

รายงานการประเมินคุณภาพ
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ปีการศึกษา 2554
วันอังคารที่ 31 กรกฎาคม 2555 เวลา 08.30 – 16.00 น.
ณ ห้องประชุมสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมชั้น 5 อาคารอเนกประสงค์ 1
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

1. รายงานคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ เปรียบพร้อม)	ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรีกษ์มกล รัชสกุล)	กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐธนนท์ หงส์วริทธิธร)	กรรมการ
(อาจารย์เกียรติศักดิ์ จังเจริญจิตต์กุล)	กรรมการ
(นางสาวนพวรรณ วัฒนชนนท์)	เลขานุการ
(นางชนันดา ธิญะวุฒิ)	ผู้ช่วยเลขานุการ

2. บทนำ

2.1 วัตถุประสงค์ในการประเมินคุณภาพ

1. เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และตัวบ่งชี้คุณภาพของหน่วยงาน

2. เพื่อติดตามผลการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ตามความเห็นของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2553

3. เพื่อให้สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม นำผลจากการประเมินคุณภาพไปปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน

2.2 เกณฑ์การประเมินคุณภาพ

2.1 กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐาน 5 คะแนน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ จะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน

2) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ อยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนน 5 ไว้

2.2 กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนนให้ได้ 0 คะแนน โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

0.00 - 1.50	หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 - 2.50	หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51 - 3.50	หมายถึง การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51 - 4.50	หมายถึง การดำเนินงานระดับดี
4.51 - 5.00	หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก

2.3 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

2.3.1 ประวัติความเป็นมา

แนวความคิดในการจัดตั้งสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมได้เริ่มทดลองดำเนินการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตั้งแต่ พ.ศ. 2517 โดยมีบ่อเกิดมาจากความคิดริเริ่มของคณาจารย์กลุ่มหนึ่งจากคณะต่างๆ ซึ่งมีความคิดเห็นและตระหนักร่วมกันถึงหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในการให้บริการแก่ชุมชน จึงได้เสนอโครงการนี้ต่อมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งสภามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้มีมติรับรองให้จัดดำเนินการเป็นโครงการถาวร เมื่อ พ.ศ. 2518 และในเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2521 โครงการเสริมการศึกษาจึงได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัยให้มีสถานะเป็นหน่วยงานกลาง ขึ้นอยู่กับสำนักงานอธิการบดี โดยเป็นงานฝากอยู่ในกองบริการการศึกษา

โครงการเสริมการศึกษาเป็นกิจการการศึกษาฝึกอบรมแบบสหวิชาการที่ให้โอกาสแก่ผู้ไม่มีโอกาสหรือผู้มีการศึกษาน้อยได้มีโอกาสรับการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเพิ่มเติม และโดยเหตุที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เปิดสอนวิชาการด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์เป็นส่วนใหญ่ โครงการเสริมการศึกษาจึงได้ดำเนินหลักสูตรการฝึกอบรมเสริมความรู้ที่นำมาใช้ปฏิบัติได้ทางสังคมศาสตร์และวิชาการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องบริการให้แก่ประชาชนอย่างเร่งด่วนและต่อเนื่อง เพื่อให้ประชาชนมีโอกาสได้รับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเศรษฐกิจ สังคมการเมือง การปกครอง กฎหมาย ตลอดจนความรู้ทั่วไปที่สามารถนำไปใช้ในชีวิตประจำวันและในการประกอบอาชีพได้รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการสร้างสังคมไทยที่มีระเบียบวินัย มีวัฒนธรรม ศิลธรรม และ จริยธรรมอันดีงาม ให้สอดคล้องกับนโยบายของรัฐและสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคม ความรู้ทั้งหลายนี้ ถือเป็นหลักสูตรเสริมสร้างพัฒนาคุณภาพชีวิต หรืออีกนัยหนึ่งเป็นหลักสูตรวิชาพื้นฐานให้แก่ประชาชนทั่วไป ทุกอาชีพ (สุจริตชีพ) โดยไม่เลือกเพศและวัย

โครงการเสริมการศึกษา ได้ยกฐานะขึ้นเป็น “**สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์**” เมื่อวันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2529 มีฐานะเทียบเท่าคณะ ซึ่งในการจัดตั้งสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมนั้น ตั้งอยู่บนสมมุติฐานว่าประชากรส่วนใหญ่ของสังคมยังไม่มีโอกาสรับการศึกษาขั้นสูง โอกาสทางการศึกษาอาจอำนวยให้เขาได้เพียงชั้นประถมหรือสูงกว่านั้นเล็กน้อย บุคคลเหล่านี้ที่ไม่มีโอกาสที่จะได้รับการศึกษาในระดับสูงนั้นมิได้หมายความว่าเขาจะเป็นผู้ไม่รู้ เขาอาจรอบรู้และมีประสบการณ์ในบางสิ่งบางอย่างเหนือกว่าผู้เรียนรู้อันมหาวิทยาลัยเสียอีก และถ้าหากเขาได้มีโอกาสรับการเสริมความรู้เพิ่มเติมทางวิชาการและความรู้ทั่วไปที่ทันต่อเหตุการณ์ เขาก็จะสามารถปรับตัวได้ดียิ่งขึ้นทั้งในการงาน

อาชีพ ตลอดจนการดำรงอยู่ร่วมกับคนอื่น ๆ ท่ามกลางภาวะสังคมที่เป็นหัวเลี้ยวหัวต่อแห่งการเปลี่ยนแปลง ทั้งหลาย ดังนั้นจุดมุ่งหมายของการจัดตั้งสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมขึ้นเพื่อ

1. ให้บริการความรู้แก่ประชาชนทั้งเด็กและผู้ใหญ่ โดยให้ทุกคนได้มีโอกาสได้รับความรู้และทักษะเพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวาง
2. เปิดอบรมหลักสูตรใหม่ ๆ เพิ่มขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชนและสังคม
3. ขยายขอบเขตการฝึกอบรมจากประชาชนสู่หน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจเอกชน ตลอดจนสถาบันการศึกษาต่าง ๆ ที่ติดต่อมา
4. ส่งเสริมให้ความรู้แก่ประชาชนโดยผ่านสื่อมวลชน เช่น โทรทัศน์ วิทยุ หนังสือพิมพ์ ตลอดจนเอกสาร ตำราและสิ่งพิมพ์อื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและผู้สนใจทั่วไป
5. จัดบริการทางวิชาการแก่สังคมไปให้ถึงประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศในเขตภูมิภาคต่างๆ โดยการให้บริการเคลื่อนที่ไปสู่ประชาชนและร่วมมือประสานงานกับฝ่ายราชการและภาคเอกชนอื่น ๆ เพื่อประโยชน์ในแง่ส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.3.2 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย

■ ปรัชญา

“เสริมศึกษา : มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อมวลชน”

■ วิสัยทัศน์

“เสริมศึกษามุ่งมั่นเสริมสร้างความรู้สู่สังคมด้วยมาตรฐานบริการระดับสากล”

■ พันธกิจ

1. สร้างโอกาสทางการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยที่ประชาชนจะได้รับบริการการศึกษาที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ จากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
2. นำศักยภาพทางวิชาการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทั้งทางด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และ วิทยาศาสตร์สุขภาพ ในการให้บริการเสริมเพิ่มพูนความรู้
3. เป็นศูนย์ประสานการบริการความรู้และวิทยาการให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความต้องการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยและสังคมโดยรวม

■ เป้าหมาย

1. ดำเนินการเพื่อบรรลุวิธีการเสริมความรู้ให้กับประชาชนในรูปแบบเชิงบูรณาการอย่างเป็นระบบ ด้วยการให้ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ควบคู่กับความรู้ทางสังคมศาสตร์ ในรูปแบบผสมผสานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคม

2. เพิ่มพูนทักษะด้านอาชีพเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน
3. ผลักดันให้สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม เป็นศูนย์กลางแห่งการเสริมความรู้แก่สาธารณชนทุกระดับ
4. ปรับปรุงระบบเทคโนโลยี และสารสนเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการ รวดเร็วทันสมัย สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร
5. สนองเจตนารมณ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในการรับใช้ประชาชนทุกระดับอย่างเสมอภาค และผดุงไว้ซึ่งความเป็นธรรมในสังคม
6. พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีคุณภาพ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน รองรับการแข่งขัน และเตรียมความพร้อมสำหรับออกนอกกระบวนราชการ
7. พัฒนาระบบประกันคุณภาพของสำนักให้มีประสิทธิภาพ เพื่อเป็นเครื่องมือในการประเมินตนเอง ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2.3.3 บุคลากร

ประเภท	ปริญญาโท	ปริญญาตรี	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	รวมทั้งสิ้น
ข้าราชการ	4	3	3	10
พนักงาน มธ.	1	3	-	4
พนักงานเงินรายได้	-	7	5	12
รวมทั้งสิ้น	5	13	8	26

2.3.4 งบประมาณ

งบประมาณของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ประกอบด้วย 2 แหล่ง คือ

แหล่งงบประมาณ	ได้รับจัดสรร	จ่ายจริง
งบแผ่นดิน	5,123,900.00	5,242,917.57
งบหน่วยงาน	14,759,300.00	11,788,151.76
รวม	19,883,200.00	17,031,069.33

2.3.5 เอกลักษณะหรือวัฒนธรรมสถาบัน

เอกลักษณ์ของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม คือเป็นหน่วยงานให้บริการวิชาการแก่

สังคม โดยไม่แบ่งชนชั้นเปิดโอกาสให้ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม ไม่ว่า เด็ก ผู้ใหญ่ ผู้สูงอายุ พระสงฆ์ ได้มีโอกาสหาความรู้ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน ตามปรัชญาของสำนัก “เสริมศึกษา : มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อมวลชน” นอกเหนือจากเอกลักษณ์ที่ปรากฏแล้วสำนักยังมีค่านิยมหลักซึ่งยึดถือปฏิบัติกันมาคือ “CLAP”

C (Coordinating) คือ

การประสานงานที่ดี หมายถึง การทำงานร่วมกันได้อย่างผสมผสานราบรื่นแนบสนิทเป็นเนื้อเดียวกัน มีจิตอาสาที่พร้อมจะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อความสำเร็จของงาน

L (Loyalty) คือ

ความภักดีต่อองค์กร หมายถึง บุคลากรมีความจงรักภักดีต่อองค์กรทำงานด้วยความทุ่มเท เสียสละ เพื่อให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้า

A (Acceptability) คือ

การยอมรับความคิดเห็นซึ่งกันและกัน หมายถึง การที่สำนักเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับ ได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

P (Professional) คือ

เป็นผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง บุคลากรมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนได้รับมอบหมาย หรือ รับผิดชอบอย่างถ่องแท้ และสามารถบริหารจัดการให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สูงสุด

3. วิธีการประเมิน

3.1 การวางแผนและการประเมินคุณภาพ

3.1.1 การเตรียมการและวางแผนก่อนการตรวจเยี่ยม

1) คณะกรรมการประเมินคุณภาพประสานงานกับฝ่ายเลขานุการ (งานประกันคุณภาพ สำนักงานส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพ) จัดทำตารางตรวจเยี่ยมเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งให้สำนักทราบล่วงหน้า เพื่อให้สำนักนัดหมายบุคคลที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพต้องการสัมภาษณ์หรือจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอ้างอิงผลการดำเนินงาน ตลอดจนสามารถเตรียมการอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) คณะกรรมการประเมินคุณภาพศึกษาเอกสารในเบื้องต้น ได้แก่ รายงานการประเมินตนเอง สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ปีการศึกษา 2554 คู่มือการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ

3) ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีการในการประเมินคุณภาพภายในให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพทราบ พร้อมทั้งร่วมกันวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของสำนักเพื่อสรุปประเด็น ข้อสงสัย และหาข้อมูลเพิ่มเติมในเบื้องต้น

- 4) แบ่งหน้าที่ให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในแต่ละคนได้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียด
- 5) วางแผนตรวจเยี่ยมร่วมกัน ตลอดจนปรึกษานหาหรือ อภิปราย แสดงความคิดเห็นเพื่อให้เข้าใจถึง

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลักฐาน และกำหนดเกณฑ์การประเมินไปในทิศทางเดียวกัน

3.1.2 การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการประเมินคุณภาพ ตรวจเยี่ยมและประเมินคุณภาพตามกำหนดการ สรุปได้ดังนี้

- 1) การตรวจสอบเอกสารอ้างอิงผลการดำเนินงาน
- 2) การประชุมร่วมกับผู้บริหาร เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมินและรับฟังผลการดำเนินงานที่สำคัญ และติดตามความก้าวหน้า/การดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2553

3) การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร และผู้รับบริการ

- 4) ประชุมคณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อสรุปผลการประเมิน และวิเคราะห์จุดเด่น ข้อสังเกต และจุดที่ควรพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบ รวมทั้งผลการพิจารณาในภาพรวม

รายละเอียดปรากฏตามกำหนดการประเมินคุณภาพ ภาคผนวก ก

3.1.3 การดำเนินการหลังตรวจเยี่ยม

- 1) สรุปผลการประเมินและนำเสนอด้วยวาจาต่อผู้บริหาร และบุคลากรของสำนัก เพื่อรับทราบและร่วมอภิปรายรายงานผลการประเมิน
- 2) จัดทำร่างรายงานผลการประเมินคุณภาพ ส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพพิจารณา
- 3) จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพส่งให้สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม และเสนอผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเสนอมหาวิทยาลัยต่อไป

3.2 วิธีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือของข้อมูล

- 1) ตรวจสอบความสอดคล้องและความถูกต้องจากรายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2554 กับเอกสารหลักฐานที่สำนักอ้างอิงไว้

โดยมีประเด็นพิจารณา ดังนี้

- ข้อมูลครบถ้วนตรงตามนิยามของตัวบ่งชี้
- ข้อมูลตรงกับช่วงเวลาที่ประเมิน (1 มิถุนายน 2554 - 31 พฤษภาคม 2555)
- ข้อมูลครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในรายงานการประเมินตนเอง

2) ตรวจสอบความถูกต้อง และสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น บุคลากร และผู้รับบริการ เป็นต้น เพื่อสอบถามการดำเนินการจริงและพิจารณาความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และรายงานการประเมินตนเอง

4. การประเมินผ่านระบบ CHE QA Online

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จัดให้มีการประเมินคุณภาพผ่านระบบ CHE QA Online โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพสามารถเข้าสู่ระบบ CHE QA Online ได้ที่ <http://203.131.222.89/CHEUNIV2555> ทั้งนี้ ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาในฐานะเลขานุการคณะกรรมการประเมินคุณภาพจะกำหนดชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ให้กับผู้ประเมิน

กระบวนการประเมินคุณภาพผ่านระบบ CHE QA Online มีดังนี้

1. ก่อนการตรวจเยี่ยม

1.1 ฝ่ายเลขานุการจัดส่งรายงานการประเมินตนเองและเอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมส่งชื่อผู้ใช้ (Username) และรหัสผ่าน (Password) ให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพก่อนการประเมินอย่างน้อย 7 วัน พร้อมทั้งแจ้งว่าคณะกรรมการประเมินคุณภาพจะสามารถเข้าไปตรวจสอบเอกสารหลักฐานล่วงหน้าได้เมื่อใด

1.2 ผู้ประเมินสามารถศึกษารายงานการประเมินตนเองและตรวจสอบเอกสารอ้างอิงผลการดำเนินงาน ผ่านระบบ Online ได้ก่อนวันตรวจเยี่ยม

ในกรณีที่กรรมการประเมินคุณภาพ พบว่า ข้อมูลหรือเอกสารที่หน่วยงานระบุไว้ในรายงานการประเมินตนเอง/หรือในระบบ Online ไม่เพียงพอและต้องการข้อมูลเพิ่มเติมจากหน่วยงาน โปรดกรอกความต้องการในแบบฟอร์มการขอข้อมูลเพิ่มเติมและส่งให้ฝ่ายเลขานุการ (งานประกันคุณภาพการศึกษา) ก่อนวันประเมินคุณภาพ เพื่อที่ฝ่ายเลขานุการจะประสานงานกับหน่วยงานให้จัดเตรียมข้อมูลหรือเอกสารให้ตรวจสอบต่อไป

2. ในวันตรวจเยี่ยม

2.1 เมื่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพดำเนินการตามกระบวนการประเมินคุณภาพ ไม่ว่าจะเป็นการตรวจสอบเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง การเยี่ยมชมสถานที่/ปัจจัยเกื้อหนุน เยี่ยมชมการเรียนการสอนแล้ว ขอให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพให้ข้อสังเกตเพิ่มเติมในรายงานสรุปประกอบ/

ตัวบ่งชี้ และระบุจุดแข็ง แนวทางเสริมจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง วิธีปฏิบัติที่ดี ของแต่ละองค์ประกอบในระบบ Online

2.2 ฝ่ายเลขานุการพิมพ์ร่างรายงานการประเมินคุณภาพให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการนำเสนอด้วยวาจาให้กับหน่วยงานที่รับการประเมิน

3. หลังวันตรวจเยี่ยม

3.1 ฝ่ายเลขานุการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) รวมทั้งจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพพิจารณา

3.2 ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐานและร่างรายงานการประเมินคุณภาพ และยืนยันความถูกต้องของข้อมูล Common Data Set และผลการประเมินคุณภาพ โดยจะต้องใส่รหัสประจำตัวของประธานที่มหาวิทยาลัยออกให้ ซึ่งจะทำให้การประเมินในระบบ CHE QA Online มีความสมบูรณ์

3.3 ฝ่ายเลขานุการจัดส่งรายงานประเมินคุณภาพให้กับหน่วยงานที่รับการประเมิน

5. ผลการประเมินคุณภาพรายตัวบ่งชี้

คณะกรรมการประเมินคุณภาพ ขอเสนอรายงานผลการประเมินรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตาราง ป 1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ ปีการศึกษา 2554
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

ลำดับ ที่	องค์ประกอบคุณภาพ	หน่วย วัด	คะแนน เต็ม 5	เป้า หมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุ เป้าหมาย / = บรรลุ X = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน	หมายเหตุ (เช่น เหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR)
					2554				
					ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ									
สกอ.1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	8	5		7	/	4.00	ตัดข้อ 8 เนื่องจากไม่พบหลักฐานการนำข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประจำสำนักไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ในปีต่อไป
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก									
มธ.6	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	5	4.25	50,726.56 11,852.00	4.28	/	4.28	
มธ.7	กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	ข้อ	5	3		4	/	4.00	ตัดข้อ 4 เนื่องจากสำนักอยู่ระหว่างประเมินประโยชน์และ ผลกระทบของการให้บริการฯ จึงยังไม่ได้นำผลประเมินไป พัฒนาระบบและกลไกการให้บริการวิชาการ
มธ.8	จำนวนโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่จัดร่วมกับ เครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน	ร้อยละ	40	30		89	/	5.00	
มธ.9	ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมโครงการบริการวิชาการที่ไม่ เรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อผู้เข้ารับการอบรมโครงการบริการ วิชาการทั้งหมด	ร้อยละ	55	55	22927 32081	71.47	/	5.00	

ลำดับ ที่	องค์ประกอบคุณภาพ	หน่วย วัด	คะแนน เต็ม 5	เป้า หมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุ เป้าหมาย / = บรรลุ X = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน	หมายเหตุ (เช่น เหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR)
					2554				
					ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			
					ตัวหาร				
มธ.10	ร้อยละของมูลค่าของการให้บริการวิชาการที่ไม่เก็บ ค่าธรรมเนียมต่อกำไรสุทธิจากการจัดโครงการบริการ วิชาการ	ร้อยละ	44	44	6,649,475	46.36	/	5.00	
					14,342,298.26				
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ									
สกอ.7.1	ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของ สถาบัน	ข้อ	7	4		7	/	5.00	
สกอ.7.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	5	3		5	/	5.00	
สกอ.7.3	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	ข้อ	5			4	/	4.00	ตัดข้อ 4 เนื่องจากไม่พบหลักฐานการนำผลการประเมินความ พึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบ สารสนเทศ
สกอ.7.4	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	6	3		6	/	5.00	
สมศ.13	การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถาบัน	ค่าเฉลี่ย	5						ยังไม่ถึงรอบประเมินผู้บริหาร
มธ.5	ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	ข้อ	7	4		5	/	4.00	ตัดข้อ 5 เนื่องจากไม่พบหลักฐานการให้ความรู้ด้าน จรรยาบรรณ และการดูแลควบคุมให้ปฏิบัติ และ ข้อ 7 เนื่องจากไม่มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนบริหาร และพัฒนาบุคลากร

ลำดับ ที่	องค์ประกอบคุณภาพ	หน่วย วัด	คะแนน เต็ม 5	เป้า หมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุ เป้าหมาย / = บรรลุ X = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน	หมายเหตุ (เช่น เหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุใน SAR)
					2554				
					ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			
					ตัวหาร				
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ									
สกอ.8.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	ข้อ	7	4		7	/	5.00	
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ									
สกอ.9.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	ข้อ	9	5		9	/	5.00	
สมศ.15	ผลการประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้น สังกัด	ค่าเฉลี่ย	5	3.75		4.71	/	4.71	
องค์ประกอบที่ 97 องค์ประกอบอัตลักษณ์ (สมศ.)									
สมศ.17	ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลกระทบต่อเป็น เอกลักษณ์ของสถาบัน	ข้อ	5	5		3		3	ได้ข้อ 1,2,4

6.ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ มาตรฐานการอุดมศึกษา มุมมองด้านการบริหารจัดการและมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

6.1 สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินคุณภาพภายใน 6 องค์ประกอบ 16 ตัวบ่งชี้ พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินในระดับดีมาก (4.52) โดยมีผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ มาตรฐานการอุดมศึกษา มุมมองด้านการบริหารจัดการ และมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาดังนี้

6.1.1 ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ

เมื่อพิจารณาผลการประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (4.71) โดยมีผลการประเมินในองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ อยู่ในระดับดีมาก (5.00 ทั้งสามองค์ประกอบ) ส่วนองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี (4.00)

เมื่อพิจารณาผลการประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดี (3.86) โดยมีผลการประเมินในองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพอยู่ในระดับดีมาก (4.71) ส่วนองค์ประกอบที่ 97 อุตลักษณ์ มีผลการประเมินอยู่ในระดับพอใช้ (3.00)

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมมีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (4.52) โดยองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก (4.66) องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ (4.60) องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ (5.00) และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (5.00) มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี (4.00) ส่วนองค์ประกอบที่ 97 อุตลักษณ์ มีผลการประเมินในระดับพอใช้ (3.00)

หากพิจารณาในมุมมองของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินในด้านกระบวนการ อยู่ในระดับดีมาก (4.56) ส่วนด้านผลผลิตมีผลการประเมินระดับดี (4.46) รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ป.2

ตาราง ป 2. ผลการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้สกอ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้สมศ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้สมธ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
1. ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนการดำเนินการ	-	4.00	-	4.00	ดี	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.00	-	4.00	ดี
2. ภารกิจหลัก (สำนัก/สถาบันสนับสนุน)	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.28	4.28	ดี	-	4.00	4.82	4.66	ดีมาก
7. การบริหารและการจัดการ	-	4.75	-	4.75	ดีมาก	-	-	-	-	-	-	4.00	-	4.00	ดี	-	4.60	-	4.60	ดีมาก
8. การเงินและงบประมาณ	-	5.00	-	5.00	ดีมาก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	-	5.00	-	5.00	ดีมาก	-	-	4.71	4.71	ดีมาก	-	-	-	-	-	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
97. องค์ประกอบอัตลักษณ์ (สมศ.)	-	-	-	-	-	-	-	3.00	3.00	พอใช้	-	-	-	-	-	-	-	3.00	3.00	พอใช้
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ	-	4.71	-	4.71		-	-	3.86	3.86		-	4.00	4.28	4.14		-	4.56	4.46	4.52	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	-	ดีมาก	-	ดี มาก		-	-	ดี	ดี		-	ดี	ดี	ดี		-	ดีมาก	ดี	ดี มาก	

6.1.2 ผลการประเมินตามมาตรฐานการอุดมศึกษา

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยพิจารณาเฉพาะตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (4.71) โดยมาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา ก.ด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา(4.67) และมาตรฐานที่ 3 ด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ (5.00)มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาผลการประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาพบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดี (3.86) โดยเป็นผลการประเมินเฉพาะมาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา ข.ด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตัวบ่งชี้ มธ. พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดี (4.14) โดยมาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา ก.ด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา (4.00) และมาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา ข.ด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษามีผลการประเมินในระดับดี (4.28)

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (4.52) โดยมาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา ก.ด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา (4.57) และมาตรฐานที่ 3 ด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ (5.00)มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ส่วนมาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา ข.ด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษามีผลการประเมินในระดับดี (4.38) หากพิจารณาในมุมมองของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินในด้านกระบวนการอยู่ในระดับดีมาก (4.56) และด้านผลผลิตอยู่ในระดับดี (4.46)

รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ป.3

ตาราง ป 3. ผลการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

มาตรฐานการอุดมศึกษา	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้สกอ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้สมศ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้มธ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
	มาตรฐานที่ 1 ด้านคุณภาพบัณฑิต	-	-	-		-	-	-	-		-	-	-	-		-	-	-	-	
มาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา																				
ก.ด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา	-	4.67	-	4.67	ดีมาก	-	-	-	-	-	-	4.00	-	4.00	ดี	-	4.57	-	4.57	ดีมาก
ข.ด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา	-	-	-	-	-	-	-	3.86	3.86	ดี	-	-	4.28	4.28	ดี	-	4.00	4.46	4.38	ดี
มาตรฐานที่ 3 ด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้	-	5.00	-	5.00	ดีมาก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกมาตรฐาน	-	4.71	-	4.71		-	-	3.86	3.86		-	4.00	4.28	4.14		-	4.56	4.46	4.52	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	-	ดีมาก	-	ดีมาก		-	-	ดี	ดี		-	ดี	ดี	ดี		-	ดีมาก	ดี	ดีมาก	

6.1.3 ผลการประเมินตามมุมมองด้านบริหารจัดการ

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ โดยพิจารณาเฉพาะตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (4.71) โดยมีผลการประเมินในมุมมองที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน (4.60) มุมมองที่ 3 ด้านการเงิน (5.00) และมุมมองที่ 4 ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม (5.00) อยู่ในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาผลการประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาพบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี (3.86) โดยเป็นผลการประเมินในมุมมองที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตัวบ่งชี้ มธ. พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดี (4.14) โดยมีมุมมองที่ 1 ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้เสีย (4.28) และมุมมองที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน (4.00) มีผลประเมินในระดับดี

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (4.52) โดยมีผลการประเมินในมุมมองที่ 1 ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้เสีย (4.66) มุมมองที่ 3 ด้านการเงิน (5.00) และมุมมองที่ 4 ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม (5.00) มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ส่วนมุมมองที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน (4.29) มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี หากพิจารณาในมุมมองของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินในด้านกระบวนการ อยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านผลผลิตอยู่ในระดับดี

รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ป.4

ตาราง ป 4. ผลการประเมินคุณภาพตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

มุมมองด้านการบริหารจัดการ	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้สกอ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้สมศ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ชมธ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
	มุมมองที่ 1 ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	-	-		-	-	-	-		-	-	-	-		-	4.28	4.28	-	
มุมมองที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน	-	4.60	-	4.60	ดีมาก	-	-	3.86	3.86	ดี	-	4.00	-	4.00	-	4.50	3.00	4.29	ดี	
มุมมองที่ 3 ด้านการเงิน	-	5.00	-	5.00	ดีมาก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.00	-	5.00	ดีมาก	
มุมมองที่ 4 ด้านบุคลากรกรเรียนรู้และนวัตกรรม	-	5.00	-	5.00	ดีมาก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.00	-	5.00	ดีมาก	
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกมาตรฐาน	-	4.71	-	4.71		-	-	3.86	3.86		-	4.00	4.28	4.14		-	4.56	4.46	4.52	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	-	ดีมาก	-	ดีมาก		-	-	ดี	ดี		-	ดี	ดี	ดี		-	ดีมาก	ดี	ดีมาก	

6.1.4 ผลการประเมินตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา โดยพิจารณาเฉพาะตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมมีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (4.71) โดยเป็นผลการประเมินเฉลี่ยมาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษาในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในด้านย่อยของแต่ละมาตรฐาน พบว่า ด้านการเงิน(5.00) ด้านการบริหารจัดการ (4.67)มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก

เมื่อพิจารณาผลการประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาพบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดี (3.86) โดยเป็นผลการประเมินเฉลี่ยมาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา ด้านการบริหารจัดการ

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตัวบ่งชี้ มธ. พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดี (4.14)โดยมีผลการประเมินเฉลี่ยมาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา ด้านการบริหารจัดการ (4.00) และผลประเมินเฉลี่ยในมาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม(4.28)ในระดับดี

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมมีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (4.52) โดยมีผลประเมินเฉลี่ยในมาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาในระดับดีมาก (4.66) และผลการประเมินเฉลี่ยมาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษาในระดับดี (4.44) เมื่อพิจารณาในด้านย่อยของแต่ละมาตรฐาน พบว่า ด้านการเงิน (5.00)และด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม(4.66) มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก) ด้านการบริหารจัดการ(4.38) มีผลการประเมินในระดับดีหากพิจารณาในมุมมองของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินในด้านกระบวนการ อยู่ในระดับดีมาก(4.56) ส่วนด้านผลผลิตอยู่ในระดับดี (4.46)

รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ป.5

ตาราง ป 5. ผลการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้สกอ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้สมศ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้มธ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
	1.มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา																			
(1) ด้านกายภาพ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(2) ด้านวิชาการ	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(3) ด้านการเงิน	-	5.00	-	5.00	ดีมาก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
(4) ด้านการบริหารจัดการ	-	4.67	-	4.67	ดีมาก	-	-	3.86	3.86	ดี	-	4.00	-	4.00	ดี	-	4.57	3.00	4.38	ดี
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของมาตรฐานที่ 1	-	4.71	-	4.71	ดีมาก	-	-	3.86	3.86	ดี	-	4.00	-	4.00		-	4.63	3.00	4.44	
2.มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา																				
(1) ด้านการผลิตบัณฑิต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(2) ด้านการวิจัย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(3) ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.28	4.28	ดี	-	4.00	4.82	4.66	ดีมาก
(4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของมาตรฐานที่ 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	4.28	4.28	ดี	-	4.00	4.82	4.66	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกมาตรฐาน	-	4.71	-	4.71		-	-	3.86	3.86		-	4.00	4.28	4.14		-	4.56	4.46	4.52	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	-	ดีมาก	-	ดีมาก		-	-	ดี	ดี		-	ดี	ดี	ดี		-	ดีมาก	ดี	ดีมาก	

6.2 จุดเด่น ข้อสังเกตและจุดที่ควรพัฒนา

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินการ

จุดเด่น

1. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาแผน

จุดที่ควรพัฒนา

1. ขาดหลักฐานการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนัก ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ 2555

ข้อเสนอแนะ

1. ในการประชุมคณะกรรมการประจำสำนัก ควรมีการสรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาส หรือในรอบปี เพื่อเข้าเป็นวาระพิจารณา และให้มีการบันทึกข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นของคณะกรรมการอย่างชัดเจน รวมถึงเชื่อมโยงให้เห็นการนำข้อคิดเห็นนั้นมาใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติการในปีถัดไป

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

จุดเด่น

1. มีโครงการ/กิจกรรมบริการวิชาการที่หลากหลาย สามารถสนองความต้องการของผู้รับบริการได้หลายกลุ่ม และผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับดี
2. มีเครือข่ายเชื่อมโยงกับหน่วยงานภาครัฐ และเอกชน รวมทั้งชุมชนภายนอก ทำให้มีช่องทางในการสร้างความร่วมมือในการให้บริการวิชาการแก่สังคมได้หลายช่องทางและหลายรูปแบบ
3. มีจำนวนโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการแก่สังคมและชุมชนที่ไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมจากผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก (คิดเป็นร้อยละ 80 ของโครงการทั้งหมด)

จุดที่ควรพัฒนา

1. กระบวนการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการวิชาการแก่สังคมเพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบและกลไกหรือกิจกรรมการให้บริการวิชาการ ยังไม่เป็นระบบและขาดความชัดเจน ไม่ครบถ้วนตามกระบวนการ PDCA
2. กระบวนการพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการวิชาการเพื่อนำมาใช้ประโยชน์และถ่ายทอดสู่บุคลากรภายในและเผยแพร่สู่สาธารณชนยังไม่สมบูรณ์ครบถ้วนตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรปรับปรุงกระบวนการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการวิชาการแก่สังคม ให้ครบถ้วนตามกระบวนการ PDCA เพื่อสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนาระบบและกลไกหรือกิจกรรมการให้บริการวิชาการ
2. ควรให้ความสำคัญในการดำเนินการกระบวนการพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการวิชาการ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์และถ่ายทอดสู่บุคลากรภายในและเผยแพร่สู่สาธารณชน ให้ครบถ้วนตามกระบวนการจัดการความรู้ (KM)
3. ควรสำรวจความต้องการของชุมชนท้องถิ่น องค์กรต่าง ๆ ให้ครอบคลุม กลุ่มเป้าหมายเก่าและใหม่ พร้อมทั้งเร่งรัดให้มีการนำเอาผลสำรวจความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในหลักสูตรต่าง ๆ มาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงและจัดทำโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการโดยเร็ว

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

สรุปผลการดำเนินงานในองค์ประกอบที่พบในการตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการประจำสำนักได้ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด มีการกำหนดทิศทางการดำเนินงานถ่ายทอดไปยังบุคลากรได้ผ่านช่องทางการประชุม และยังดำเนินการให้มีการประเมินคณะกรรมการประจำสำนัก ทั้งการประเมินตนเองและจากบุคลากรในสถาบันด้วย เป็นการดำเนินการครบองค์ประกอบของการบริหารจัดการ การจัดการความรู้ การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการตัดสินใจและบริหารงานในองค์กรได้อย่างดี

จุดเด่น

1. องค์กรมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ ยินดีที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน
2. มีการจัดสวัสดิการเพิ่มเติมให้กับบุคลากรทุกกลุ่มอย่างเท่าเทียม ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร

วิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี

คณะกรรมการประจำสำนักมีการประเมินตนเอง และเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมประเมินผู้บริหารด้วย ก็จะเป็นการสะท้อนการบริหารขององค์กรได้ดี

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

1. ควรจะประเมินผู้บริหารแยกเป็นรายบุคคลมากกว่าเป็นทีม แต่อาจจะรายงานผลเป็นภาพรวมก็ได้
2. หลักฐานอ้างอิงในหัวข้อ"การนำผลการประเมินการบริหารงานของสำนักและผู้บริหารไปใช้ในการปรับปรุง" ควรมีการอ้างอิงหลักฐานผลการดำเนินงานให้ตรงประเด็นและชัดเจน
3. การประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร และการตัดสินใจ อาจจะไม่ครอบคลุม ควรให้มีการประเมินจากหัวหน้างานด้วย
4. ผู้บริหารควรเป็นแหล่งสนับสนุนช่วยเหลือให้แก่บุคลากรในการออกแบบหลักสูตรที่ไม่เคยดำเนินการมาก่อน

ข้อสังเกตอื่น ๆ

1. ในองค์กรที่มีขนาดเล็ก การสื่อสารภายในมีโอกาสที่จะไม่เป็นทางการ การถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารจากผู้บริหารไปยังบุคลากร หรือการเสนอข้อเสนอนั้นจากบุคลากรไปยังผู้บริหาร สามารถสื่อสารกันได้ แต่อาจไม่เป็นระบบ และขาดหลักฐานที่เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อนำมาใช้ในการอ้างอิง ควรเพิ่มรูปแบบการสื่อสารที่เป็นทางการ และมีการบันทึกอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
2. ควรให้ความสำคัญกับการถ่ายทอดองค์ความรู้จากบุคลากรในหน่วยงานที่มีความเชี่ยวชาญ เพื่อรองรับการเกษียณของบุคลากร

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

จุดเด่น

1. สำนักมีแนวทางในการจัดหาทรัพยากรทางการเงินได้อย่างคล่องตัว เนื่องจากเป็นแหล่งบริการวิชาการที่มีชื่อเสียง เป็นที่ต้องการและเป็นที่ยอมรับของประชาชนทั่วไป รวมทั้งหน่วยงานภายนอก

วิธีปฏิบัติและผลการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดี

มีการดำเนินงานด้านการเงินและงบประมาณที่โปร่งใส โดยจัดหาหน่วยงานภายนอกมาตรวจสอบ

ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนาฐานข้อมูลด้านการเงิน งบประมาณ และทำข้อมูลด้านการเงินให้เป็นปัจจุบัน
2. ควรเพิ่มความชัดเจนของแผนกลยุทธ์ทางการเงิน เช่น ในเรื่องของการหารายได้ รวมทั้งควรมีการระบุประมาณการรายได้ที่จะจัดหาในแต่ละปีงบประมาณ และการลงทุนต่าง ๆ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จุดเด่น

1. มีการพัฒนาระบบเครือข่ายภายใน (workgroup) ซึ่งเป็นแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพ
2. มีเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายนอก ทำให้เกิดความร่วมมือและการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้

จุดที่ควรพัฒนา

1. ตัวบ่งชี้ตามภารกิจหลักขององค์กรส่วนใหญ่เน้นที่ปริมาณ ยังไม่ได้เน้นที่คุณภาพหรือประโยชน์ที่นำไปใช้
2. กระบวนการประกันคุณภาพไม่ครบตามกระบวนการ PDCA ส่วนใหญ่ขาดการวางแผน (P)

ข้อเสนอแนะ

1. ควรกำหนดตัวบ่งชี้ที่สะท้อนคุณภาพของโครงการที่สามารถนำไปใช้ได้จริง
2. ควรดำเนินการประกันคุณภาพให้ครบตามกระบวนการ PDCA
3. การกำหนดค่าเป้าหมายไม่ควรต่ำกว่าผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ควรกำหนดค่าเป้าหมายให้ท้าทาย

ภาคผนวก

**กำหนดการประชุมประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ปีการศึกษา 2554
วันอังคารที่ 31 กรกฎาคม 2555 เวลา 08.30 – 16.00 น.
ณ ห้องประชุมสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ชั้น 5 อาคารอเนกประสงค์ 1
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์**

08.30 – 09.30 น.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพประชุมเพื่อทำความเข้าใจในวิธีการประเมิน และการ แบ่งหน้าที่รวมทั้งการวิเคราะห์ SAR เพื่อสรุปประเด็น ข้อเสนอแนะ กำหนดคำถามเบื้องต้น
09.30 – 10.30 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ตรวจสอบเอกสารหลักฐาน
10.30 – 11.00 น.	คณะกรรมการประเมินฯ พบผู้บริหารสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม - ประธานคณะกรรมการประเมินฯ แนะนำคณะกรรมการฯ และชี้แจงวัตถุประสงค์ หลักการ แนวทาง และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน - ผู้อำนวยการสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมสรุปผลดำเนินงาน ปีการศึกษา 2554 (ภาพรวม จุดเด่น วัตถุประสงค์ที่ดี จุดที่ควรพัฒนา แผนและเป้าหมายการพัฒนาใน ปีต่อไป)
11.00 – 12.00 น.	สัมภาษณ์ผู้บริหาร
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน
13.15 – 13.45 น.	สัมภาษณ์ผู้รับบริการ
13.45 – 14.30 น.	สัมภาษณ์บุคลากร
14.30 – 16.00 น.	คณะกรรมการประเมินฯ ประชุมพิจารณาผลการประเมิน - ป 1 – ป 5 - จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางการพัฒนา - คณะกรรมการประเมินฯ จัดทำร่างรายงานการประเมินคุณภาพ
16.00 – 16.30 น.	รายงานผลการประเมินขั้นต้นด้วยวาจา

หมายเหตุ พักรับประทานอาหารว่างช่วงเช้าเวลา 9.15 น. และช่วงบ่ายเวลา 15.00 น.

บันทึกการสัมภาษณ์

- สัมภาษณ์ผู้รับบริการ

จุดเด่น

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมที่สำนักฯ จัดให้บริการค่อนข้างสูง
2. หลักสูตรที่จัดอบรมมีความหลากหลาย ตอบสนองความต้องการของผู้เข้าอบรมหลากหลายกลุ่ม เนื้อหาทันสมัย ทันเหตุการณ์ เป็นประโยชน์ ในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ทั้งในด้านวิชาการ และส่งเสริมเสริมอาชีพซึ่งสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เป็นอย่างดี
3. ค่าใช้จ่ายในการอบรมมีความเหมาะสมแล้ว
4. มีการจัดอบรมที่เป็นบริการฟรีให้กับสังคมโดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุ
5. เจ้าหน้าที่จัดอบรม/ให้บริการ มีความเต็มใจให้บริการเป็นอย่างดี ในกรณีที่มีปัญหาสามารถ สอบถามต่อเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง
6. มีการประชาสัมพันธ์โครงการฝึกอบรมอย่างชัดเจน เป็นประจำและสม่ำเสมอ
7. บรรยากาศในการอบรม(มธ.ท่าพระจันทร์) เหมาะสม ทำให้รู้สึกอยากมาอบรม

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรเพิ่มโครงการและจำนวนผู้เข้ารับการอบรมในโครงการที่มีความต้องการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น
2. ควรมีคำชี้แจง/กำหนดการในการอบรมอย่างชัดเจน
3. ควรมีการติดตามและประเมินผลโครงการฝึกอบรม เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนา
4. สถานที่จัดอบรมค่อนข้างน้อย
5. การประชาสัมพันธ์โครงการฝึกอบรม(บางโครงการ)ค่อนข้างน้อย

- สัมภาษณ์บุคลากร

จุดเด่น

1. สวัสดิการค่อนข้างดี
2. มีการส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ตามความต้องการและตามสมรรถนะ
3. ผู้บริหารใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน โดยเฉพาะ การเปิดโอกาสให้เข้าพบและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร การบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ เป็นต้น

4. บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนขององค์กรและแผนพัฒนาตนเอง

ข้อเสนอแนะและจุดที่ควรพัฒนา

1. ควรมีการพิจารณาขยายหรือปรับพื้นที่ให้เหมาะสมกับการทำงานที่เพิ่มขึ้น
2. ควรมีการเพิ่มบุคลากรในบางงาน เช่น งานคลังและพัสดุ เป็นต้น
3. เนื่องจากผู้บริหารมีความเชี่ยวชาญทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ บุคลากรมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเติมทางด้านการบริหารงานบุคคล HR
4. ควรเพิ่มช่องทางการประเมินผู้บริหารให้หลากหลายมากขึ้น
