทำกิจกรรม 5 ส. เพื่อสร้างสรรค์ให้สำนักงานวิทยาเขตมีความน่าอยู่ และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และนำผลการดำเนินงาน 5 ส. มาประกอบเป็น KPI ของการปฏิบัติงานของบุคคล

นวัตกรรมที่ควรส่งเสริม

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพ
2. ระบบสารสนเทศของการประเมิน KPI บุคลากร

แนวปฏิบัติที่ดี

มีแผนกลยุทธ์การเงินและแนวปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างให้กับหน่วยงานอื่นได้

ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

การบริหารจัดการด้านกายภาพสะท้อนภาพลักษณ์ของวิทยาเขตในเชิงภูมิทัศน์

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2553

การติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ ในรอบปีการศึกษา 2553 พบว่าสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ เป็นอย่างดี

โดยมีโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด จำนวน 31 กิจกรรม มีการดำเนินการแล้ว 31 กิจกรรม

ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ได้ดำเนินการระบบประกันคุณภาพในรูปแบบสำนัก 6 องค์ประกอบ โดยได้รับการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยแล้ว 8 ครั้ง ซึ่งผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา คือ ครั้งที่ 8 ในรอบปีการศึกษา 2553 (1 มิถุนายน 2553 – 31 พฤษภาคม 2554) ระหว่างวันที่ 7 - 8 กรกฎาคม 2554 พบว่า มีผลการดำเนินงาน 12 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.91 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก

วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายใน

1. เพื่อยืนยันสภาพการดำเนินงานของหน่วยงานและประเมินคุณภาพ ที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
2. พิจารณาความเชื่อมโยงของทุกองค์ประกอบในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน และการตอบสนองพันธกิจและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา และปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการค้นหานวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน

3. ติดตามประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา

4. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

กรอบการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานจากผลการประเมินคุณภาพภายใน

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

กำหนดการประเมิน

วันพุธที่ 11 กรกฎาคม พ.ศ. 2555

- เวลา 07.00 – 09.00 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในเดินทางถึงสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา
- เวลา 09.00 – 09.30 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ ประชุมหารือก่อนการประเมิน ณ ห้องประกันคุณภาพ ชั้น 3 อาคาร 1 บริการวิทยาการ
- เวลา 09.30 – 09.45 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในฯ พบผู้บริหารสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ณ ห้องประชุม 3 ชั้น 3 อาคาร 1 บริการวิทยาการ
- ประธานคณะกรรมการฯ กล่าวแนะนำคณะกรรมการ พร้อมทั้งชี้แจงวัตถุประสงค์และแนวทางในการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554
 - ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา กล่าวต้อนรับ คณะกรรมการฯ
- เวลา 09.45 – 10.15 น. ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา รายงานผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2554 ทั้งนี้ ตามประเด็นหลักที่สำคัญ ดังนี้
1. ข้อมูลพื้นฐานหรือสถานภาพของหน่วยงานเบื้องต้น
 2. สรุปผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงาน ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต รวมทั้งผลการประเมินตามมาตรฐานอุดมศึกษา และมุมมองด้านการบริหารจัดการ
 3. ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีที่ผ่านมา
 4. แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงของหน่วยงานในอนาคต
 5. นวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ

เวลา 10.15 – 10.45 น.	คณะกรรมการฯ ซักถามเพิ่มเติม
เวลา 10.45 – 12.00 น.	<p>ตรวจเยี่ยมหน่วยงานสำนักงานวิทยาเขต</p> <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจเยี่ยมฝ่ายบริหาร ชั้น 3 อาคาร 1 บริการวิทยาการ - ตรวจเยี่ยมฝ่ายการศึกษา ชั้น 1 อาคาร 1 บริการวิทยาการ - ตรวจเยี่ยมฝ่ายกิจการนิสิต ชั้น 1 อาคาร 9
เวลา 12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
เวลา 13.00 – 13.30 น.	เตรียมความพร้อมการสัมภาษณ์ และผู้รับสัมภาษณ์
เวลา 13.30 – 14.00 น.	<p>คณะกรรมการประเมินฯ สัมภาษณ์ ณ อาคาร 1 บริการวิทยาการ</p> <p>กลุ่มที่ 1 ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง จำนวน 3 คน</p> <ul style="list-style-type: none"> - บุคคลภายใน (อาจารย์ และนิสิต) จำนวน 2 คน - บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย จำนวน 1 คน <p>ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 3 อาคาร 1 บริการวิทยาการ</p> <p>กลุ่มที่ 2 บุคลากรข้าราชการ พนักงานและลูกจ้าง จำนวน 3 คน</p> <p>ณ ห้องประกันคุณภาพ ชั้น 3 อาคาร 1 บริการวิทยาการ</p> <p>กลุ่มที่ 3 ผู้อำนวยการสำนัก/หัวหน้าฝ่าย จำนวน 3 คน</p> <p>ณ ห้องรับรอง ชั้น 3 อาคาร 1 บริการวิทยาการ</p> <p>(การสัมภาษณ์จะแบ่งกรรมการออกเป็น 2 กลุ่มตามองค์ประกอบที่รับผิดชอบ)</p>
เวลา 14.00 – 16.30 น.	<p>ตรวจเอกสารหลักฐาน และสรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน</p> <p>ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 3 อาคาร 1 บริการวิทยาการ</p>

วันพฤหัสบดีที่ 12 กรกฎาคม พ.ศ. 2555

เวลา 08.30 – 12.00 น.	คณะกรรมการประเมินฯ สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน ณ ห้องประชุม 2 ชั้น 3 อาคาร 1 บริการวิทยาการ
เวลา 12.00 – 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน
เวลา 13.30 – 15.00 น.	<p>คณะกรรมการประเมินฯ รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ให้ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา รับทราบ ณ ห้องประชุม 9301 อาคาร 9 ศูนย์กิจกรรม</p>
เวลา 15.00 น.	คณะกรรมการประเมินฯ เดินทางกลับ

วิธีการดำเนินงาน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย มีการวางแผนและการประเมิน (ก่อน ระหว่าง และหลังการตรวจเยี่ยม) ดังนี้

1. การเตรียมและวางแผนก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

คณะกรรมการประเมินฯ มีการประชุมหารือเพื่อวางแผนการประเมินในเบื้องต้น ถึงวิธีการประเมิน การศึกษาเอกสาร และการเขียนรายงาน พร้อมทั้งศึกษารายงานการประเมินตนเองตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อสรุปประเด็นข้อสังเกตในการประเมิน

2. การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

คณะกรรมการประเมินพบผู้บริหารและทีมงานในวันแรกของการประเมิน ประธานชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมิน กำหนดเวลาการประเมิน และแนะนำคณะกรรมการประเมินฯ ผู้อำนวยการแนะนำผู้บริหารของหน่วยงาน และบรรยายสรุปผลการดำเนินงานของหน่วยงานให้คณะกรรมการประเมินรับทราบ

สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ บุคลากรภายนอกมหาวิทยาลัย อาจารย์ นิสิต และบุคลากรสายสนับสนุน ศึกษาเอกสารหลักฐาน จากรายงานการประเมินตนเอง และหลักฐานเชิงประจักษ์

ตรวจเยี่ยมหน่วยงานภายในต่าง ๆ ได้แก่ ฝ่ายบริหาร ฝ่ายการศึกษา ฝ่ายกิจการนิสิต และฝ่ายทรัพยากร

3. การดำเนินงานหลังการตรวจเยี่ยม

สรุปผลการประเมินและนำเสนอด้วยวาจา ให้ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากรของหน่วยงานรับทราบ และร่วมอภิปรายผลการประเมิน สรุปรายงานประเมิน จัดทำรูปเล่มส่งให้กับหน่วยงาน และสำนักงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

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

สำนักงานวิทยาเขตศรีราชา มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประเมิน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.91 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.57 ได้คุณภาพระดับดีมาก รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย			
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	-	4.00	-	4.00
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก	-	4.00	4.44	4.29
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและจัดการ	5.00	4.75	-	4.80
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ	-	5.00	-	5.00
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	-	4.00	-	4.00
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน	-	5.00	-	5.00
เฉลี่ยภาพรวม	5.00	4.56	4.44	4.57
ผลการประเมิน	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดีมาก

สำหรับผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา ในรอบปีการศึกษา 2554 สามารถสรุปผลการดำเนินงานรายองค์ประกอบได้ดังนี้

ตารางที่ 2 ผลการประเมินคุณภาพภายในรายองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้		หน่วย	เป้าหมาย 2554	ผลการดำเนินงาน 2554				คะแนนประเมิน	
				หน่วยงาน		กรรมการ			
				ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	หน่วยงาน	กรรมการ
				ตัวหาร		ตัวหาร			
คะแนนเฉลี่ยภาพรวมตามตัวบ่งชี้ของสำนัก (บังคับ 12 ตัวบ่งชี้)								4.91	4.57
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ 1 ตัวบ่งชี้								5.00	4.00
1.1	กระบวนการพัฒนา แผน	ข้อ	7	8		6		5.00	4.00
หมายเหตุ : ไม่พบการดำเนินงานในเกณฑ์ข้อ 7 และ 8									
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก								4.63	4.29
2.1	ระดับความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	4.00	57,627.23 14,853	3.88	57,627.23 14,853	3.88	3.88	3.88
2.2	ระดับความสำเร็จ ของการให้บริการที่ สอดคล้องกับ ความต้องการของ ผู้รับบริการ	ข้อ	5	5		4		5.00	4.00
หมายเหตุ : ไม่พบการดำเนินงานในเกณฑ์ข้อ 4									
2.3	การพัฒนา สุนทรียภาพในมิติ ทางศิลปะและ วัฒนธรรม	ข้อ	5	5		5		5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ								5.00	4.80
3.1	ภาวะผู้นำของ คณะกรรมการ ประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุก ระดับของหน่วยงาน	ข้อ	7	7		7		5.00	5.00
3.2	การพัฒนาสถาบันสู่ สถาบันเรียนรู้	ข้อ	5	5		5		5.00	5.00
3.3	ระบบบริหารความ	ข้อ	5	6		6		5.00	5.00

ตัวบ่งชี้		หน่วย	เป้าหมาย 2554	ผลการดำเนินงาน 2554				คะแนนประเมิน	
				หน่วยงาน		กรรมการ			
				ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	หน่วยงาน	กรรมการ
				ตัวหาร		ตัวหาร			
	เสี่ยง								
3.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	7	7		6		5.00	4.00
หมายเหตุ : ไม่พบการดำเนินงานในเกณฑ์ข้อ 4									
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	ร้อยละ	80	124 134	92.54	124 134	92.54	92.54	5.00
องค์ประกอบที่ 4 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ								5.00	5.00
4.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	ข้อ	7	7		7		5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ								5.00	4.00
5.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อ	8	9		8		5.00	4.00
หมายเหตุ : ไม่พบการดำเนินงานในเกณฑ์ข้อ 5									
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน								5.00	5.00
6.1	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	ข้อ	5	5		5		5.00	5.00

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงาน ในองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงานสรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

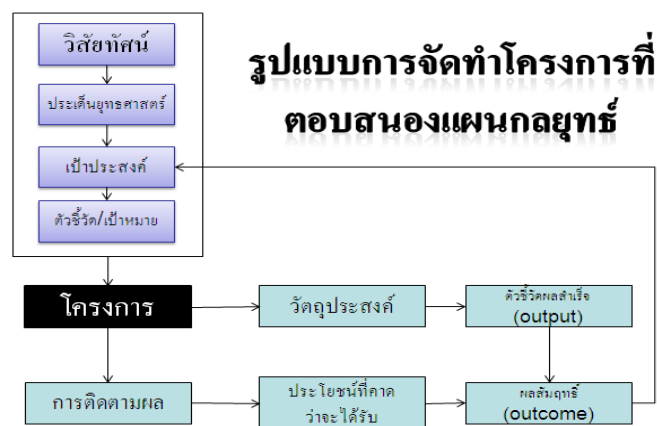
สำนักงานวิทยาเขตมีแผนยุทธศาสตร์เพื่อใช้ในการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน มีการพัฒนาการในภาพรวมขององค์กรที่เข้มแข็ง โดยเฉพาะการมีกลไกในการบริหารงานในรูปคณะทำงานที่ชัดเจนมีการตั้งเป้าหมายถึงผลสำเร็จและติดตามอย่างใกล้ชิด

จุดที่ควรพัฒนา

การประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยังไม่ชัดเจน เนื่องจากสาเหตุของการเขียนโครงการที่ยังไม่สมบูรณ์ ซึ่งเกี่ยวข้องกับแบบฟอร์มจากส่วนกลาง ทำให้การติดตามและประเมินผลยังเป็นการวัดผลเพียงแค่โครงการเสร็จหรือไม่เท่านั้น จึงยังไม่สามารถตอบความสำเร็จที่แท้จริงของแผนกลยุทธ์

ข้อเสนอแนะ

สำนักงานวิทยาเขตจะต้องทำความเข้าใจถึงการเขียนโครงการที่เชื่อมโยงกับแผนฯ โดยให้หัวข้อที่แสดงในโครงการมีความสัมพันธ์เริ่มจาก หลักการและเหตุผล>วัตถุประสงค์(output)>เชื่อมกับตัวชี้วัดและเป้าหมายของโครงการ>ผลที่คาดว่าจะได้รับ(outcome)>เชื่อมกับตัวชี้วัดและเป้าประสงค์ที่ปรากฏอยู่ในแผน จากนั้นให้งานแผนจัดทำแผนการติดตามร่วมกับเจ้าของโครงการซึ่งในการติดตาม(follow up) จะประเมินที่ผลค่าว่าจะได้รับ(outcome) ถึงจะถูกต้อง แล้วนำเสนอรายงานต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำสำนักฯ



องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.29 ได้คุณภาพระดับดี

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงาน ในองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

1. มีการกำหนดอัตลักษณ์และมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนให้บุคลากร ส่งผลให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี
2. มีการประเมินความพึงพอใจการดำเนินงานของแต่ละฝ่าย/งานต่าง ๆ ของสำนักงานวิทยาเขตตามอัตลักษณ์ของสำนักงานวิทยาเขต เช่น โครงการหยอดเหรียญให้คะแนนความพึงพอใจ ซึ่งส่งผลให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบผลความพึงพอใจได้อย่างต่อเนื่อง
3. มีกิจกรรมบริการวิชาการให้กับสังคม ตามความต้องการของชุมชน

จุดที่ควรพัฒนา

1. การรายงานการสำรวจความต้องการของนิสิตขาดการแสดงความถี่ของความต้องการเพื่อให้สามารถจัดลำดับความสำคัญของความต้องการได้
2. ไม่พบการติดตามการดำเนินการตามแผนอย่างเป็นระบบ
3. การสำรวจความพึงพอใจของบุคลากร นักศึกษา โดยผ่านระบบออนไลน์มีจำนวนผู้เข้าไปประเมินจำนวนน้อยไม่เป็นตัวแทนตามหลักสถิติ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรสรุปผลการดำเนินการสำรวจความต้องการของนิสิต ควรมีจำนวนความถี่ของความต้องการกำกับไว้ด้วย เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจ ในการจัดแผนการให้บริการได้สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต และควรเผยแพร่ในลักษณะสถิติหรือกราฟรวมทั้งมีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงานเพื่อสะท้อนการปรับปรุงให้กับผู้รับบริการได้ทราบผลการปรับปรุง เพื่อส่งผลต่อความพึงพอใจ
2. ควรแสดงรายงานการสำรวจผลความต้องการบริการวิชาการของชุมชน เพื่อสามารถกำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานวิทยาเขต เพื่อให้ครอบคลุมในการปฏิบัติงาน และติดตามการดำเนินงานไปสู่เป้าประสงค์ของการสร้างการยอมรับชื่อเสียง
3. ควรมีแผนการติดตามและกำหนดเป็นวาระสืบเนื่องในการติดตามของที่ประชุมกรรมการสำนักฯ ในเรื่องการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการที่ชัดเจน เพื่อให้สามารถบรรลุได้ตามแผนที่กำหนดและสามารถสนองความต้องการของนิสิต
4. ควรมีผังกระบวนการของการทำงานก่อนและหลังของการปรับปรุงตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

5. ควรหามาตรการให้บุคลากร นักศึกษา มีการประเมินผลความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ให้มีจำนวนมากพอเป็นตัวแทนตามหลักสถิติ

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 ได้คุณภาพระดับดีมาก

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

1. มีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรที่ได้จากการประเมินสมรรถนะให้ตรงกับภาระงาน
2. มีการบริหารจัดการงานบุคคลด้วยระบบสารสนเทศด้านบุคลากรที่พัฒนาขึ้นเอง

จุดที่ควรพัฒนา

1. ไม่พบระบบการติดตามของบุคลากรที่มีพัฒนาทักษะ ความรู้ วิชาชีพ นำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน
2. ระบบการสื่อสารของหน่วยงานระดับฝ่ายที่อยู่ภายนอกอาคารสำนักงานวิทยาเขตได้รับข่าวสารที่ล่าช้า ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนดระยะเวลา

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีระบบการติดตามของบุคลากรที่มีพัฒนาทักษะ ความรู้ วิชาชีพ นำไปใช้ในการพัฒนาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ทั้งนี้ให้มีการเพิ่ม Module ในระบบสารสนเทศของบุคลากรเรื่องการนำความรู้จากการพัฒนาความรู้และทักษะไปใช้ในการปฏิบัติงาน
2. ควรปรับปรุงระบบการสื่อสารของหน่วยงานระดับฝ่ายที่อยู่ภายนอกอาคารสำนักงานวิทยาเขตได้รับข่าวสารที่ล่าช้า ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ทันตามกำหนดระยะเวลา โดยใช้ระบบ e-mail ถึงตัวบุคคลในระยะแรก

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา 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

จุดแข็งและแนวทางเสริม

สำนักงานวิทยาเขตมีแผนกลยุทธ์ด้านการเงินที่ชัดเจนค่อนข้างสมบูรณ์โดยกำหนดกลยุทธ์การได้มาของเงินและการใช้ไปของเงิน มีการวิเคราะห์สถานการณ์และความมั่นคงด้านการเงิน สามารถใช้เป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นๆ ได้

ข้อเสนอแนะ

พบการใช้งบประมาณแผ่นดินที่ทางหน่วยงานได้รับมาอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้ในการให้บริการด้านวิชาการให้กับชุมชน แต่เนื่องจากภารกิจงานประจำของสำนักงานไม่ได้เกี่ยวข้อง แต่ก็ได้มีการจัดกิจกรรมมาอย่างต่อเนื่องซึ่งกิจกรรมมีประโยชน์ต่อการเผยแพร่ชื่อเสียงและสร้างการยอมรับของชุมชนเป็นอย่างดี จึงเห็นว่างบประมาณก่อนนี้ควรปรับเข้าสู่กลยุทธ์ของการได้มาของเงินและจัดสรรเงินงบก่อนนี้ลงสู่เป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของโครงการหรือกิจกรรมที่มีเป้าหมายในเรื่องของการสร้างการยอมรับ/ภาพลักษณ์/ชื่อเสียงของสำนักงาน/วิทยาเขต และส่วนหนึ่งของผู้ที่รับผิดชอบโครงการให้เป็นผลของการพัฒนาตนเองที่ใช้เป็นหลักฐานของการประเมินสมรรถนะ(competency) ในด้านที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมงานหรือการให้บริการเป็นต้น

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

1. มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพทั้งของสำนักงานวิทยาเขต และรองรับการประกันคุณภาพของวิทยาเขต

2. มีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นเพื่อให้สำนักงานวิทยาเขตมีการดำเนินงานที่บรรลุวิสัยทัศน์ และเป็นองค์กรที่เป็นแบบอย่างสู่ความเป็นเลิศ จึงควรนำแนวทางพัฒนาคุณภาพใหม่ ๆ พัฒนาการทำงานของสำนักงานวิทยาเขต เช่น แนวทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) ระบบ Kaizen และระบบ Six Sigma เป็นต้น

จุดที่ควรพัฒนา

1. มีระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพที่ดีแต่ยังขาดการรายงานข้อมูลที่ครบถ้วนเป็นปัจจุบัน
2. ยังไม่มีการกำหนดแผนการดำเนินกิจกรรม ร่วมกับเครือข่ายแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างมหาวิทยาลัย
3. ไม่พบการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงานและส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ทุกตัวบ่งชี้ในแผนกลยุทธ์

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการกำหนดมาตรการในการติดตามให้หน่วยงานรายงานผลข้อมูลในระบบฐานข้อมูลเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนและสามารถใช้ประโยชน์เพื่อการประกันคุณภาพได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้อาจกำหนดให้ใช้ประกอบในการเลื่อนขั้นเงินเดือนด้วย หรือมีการกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ของการประเมินระดับฝ่าย
2. ควรเพิ่มเครือข่ายการประกันคุณภาพระหว่างวิทยาเขตกับสถาบันอุดมศึกษาอื่นเพิ่มขึ้น และมีการจัดทำแผนดำเนินกิจกรรมด้านประกันคุณภาพร่วมกันที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกัน
3. ควรมีการประกันคุณภาพในระดับฝ่ายและมีรายละเอียดในการประเมินที่แตกต่างกัน เช่น จำนวนตัวบ่งชี้ในการประเมินไม่เท่ากัน ดังนั้น ควรมีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขต เพื่อเป็นเครื่องมือให้ทั้งบุคลากร กรรมการประเมิน หรือผู้สนใจ สามารถทราบถึงระบบประกันคุณภาพภายในระดับฝ่ายของวิทยาเขต

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานวิทยาเขตศรีราชา องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 อยู่ในเกณฑ์ดีมาก

คณะกรรมการประเมินฯ มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะ จากผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

จุดแข็งและแนวทางเสริม

-

จุดที่ควรพัฒนา

คู่มือปฏิบัติงานของฝ่ายต่าง ๆ ยังไม่มีการระบุเวลาที่จัดทำคู่มือปฏิบัติการ และในคู่มือฯ บางฝ่าย ไม่มีการระบุกำหนดเวลาของขั้นตอนต่าง ๆ

ข้อเสนอแนะ

1. การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานควรระบุระยะเวลาที่มีการจัดทำคู่มือเพื่อจะได้ทราบว่าเป็นคู่มือปัจจุบัน หรือที่มีการปรับปรุงแล้ว และควรเผยแพร่เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน
2. ควรมีการจัดเก็บข้อมูลจากการดำเนินงาน ของแต่ละกระบวนการอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ มาประกอบการพิจารณาปรับปรุงกระบวนการได้อย่างถูกต้อง รวมทั้งควรนำข้อมูลป้อนกลับทุกกระบวนการมาทบทวน วิเคราะห์ และจัดทำแผนการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการให้ตรงตามความต้องการ