



รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพ
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม
ประจำปีการศึกษา 2548

งานประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการการศึกษา
ฝ่ายวิชาการ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ประจำปีการศึกษา 2548
วันศุกร์ที่ 18 สิงหาคม 2549

ณ ห้องประชุมสถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและพัฒนา ชั้น 2 ตึกอเนกประสงค์ 1
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

1. คำนำ

ตามที่ฝ่ายวิชาการได้พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการกำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา การกำหนดแนวปฏิบัติในการควบคุมคุณภาพ การจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ การตรวจสอบคุณภาพภายในคณะ/หน่วยงานจัดการเรียนการสอน โดยได้ดำเนินการตรวจสอบภายในคณะ/หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน สถาบันวิจัยและสถาบันสนับสนุนวิชาการเป็นประจำทุกปี และรับการประเมินคุณภาพจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษารอบแรกไปเมื่อเดือน มีนาคม 2547 นั้น

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นไปอย่างมีระบบต่อเนื่อง และขยายผลครอบคลุมยิ่งขึ้นและเป็นการเตรียมความพร้อมรับการประเมินคุณภาพจาก สมศ. รอบสอง ฝ่ายวิชาการจึงได้จัดให้มีการตรวจสอบคุณภาพภายในคณะ/หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน และสำนัก/สถาบัน ประจำปีการศึกษา 2548 โดยเป็นการตรวจสอบผลการดำเนินงานของคณะ/สำนัก/สถาบัน สถาบันวิจัย และสถาบันสนับสนุนวิชาการ ประจำปีการศึกษา 2548 รวม 31 หน่วยงาน รวมทั้งติดตามผลการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินการของคณะ/สำนัก/สถาบัน/หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน สถาบันวิจัย และสถาบันสนับสนุนวิชาการ ตามความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบประจำปี การศึกษา 2547 อันจะนำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษา/ผลดำเนินการของคณะ/สำนัก/สถาบันต่อไป

2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้ทราบผลการดำเนินงานของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ตามตัวบ่งชี้คุณภาพของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม และมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ประจำปี การศึกษา 2548
2. เพื่อติดตามผลการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ตามความเห็นของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพในปีการศึกษา 2547
3. เพื่อให้ข้อคิดเห็น จุดแข็ง ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะ เกี่ยวกับการดำเนินการในด้านต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมต่อไป

3. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ

- | | | |
|-----|---|----------------------|
| 3.1 | รองศาสตราจารย์ ศรีสมรัก อินทุจันทร์ยง
(ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายมาตรฐานการศึกษา) | ประธาน |
| 3.2 | ศาสตราจารย์ ดร.พรชัย ชุนหจินดา
(ผู้อำนวยการโครงการปริญญาเอกร่วมสาขาบริหารธุรกิจ
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี) | กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 3.3 | รองศาสตราจารย์ กิติมา สุรสุนธิ
(รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะวารสารศาสตร์ฯ) | กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 3.4 | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทจิรา เอี่ยมมยุรา
(รองคณบดีฝ่ายวิชาการ คณะนิติศาสตร์) | กรรมการผู้ทรงคุณวุฒิ |
| 3.5 | นางชนันดา ธีญะวุฒิ
(หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา) | กรรมการและเลขานุการ |
| 3.6 | นางสาวยุคลธร เตชะวนากร | ผู้ช่วยเลขานุการ |

4. เกณฑ์การตรวจสอบคุณภาพ

ในการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมครั้งนี้ คณะผู้ตรวจสอบใช้เกณฑ์ในการตรวจสอบ 2 ลักษณะ ได้แก่

4.1 ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมโดยการวิเคราะห์/เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมว่าเป็นไปตามเกณฑ์และเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้หรือไม่ อย่างไร

4.2 พิจารณาความก้าวหน้าในการดำเนินงานด้านต่างๆ รวมทั้งการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามข้อสังเกตจากการตรวจสอบคุณภาพปีการศึกษา 2547

5. วิธีดำเนินการ

5.1 การศึกษาเอกสารต่างๆ อาทิ รายงานการประเมินตนเองของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

5.2 การประชุมร่วมกับผู้บริหารสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม เพื่อรับทราบผลการดำเนินการของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมตามมาตรฐานตัวบ่งชี้คุณภาพของสำนัก การปรับปรุงการดำเนินงานตามข้อสังเกตของการตรวจสอบคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2547 พร้อมทั้งสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากคณะผู้บริหาร

6. ผลการตรวจสอบ

ภายหลังจากการตรวจสอบคุณภาพจากรายงานการประเมินตนเองและรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม โดยการสอบถามผู้บริหาร คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพเสนอผลการตรวจสอบในลักษณะของ

คะแนนการประเมิน การนำเสนอจุดเด่นและจุดที่ ควรพัฒนาในรายมาตรฐานและผลการพิจารณาในภาพรวม ดังนี้

6.1 คะแนนการประเมินจากการตรวจเยี่ยมของกรรมการ

มาตรฐาน	คะแนนจากการตรวจเยี่ยม
มาตรฐานที่ 1 นโยบายและแผนงาน	4.5
มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านบริหารจัดการองค์กร	3.91
มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านภารกิจหลัก	4.67
มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านระบบสารสนเทศ	2
มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการประกันคุณภาพ	3.5
ค่าเฉลี่ยรวม	3.72

รายละเอียดคะแนนในแต่ละตัวบ่งชี้ปรากฏตามเอกสารแนบ

6.2 จุดเด่น ข้อสังเกตและจุดที่ควรพัฒนา

มาตรฐานที่ 1 นโยบายและแผนงาน

จุดแข็ง

1. สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมมีการกำหนดนโยบายและแผนงานอย่างชัดเจน นโยบายมีความสอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน พันธกิจของหน่วยงาน และยังมีความสอดคล้องกับแผนงาน/ภารกิจของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์อีกด้วย

2. คณะผู้บริหารชุดปัจจุบันของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีการรับฟังความคิดเห็นและความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน โดยเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถเขียนสะท้อนความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อการดำเนินงานของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมตามภารกิจต่าง ๆ ได้

3. สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมมีการจัดอบรม Inhouse Training เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมากอย่างมีนัยสำคัญและเป็นไปตามแผนที่กำหนด

4. สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมมีการวิเคราะห์และประเมินความเหมาะสมกับยุคสมัยของหลักสูตรระยะสั้นต่าง ๆ ที่เปิดสอน

ข้อสังเกตและจุดที่ควรพัฒนา

1. แผนงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมยังมีลักษณะของการดำเนินการเป็นไปตามที่เคยปฏิบัติมา โดยมีหลักสูตรหรือโครงการที่มีเนื้อหาใหม่ ๆ เพียง 3 - 4 โครงการ จึงควรมีการทบทวนแผนงานโครงการบริการวิชาการแก่สังคมให้สามารถจัดหลักสูตรที่ตอบสนองความต้องการของสังคมมากขึ้น

2. สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมได้ดำเนินการตามแผนการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานเพียงร้อยละ 10 ของแผนที่กำหนดไว้ จึงควรเร่งให้สามารถดำเนินการได้ครบตามแผนการภายในการศึกษาปี 2549

มาตรฐานที่ 2 ด้านบริหารจัดการองค์กร

จุดเด่น

1. สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมเป็นหน่วยงานที่มีภาพลักษณ์ที่ดีและมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับในสังคม ทำให้สามารถดำเนินโครงการได้เป็นจำนวนมาก
2. มีบุคลากรที่มีศักยภาพสูง ส่งผลให้สามารถดำเนินงานโครงการต่าง ๆ ได้สำเร็จดียิ่ง
3. คณะผู้บริหารชุดปัจจุบันมีการปรับปรุงโครงสร้างการบริหารและจัดแบ่งส่วนงานและบุคลากรใหม่ ซึ่งน่าจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

ข้อสังเกตและจุดที่ควรพัฒนา

1. ควรมีการจัดสรรทรัพยากรบุคคลให้สามารถตอบสนองปรัชญาและวัตถุประสงค์ของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมได้มากขึ้น โดยอาจแบ่งออกเป็นหน่วยฝึกอบรมและหน่วยเผยแพร่ เพื่อขยายสู่การเป็นศูนย์กลางของความรู้ด้านสังคมศาสตร์และวิทยาศาสตร์อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งอาจทำควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบสารสนเทศด้วย
2. ควรพิจารณากำหนดกระบวนการทำงาน (Process) ของบุคลากรในแต่ละงาน (Job) เพื่อเป็นตัวกำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้มีการทำงานอย่างเป็นระบบมากขึ้น
3. เมื่อพิจารณาโครงการอบรมต่าง ๆ ที่บุคลากรเข้ารับการอบรม พบว่าไม่ค่อยตรงกับภาระงานของบุคลากรเท่าใดนัก และส่วนหนึ่งอาจเป็นการอบรมที่สำนักจัดแล้วให้บุคลากรที่เป็นผู้ประสานงานเข้าอบรม ซึ่งอาจไม่มีความต่อเนื่องในการจัดอบรม
4. จากการชี้แจงข้อมูลเพิ่มเติมของผู้บริหารพบว่า สำนักมีแผนการปรับปรุงพัฒนาในหลายด้าน รวมทั้งการเพิ่มอัตรากำลัง การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะให้มีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น จึงควรพิจารณาจุดสมดุลระหว่างค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นกับผล (outcome) ที่จะได้รับ

มาตรฐานที่ 3 ด้านภารกิจหลัก

จุดเด่น

1. สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมสามารถดำเนินการตามภารกิจหลักในการจัดโครงการฝึกอบรมได้มากถึง 234 โครงการ และมีจำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรมทั้งสิ้น 12,156 คน แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมว่าอยู่ในระดับดี
2. โครงการฝึกอบรมต่าง ๆ ที่จัดได้รับการประเมินความพึงพอใจจากผู้เข้ารับการอบรมสูงถึง 89.22 %

3. มีต้นทุนความเป็นธรรมศาสตร์ที่ทำให้หน่วยงานภายนอกมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก

4. มีการสร้างเครือข่ายกับสื่อมวลชนภายนอก เช่น สถานีโทรทัศน์ ITV ในรายการ "เมื่อไทยหาไรดี" ซึ่งเป็นการลดค่าใช้จ่ายและเพิ่มประสิทธิภาพในการเผยแพร่ความรู้ตามปณิธานของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และสร้างชื่อเสียงภาพลักษณ์ที่ดีแก่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ข้อสังเกตและจุดที่ควรพัฒนา

1. มีข้อสังเกตว่าในมาตรฐานด้านภารกิจหลักนั้น มีจำนวนตัวบ่งชี้ย่อยที่ใช้ในการประเมินน้อยเกินไป ทำให้ได้ค่าประเมินสูงเกินความเป็นจริง หรือไม่สอดคล้องกับความจริง สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมควรนำพันธกิจของหน่วยงานมาพิจารณาเพื่อกำหนดตัวบ่งชี้ภารกิจหลักเพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักเป็นไปอย่างชัดเจนและถูกต้องมากยิ่งขึ้น

2. ควรมีการกำหนดสัดส่วนระหว่างกับการฝึกอบรมที่เป็นการให้บริการสังคมกับการฝึกอบรมที่เป็นการบริการวิชาการไว้ในแผนงานของตน โดยควรให้สัดส่วนของการฝึกอบรมที่เป็นการให้บริการสังคมมีค่าสูงกว่าที่เป็นอยู่ในขณะนี้ (ซึ่งมีสัดส่วนระหว่างการฝึกอบรมที่เป็นการให้บริการสังคมกับการฝึกอบรมที่เป็นการบริการวิชาการเท่ากับ 35.3 : 64.5) เพื่อที่การดำเนินการตามพันธกิจของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมจะได้ไม่ผิดเพี้ยนไป

3. ควรมีการประเมินหลักสูตรการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำผลการประเมินหลักสูตรไปใช้ปรับปรุงหลักสูตรให้ตรงกับความต้องการของผู้รับการอบรมและทันสมัยมากขึ้น

4. ควรปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลการประเมินผลจากแบบสอบถามที่สอบถามจากผู้เข้าอบรม โดยอาจจะเริ่มตั้งแต่การปรับปรุงคำถามในแบบสอบถามให้สามารถสะท้อนข้อมูลที่จะเป็นประโยชน์ต่อสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมให้มากขึ้น ตลอดจนการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยในการจัดเก็บประมวลผลข้อมูลเพื่อลดภาระงานของบุคลากร ซึ่งจะช่วยให้การดึงข้อมูลดังกล่าวมาใช้ต่อไปในอนาคตเป็นไปด้วยความสะดวกรวดเร็ว นอกจากนี้ ยังสามารถพัฒนาเป็นฐานข้อมูลของศิษย์เก่า ซึ่งสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมสามารถใช้ประโยชน์ต่อไปได้ในอนาคต

5. ในส่วนของการฝึกอบรมประเภท Inhouse Training สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมควรพิจารณาติดตามประเมินผลจากนายจ้างว่า มีความพึงพอใจมากน้อยเพียงใดในภายหลังที่ได้ส่งพนักงานของบริษัทมาฝึกอบรม ในหลักสูตรที่จัดอบรมโดยสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ซึ่งข้อมูลดังกล่าวสามารถนำมาใช้ประโยชน์เพื่อปรับปรุงหลักสูตรได้ด้วย

6. ในการวิเคราะห์ความเหมาะสมหรือความจำเป็นของหลักสูตรกับยุคสมัย ควรมีการพิจารณาในเชิงรุกให้มากขึ้น โดยไม่ควรพิจารณาเฉพาะจำนวนคนเข้าอบรมแต่ควรพิจารณาเนื้อหาของหลักสูตรที่อบรมด้วยว่ามีความจำเป็นกับสังคมแต่ละกลุ่มในแต่ละช่วงเวลาหรือไม่ อย่างไร ตัวอย่างเช่น สังคมไทยต้องการความรู้เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับรัฐในการอนุมัติดำเนินโครงการขนาดใหญ่หรือโครงการที่ผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงควรมีการอบรม/ให้ความรู้ในเรื่องดังกล่าว เป็นต้น

7. การนำเสนอ/ประเมินจำนวนโครงการ ควรพิจารณาทำในมิติจำนวนโครงการ จำนวน ชั่วโมงจัดกิจกรรมและจำนวนผู้เข้าอบรม โดยพิจารณาทั้งโครงการที่เก็บค่าลงทะเบียนและโครงการที่ไม่เก็บค่าใช้จ่าย

มาตรฐานที่ 4 ด้านระบบสารสนเทศ

จุดเด่น

1. มีการปรับปรุงข่าวสารโครงการฝึกอบรมใน website เป็นประจำทุกเดือน และมีการส่งบุคลากรไปอบรมการ update ข้อมูลใน website เพื่อให้สำนักฯ สามารถดำเนินการเองได้ โดยไม่ต้องพึ่งพิงสถาบันประมวลข้อมูลเพื่อการศึกษาและการพัฒนา

2. มีแผนงานที่ชัดเจนในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้รองรับภารกิจของสำนักฯ โดยแบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนั้น คาดว่าในอนาคต สำนักฯ จะสามารถพัฒนาหน่วยงานให้เป็น Knowledge – based ได้ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้

ข้อสังเกตและจุดที่ควรพัฒนา

1. การปรับปรุงปฏิทินการจัดอบรมใน website เป็นประจำทุกเดือน ไม่นับเป็นระบบสารสนเทศ ดังนั้น ในปีการศึกษา 2548 นี้ จึงถือว่าสำนักฯ เสริมศึกษาและบริการสังคมยังไม่มีมีการพัฒนาระบบสารสนเทศของหน่วยงาน อย่างไรก็ตาม สำนักฯ มีแผนงานด้านระบบสารสนเทศในปีต่อไปที่ชัดเจนแล้ว

2. สำนักฯ เสริมศึกษาและบริการสังคมควรมีการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอกับการปรับปรุงระบบสารสนเทศตามแผนงานด้านสารสนเทศของสำนักฯ โดยควรลงทุนในเรื่องอุปกรณ์และระบบของตนเอง เช่น Server ของสำนักฯ โดยตรง เพื่อรองรับแผนงานหรือนโยบายที่จำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสื่อเผยแพร่ความรู้มากขึ้น นอกจากนี้ ควรมีการฝึกอบรมผู้รับผิดชอบ (webmaster) ให้สามารถนำเนื้อหาวิชาความรู้ที่ได้จัดฝึกอบรมตามหลักสูตรต่าง ๆ มาเผยแพร่บนเว็บไซต์ของหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง หลักสูตรที่จัดอบรมโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย เพื่อเป็นวิทยาทานแก่ได้ประชาชนทั่วไปและบุคคลในอาชีพอื่น ๆ จะสามารถเข้าถึงความรู้โดยวิธีที่เป็นประโยชน์และทั่วถึง

3. ควรพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้สามารถบรรจุเนื้อหาหรือเชื่อมโยงไปยังฐานข้อมูลที่ เป็นประโยชน์แก่บุคคลทั่วไป โดยอาจเป็นการสรุปเนื้อหาของหลักสูตรระยะสั้นที่เปิดสอนลงในเว็บไซต์ เพื่อไม่ให้กระทบกับลิขสิทธิ์ของวิทยากรผู้บรรยายในหลักสูตร

4. ควรปรับปรุงระบบสารสนเทศในเรื่องการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการอบรมตามที่กล่าวไว้ในมาตรฐานด้านภารกิจหลัก

มาตรฐานที่ 5 ด้านการประกันคุณภาพ

จุดเด่น

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม และสามารถจัดทำรายงานการประเมินตนเองส่งให้มหาวิทยาลัยได้ทันกำหนด แม้จะมีภาระงานด้านอื่น ๆ เป็นจำนวนมาก

2. มีแผนงานที่จะมีการปรับปรุงคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement : CQI) และมีการ Benchmarking เพื่อสร้างวิธีการปฏิบัติงานที่เป็นเลิศ (Best Practice) ซึ่งถือเป็นแนวโน้มที่ดีของการประกันคุณภาพของสำนักฯ

ข้อสังเกตและจุดที่ควรพัฒนา

1. การกำหนดระดับของการประเมินผลการดำเนินการในบางตัวบ่งชี้ อาจยังไม่สอดคล้องกับความเป็นจริงมากนัก และควรให้เหตุผลประกอบการประเมินด้วยว่าเหตุใดจึงประเมินไว้ที่ระดับ 5 คะแนนหรือระดับ 2 คะแนน และมีแนวทางที่จะดำเนินการต่อไปอย่างไร

2. สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมประเมินผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ที่ 1.1 นโยบายและแผน และตัวบ่งชี้ที่ 2.5 มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานว่าได้ระดับ 4-5 คะแนน แต่ยังคงขาดเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการประเมินผล และการนำผลการประเมินมาปรับปรุง

3. การกำหนดค่าเป้าหมายและเกณฑ์การประเมินในบางตัวบ่งชี้ต่ำกว่าผลการดำเนินการจริงในปีที่ผ่านมา และผลการดำเนินงานในปีปัจจุบันมาก ทำให้ได้คะแนนประเมินค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตาม การกำหนดค่าเป้าหมายเกณฑ์การประเมินควรมีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาและท้าทายให้มีการดำเนินงานที่สูงขึ้น จึงควรตั้งค่าเป้าหมายโดยพิจารณาจากผลการดำเนินการจริงในปีที่ผ่านมาเป็นค่าเป้าหมายระดับ 3 คะแนน และกำหนดให้ระดับ 4-5 คะแนน เป็นระดับที่ท้าทายให้เกิดการพัฒนา ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานของสำนักฯ มีการพัฒนาขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

4. จากการพิจารณารายละเอียดกิจกรรมการประกันคุณภาพของสำนักฯ ยังเป็นกิจกรรมของคณะกรรมการประกันคุณภาพ มิใช่กิจกรรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการเพิ่มพูนคุณภาพของหน่วยงานที่ได้จัดให้กับบุคลากรในหน่วยงาน จึงควรมีการจัดกิจกรรมเพื่อให้ความรู้เกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพควบคู่ไปกับการจัดกิจกรรมประกันคุณภาพโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นงานที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปี

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ความเห็นของคณะกรรมการที่มีต่อรายงานสรุปผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2548

สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงานจริง			เป้าหมาย ของ ปีการศึกษา 2548	คะแนนจาก การตรวจ เยี่ยม
	2546	2547	2548		
มาตรฐานที่ 1 นโยบายและแผนงาน					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 นโยบายและแผนงาน (ระดับ)	NA	NA	5	-	4
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ร้อยละของแผนที่ดำเนินการสำเร็จ (%)	NA	100.38	86.32%	70%	5
ค่าเฉลี่ยรวมมาตรฐานที่ 1					
มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านบริหารจัดการองค์กร					
ด้านทรัพยากรมนุษย์					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 งบประมาณของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ทักษะในวิชาชีพ ต่อบุคลากรทั้งหมด (บาท/คน)	NA	33.34	1,249.16	1,500	2.5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนประจำที่ได้รับการพัฒนาความรู้ในวิชาชีพต่อบุคลากรทั้งหมด(%)	NA	33.34	94.44	70%	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 จำนวนโครงการ/จำนวนชั่วโมงที่เข้าอบรม	NA	4/45	27/273	13/78	5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การกำหนดโครงสร้าง/การแบ่งงาน/Job Description เป็นลายลักษณ์อักษร (ระดับ)	NA	NA	5	-	4
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร (ระดับ)	NA	NA	4	-	3
ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 สิ้นทรัพย์ถาวรต่อบุคลากรทั้งหมด (บาท/คน)	NA	NA	94,962.98	90,000	4
ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อบุคลากรทั้งหมด (บาท/คน)	NA	NA	460,581.41	450,000	4
ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 ค่าเสื่อมราคาต่อบุคลากรทั้งหมด (บาท/คน)	NA	13,858.45	17,087.85	17,000	4
ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 ร้อยละของเงินเหลือจ่ายสุทธิต่อรายรับทั้งหมด (%)	NA	-0.32	22.69	50	4.5
ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 เงินเดือนบุคลากรทุกประเภทต่อค่าใช้จ่ายทั้งหมด (%)	NA	45.68	34.89	35	4
ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 รายจ่ายจริงเทียบกับงบประมาณในแต่ละหมวด (%)	NA	75.51	75.91	80	3
ค่าเฉลี่ยรวมมาตรฐานที่ 2					
มาตรฐานที่ 3 มาตรฐานด้านภารกิจหลัก					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (%)	NA	88.43 %	89.22%	75%	5
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 โครงการบริการวิชาการ (คน)	NA	16,080	12,156	12,000	4
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 จำนวนโครงการบริการวิชาการ (โครงการ)	NA	276	243	180	5
ค่าเฉลี่ยรวมมาตรฐานที่ 3					
มาตรฐานที่ 4 มาตรฐานด้านระบบสารสนเทศ					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ความถี่ในการปรับปรุงข้อมูลบน Website (ครั้ง/ปี)	NA	14	16	14	4
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ร้อยละของความสำเร็จของการปฏิบัติตามแผนระบบสารสนเทศของหน่วยงาน (%)	NA	NA	0	75	0
ค่าเฉลี่ยรวมมาตรฐานที่ 4					
มาตรฐานที่ 5 มาตรฐานด้านการประกันคุณภาพ					
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 มีระบบและกลไกประกันคุณภาพภายในที่ก่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง (ครั้ง)	NA	5	6	6	3
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน (ระดับ)	NA	NA	4	-	4
ค่าเฉลี่ยรวมมาตรฐานที่ 5					
ค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด					
					3.72