

รายงานผลการดำเนินงาน



โครงการจัดทำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่



วันที่ 28-29 กรกฎาคม พ.ศ. 2554
ณ Horizon Village อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

คำนำ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด การนำผลการประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษาไปทำแผนการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องนับว่าเป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่มีกระบวนการครบถ้วนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา

ในการจัดประชุม สัมมนาเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ ได้รับความสนใจจากผู้เข้าร่วมการประชุมสัมมนาในหน่วยงานสนับสนุนเป็นอย่างมาก การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้ตั้งไว้สำเร็จทุกประการ ดังนั้นทางคณะผู้จัดงานหวังเป็นอย่างยิ่งว่า โครงการประชุมสัมมนาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนาทำให้เกิดความรู้ ความเข้าใจ และสามารถนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ต่อไป

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

กันยายน ๒๕๕๔

สารบัญ

คำนำ

สารบัญ

รายงานผลการดำเนินโครงการ

๑

ภาคผนวก

๒๙

ภาคผนวก ก แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงาน

ภาคผนวก ข แบบขออนุมัติโครงการ

ภาคผนวก ค เอกสารประกอบการสัมมนา

ภาคผนวก ง ภาพกิจกรรม

รายงานผลการดำเนินงาน
โครงการจัดทำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
วันที่ ๒๔ - ๒๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๔
ณ Horizon Village อำเภอดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่

ชื่อโครงการ โครงการจัดทำแผนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

ผู้รับผิดชอบโครงการ สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา

หลักการและเหตุผล

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๕๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๕ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและ พัฒนาการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด การนำผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษาไปทำแผนการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็น แบบอย่างที่ดี ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่มีกระบวนการครบถ้วนเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพ การศึกษา องค์ประกอบที่ ๙ ตัวบ่งชี้ที่ ๙.๑ เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๔ มหาวิทยาลัยจึงเห็นสมควรจัดให้ มีการทบทวนผลการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุนขึ้น ในวันที่ ๒๔ - ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๔ เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนได้พิจารณาทบทวนข้อเสนอแนะ จากผลการประเมินคุณภาพภายใน และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

- เพื่อนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาวางแผนปรับปรุงการทำงาน
- เพื่อจัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่

๓. เพื่อวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างแผนการพัฒนาคูณภาพการศึกษา และกิจกรรม/
โครงการระดับหน่วยงาน

กลุ่มเป้าหมาย

๑. ผู้บริหาร บุคลากร จากหน่วยงานสนับสนุน เข้าร่วมโครงการ จำนวน ๓๐ คน
๒. หน่วยงานสนับสนุนประกอบไปด้วย ๘ หน่วยงาน
 - ๒.๑ สำนักงานอธิการบดี
 - ๒.๒ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
 - ๒.๓ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
 - ๒.๔ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
 - ๒.๕ สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา
 - ๒.๖ สำนักงานสภาคณาจารย์
 - ๒.๓๗ สถาบันวิจัยและพัฒนา
 - ๒.๘ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

วิทยากร

๑. ผศ.เดชวิทย์ นิลวรรณ
๒. ผศ.พิทยาภรณ์ มานะจตุติ

วิธีการดำเนินงาน

บรรยายและปฏิบัติการ

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน จำนวน ๒ วัน วันที่ ๒๘ - ๒๙ กรกฎาคม ๒๕๕๔

สถานที่ปฏิบัติงาน

ณ Horizon Village อำเภอตอสะแกckett จังหวัดเชียงใหม่

ผลการดำเนินงานกิจกรรม

ช่วงที่ ๑ การบรรยาย เรื่อง “แนวทางการนำข้อเสนอแนะไปจัดทำแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน” วิทยากรบรรยายโดย ผศ.พิทยาภรณ์ มานะจตุติ ผู้ช่วยอธิการบดีรับผิดชอบงานประกันคุณภาพได้บรรยาย ดังนี้

การพิจารณาผลการประเมิน ระดับหน่วยงาน โดยพิจารณาจากหัวข้อดังนี้

- คะแนน (จุดแข็ง จุดอ่อน)
- ข้อเสนอแนะ
- การดำเนินงานในวงรอบใหม่
- การทบทวน ปัญหา อุปสรรคในวงรอบเก่า
- การกำหนดแนวทางการแก้ไข

ตัวแปร/ข้อเท็จจริงในการประกันคุณภาพที่ผ่านมา

- การสื่อสารภายในองค์กร
- ทีมงานและการจัดการ
- ความร่วมมือ
- การมุ่งงาน
- ภาวะผู้นำระดับหน่วยงาน

ความท้าทายของการประกันคุณภาพในวงรอบใหม่

- โลกยุคโลกาภิวัตน์ใหม่
- ความหลากหลายของสถาบันการศึกษาและการแข่งขัน
- เทคโนโลยีสารสนเทศ
- องค์กรแห่งการเปลี่ยนแปลง
- การบริหารคุณภาพ

หลักการบริหารคุณภาพ /การปฏิบัติคุณภาพ

- ลูกค้าสำคัญที่สุด
- การพัฒนาต้องต่อเนื่อง ไม่มีอะไรดีมากเกินไปแล้ว “คุณภาพต้องปรับปรุงได้เสมอ”
- การปรับปรุงคุณภาพต้องไม่มีที่สิ้นสุด
- การประเมินคุณภาพ ต้องแม่นยำและวัดโดยใช้เทคนิคทางสถิติได้ เทียบกับเกณฑ์มาตรฐานได้ จัดมาตรฐานได้ สืบค้นต้นเหตุของปัญหาได้
- ผู้ปฏิบัติงานต้องสามารถทำงานเบ็ดเสร็จในตนเอง
- การดำเนินงานต้องมีระบบ และกลไกที่เป็นกระบวนการ

หลักการบริหารคุณภาพ / การปฏิบัติคุณภาพ

- ระบบที่มงานสำคัญที่สุด
- การดำเนินงานต้องใช้วงจร PDCA

Plan การวางแผน

1. ทำความเข้าใจในนโยบายกับบุคลากร ทุกระดับ
2. กำหนดค่าเป้าหมายในแต่ละตัวบ่งชี้
3. กำหนดวิธีดำเนินการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย

Do ปฏิบัติตามแผน

1. สร้างเสริมความรู้โดยการฝึกอบรม
2. ดำเนินการตามวิธีที่กำหนด
3. เก็บรวบรวมหลักฐาน และผลลัพธ์

Check ติดตามผล

1. ติดตาม ตรวจสอบ การปฏิบัติงาน
2. ตรวจสอบ ความสอดคล้องระหว่างผลลัพธ์ และเกณฑ์การประเมิน
3. ตรวจสอบระดับผลลัพธ์ที่บรรลุเป้าหมาย

Act แก้ไข

1. วิเคราะห์ผลลัพธ์
2. หามาตรการแก้ไข ปรับปรุง
3. กำหนดแผนดำเนินงานในวงรอบต่อไป

ช่วงที่ ๒ การบรรยายเรื่อง “การวิเคราะห์ SWOT ข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพ ภายใน ระดับหน่วยงาน” วิทยากรบรรยายโดย ผศ.เดชวิทย์ นิลวรรณ อาจารย์ประจำคณะวิทยาการ จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

1. การวิเคราะห์ SWOT

ความหมายคำว่า SWOT

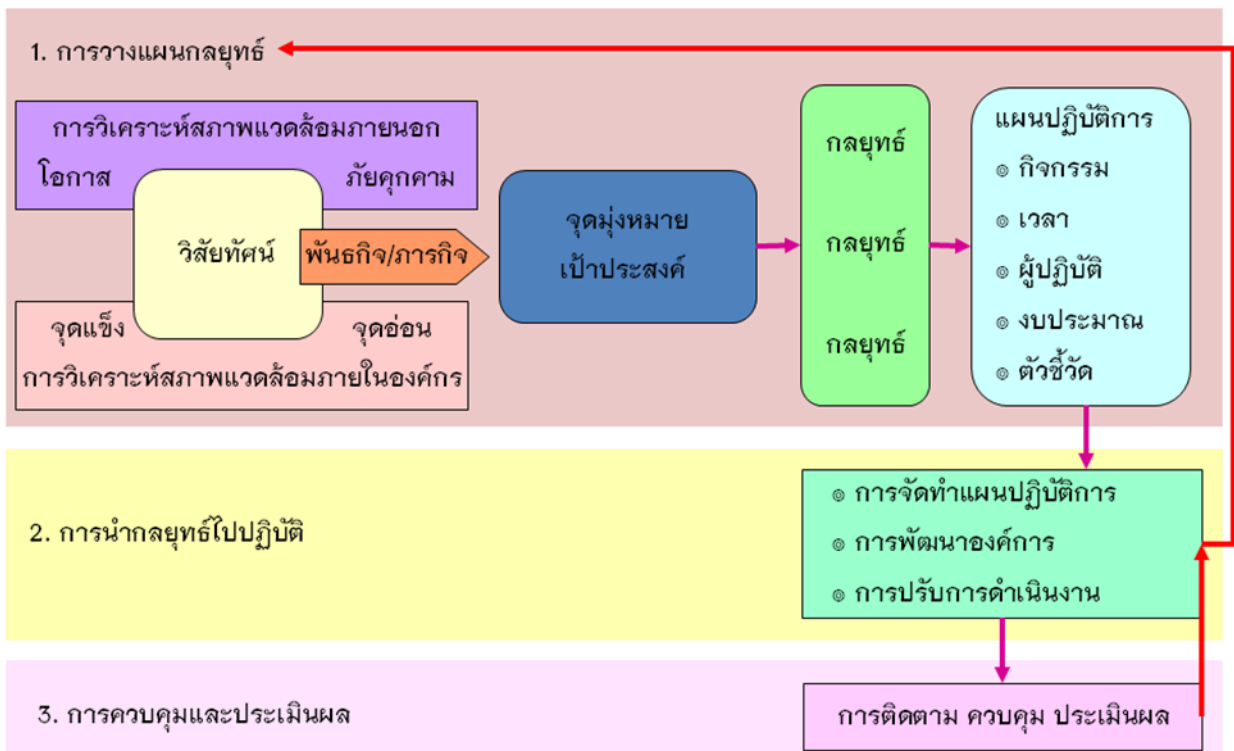
Strengths จุดแข็ง หมายถึง ความสามารถและสถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นบวก ซึ่งองค์กรนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือหมายถึง การดำเนินงาน ภายในที่องค์กรทำได้ดี

Weaknesses จุดอ่อน หมายถึง สถานการณ์ภายในองค์กรที่เป็นลบและด้อย ความสามารถ ซึ่งองค์กรไม่สามารถนำมาใช้เป็นประโยชน์ในการทำงานเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ หรือ หมายถึง การดำเนินงานภายในที่องค์กรทำได้ไม่ดี

Opportunities โอกาส หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่เอื้ออำนวยให้การทำงานขององค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ หรือ สภาพแวดล้อมภายนอกที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการขององค์กร

Threats อุปสรรค หมายถึง ปัจจัยและสถานการณ์ภายนอกที่ขัดขวางการทำงานขององค์กรไม่ใหบรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป็นปัญหาต่อ

2. กระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์



3. ตัวแปร: สิ่งมีอิทธิพลที่สำคัญต่อองค์กรที่ก่อให้เกิดความสำเร็จ หรือ ความล้มเหลว

ตัวแปร “เรา” สภาวะภายในองค์กร
(องค์กรควบคุมได้)

1. ปัจจัยพื้นฐานการประกอบการ
คน เงิน ข้าว วัตถุดิบ
2. การดำเนินการ
การบริหาร การผลิต ขาย
วัฒนธรรม
3. ผลผลิต
คุณภาพสินค้า บริการ
ภาพลักษณ์ ฯลฯ

ตัวแปร “เขา” สภาวะภายนอก (องค์กร
ควบคุมไม่ได้)

1. สภาวะที่มีอิทธิพลต่อ
เศรษฐกิจ สังคม การเมือง
เทคโนโลยี
2. ลูกค้า ประชาชน
ผู้ประกอบการ
3. คู่แข่ง ประชาคมต่างประเทศ
 ฯลฯ

4. สภาพแวดล้อมภายนอก

4.1 Economic (เศรษฐกิจ)

- ผลิตผลประชาชาติ (GNP)
- แนวโน้มผลิตผลประชาชาติ (GNP Trend)
- ปริมาณเงิน (Money Supply)
- อัตราดอกเบี้ย (Interest rate)
- อัตราเงินเฟ้อ (Inflation rate)
- วงจรธุรกิจ (Business Cycle)
- การลดค่าเงิน (Devaluation)
- ตลาดหุ้น (Stock Market)
- วงจรธุรกิจ (Business Cycles)
- โครงสร้างเงินทุน (Capital)
- จำนวนแรงงาน (Labour Supply)
- การเพิ่มผลผลิต (Productivity)

4.2 Political (กฎหมาย กฎระเบียบ)

- กฎ ระเบียบ ของรัฐ (Government Regulation)
- กฎหมาย สิ่งแวดล้อม (Environmental Laws)
- เสถียรภาพทางการเมือง (Political Stability)
- กฎหมายแพ่ง พาณิชยกรรม (Commercial Laws)
- กฎหมายด้านภาษี (Tax Laws)
- กฎหมายป้องกันการผูกขาด
- สหภาพแรงงาน (Union)
- การกีดกันทางการค้า
- กฎหมายระหว่างประเทศ
- กฎหมายแรงงาน
- กฎหมายลิขสิทธิ์

4.3 Customer (ลูกค้าที่ใช้บริการ)

- นักศึกษา
- ประชาชน
- ผู้ใช้บริการต่าง ๆ

4.4 Technological (เทคโนโลยีสารสนเทศ)

- ระบบสารสนเทศ
- ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์
- ระบบ Automation
- การวิจัย และ การพัฒนา
- การถ่ายทอดเทคโนโลยี

4.5 Social (สังคม วัฒนธรรม)

- การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการดำเนินชีวิต (Lifestyle Change)
- สุขภาพ (Health)
- คุณภาพชีวิต
- การคำนึงถึงสภาพแวดล้อม (Environmentalism)
- ทักษะคติต่อการทำงาน และ อาชีพ (Attitude toward workm career)
- ความเชื่อมั่นของผู้บริโภค (Consumer Confidence)
- จำนวนและอัตราการเติบโตของประชากร
- ระดับการรู้หนังสือ

- การใช้เวลารว่าง
- จำนวนกลุ่มอาชีพต่างๆ
- การศึกษา (Education)

4.6 Environment (สภาพแวดล้อม)

- ลมฟ้าอากาศ
- การติดต่อขนส่ง

5. สภาพแวดล้อมภายใน

5.1 **Man** หมายถึง บุคลากร คือ ผู้ที่จะต้องเกี่ยวข้องกับระบบงาน หรือหมายถึง คนทุกคนที่เกี่ยวข้องกับระบบประกอบไปด้วยผู้บริหารระดับต่างๆ ซึ่งจะมีทั้งผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง และระดับปฏิบัติงาน และอาจประกอบด้วยนักวิชาการในระดับต่างๆ แต่จะนับรวมลูกค้าหรือผู้บริโภค ซึ่งเป็นผู้ที่มีความสำคัญไม่น้อยของระบบด้วยหรือไม่ก็ยอมสุดแล้วแต่นักวิชาการทางด้านบริหารระบบจะตัดสินใจ

5.2 **Money** หมายถึง เงินหรือทรัพย์สินที่มีค่าเป็นเงินของระบบ เช่น เงินทุน เงินสด เงินหมุนเวียน เงินค่าใช้จ่าย หรือ เงินรายรับ รายจ่ายต่างๆ ถ้าการเงินของระบบไม่ดีพอแล้ว ระบบนั้นย่อมจะประสบกับความยุ่งยากหรืออาจถึงแก่การหายนะได้ เพราะฉะนั้น ระบบธุรกิจทุกชนิดจะต้องมีความระมัดระวังในเรื่องของการเงินเป็นพิเศษ

5.3 **Material** หมายถึง วัตถุดิบหรือวัสดุที่ใช้ในการผลิตสินค้า ซึ่งเป็นอีกองค์ประกอบหนึ่งที่มีความสำคัญของระบบไม่น้อย

5.4 **Management** หมายถึง การบริหารระบบ ซึ่งเป็นอีกเรื่องหนึ่งที่ทำให้ระบบเกิดปัญหา เพราะการบริหารที่ไม่ดีหรือการบริหารที่ไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง ของสภาวะแวดล้อมหรือไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลงต่อสังคม เศรษฐกิจและการเมือง ที่เรียกกันว่า ไม่เป็นไปตามโลกานุวัตร หรือการได้ผู้บริหารที่ไม่มีประสิทธิภาพมาบริหารงาน ซึ่งส่วนมากมักเกิดขึ้นในระบบราชการ สำหรับระบบทางธุรกิจของเอกชนจะถือว่า การบริหารงานเป็นเรื่องที่สำคัญที่สุดเพราะถ้าการบริหารไม่ดีแล้วธุรกิจนั้นก็ไม่สามารถที่จะอยู่ได้ กิจการต้องล้มเลิกไปในที่สุด

6. การวิเคราะห์โอกาส อุปสรรค

ตารางการวิเคราะห์โอกาส และอุปสรรค

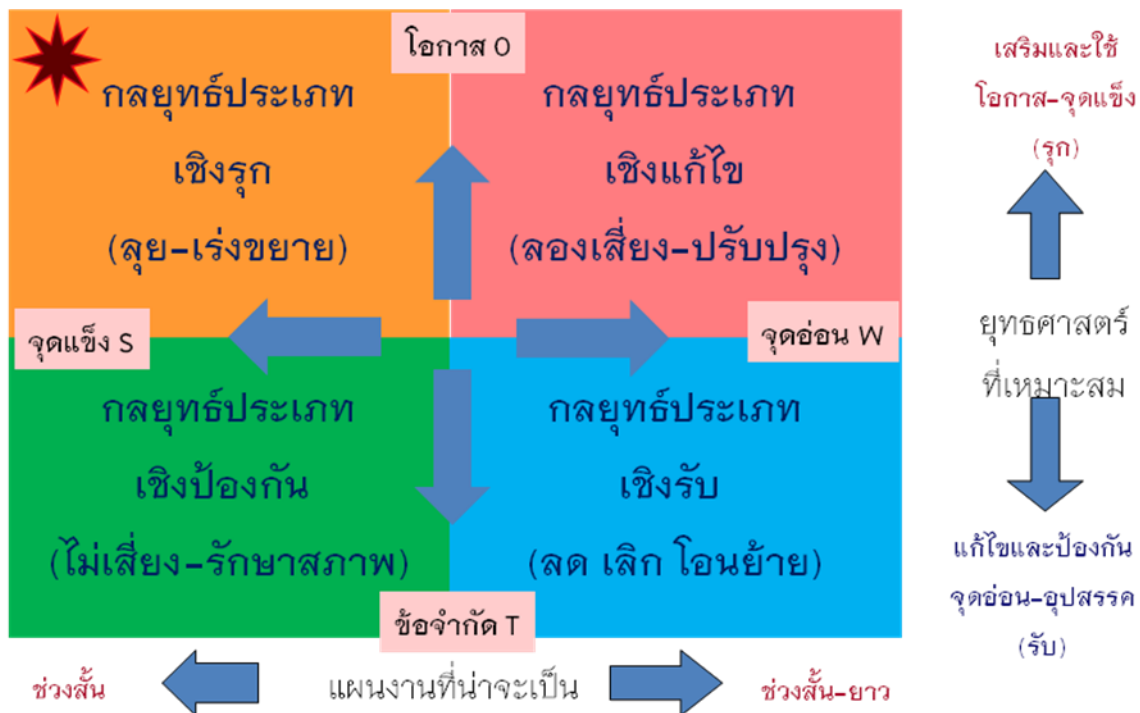
หัวข้อ	โอกาส	อุปสรรค
Customer	๑. ๒.	๑. ๒.
Political	๑. ๒.	๑. ๒.
Economic	๑. ๒.	๑. ๒.
Environment	๑. ๒.	๑. ๒.
Social	๑. ๒.	๑. ๒.
Technological	๑. ๒.	๑. ๒.

7. การวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน

ตารางการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน

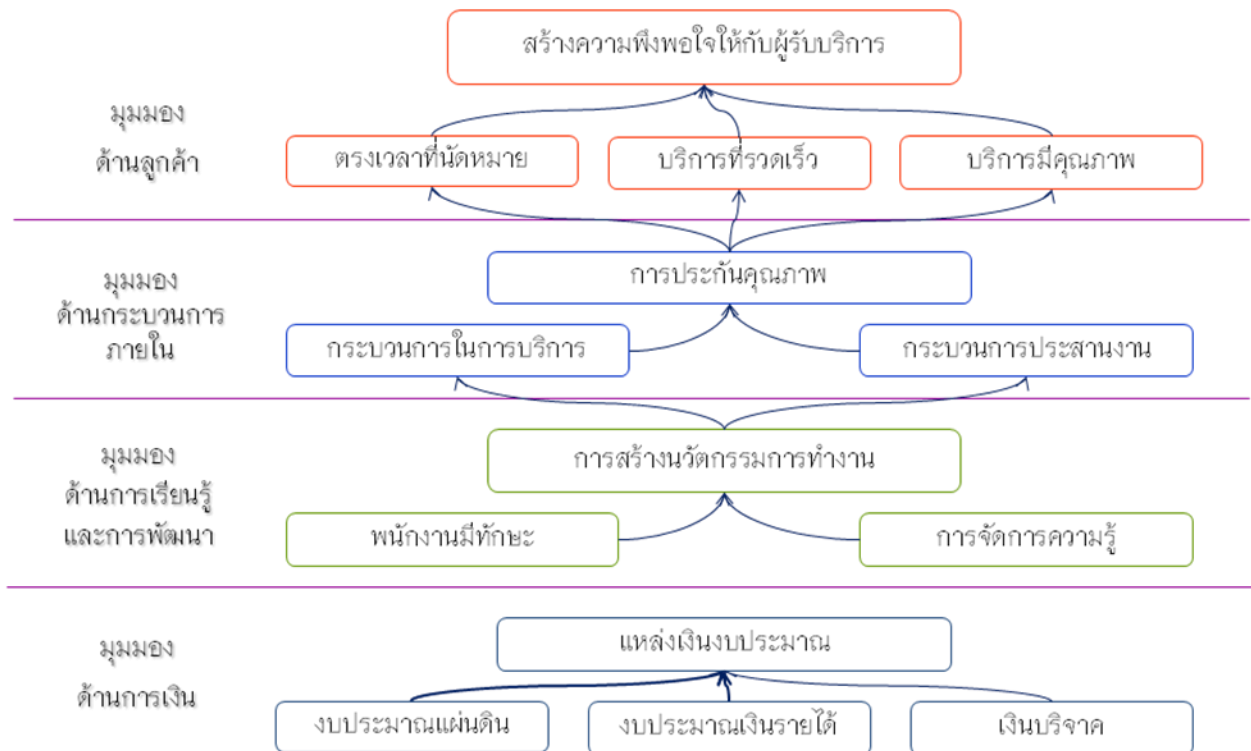
หัวเรื่อง	จุดแข็ง	จุดอ่อน
Man	๑. ๒.	๑. ๒.
Money	๑. ๒.	๑. ๒.
Material	๑. ๒.	๑. ๒.
Management	๑. ๒.	๑. ๒.

8. การแก้ไขปัญหา ๔ รูปแบบ



“องค์กรอาจต้องมีแนวทางและทางเลือกแก้ไขปัญหามากด้าน/ต้องพิจารณาหาลำดับความสำคัญแนวทางเลือก”

9. ตัวอย่างแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map)



การวิเคราะห์ SWOT ของแต่ละหน่วยงาน

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม
การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน ตาม SWOT

หัวข้อ	จุดแข็ง		จุดอ่อน	
man	๑	บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ตนเองรับผิดชอบ	๑	บุคลากรรับภาระงานมากเกินไป
	๒	และสามารถปฏิบัติงานได้หลากหลาย	๒	บุคลากรมีจำนวนไม่เพียงพอ
			๓	บุคลากรขาดแรงจูงใจในการทำงาน
money	๑	มีแหล่งงบประมาณหลายทาง (แผ่นดินรายได้ การบริการวิชาการ)	๑	งบดำเนินงานไม่เพียงพอ เนื่องจากมีการใช้งบประมาณในส่วนอื่น
material	๑	มีวัสดุ อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการและปฏิบัติงาน	๑	ครุภัณฑ์ มีการชำรุดบ่อยครั้ง ทำให้งบประมาณในการซ่อมแซมไม่เพียงพอ
	๒	มีสถานที่ในการดำเนินกิจกรรม/ให้บริการที่หลากหลาย (ภาษา, ศิลปวัฒนธรรม)		
managem ent	๑	มีการกระจายอำนาจในการบริหาร	๑	โครงสร้างหน่วยงานไม่เอื้อต่อการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร (การรวม ๓ หน่วยงานที่ความแตกต่างไม่สนับสนุนการดำเนินงาน)
	๒	มีการมอบอำนาจให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถตัดสินใจได้ในระดับต้น		
	๓	มีการดำเนินกิจกรรมที่ขับเคลื่อนกลยุทธ์		

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม
การวิเคราะห์โอกาส - อุปสรรค ตาม SWOT

หัวข้อ	โอกาส	อุปสรรค
ลูกค้า	๑ นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป เห็นความสำคัญในการศึกษาด้านภาษาต่างประเทศและศิลปวัฒนธรรม	๑ นักศึกษา บุคลากร และบุคคลทั่วไป มีภารกิจทำให้ไม่สามารถเข้าร่วมกิจกรรมอย่างเต็มที่
นโยบาย	๑ มหาวิทยาลัยมีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกประเทศอย่างดี ๒ มหาวิทยาลัยเน้นการพัฒนาสู่ความเป็นนานาชาติให้นักศึกษามีความเป็นเลิศด้านภาษา ๓ มหาวิทยาลัยส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมของท้องถิ่น	๑ งบประมาณที่ได้รับจำกัด ไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ๒ นโยบาย กฎระเบียบของมหาวิทยาลัยไม่เอื้อต่อการดำเนินงานเท่าที่ควร
เศรษฐกิจ	๑ เศรษฐกิจปัจจุบันขยายกว้างสู่ระดับอาเซียน ทำให้มีความต้องการเรียนรู้ด้านภาษาเพิ่มขึ้น	๑ สภาพเศรษฐกิจปัจจุบันตกต่ำ ทำให้ผู้เข้ารับการอบรมน้อย
สิ่งแวดล้อม	๑ มหาวิทยาลัยอยู่ใจกลางเมือง สะดวกต่อการคมนาคม	๑ พื้นที่จอดรถจำกัด ไม่เอื้อต่อการจัดกิจกรรมของหน่วยงาน
สังคม	๑ หน่วยงานเป็นที่รู้จักและยอมรับจากภายนอก ๒ การได้ยอมรับจากสังคม ถ้าหากสามารถมีความรู้ในภาษาที่สองและภาษาที่สาม	๑ มีการแข่งขันระหว่างสถาบันฯทางด้านภาษาสูง
เทคโนโลยี	๑ มีระบบเทคโนโลยีที่ทันสมัย	๑ เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วทำให้บุคลากรขาดความเชี่ยวชาญในการใช้งาน

สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน ตาม SWOT

หัวข้อ	จุดแข็ง	จุดอ่อน
man	<ul style="list-style-type: none"> ๑ บุคลากรมีความรับผิดชอบในหน้าที่ สามารถปรับตัวเข้ากับการเปลี่ยนแปลง ๒ บุคลากรมีความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงานได้หลายหน้าที่ ๓ ผู้บริหารให้การสนับสนุนบุคลากรในการพัฒนาตนเองอย่างสม่ำเสมอ 	<ul style="list-style-type: none"> ๑ บุคลากรบางส่วนขาดจิตสำนึกในการมีส่วนร่วม ๒ บุคลากรบางส่วนขาดความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
money	<ul style="list-style-type: none"> ๑ การใช้งบประมาณเป็นไปตามระเบียบ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ๒ มีระบบการควบคุมการตรวจสอบด้านงบประมาณ 	<ul style="list-style-type: none"> ๑ ใช้งบประมาณไม่เพียงพอต่อการดำเนินงาน ๒ การใช้จ่ายงบประมาณไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้
material	<ul style="list-style-type: none"> ๑ มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ๒ มีวัสดุสนับสนุนการปฏิบัติงานอย่างเพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> ๑ อุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีจำนวนจำกัดไม่เพียงพอ ๒ ขาดจิตสำนึกในการใช้วัสดุอย่างคุ้มค่า
management	<ul style="list-style-type: none"> ๑ มีการใช้ทรัพยากรระหว่างหน่วยงาน มีความคุ้มค่า ๒ มีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน ๓ มีการให้บริการหลายด้านและทั่วถึง 	<ul style="list-style-type: none"> ๑ มีขั้นตอนในการปฏิบัติงานหลายชั้น ไม่กระชับ ๒ สายบังคับบัญชามีความหลากหลาย ๓ กระบวนการปฏิบัติงานมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน ตาม SWOT

หัวข้อ	จุดแข็ง	จุดอ่อน
man	๑ ได้บุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญ โดยตรงกับงานที่รับผิดชอบ ๒ บุคลากรมีความสามัคคี	๑ บุคลากรยังไม่เพียงพอ ๒ ไม่มีหัวหน้าสภามหาวิทยาลัย
money	๑ ได้รับงบประมาณสนับสนุน	๑ ไม่มีแผนจัดการด้านการเงิน
material	๑ มีห้องประชุมสภามหาวิทยาลัยที่ทันสมัย	๑ สถานที่ทำงานไม่เหมาะสม
management	๑ มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงาน ๒ มีรองอธิการบดีฝ่ายกิจการสภามาเป็น ผู้รับผิดชอบโดยตรง	๑ ขาดการประชาสัมพันธ์ ๒ ขาดแผนกลยุทธ์ ขาดความชัดเจน

การวิเคราะห์โอกาส - อุปสรรค ตาม SWOT

หัวข้อ	โอกาส	อุปสรรค
ลูกค้า	๑ เป็นหน่วยงานรัฐที่จัดตั้งตาม พ.ร.บ. ราช ภัฏ ๒ บุคลากรที่เข้ามาเป็นกรรมการมีความ หลากหลาย	๑ มีข้อจำกัดด้านกฎระเบียบ ๒ ผู้ทรงคุณวุฒิมีภาระงานเยอะ
นโยบาย	๑ การกำหนดนโยบายได้รับมุมมองที่มีความ หลากหลาย	๑ นโยบายของมหาวิทยาลัยอยู่ภายใต้การ กำกับของสภา สกอ. ๒ สภามหาวิทยาลัยไม่สามารถกำหนด นโยบายได้อิสระ
เศรษฐกิจ	-	๑ ไม่สามารถหารายได้ ๒ ต้องทำงานภายใต้กรอบระเบียบของ มหาวิทยาลัย
สิ่งแวดล้อม	๑ หากมหาวิทยาลัยย้ายพื้นที่ไปสะลง- ชีเหล็กสามารถจัดสรรพื้นที่ได้อย่าง เหมาะสม	๑ สถานที่ทำงานไม่เหมาะสม ไม่มีห้อง ทำงานสำหรับผู้ทรงคุณวุฒิ
สังคม	๑ มีการสร้างเครือข่ายกับสำนักงาน มหาวิทยาลัยทั่วประเทศ	-
เทคโนโลยี	๑ มีการใช้ฐานข้อมูลร่วมกันกับหน่วยงาน	๑ ปัญหาด้านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

สำนักงานอธิการบดี
การวิเคราะห์โอกาส - อุปสรรค ตาม SWOT

หัวข้อ	โอกาส		อุปสรรค	
ลูกค้า	๑	มีกลุ่มผู้ใช้บริการที่หลากหลาย	๑	ผู้รับบริการขาดความเข้าใจระบบการบริหารงานสำนักงานอธิการบดี
นโยบาย	๑	มีระเบียบในการบริหารงานที่ชัดเจน	๑	ระเบียบที่ใช้ในการบริหารงานไม่มีความยืดหยุ่น
	๒	นโยบายของรัฐสนับสนุนให้สถาบันการศึกษาที่มีการบริหารการจัดการที่มีประสิทธิภาพ	๒	ภาครัฐมีการปรับระเบียบข้อบังคับทำให้หน่วยงานปฏิบัติงานได้ล่าช้า
เศรษฐกิจ	๑	มีผู้รับบริการเพิ่มมากขึ้น	๑	ผู้ที่มารับบริการที่มีความหลากหลายทำให้ขาดประสิทธิภาพในการทำงาน
	๒	มหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานตามมติคณะรัฐมนตรีด้านการปรับเงินเดือนให้ข้าราชการ/ลูกจ้างประจำ/พนักงานมหาวิทยาลัย	๒	การดำเนินงานของผู้รับจ้างดำเนินการล่าช้าไม่เป็นไปตามที่วางแผนไว้
สิ่งแวดล้อม	๑	ทำเลที่ตั้งอยู่ในใจกลางเมืองทำให้สะดวกในการติดต่อ	๑	หน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี ไม่ร่วมเป็นจุดเดียว (อยู่กระจัดกระจาย) ไม่สะดวกในการทำงาน
	๒		๒	สถานที่ในการให้บริการไม่เพียงพอในการให้บริการกับผู้รับบริการ
สังคม	๑	ชุมชนให้ความเชื่อถือและมีความไว้วางใจในหน่วยงาน	๑	ขาดความต่อเนื่องในการเข้าร่วมเครือข่ายเนื่องจากติดภาระงานประจำ
	๒	มีเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายในและภายนอก	๒	เครือข่ายมีความหลากหลายจึงมีความต้องการที่แตกต่างกัน
เทคโนโลยี	๑	มีการนำระบบเทคโนโลยีมาบริหารจัดการ	๑	เทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้บุคลากรไม่สามารถปรับตัวได้ทัน
	๒	ผู้รับบริการได้รับข้อมูลหลายช่องทางในการติดต่อสื่อสาร	๒	มีความขัดข้องของระบบในการใช้งาน

สถาบันวิจัยและพัฒนา
การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน ตาม SWOT

หัวข้อ	จุดแข็ง		จุดอ่อน	
man	๑	บุคลากรมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	๑	บุคลากรไม่เพียงพอต่อภาระงาน
	๒	มีความรู้ความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ		
	๓	มีผู้รับผิดชอบติดต่อประสานงานกับนักวิจัย		
money	๑	มีงบประมาณสนับสนุนกองทุนวิจัยอย่างเพียงพอ	๑	งบบริหารสำนักงานมีจำกัด
			๒	งบซ่อมแซมอุปกรณ์ไม่เพียงพอ
material	๑	มีสถานที่ให้คำปรึกษาแก่นักวิจัย	๑	ห้องประชุมไม่เพียงพอแก่นักวิจัย
			๒	เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่ทันสมัย
management	๑	มีแผนการปฏิบัติงานที่ครอบคลุม	๑	ไม่สามารถดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ (บางโครงการ)
	๒	ผู้บริหารมีความกระตือรือร้นในการบริหารงาน	๒	ผู้เชี่ยวชาญในการให้คำปรึกษางานวิจัยเฉพาะด้านมีไม่เพียงพอ

การวิเคราะห์โอกาส - อุปสรรค ตาม SWOT

หัวข้อ	โอกาส		อุปสรรค	
ลูกค้า	๑	มีนักวิจัยใหม่เพิ่มขึ้น	๑	นักวิจัยขาดความเข้าใจ ระบบ ขั้นตอนในการเสนอขอทุนวิจัย
นโยบาย	๑	มีนโยบายส่งเสริมการทำวิจัยหลากหลายสาขา	๑	การปรับเปลี่ยนวิธีการวิจัยไม่สนองต่อการเปลี่ยนแปลงนโยบาย
เศรษฐกิจ	๑	มีแหล่งทุนสนับสนุนการทำวิจัยอย่างต่อเนื่องเพียงพอ	๑	การอนุมัติเงินโอนเงินล่าช้าทำให้การดำเนินการวิจัยไม่เป็นไปตามแผน
สิ่งแวดล้อม	๑	มีแหล่งทรัพยากรในการทำวิจัยเพียงพอ	๑	การเกิดภัยธรรมชาติ
สังคม	๑	ชุมชนให้ความร่วมมือในการทำวิจัย	๑	ความพร้อมของชุมชนในการร่วมทำวิจัย
	๒	มีเครือข่าย MOU		
เทคโนโลยี	๑	มีระบบฐานข้อมูลแห่งชาติ (NRPM)	๑	นักวิจัยยังเข้าไม่ถึง

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน ตาม SWOT

หัวข้อ	จุดแข็ง	จุดอ่อน
man	๑ บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ๒ มีการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง	๑ ความเข้าใจในการสื่อสารไม่ตรงกัน
money	๑ มีระบบฐานข้อมูลในการเบิกจ่าย ๒ มีการใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า	๑ ไม่สามารถเบิกจ่ายงบประมาณได้ทันเวลา
material	๑ มีทรัพยากรสารสนเทศที่หลากหลาย	๑ พื้นที่ในการจัดเก็บไม่เพียงพอ
management	๑ ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล ๒ บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ๓ ผู้บริหารใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน	๑ ไม่มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนา

การวิเคราะห์โอกาส - อุปสรรค ตาม SWOT

หัวข้อ	โอกาส	อุปสรรค
ลูกค้า	๑ ได้รับความไว้วางใจจากผู้ใช้บริการ ๒ เป็นศูนย์การเรียนรู้	๑ ลูกค้ามีความต้องการที่หลากหลาย
นโยบาย	๑ มหาวิทยาลัยมีนโยบายสนับสนุน ๒ ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย	๑ ขั้นตอนการดำเนินงานมีหลายขั้นตอน
เศรษฐกิจ	๑ มีงบประมาณ Fix Cost	๑ มีกิจกรรมที่จำเป็นเกิดขึ้นระหว่างการค้าดำเนินงานและไม่ได้อยู่ในแผนที่วางไว้
สิ่งแวดล้อม	๑ มีสถานที่และบรรยากาศที่เอื้อต่อการเรียนรู้ ๒ มีอาคารที่ทันสมัยต่อการเรียนรู้	๑ ความไม่เสถียรของระบบไฟฟ้า
สังคม	๑ มีเครือข่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ๒ การเข้าร่วมชุมชนในการเข้าร่วมชุมชน	๑ เวลา งบประมาณในการจัดกิจกรรมร่วมกัน
เทคโนโลยี	๑ ได้รับงบประมาณสนับสนุนทางด้านไอที ๒ มีไอทีที่ทันสมัย	๑ ไอทีที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา

การวิเคราะห์จุดแข็ง - จุดอ่อน ตาม SWOT

หัวข้อ	จุดแข็ง		จุดอ่อน	
man	๑	มีบุคลากรที่มีความรู้ความเข้าใจระบบ QA / กระตือรือร้นสูง	๑	บุคลากรมีจำนวนจำกัด
	๒	บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่อย่างแน่นแฟ้น	๒	บุคลากรขาดโอกาสในการพัฒนา ความรู้ด้าน QA (น้อย)
	๓	บุคลากรมีความทุ่มเท และเสียสละในการทำงานสูง		
money	๑	มีงบประมาณในการดำเนินงาน	๑	มีงบประมาณจำกัด
material	๑	มีเทคโนโลยีสนับสนุนการทำงาน	๑	ขาดอุปกรณ์ที่ทันสมัย
			๒	พื้นที่การทำงาน ไม่เหมาะสม
			๓	ขาดห้องจัดเก็บเอกสารหลักฐาน
management	๑	มีคู่มือในการประกันคุณภาพที่สามารถปฏิบัติเป็นทิศทางเดียวกัน	๑	การประชาสัมพันธ์และการสื่อสารน้อย
	๒	ผู้บริหารมีการจัดการที่ดีและมีความเป็นผู้นำสูง มีวิสัยทัศน์กว้างไกล	๒	โครงสร้างการบริหารงานด้าน QA ไม่ชัดเจน
	๓	ผู้บริหารดำเนินงานบนหลักคุณธรรม จริยธรรม ยุติธรรม		

การวิเคราะห์โอกาส - อุปสรรค ตาม SWOT

หัวข้อ	โอกาส		อุปสรรค	
ลูกค้า	๑	บุคลากรมีการรับรู้เรื่องการประกัน	๑	งบประมาณการอบรมให้ความรู้ยังไม่เพียงพอ ความต้องการขอบุคลากรมีความหลากหลาย
นโยบาย	๑	นโยบายด้าน QA มีความชัดเจน	๑	นโยบายมีการปรับเปลี่ยนบ่อยครั้ง
เศรษฐกิจ		-	๑	เศรษฐกิจตกต่ำมีผลกระทบต่องบประมาณในการสนับสนุนงานพัฒนาคุณภาพการศึกษา
สิ่งแวดล้อม	๑	หากมีพื้นที่สำหรับการทำงานจะก่อให้เกิดความคล่องตัวและสะดวกยิ่งขึ้น	๑	เครือข่ายยังไม่ครอบคลุมทุกส่วนวัฒนธรรมแบบเก่ายังคงอยู่จึงยากต่อการพัฒนางาน
สังคม	๑	มีเครือข่าย QA	๑	พื้นที่ในการทำงานจำกัด และยากต่อการประสานงาน

	๒	หน่วยงานทุกส่วนใน มรภ.ชม. ให้ ความสำคัญในงาน QA		
เทคโนโลยี	๑	มีระบบ Cheqa Online รองรับการทำงาน	๑	ระบบไม่เสถียร

ช่วงที่ ๓ ปฏิบัติการในหัวข้อเรื่อง “วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างกิจกรรม / โครงการของ
หน่วยงานและแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน” นำปฏิบัติโดยวิทยากร ผศ.พิทยาภรณ์
มานะจตุติ ผู้ช่วยอธิการบดีรับผิดชอบงานประกันคุณภาพ โดยให้หน่วยงานแต่ละหน่วยงานได้จัดทำแผน
ประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละหน่วยงาน ผลการจัดทำแผนประกันคุณภาพของแต่ละ
หน่วยงานมีดังนี้

(ภาคผนวก ก แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้ของแต่ละหน่วยงาน)

ช่วงที่ ๔ การบรรยายในหัวข้อเรื่อง “การวิเคราะห์/กำหนดแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔” วิทยากรโดย ผศ.พิทยาภรณ์ มานะจตุ ผู้ช่วยอธิการบดีรับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ได้นำเสนอข้อมูลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ดังนี้

การวิเคราะห์และกำหนดความเสี่ยงระดับหน่วยงานสนับสนุน

- สรุปผลและรายงานผล การบริหารความเสี่ยง ปี ๒๕๕๓
- ความเสี่ยงที่ปรากฏ
- วิเคราะห์ความเสี่ยง
- ประเมินความเสี่ยง
- ทำแผนบริหารความเสี่ยงภายใน

พร้อมกันนั้นให้หน่วยงานแต่ละหน่วยงานได้นำเสนอผลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ ที่ผ่านมา และให้นำเสนอข้อมูลการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายในประจำปีการศึกษา ๒๕๕๕ โดยแต่ละหน่วยงานได้นำเสนอข้อมูล ดังนี้

การดำเนินงานบริหารความเสี่ยงประจำปีการศึกษา ๒๕๕๔ – ๒๕๕๕

๑. สำนักงานอธิการบดี
๒. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
๓. สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
๔. สำนักงานสภามหาวิทยาลัย
๕. สถาบันวิจัยและพัฒนา
๖. สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

ช่วงที่ ๕ การบรรยายในหัวข้อเรื่อง “การกำหนดแนวปฏิบัติที่ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา ๒๕๕๔” วิทยากรโดย ผศ.พิทยาภรณ์ มานะจตุ ผู้ช่วยอธิการบดีรับผิดชอบงานประกันคุณภาพ ได้นำเสนอข้อมูล ดังนี้

แนวปฏิบัติที่ดีในการจัดทำประกันคุณภาพของหน่วยงาน

๑. การเตรียมการก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

๑.๑ การเตรียมรายงานประจำปี

ก. จัดทำรายงานข้อมูลพื้นฐาน (CDS : Common data set) ตามที่กำหนดในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online)

ข. จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน โดยใช้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่กำหนดในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online)

ค. จัดเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ

๑. เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้ต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง ตลอดจนสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง

๒. การนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจเยี่ยม โดยการนำเอาเอกสารมารวมไว้ที่เดียวกันในห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน

๑.๒ การเตรียมบุคลากร

ก. การเตรียมบุคลากร ควรมีความครอบคลุมประเด็นต่าง ๆ ดังนี้ต่อไปนี้

๑. ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญ ๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไร มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร

๒. เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์ โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง

๓. เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ซักถาม แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความกระจ่างในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร

๔. เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพ คือ ภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

ข. การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยมจำเป็นต้องมีบุคลากรจำนวน ๑-๓ คน ทำหน้าที่ประสานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผู้ประสานงานควรเตรียมตัวดังนี้

๑. ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างละเอียด

๒. ทำความเข้าใจอย่างลึกซึ้งกับภารกิจของหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อสามารถให้ข้อมูลต่อผู้ประเมิน รวมทั้งต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครหรือหน่วยงานใด หาก ผู้ประเมินต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ตนเองไม่สามารถตอบได้

๓. มีรายชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการประเมินจะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน

๔. ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่จะให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยว่าจะเชิญมาเวลาใด ห้องใด หรือพบกับใครตามตารางการประเมินที่คณะกรรมการประเมินกำหนด

๕. เมื่อมีปัญหาในการอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้ประเมินจะต้องสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที

๑.๓ การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน

ก. ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน

๑. จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสารจำนวนมากโดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ

๒. จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องเขียนในห้องทำงานและอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ ให้คณะผู้ประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ

๓. จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง

๔. ห้องทำงานควรอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวัน ตลอดจนบริการสาธารณสุขประเภทอื่น ๆ

๕. ควรประสานงานกับคณะผู้ประเมิน เพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นใดเพิ่มเติม

ข. ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ฯลฯ ควรจัดไว้เป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

๒. การดำเนินงานระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

๒.๑ เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม

๒.๒ บุคลากรพึงปฏิบัติตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการเยี่ยมชม หรือตอบคำถาม หรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

๒.๓ จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม ทั้งนี้เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการข้อมูลและเพื่อ นำการเยี่ยมชมหน่วยงานภายใน ตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่น ๆ

๒.๔ ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯ ทำงานต่อหลังเวลาราชการ ควรมีผู้ประสานงานหนึ่ง
อยู่อำนวยความสะดวก

๒.๕ บุคลากรทุกคนควรได้มีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลย้อนกลับจากคณะกรรมการประเมินฯ
สิ้นสุดการตรวจเยี่ยม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

๓. การดำเนินงานภายหลังการประเมินคุณภาพ

๓.๑ ผู้บริหารรวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่การประชุมหรือ
สัมมนาระดับต่าง ๆ เพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจ
จัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุง และเสริมจุดแข็ง ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้อง
ดำเนินการ กำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรม งบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจน
ผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อสามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

๓.๒ พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ โดยแสดงให้เห็นว่าสถาบันชื่นชม
ผลสำเร็จที่เกิดขึ้น และตระหนักว่าผลสำเร็จทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย

๓.๓ ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อประโยชน์การพัฒนาผู้ประเมิน
คุณภาพการศึกษาภายในต่อไป

ผลการประเมินโครงการ

การประเมินโครงการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานระดับสนับสนุน ในครั้งนี้ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามจากผู้เข้าร่วมการประชุม สัมมนา จำนวน ๒๕ ชุด จากผู้เข้าร่วมประชุมทั้งหมด ๔๓ คน คิดเป็นร้อยละ ๕๘.๑๔

ตารางที่ ๑ แสดงสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
ผู้บริหาร	๕	๒๐.๐๐
คณาจารย์	-	๐๐.๐๐
ผู้รับผิดชอบประกันคุณภาพ / ก.พ.ร.	๒๐	๘๐.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๑ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ ๘๐.๐๐ รองลงมา เป็นผู้บริหารของหน่วยงาน ร้อยละ ๒๐.๐๐ สำหรับคณาจารย์ ไม่ได้เข้าร่วมในโครงการครั้งนี้

ตารางที่ ๒ แสดงหน่วยงานที่สังกัดของผู้ตอบแบบสอบถาม

หน่วยงาน	จำนวน	ร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	๑๐	๔๐.๐๐
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	๓	๑๒.๐๐
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	๕	๒๐.๐๐
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	๒	๘.๐๐
สถาบันวิจัยและพัฒนา	๒	๘.๐๐
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	๓	๑๒.๐๐
รวม	๒๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๒ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินโครงการ มากที่สุดคือ สำนักงานอธิการบดี คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมาได้แก่ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ รองลงมา

ได้แก่ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๑๒.๐๐ ตามลำดับ

ตารางที่ ๓ แสดงสถานภาพและหน่วยงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้สังกัดการทำงาน

หน่วยงาน	สถานภาพ					
	ผู้บริหาร	ร้อยละ	ผู้รับผิดชอบ ประกัน	ร้อยละ	รวม	ร้อยละ
สำนักงานอธิการบดี	๑	๒๐.๐๐	๙	๔๕.๐๐	๑๐	๔๐.๐๐
สำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน	๑	๒๐.๐๐	๒	๑๐.๐๐	๓	๑๒.๐๐
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยี สารสนเทศ	๒	๔๐.๐๐	๓	๑๕.๐๐	๕	๒๐.๐๐
สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	-	๐.๐๐	๒	๑๐.๐๐	๒	๘.๐๐
สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	๐.๐๐	๒	๑๐.๐๐	๒	๘.๐๐
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	๑	๒๐.๐๐	๒	๑๐.๐๐	๓	๑๒.๐๐
รวม	๕	๑๐๐.๐๐	๒๐	๑๐๐.๐๐	๒๕	๑๐๐.๐๐

จากตารางที่ ๓ พบว่า หน่วยงานที่เข้าร่วมประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการครั้งนี้ เมื่อจำแนกตามสถานภาพ ปรากฏผลดังนี้

หน่วยงานที่เข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการมากที่สุด ในสถานภาพผู้บริหาร จากสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๔๐.๐๐ รองลงมา สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการ และ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๒๐.๐๐ เท่ากันหมด

หน่วยงานที่เข้าร่วมสัมมนาเชิงปฏิบัติการมากที่สุด ในสถานภาพผู้รับผิดชอบประกันคุณภาพ จากสำนักงานอธิการบดี คิดเป็นร้อยละ ๔๕.๐๐ รองลงมา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ คิดเป็นร้อยละ ๑๕.๐๐ รองลงมา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักงานสภามหาวิทยาลัย สถาบันวิจัยและพัฒนา และ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม คิดเป็นร้อยละ ๑๐.๐๐ ตามลำดับ

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการเข้าร่วมประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการ

การวิเคราะห์ข้อมูลจะวิเคราะห์ในภาพรวมของความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการประชุมสัมมนาเชิงปฏิบัติการในครั้งนี้ โดยใช้เกณฑ์การวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลดังนี้

คะแนนเฉลี่ย ๔.๕๐ – ๕.๐๐	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย ๓.๕๐ – ๔.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มาก
คะแนนเฉลี่ย ๒.๕๐ – ๓.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย ๑.๕๐ – ๒.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อย
คะแนนเฉลี่ย ๑.๐๐ – ๑.๔๙	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด

ตารางที่ ๔ แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมประชุมที่มีต่อการจัดประชุมของการประกันคุณภาพภายใน

กิจกรรม/รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	๕	๔	๓	๒	๑		
๑. ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ						๓.๗๔	๐.๙๗
๑.๑ การประชาสัมพันธ์และแจ้งข้อมูลการจัดโครงการ	๖	๑๑	๔	๔		๓.๗๖	๑.๐๑
๑.๒ การติดต่อประสานงาน	๔	๑๔	๓	๔		๓.๗๒	๐.๙๓
๒. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						๔.๒๘	๐.๕๕
๒.๑ ความเหมาะสมของสถานที่จัดสัมมนา	๑๐	๑๔		๑		๔.๓๒	๐.๖๙
๒.๒ ความเหมาะสมของเครื่องมือ/อุปกรณ์	๕	๑๙	๑			๔.๑๖	๐.๔๗
๒.๓ ความเหมาะสมของอาหาร	๙	๑๖				๔.๓๖	๐.๔๘
๓. ด้านคุณภาพการให้บริการ						๔.๑๕	๐.๕๙
๓.๑ ระยะเวลาในการประชุม	๗	๑๕	๒	๑		๔.๑๒	๐.๗๒
๓.๒ การนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในการทำงาน	๗	๑๘				๔.๒๘	๐.๔๕
๓.๓ ความน่าสนใจและความต่อเนื่องของการนำเสนอ	๕	๑๖	๔			๔.๐๔	๐.๖๑
๔. เนื้อหาการสัมมนา						๔.๒๓	๐.๕๗
๔.๑ ความรู้ที่ได้จากการสัมมนา	๗	๑๖	๒			๔.๒๐	๐.๕๗
๔.๒ ความชัดเจนในเนื้อหาการสัมมนาที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	๕	๑๗	๓			๔.๐๘	๐.๕๓
๔.๓ การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมและแสดงความคิดเห็น	๑๒	๑๒	๑			๔.๔๔	๐.๕๘
๔.๔ ข้อคิดที่ได้รับจากการสัมมนาที่เป็นประโยชน์สำหรับการปฏิบัติงาน	๑๑	๑๒	๒			๔.๓๖	๐.๖๓

กิจกรรม/รายการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.
	๕	๔	๓	๒	๑		
๔.๔ คำแนะนำสำหรับแนวทางในการดำเนินงาน	๖	๑๓	๒			๔.๑๖	๐.๕๕
๔.๕ การตอบสนองต่อความต้องการของผู้เข้ารับการสัมมนา	๕	๑๘	๒			๔.๑๒	๐.๕๒
ความพึงพอใจโดยภาพรวม						๔.๑๐	๐.๖๓

จากตารางที่ ๔ พบว่า ผู้เข้าประชุมสัมมนามีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับ **มาก** โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ ๔.๑๐ สำหรับผลการพิจารณาเป็นรายข้อนั้น ปรากฏว่า มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง ๓.๓๔ - ๔.๒๘ ซึ่งสามารถเรียงลำดับค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

ลำดับที่ ๑ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X}) = ๔.๒๘

ลำดับที่ ๒ ด้านเนื้อหาการสัมมนา (\bar{X}) = ๔.๒๓

ลำดับที่ ๓ ด้านคุณภาพการให้บริการ (\bar{X}) = ๔.๑๕

ลำดับที่ ๔ ด้านกระบวนการ / ขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X}) = ๓.๓๔

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

-ไม่มี-

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

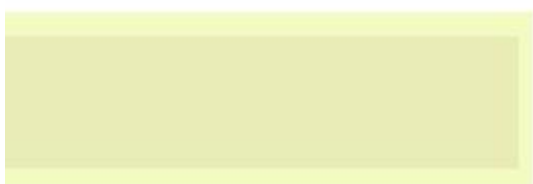
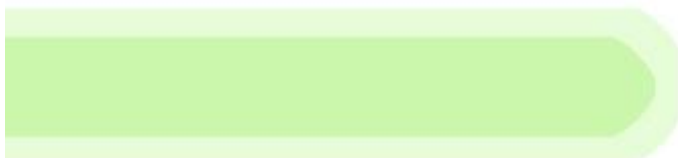
แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในตามตัวบ่งชี้
ของแต่ละหน่วยงาน

ภาคผนวก ข
แบบขออนุมัติโครงการ

ภาคผนวก ค
เอกสารประกอบกำรสัมมนา

ภาคผนวก ง

รายชื่อผู้เข้าร่วมและภาพกิจกรรม



จัดทำโดย

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
โทรศัพท์ : 0-5388-5985-7 โทรสาร : 0-5388-5987