



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน
สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ประจำปีการศึกษา 2556
ระหว่างวันที่ 8 - 10 กรกฎาคม 2557

โดย
คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คำนำ


คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2556 ได้รับมอบหมายจาก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ให้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี ตามผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2556 (1 มิถุนายน 2556 – 31 พฤษภาคม 2557) ระหว่างวันที่ 8 – 10 กรกฎาคม 2557 เพื่อให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง


คณะกรรมการประเมินฯ หวังเป็นอย่างยิ่ง ว่าผลการประเมินคุณภาพครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์ โดยตรงต่อสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเกิดประโยชน์โดยรวมต่อมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2556


ประธานกรรมการ  (รองศาสตราจารย์บพิธ จารุพันธ์)
ผู้ทรงคุณวุฒิ

รองประธานกรรมการ  (อาจารย์ ดร.ปิยวัฒน์ ดิลกสัมพันธ์)
คณวณศาสตร์

กรรมการ  (รองศาสตราจารย์ ดร.ปัสสี ประสมสินธ์)
คณวณศาสตร์

กรรมการ  (รองศาสตราจารย์ ดร.พร้อมพิไล บัวสุวรรณ)
คณะศึกษาศาสตร์

กรรมการและเลขานุการ  (นางสาวณัญญา เบ้าสุภี)
สำนักงานประกันคุณภาพ

ผู้ช่วยเลขานุการ  (นางสาวละอองดาว กะการดี)
ศูนย์นานาชาติสิรินธรเพื่อการวิจัย พัฒนาและถ่ายทอดเทคโนโลยี

วันที่ 10 กรกฎาคม 2557

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	1
นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี.....	3
ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย.....	3
ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2555.....	3
ข้อมูลการประกันคุณภาพของสถาบัน/สำนัก....	4
วัตถุประสงค์.....	4
กำหนดการประเมิน	5
วิธีการดำเนินงาน	6
เกณฑ์การประเมิน	6
ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ.....	7
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	8
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก.....	8
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ	8
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ.....	9
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ.....	10
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน	10
ภาคผนวก	11
ภาคผนวกที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานผลการดำเนินงาน	12
ภาคผนวกที่ 2 ข้อมูลการสัมภาษณ์	14
ภาคผนวกที่ 3 ภาพกิจกรรม.....	18

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานนี้เป็นการสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2556 ตามกระบวนการในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งดำเนินการประเมินคุณภาพภายในระหว่างวันที่ 8 – 10 กรกฎาคม 2557 โดยคณะกรรมการประเมินฯ ได้ประเมินคุณภาพ จากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามรอบปีการศึกษา 2556 (1 มิถุนายน 2556 - 31 พฤษภาคม 2557) และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์

สำหรับผลการประเมินฯ พบว่า สำนักงานอธิการบดี มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประเมิน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.75 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 ได้คุณภาพระดับดี รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย ปีการศึกษา 2556 (เต็ม 5.00)								ระดับคุณภาพ	
	ปัจจัยนำเข้า		กระบวนการ		ผลผลิต		รวม			
	ประเมินตนเอง	กรรมการ	ประเมินตนเอง	กรรมการ	ประเมินตนเอง	กรรมการ	ประเมินตนเอง	กรรมการ	ประเมินตนเอง	กรรมการ
1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
2 ภารกิจหลัก	-	-	5.00	4.00	4.48	4.48	4.65	4.32	ดีมาก	ดี
3 การบริหารและการจัดการ	5.00	5.00	4.75	4.25	-	-	4.80	4.40	ดีมาก	ดี
4 การเงินและงบประมาณ	-	-	4.00	4.00	-	-	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	-	-	4.00	4.00	-	-	4.00	4.00	ดี	ดี
6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน	-	-	5.00	5.00	-	-	5.00	5.00	ดีมาก	ดีมาก
เฉลี่ยภาพรวม	5.00	5.00	4.78	4.44	4.48	4.48	4.75	4.50		
ระดับคุณภาพ	ดีมาก	ดีมาก	ดีมาก	ดี	ดี	ดี	ดีมาก	ดี		

การประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ คณะกรรมการฯ ได้มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ดังนี้

ภาพรวม

1. สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตอบสนองต่อพันธกิจและเป้าหมายของมหาวิทยาลัยใน ส่วนของการบริหารงานภายในได้เป็นอย่างดี มีการปรับปรุงและทบทวนกระบวนการหลักอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และตอบสนองต่อนโยบายของผู้บริหาร อย่างไรก็ตาม ยังพบว่าการ ทบทวนกระบวนการหลักที่สำคัญยังไม่ได้ดำเนินการครบทั้ง 14 หน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดีจึงควร กระตุ้นให้ทุกหน่วยงานได้ดำเนินการให้ครบถ้วน

2. สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่มาก มีหน่วยงานในสังกัดมากถึง 14 หน่วยงาน มี บุคลากรเกือบ 1,200 คน มีภารกิจที่ให้บริการทั้งบุคลากร นิสิต และบุคคลทั่วไป สืบเนื่องจากภารกิจของแต่ละ หน่วยงานที่แตกต่างกัน ทำให้ต้องมีผู้กำกับดูแลหน่วยงานที่เป็นผู้บริหารระดับผู้ช่วยอธิการบดี รองอธิการบดี

จำนวนมาก ตามสายงานของรองอธิการบดีที่กำกับดูแลแต่ละหน่วยงาน แต่โครงสร้างองค์กรและสายการบังคับบัญชาหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดียังไม่ชัดเจน ไม่พบความเชื่อมโยงระหว่างผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี กับผู้บริหารหน่วยงานอย่างชัดเจน การสื่อสาร การถ่ายทอดนโยบายต่างๆ จากผู้บริหารสู่สำนักงานอธิการบดีเพื่อส่งต่อไปยังกอง สำนักงานต่างๆ ในสังกัด จึงขาดรูปแบบที่แน่นอน อย่างไรก็ตาม ก็ยังไม่พบว่าโครงสร้างปัจจุบันเป็นอุปสรรคในการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน แต่ยังคงขาดความเชื่อมโยงในหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกัน

3. สำนักงานอธิการบดีไม่มีคณะกรรมการประจำสำนักโดยตรง แต่ใช้คณะกรรมการประกันคุณภาพ กับคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงทำหน้าที่แทน ซึ่งคณะกรรมการทั้งสองชุดไม่มีอำนาจหน้าที่ในการกำกับดูแลหน่วยงานต่างๆ ได้ ดังนั้น กลไกที่กำกับดูแลสำนักงานอธิการบดีในภาพรวม ควรจะเป็นคณะกรรมการที่มาจากผู้บริหารที่กำกับดูแลหน่วยงานในสังกัด มาทำหน้าที่แทนคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อให้การติดตามผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

4. หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีหลายหน่วยงานมีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกัน ดังนั้น จึงควรมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างใกล้ชิด เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

5. ควรสร้างเครือข่ายผู้ปฏิบัติงานที่มีงานในลักษณะเดียวกัน ทั้งภายในสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะระดับมหาวิทยาลัย

สืบเนื่องจากภารกิจหลักของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมีความแตกต่างกันค่อนข้างมาก การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดีตามรูปแบบของระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ปัจจุบัน จึงไม่สะท้อนถึงประสิทธิผลของการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงานอย่างแท้จริง การประเมินผลในภาพรวมทำให้บางหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีไม่ได้ดำเนินงานครบทุกตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพ หากมีการประเมินคุณภาพหน่วยงานตามกลุ่มของหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายๆ กัน น่าจะสะท้อนถึงคุณภาพ และการพัฒนาของหน่วยงานได้ชัดเจนกว่า และจะส่งผลให้มีการพัฒนาหน่วยงานได้ตรงตามภารกิจ มหาวิทยาลัยจึงควรทบทวนวิธีการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานอธิการบดีให้เหมาะสมต่อไป

นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี

สำนักงานอธิการบดีมีโครงการ Best Improvement Awards เพื่อสนับสนุนให้หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างบุคลากรในสำนักงานอธิการบดีอย่างต่อเนื่อง โดยในปีการศึกษา 2556 มีผลงานที่ได้รับรางวัล จำนวน 6 ผลงาน ดังนี้

- 1) โครงการ Excel ก็ช่วยได้ ของกองกิจการนิสิต
- 2) สถานพยาบาลก้าวไกล เลื่อนนัดนัดด้วย SMS ของสถานพยาบาล มก.
- 3) การปรับลดระยะเวลาและรูปแบบการจัดทำหนังสือรับรองฉบับภาษาอังกฤษ ของกองวิเทศสัมพันธ์
- 4) โครงการจัดเก็บไฟล์เอกสารผ่านซอฟต์แวร์ Electronic Filing Cabinet ของกองกิจการนิสิต
- 5) บริการทันใจ ก้าวไกล ในระบบข้อมูล ของสำนักการกีฬา
- 6) การพัฒนาภูมิทัศน์องค์กรสู่สถานพยาบาลที่ดึงดูดใจ Magnet Infirmary ของสถานพยาบาล มก.

ประสิทธิผลการสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานที่ทำหน้าที่ตอบสนองต่อพันธกิจและเป้าหมายของมหาวิทยาลัยใน ส่วนของการบริหารงานภายในได้เป็นอย่างดี โดยได้กำหนดภารกิจของสำนักงานฯ ดังนี้ “*ประสานภารกิจ และ ให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการบริหารงานตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย*” มีการปรับปรุงและ ทบทวนกระบวนการงานหลักอย่างสม่ำเสมอ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ และตอบสนองต่อ นโยบายของผู้บริหาร อย่างไรก็ตาม เพื่อให้การพัฒนางานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หน่วยงานในสังกัดสำนักงาน อธิการบดีที่มีลักษณะงานที่เกี่ยวข้องกัน จึงควรมีการประสานงานระหว่างหน่วยงานอย่างใกล้ชิด

ประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีการศึกษา 2555

การติดตามผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการประเมินฯ ในรอบปีการศึกษา 2555 พบว่า สำนักงานอธิการบดี มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงฯ เป็นอย่างดี โดยมีการ แจ้งผลการประเมินฯ ต่อที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี ซึ่งมีผู้อำนวยการของทุก หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีเป็นกรรมการ เพื่อให้นำผลการประเมินฯ โดยเฉพาะในประเด็นของ ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินฯ ไปวางแผนพัฒนาปรับปรุง โดยมีส่วนกลางสำนักงานอธิการบดีทำ หน้าที่ติดตามผลการปรับปรุงเป็นระยะ ซึ่งผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงจากข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2555 สรุปได้ดังนี้

คณะกรรมการฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะไว้ทั้งหมด 12 ประเด็น หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีนำไป วางแผนและดำเนินการพัฒนาปรับปรุง 12 ประเด็น รวม 86 โครงการ/กิจกรรม อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อเสนอแนะ บางประเด็นที่เห็นผลการปรับปรุงไม่ชัดเจน ได้แก่

1. การนำข้อเสนอแนะจากการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการมาพิจารณา และมีการแจ้งผล การพิจารณา ตลอดจนสิ่งที่ได้มีการพัฒนาปรับปรุงไปแล้วให้ผู้รับบริการได้รับทราบ
2. การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่ถูกต้องและสมบูรณ์ ควรพิจารณาจัดทำโดยมีการ สอบถามจากผู้รับบริการแต่ละกลุ่มที่มีลักษณะงานเดียวกันโดยตรง (functional competency) หรืออาจเป็น การสอบถามจากผู้รับบริการที่มีลักษณะงานแตกต่างกัน แต่เป็นความจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาในสมรรถนะ เดียวกัน (ภาษา อิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ) ทั้งนี้ ควรมีการสำรวจความต้องการล่วงหน้าก่อนทำกิจกรรมเพื่อนำข้อมูล มาวางแผนการทำกิจกรรมให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

3. การนำผลที่ได้จากการประเมินผลการพัฒนาบุคลากรไปจัดทำแผนเพื่อปรับปรุงการบริหารงานด้านการพัฒนาบุคลากร

4. การจัดประชุมชี้แจงผู้บริหารระดับสูงที่กำกับดูแลหน่วยงานต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดี และให้นโยบายที่สำคัญแก่หน่วยงานในสังกัด ในการที่เน้นให้เห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพในแต่ละภารกิจของหน่วยงานนั้นว่า หากมีการพัฒนาที่ดีขึ้นในเรื่องนั้นๆ แล้วจะส่งผลดีแก่สำนักงานอย่างไร หากไม่มีการพัฒนาปรับปรุงจะเกิดผลกระทบอย่างไร

ข้อมูลการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี

สำนักงานอธิการบดีได้ดำเนินการระบบประกันคุณภาพในรูปแบบสำนัก สถาบัน 6 องค์ประกอบ โดยได้รับการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัยแล้ว 12 ครั้ง ซึ่งผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา คือ

ครั้งที่ 12 ในรอบปีการศึกษา 2555 (1 มิถุนายน 2555 – 31 พฤษภาคม 2556) ระหว่างวันที่ 1 – 3 กรกฎาคม 2556 พบว่า มีผลการดำเนินงาน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ ตามที่กำหนดไว้ โดยสำนักงานอธิการบดีประเมินตนเอง ได้ค่าคะแนน **4.66 ได้คุณภาพระดับดีมาก** เปรียบเทียบกับผลการประเมินฯ ของคณะกรรมการฯ ซึ่งประเมิน ได้ค่าคะแนน **4.41 ได้คุณภาพระดับดี**

แนวทางการประเมินคุณภาพภายใน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อยืนยันสภาพการดำเนินงานของหน่วยงานและประเมินคุณภาพ ที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
2. พิจารณาความเชื่อมโยงของทุกองค์ประกอบในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน และการตอบสนองพันธกิจและเป้าหมายของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งการค้นหาวัตถุกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน
3. ติดตามประสิทธิผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา
4. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

กรอบการประเมินประสิทธิผลการดำเนินงานจากผลการประเมินคุณภาพภายใน

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

กำหนดการประเมิน

วันอังคารที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2557

- 08:30 – 09:00 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประชุมหารือเพื่อวางแผนการประเมินฯ ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
- 09:00 – 10:00 น. คณะกรรมการฯ พบผู้บริหารสำนักงานอธิการบดี ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
- ประธานคณะกรรมการฯ กล่าวแนะนำคณะกรรมการ พร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ และแนวทางในการประเมินกลุ่มหน่วยงานที่สนับสนุนการบริหาร
 - ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี รายงานผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2556 ดังนี้
 - 1) ข้อมูลพื้นฐานหรือสถานภาพของหน่วยงานในปัจจุบัน
 - 2) สรุปผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพภายในของหน่วยงานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต
 - 3) ประสิทธิภาพของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงในรอบปีที่ผ่านมา
 - 4) แนวทางในการพัฒนาปรับปรุงของหน่วยงานในอนาคต
 - 5) นวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี หรือผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพ
 - คณะกรรมการฯ ชักถามเพิ่มเติม
- 10:00 – 11:00 น. คณะกรรมการฯ สัมภาษณ์ผู้อำนวยการทุกกอง จำนวน 15 คน
- 11:00 – 12:00 น. คณะกรรมการฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน
- 12:00 – 13:00 น. คณะกรรมการฯ รับประทานอาหารกลางวัน
- 13:00 – 16:30 น. คณะกรรมการฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน (ต่อ)

วันพุธที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2557

- 09:00 – 10:00 น. คณะกรรมการฯ ประชุมหารือ และตรวจสอบเอกสารหลักฐานต่อ ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
- 10:00 – 12:00 น. คณะกรรมการฯ สัมภาษณ์ ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
- 10:00 – 10:40 น. สัมภาษณ์ผู้รับบริการที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน
- 10:40 – 11:20 น. สัมภาษณ์ผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์ จำนวน 5 คน
- 11:20 – 12:00 น. สัมภาษณ์ผู้รับบริการที่เป็นนิสิต จำนวน 6 คน
- 12:00 – 13:00 น. คณะกรรมการฯ รับประทานอาหารกลางวัน
- 13:00 – 16:30 น. คณะกรรมการฯ สรุปผลการประเมินฯ เบื้องต้น

วันหยุดสัปดาห์ที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2557

- 09:00 – 10:30น. คณะกรรมการฯ พิจารณาผลการประเมินฯ ร่วมกัน ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี
- 10:30 – 12:00น. คณะกรรมการฯ รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในให้ผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี รับทราบ ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี

วิธีการดำเนินงาน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี ประจำปีการศึกษา 2556 ได้ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report - SAR) ของสำนักงานอธิการบดี ตามผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา 2556 ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2556 ถึง 31 พฤษภาคม 2557 และหลักฐานเพื่อการประเมินตามรายการที่ระบุไว้ในรายงานการประเมินตนเอง และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ผู้อำนวยการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี และผู้รับบริการ รวมจำนวน 31 คน

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 ได้ดำเนินงานตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด เพื่อให้หน่วยงานสามารถพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง สอดรับกับนโยบายและสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดสำหรับการพัฒนา มหาวิทยาลัย

ผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพ

สำนักงานอธิการบดี มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ และมีการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประเมิน จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ โดยหน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.75 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.50 ได้คุณภาพระดับดี รายละเอียดดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในตามองค์ประกอบคุณภาพแยกตามตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้	หน่วย	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2556				คะแนน	
		2556	2557	สำนักงานอธิการบดี		กรรมการ		ประเมินตนเอง	กรรมการ
				ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
				ตัวหาร	ผลลัพธ์	ตัวหาร	ผลลัพธ์		
คะแนนเฉลี่ยภาพรวม								4.75	4.50
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ								5.00	5.00
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	8	8	8 ข้อ (ครบ 8 ข้อ)	8 ข้อ (ครบ 8 ข้อ)	5.00	5.00	
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก								4.65	4.32
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	4.00	4.00	199,078 50,323	3.96 199,078 50,323	3.96	3.96	
2.2	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการผู้รับบริการ	ข้อ	5	5	5 ข้อ (ข้อ 1 – 5)	4 ข้อ (ขาดข้อ 5)	5.00	4.00	
เหตุผลที่ประเมินแตกต่าง เนื่องจากไม่พบหลักฐานการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป									
2.3	การพัฒนาสุนทรีย์ ภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ข้อ	5	5	5 ข้อ (ครบ 5 ข้อ)	5 ข้อ (ครบ 5 ข้อ)	5.00	5.00	
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ								4.80	4.40
3.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ฯ	ข้อ	7	7	7 ข้อ (ครบ 7 ข้อ)	7 ข้อ (ครบ 7 ข้อ)	5.00	5.00	
3.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	5	5	5 ข้อ (ครบ 5 ข้อ)	4 ข้อ (ขาดข้อ 5)	5.00	4.00	
เหตุผลที่ประเมินแตกต่าง เนื่องจากไม่พบหลักฐานการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้กับการปฏิบัติงานจริง									
3.3	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	6	6	6 ข้อ (ครบ 6 ข้อ)	5 ข้อ (ขาดข้อ 6)	5.00	4.00	
เหตุผลที่ประเมินแตกต่าง เนื่องจากไม่พบหลักฐานการนำผลประเมินหรือข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานอธิการบดีไปใช้ในการปรับแผนในปีต่อไป									
3.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	7	7	6 ข้อ (ขาดข้อ 7)	5 ข้อ (ขาดข้อ 6, 7)	4.00	4.00	
เหตุผลที่ประเมินแตกต่าง เนื่องจากไม่พบหลักฐานการประเมินผลสำเร็จของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร จึงไม่มีการนำผลประเมินไปปรับแผน									
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ	95.00	95.00	810 847	95.63 810 847	95.63	5.00	5.00
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ								5.00	5.00
4.1	ระบบและกลไกการเงินฯ	ข้อ	7	7	7 ข้อ (ครบ 7 ข้อ)	7 ข้อ (ครบ 7 ข้อ)	5.00	5.00	
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ								4.00	4.00
5.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพฯ	ข้อ	8	8	7 ข้อ (ขาดข้อ 5, 9)	7 ข้อ (ขาดข้อ 5, 6)	4.00	4.00	
เหตุผลที่ประเมินแตกต่าง เนื่องจากไม่มีระบบสารสนเทศที่ให้อัตโนมัติสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในครบทั้ง 6 องค์ประกอบ									

ตัวบ่งชี้	หน่วย	เป้าหมาย		ผลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2556				คะแนน	
		2556	2557	สำนักงานอธิการบดี		กรรมการ		ประเมินตนเอง	กรรมการ
				ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
								ตัวหาร	ตัวหาร
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน								5.00	5.00
6.1	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงฯ	ข้อ	5	5	5 ข้อ (ครบ 5 ข้อ)	5 ข้อ (ครบ 5 ข้อ)	5.00	5.00	

สำหรับผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี ในรอบปีการศึกษา 2556 สามารถสรุปผลการดำเนินงานรายองค์ประกอบได้ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

การประเมินผลการดำเนินงานในภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก โดยมีผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

จุดที่ควรพัฒนา

ยังขาดกลไกในการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแต่ละหน่วยงานในสังกัด ทำให้ไม่สามารถสรุปผลการดำเนินงานในรอบ 6 เดือนได้ แต่ได้ทำสรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีในรอบ 12 เดือน ซึ่งพบว่ามีการดำเนินงานตามตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมายจำนวน 52 ตัวชี้วัด คิดเป็นร้อยละ 16.99 ของตัวชี้วัดทั้งหมด

ข้อเสนอแนะ

ควรสร้างระบบและกลไกในการติดตามผลการดำเนินงานของแต่ละหน่วยงาน เพื่อกระตุ้น เร่งรัด ให้แต่ละหน่วยงานได้พยายามดำเนินงานให้ได้ตามแผนที่วางไว้ โดยให้ผู้บริหารระดับสูง ระดับผู้ช่วยอธิการบดี รองอธิการบดี ที่กำกับดูแลหน่วยงานนั้นๆ ได้มีส่วนร่วมในการติดตาม เพื่อให้หน่วยงานในกำกับได้มีการสรุปผลการดำเนินงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.65 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.32 ได้คุณภาพระดับดี โดยมีผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

จุดที่ควรพัฒนา

1. การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการส่วนใหญ่ไม่ครอบคลุมภารกิจในการให้บริการของหน่วยงาน
2. แผนการให้บริการของบางหน่วยงานไม่สอดคล้องกับความต้องการที่ได้จากการสำรวจ
3. ไม่พบหลักฐานในการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการในรอบปีต่อไป

ข้อเสนอแนะ

1. ทุกหน่วยงานควรกำหนดกรอบภารกิจหลักของการให้บริการของหน่วยงานให้ชัดเจนก่อน แล้วจึงสอบถาม / หาวิธีสื่อสารกับผู้รับบริการโดยตรง

2. ควรมีการวางแผน / ดำเนินกิจกรรมการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการที่ได้จากการสำรวจไว้ล่วงหน้า
3. ทุกหน่วยงานควรมีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการ หรือแสดงหลักฐานการปรับปรุงการให้บริการของหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.80 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.40 ได้คุณภาพระดับดี โดยมีผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

จุดที่ควรพัฒนา

1. การบริหารแผนยุทธศาสตร์ยังไม่เป็นระบบ และขาดการติดตามประเมินผลให้มีความสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานอธิการบดี
2. ขาดระบบการติดตามประเมินผลการพัฒนาปรับปรุงงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่ยังมีผลประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ
3. ไม่ปรากฏร่องรอยที่ชัดเจนในการค้นหา แลกเปลี่ยนเรียนรู้และนำแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
4. การติดตามประเมินผลการบริหารความเสี่ยงขาดความสอดคล้องกับแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ
5. แผนการพัฒนาบุคลากรยังไม่ชัดเจน ขาดการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

1. ควรมีการบริหารแผนยุทธศาสตร์อย่างเป็นระบบ โดยควรกำหนดตัวชี้วัดของแผนยุทธศาสตร์ให้มีความชัดเจนและสอดคล้องกับบทบาทและพันธกิจของหน่วยงาน และกำหนดตัวชี้วัดในการควบคุม ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานให้ได้ตามตัวชี้วัด เป้าหมาย ของแผนยุทธศาสตร์สำนักงานอธิการบดี โดยควรวิเคราะห์โครงสร้างการทำงาน บทบาทหน้าที่ และภารกิจการทำงานของหน่วยงานในสังกัด และอาจกำหนดเป็นตัวชี้วัดระดับสำนักงาน ตัวชี้วัดระดับหน่วยงาน ว่ามีตัวชี้วัดร่วมกันหรือไม่ ตัวชี้วัดใดของสำนักฯ ที่หน่วยงานใดเป็นเจ้าของ และตัวชี้วัดใดที่หน่วยงานเป็นผู้สนับสนุน โดยมีการกำหนดและถ่ายทอดตัวชี้วัดการปฏิบัติงานลงไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของหัวหน้างานหรือผู้รับผิดชอบหน่วยงานต่างๆ และมีการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
2. ควรมีการกำกับติดตามการพัฒนาปรับปรุงงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งหน่วยงานที่มีผลการประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ เช่น อยู่ในระดับน้อยถึงปานกลาง โดยอาจทำเป็นแผนพัฒนาตามสภาพบริบทความพร้อมของหน่วยงาน และกำหนดเป็นข้อตกลงร่วมกับสำนักงานอธิการบดีในการพัฒนาปรับปรุงงานให้ได้ตามเป้าหมาย
3. ควรนำแนวปฏิบัติที่ดีที่ได้จากโครงการ Best Improvement Awards มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสร้างเครือข่ายในการนำสู่การปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง และค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีและนำสู่การปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริงต่อไป

4. ควรมีระบบการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานอธิการบดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ นโยบายและด้านการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นหน่วยงานที่มีขนาดใหญ่และมีหน่วยงานในสังกัดที่มีความหลากหลาย นอกจากนี้ควรมีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานต่างๆ ให้มีความสอดคล้องและเป็นไปตามที่กำหนดในแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ

5. ควรมีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี โดยนำวิสัยทัศน์และพันธกิจของสำนักงานมากำหนดเป็นสมรรถนะหลักที่บุคลากรในสังกัดฯ ควรมีทุกคนมาเป็นกรอบในการพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สามารถดำเนินงานร่วมกันได้ตามเป้าหมาย เช่น การให้บริการ การประสานงานการให้การสนับสนุน เป็นต้น และควรมีการวิเคราะห์อัตรากำลังบุคลากร และวิเคราะห์ช่องว่างสมรรถนะ (Competency Gap Analysis) เพื่อนำสู่การวางแผนพัฒนาต่อไป นอกจากนี้ควรดำเนินการพัฒนาบุคลากรโดยใช้ข้อมูลเป็นฐาน โดยอาจนำผลการสำรวจความต้องการการพัฒนาของบุคลากรในหน่วยงานต่างๆ ที่พบว่ามีส่วนร่วมมาพัฒนาโดยสำนักฯ เป็นผู้รับผิดชอบ เป็นต้น นอกจากนี้ควรมีการติดตามและประเมินผลการทำงานของบุคลากรตามกรอบสมรรถนะอย่างต่อเนื่อง

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 ได้คุณภาพระดับดี โดยมีผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

จุดที่ควรพัฒนา

ไม่พบระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน

ข้อเสนอแนะ

ควรจัดทำระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในที่เป็นปัจจุบันครบทั้ง 6 องค์ประกอบ สามารถใช้ร่วมกันได้ทั้งระดับบุคคล หน่วยงานย่อย และเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

การประเมินผลการดำเนินงานภาพรวมของสำนักงานอธิการบดี องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ พบว่า หน่วยงานประเมินตนเอง มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก ส่วนผลการประเมินของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 ได้คุณภาพระดับดีมาก โดยมีผลการวิเคราะห์สรุปได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะ

ควรกำหนดรูปแบบคู่มือปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดีให้มีลักษณะที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกหน่วยงาน เพื่อให้สามารถกำกับการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภาคผนวก

ภาคผนวกที่ 1
ข้อมูลพื้นฐานผลการดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้	หน่วย	1. กองกลาง		2. กองการเจ้าหน้าที่		3. กองกิจการนิสิต		4. กองคลัง		5. กองแผนงาน		6. กองวิเทศสัมพันธ์		7. กองยานพาหนะ		8. สถานพยาบาล		9. สำนักงานตรวจสอบภายใน		10. สำนักงานกฎหมาย		11. สำนักงานประกันคุณภาพ		12. สำนักงานทรัพย์สิน		13. สำนักงานบริการวิชาการ		14. สำนักงานกีฬา	
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์
		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร	
คะแนนเฉลี่ยภาพรวม		4.38		4.59		4.68		4.59		4.82		4.84		4.60		4.94		4.77		4.57		4.83		4.72		4.51		4.75	
องค์ประกอบที่ 1		5.00		5.00		5.00		4.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		4.00		5.00		5.00		5.00		5.00	
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	7 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	7 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ
องค์ประกอบที่ 2		3.84		4.71		4.70		4.68		4.63		4.71		4.64		4.76		4.75		4.62		4.67		4.53		4.38		4.68	
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย 4.51	ค่าเฉลี่ย 4.12	ค่าเฉลี่ย 4.11	ค่าเฉลี่ย 4.03	ค่าเฉลี่ย 3.89	ค่าเฉลี่ย 4.13	ค่าเฉลี่ย 3.91	ค่าเฉลี่ย 4.28	ค่าเฉลี่ย 4.26	ค่าเฉลี่ย 3.86	ค่าเฉลี่ย 4.01	ค่าเฉลี่ย 3.60	ค่าเฉลี่ย 4.15	ค่าเฉลี่ย 4.05													
2.2	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ข้อ	2 ข้อ (ข้อ 1-2)	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	4 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ
2.3	การพัฒนาสุนทรีย์ภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ
องค์ประกอบที่ 3		4.40		4.60		4.40		4.80		5.00		4.80		4.60		5.00		4.80		4.60		4.80		4.80		4.40		4.80	
3.1	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานฯ	ข้อ	7 ข้อ	ข้อ	7 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	7 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	7 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ	ข้อ	7 ข้อ	ข้อ	8 ข้อ
3.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	3 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	4 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ
3.3	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	6 ข้อ	ข้อ	6 ข้อ	ข้อ	6 ข้อ	ข้อ	6 ข้อ	ข้อ	6 ข้อ	ข้อ	6 ข้อ	ข้อ	6 ข้อ	ข้อ	6 ข้อ	ข้อ	6 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	6 ข้อ	ข้อ	6 ข้อ	ข้อ	5 ข้อ	ข้อ	6 ข้อ

ตัวบ่งชี้	หน่วย	1. กองกลาง		2. กองการเจ้าหน้าที่		3. กองกิจการนิสิต		4. กองคลัง		5. กองแผนงาน		6. กองวิเทศสัมพันธ์		7. กองยานพาหนะ		8. สถานพยาบาล		9. สำนักงานตรวจสอบภายใน		10. สำนักงานกฎหมาย		11. สำนักงานประกันคุณภาพ		12. สำนักงานทรัพย์สิน		13. สำนักงานบริการวิชาการ		14. สำนักงานกีฬา			
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์	ตัวตั้ง	ผลลัพธ์		
		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร		ตัวหาร			
3.4	ระบบการพัฒนาบุคลากร	ข้อ	4 ข้อ (ขาดข้อ 1,6,7)	7 ข้อ	6 ข้อ (ขาดข้อ 4)	5 ข้อ	7 ข้อ	5 ข้อ	6 ข้อ (ขาดข้อ 4)	7 ข้อ	5 ข้อ	6 ข้อ (ขาดข้อ 4)	7 ข้อ	7 ข้อ	5 ข้อ	7 ข้อ	5 ข้อ	5 ข้อ	6 ข้อ												
3.5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา	ร้อยละ	60	100.00	52	100.00	210	100.00	73	85.88	52	91.23	27	93.10	136	100.00	36	100.00	13	100.00	12	100.00	13	100.00	41	95.35	23	82.14	53	82.81	
			60		52		210		85		57		29		136		36		13		12		13		43		28		64		
องค์ประกอบที่ 4			5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00
4.1	ระบบและกลไกการเงิน	ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ	7 ข้อ												
องค์ประกอบที่ 5			4.00		4.00		5.00		4.00		4.00		5.00		4.00		5.00		4.00		4.00		5.00		4.00		4.00		4.00		4.00
5.1	ระบบและกลไกการประกัน	ข้อ	8 ข้อ	8 ข้อ	9 ข้อ	8 ข้อ	8 ข้อ	9 ข้อ	8 ข้อ	9 ข้อ	8 ข้อ	9 ข้อ	8 ข้อ	9 ข้อ	8 ข้อ	9 ข้อ	8 ข้อ	9 ข้อ	8 ข้อ	7 ข้อ	8 ข้อ										
องค์ประกอบที่ 6			5.00		4.00		5.00		4.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00		5.00
6.1	ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุง	ข้อ	5 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ	5 ข้อ	5 ข้อ	5 ข้อ	5 ข้อ	5 ข้อ	5 ข้อ	5 ข้อ	5 ข้อ	5 ข้อ	5 ข้อ	5 ข้อ	5 ข้อ												

ภาคผนวกที่ 2 ข้อมูลการสัมภาษณ์

วันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี

กลุ่มที่ 1 ผู้อำนวยการหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 15 คน เวลา 10:00 – 11:00 น.

ด้านการบริหารจัดการ

1. กองการเจ้าหน้าที่เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ มก. และมีการกำหนดสมรรถนะหลัก (Core Competencies) 5 ด้าน ซึ่งเริ่มใช้มาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2552 อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัยยังไม่ได้มีการติดตามผลการพัฒนาบุคลากรของแต่ละหน่วยงานตามสมรรถนะหลักอย่างจริงจัง

2. การทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลักของแต่ละหน่วยงานมีวิธีการต่างๆ สรุปได้ดังนี้

2.1 ใช้ข้อมูลจากผลสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจที่ได้รับจากผู้รับบริการมาเป็นตัวตั้งต้นในการปรับปรุงการดำเนินงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจ และขจัดปัญหาในการให้บริการ

2.2 ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เช่น ระบบ ERP โดยมีการสร้างความเข้าใจให้กับผู้รับบริการในทุกวิทยาเขต

2.3 ใช้การประชุมระดมสมองภายในหน่วยงาน โดยแบ่งระยะเวลาการทบทวนเป็น 3 ระยะ ตามรอบปีงบประมาณ กล่าวคือ ในช่วงต้นปีจะมีการทบทวนการคงอยู่ของกระบวนการเดิม ซึ่งพิจารณาจากมาตรฐานการดำเนินงาน กลางปีจะนำข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้รับบริการมาพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงาน และปลายปีจะมีการประมวลผลข้อมูลทั้งหมด เพื่อปรับกระบวนการดำเนินงาน

ด้านการประกันคุณภาพ

เสนอให้มีการปรับปรุงรูปแบบ และตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ให้สามารถสะท้อนคุณภาพผลการดำเนินงานตามภารกิจได้อย่างแท้จริง โดยให้พิจารณาจากภารกิจของสำนักงานอธิการบดีเป็นหลัก “ประสานภารกิจ และให้บริการอย่างมีคุณภาพ เพื่อสนับสนุนการบริหารงานตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย” เนื่องจากการประเมินฯ ในปัจจุบันก่อให้เกิดความสับสนต่อการดำเนินงานรวมทั้งสร้างภาระในการดำเนินงานที่ทำให้ไม่สามารถขับเคลื่อนงานในภารกิจหลักได้อย่างเต็มที่ ดังนั้น จึงเสนอให้พิจารณาแนวทางการประเมินฯ โดยแยกเป็น 2 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 พิจารณาจากผลการบริหารจัดการภายในของแต่ละหน่วยงาน

ระดับที่ 2 พิจารณาจากผลการดำเนินงานตามภารกิจที่เป็นหน่วยสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

นอกจากนี้ ควรให้แต่ละหน่วยงานสามารถกำหนดตัวบ่งชี้การประเมินฯ ที่วัดผลสำเร็จของการดำเนินงานของตนเองที่แตกต่างกันได้ โดยไม่จำเป็นต้องประเมินฯ ตามตัวบ่งชี้ขั้นต่ำ 12 ตัวบ่งชี้เท่ากันทุกหน่วยงาน ทั้งนี้เป็นเพราะหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมีภารกิจที่หลากหลาย แตกต่างกัน

วันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2557 ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี

กลุ่มที่ 2 ผู้รับบริการที่เป็นบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 คน เวลา 10:00 – 10:40 น.

● ความคิดเห็นต่อระบบประกันคุณภาพ

การประกันคุณภาพทำให้การดำเนินงานมีระบบมากขึ้น และมีกลไกให้ผู้รับบริการได้ประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ ทำให้ทราบข้อมูลเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

- **ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ดังนี้

- กองยานพาหนะ อาคารและสถานที่ : มีการพัฒนาปรับปรุงระบบการเดินรถ และมีโครงการรถเมล์อัจฉริยะที่แจ้งระยะเวลาการคอยรถให้ผู้รับบริการได้ทราบ ทั้งนี้ จำนวนรถที่ให้บริการยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ และพบว่าสาเหตุมาจากขาดแคลนพนักงานขับรถ
- กองคลัง : มีการพัฒนาระบบงานโดยนำระบบ ERP มาดำเนินการ ซึ่งทำให้การทำงานเป็นระบบมากขึ้น
- สำนักงานประกันคุณภาพ : มีการทำงานที่เป็นระบบ การประสานงานดี แต่ในการแจ้งบางเรื่องยังมีความล่าช้า และยังมีเสียงบ่นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพจากบุคลากรอยู่บ้าง
- สำนักงานตรวจสอบภายใน : ให้ข้อคิดเห็นที่ดีเกี่ยวกับงานคลัง และบุคลากรมีจิตพร้อมบริการ หากตอบคำถามไม่ได้จะพยายามค้นหาคำตอบมาให้ การเข้าตรวจสอบในหน่วยงานแต่ละปีมีความเป็นกัลยาณมิตร

- **ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง**

1. กองแผนงาน กองคลัง สำนักงานกฎหมาย และสำนักงานตรวจสอบภายใน ยังให้ข้อมูลไม่ตรงกันเกี่ยวกับกฎ ระเบียบต่างๆ ดังนั้น ควรจะมีการประสานงานร่วมกันเพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
2. การส่งเรื่องต่อกองแผนงานไปกองคลังยังมีความล่าช้า ดังนั้น กองแผนงานควรมีคนเดินเรื่องเร่งด่วนให้ด้วย ทั้งนี้ อาจต้องปรับกระบวนการขั้นตอนการปฏิบัติงานระหว่างกองต่างๆ
3. เมื่อมหาวิทยาลัยออกประกาศ หรือกฎ ระเบียบต่างๆ และมีการแจ้งเวียนหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเพื่อรับทราบแล้ว แต่เนื่องด้วยประกาศ หรือกฎ ระเบียบต่างๆ บางอย่างต้องอาศัยการตีความ ซึ่งอาจจะทำให้มีความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน ดังนั้น ควรเพิ่มการประชุมชี้แจงโดยเชิญผู้เกี่ยวข้องมาทำความเข้าใจในกฎ ระเบียบต่างๆ ด้วย นอกจากนี้ หน่วยงานที่สังกัดสำนักงานอธิการบดีที่เกี่ยวข้องกับกฎ ระเบียบ ก็ควรมีกลไกการสื่อสารภายในเพื่อให้ข้อมูลกับผู้รับบริการได้ตรงกัน
4. กองกิจการนิสิตควรนัดประชุมนักกิจกรรมนิสิต และนักวิชาการศึกษาที่ดูแลงานกิจการนิสิตของคณะ ให้ได้มาพบปะหารือกันเพื่อแลกเปลี่ยนและพัฒนางานไปด้วยกัน
5. กองกิจการนิสิตควรมี Hot Line หรือช่องทางสื่อสารที่รวดเร็ว เพื่อช่วยแก้ปัญหาในกรณีเร่งด่วน
6. ควรมีการจัดเครือข่ายงานในลักษณะที่ใกล้เคียงกัน เพื่อให้เกิดการพบปะ หรือ ทำความรู้จักกัน ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาในสายงานที่รับผิดชอบ

กลุ่มที่ 3 ผู้รับบริการที่เป็นอาจารย์ จำนวน 5 คน เวลา 10:40 – 11:20 น.

- **ความพึงพอใจต่อการได้รับบริการ**

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ดังนี้

- กองวิเทศสัมพันธ์ : มีการให้บริการที่ดี ไม่พบปัญหาในการติดต่อประสานงาน
- สำนักงานบริการวิชาการ : มีการพัฒนาระบบงานที่เอื้อต่อการจัดทำโครงการพัฒนาวิชาการเป็นอย่างดี
- กองการเจ้าหน้าที่ : มีการพัฒนาระบบการให้บริการในเรื่องการทำบัตรประจำตัวพนักงานที่สะดวกรวดเร็วขึ้น

- สถานพยาบาล : มีระบบการแจ้งเตือนผู้รับบริการในการเข้าพบแพทย์ผ่านทาง SMS ซึ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการเป็นอย่างดี รวมทั้งปรับปรุงระบบการรอคิวให้สะดวกขึ้น

● ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

1. โครงสร้างการทำงานของสำนักงานอธิการบดีควรได้รับการทบทวน
2. สำนักงานอธิการบดีต้องแม่นยำเรื่องกฎ ระเบียบต่างๆ และสามารถให้คำแนะนำที่ถูกต้องชัดเจนไม่คลุมเครือ
3. ลดการทำงานแยกส่วนแต่ต้องทำงานร่วมกันให้มากขึ้น และให้มี one stop service ที่ดูแลทุกวิทยาเขต
4. ควรมีการกระจายองค์ความรู้จากผู้อำนวยการสำนักงานกฎหมายสู่บุคลากร เพราะบริบทของการบริหารจัดการเปลี่ยนแปลง ดังนั้น เรื่องกฎหมายจึงต้องเข้มแข็งที่สุด
5. ควรปรับปรุงระบบการแสดงผลงานตำแหน่งทางวิชาการซึ่งมีความล่าช้า
6. ภาพลักษณ์องค์กรควรได้รับการปรับปรุงทั้งเรื่องบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ และสถานที่ให้บริการ
7. มหาวิทยาลัยมีการจัดอบรมเกี่ยวกับสุขภาพค่อนข้างน้อย ดังนั้น จึงควรจัดอบรมเรื่องสุขภาพให้มากขึ้น และจัดให้กับบุคลากรทุกวัย ไม่ใช่เพียงจัดให้กับบุคลากรวัยใกล้เกษียณเท่านั้น

กลุ่มที่ 4 ผู้รับบริการที่เป็นนิสิต จำนวน 6 คน

เวลา 11:20 – 12:00 น.

● ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาปรับปรุง

1. สำนักการกีฬาให้มีการให้บริการที่ดี อย่างไรก็ตาม ควรปรับปรุงอุปกรณ์กีฬาให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งควรปรับปรุงห้องน้ำให้มีความสะอาด ปลอดภัย

2. สถานพยาบาลมีการบริการที่ได้มาตรฐาน แต่ควรเพิ่มเติมเพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งควรพิจารณาทบทวนช่วงการเปิดให้บริการ และการจ่ายยา เพราะมีเสียงบ่นจากนิสิตค่อนข้างมากเกี่ยวกับการหยุดให้บริการนิสิตช่วงเย็น

3. ควรแก้ไขเรื่องการใช้โคมบรรจุกาอาหาร วินรถจักรยานยนต์รับจ้างเถื่อน และรณรงค์การใช้จักรยานอย่างจริงจัง มีร้านซ่อมจักรยาน เพื่อการเป็นมหาวิทยาลัยสีเขียว

4. สถานที่ทำกิจกรรมของนิสิตมีไม่เพียงพอ ควรมีลานกิจกรรมที่รองรับกิจกรรมนิสิตของทั้งมหาวิทยาลัย

5. กองกิจการนิสิตให้บริการดี แต่การประสานงานเรื่องเอกสารต่างๆ รวมทั้งการเทียบชั่วโมงกิจกรรมมีความล่าช้า นอกจากนี้ควรทบทวนการจัดทำ Transcript กิจกรรม ให้มีการระบุตำแหน่งกรณีที่เป็นนายกสโมสร นายกองกิจการนิสิต ประธานสภานิสิตลงใน Transcript กิจกรรมนิสิต

ภาคผนวกที่ 3
ภาพกิจกรรม



รับฟังผลการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2556
วันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2557
เวลา 09.30 – 10.00 น. ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี



สัมภาษณ์ผู้บริหารของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี
 วันที่ 8 กรกฎาคม พ.ศ. 2557
 เวลา 10:00 – 11:00 น. ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี



สัมภาษณ์ผู้รับบริการของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี
 วันที่ 9 กรกฎาคม พ.ศ. 2557
 เวลา 10:00 – 12:00 น. ณ ห้องประชุม 8 ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในต่อผู้บริหารและบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี
วันที่ 10 กรกฎาคม พ.ศ. 2557
เวลา 10:30 – 12:00 น. ณ ห้องประชุมกำพล อดุลวิทย์ ชั้น 2 อาคารสารนิเทศ 50 ปี