

รายงานการประเมินคุณภาพ
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ปีการศึกษา 2553
วันศุกร์ที่ 29 กรกฎาคม 2554 เวลา 08.30 – 16.00 น.
ณ ห้องประชุมสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมชั้น 5 อาคารอเนกประสงค์ 1
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ท่าพระจันทร์

1. รายงานคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ เปรียบพร้อม)	ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อุรุยา วิสกุล)	กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พญ.จิตรลดา ลิ้มจินดาพร)	กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ถิรวรรณ นิพิฏฐกุล)	กรรมการ
(นางสาวธณัฐชา รัตนพันธ์)	เลขานุการ
(นางสาววราภรณ์ ไหลน้ำเจริญ)	ผู้ช่วยเลขานุการ

2. บทนำ

2.1 วัตถุประสงค์ในการประเมินคุณภาพ

1. เพื่อให้มหาวิทยาลัยได้ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และตัวบ่งชี้คุณภาพของหน่วยงาน

2. เพื่อติดตามผลการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ตามความเห็นของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2552

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 โดยมีบ่อเกิดมาจากความคิดริเริ่มของคณาจารย์กลุ่มหนึ่งจากคณะต่าง ๆ ซึ่งมีความคิดเห็นและตระหนักร่วมกันถึงหน้าที่ของมหาวิทยาลัยในการให้บริการแก่ชุมชน จึงได้เสนอโครงการนี้ต่อมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งสภามหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ได้มีมติรับรองให้จัดดำเนินการเป็นโครงการถาวร เมื่อ พ.ศ. 2518 และในเดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2521 โครงการเสริมการศึกษาจึงได้รับอนุมัติจากทบวงมหาวิทยาลัยให้มีสถานะเป็นหน่วยงานกลาง ขึ้นอยู่กับสำนักงานอธิการบดี โดยเป็นงานฝากอยู่ในกองบริการการศึกษา

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

2.3.2 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมาย

▪ ปรัชญา

“เสริมศึกษา : มุ่งพัฒนาคุณภาพชีวิตเพื่อมวลชน”

▪ วิสัยทัศน์

“เสริมศึกษาเป็นผู้นำเสริมสร้างความรู้สู่สังคมด้วยมาตรฐานบริการที่เป็นเลิศ”

■ พันธกิจ

1. สร้างโอกาสทางการศึกษา และการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยที่ประชาชนจะได้รับบริการ การศึกษาที่มีมาตรฐาน มีคุณภาพ จากการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
2. นำศักยภาพทางวิชาการของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ทั้งทางด้านสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และ วิทยาศาสตร์สุขภาพ ในการให้บริการเสริมเพิ่มพูนความรู้
3. พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการของสังคม
4. เป็นศูนย์ประสานการบริการความรู้และวิทยาการ ให้แก่หน่วยงานต่าง ๆ ที่มีความ ต้องการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยและสังคมโดยรวม
5. สำนักเข้มแข็ง เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการทำงานของสำนัก
6. พัฒนาฐานข้อมูลและเครือข่ายการให้บริการเสริมศึกษาอย่างต่อเนื่องระหว่าง หน่วยงานและสำนัก เพื่อเป็นแหล่งการเรียนรู้ได้ตลอดเวลา
7. พัฒนาและสร้างสรรคบุคลากรให้เป็นบุคลากรที่มีความรู้ เพื่อเป็นต้นทุนในการ สร้างความมั่นคงทางปัญญาขององค์กร

■ เป้าหมาย

1. ดำเนินการเพื่อบรรลุวิธีการเสริมความรู้ให้กับประชาชนในรูปแบบเชิงบูรณาการ อย่างเป็นระบบ ด้วยการให้ความรู้ด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และวิทยาศาสตร์สุขภาพ ควบคู่กับความรู้ ทางสังคมศาสตร์ ในรูปแบบผสมผสานเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่สังคม
2. เพิ่มพูนทักษะด้านอาชีพเพื่อแก้ไขปัญหาความยากจน
3. ผลักดันให้สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม เป็นศูนย์กลางแห่งการเสริมความรู้แก่ สาธารณชนทุกระดับ
4. ปรับปรุงระบบเทคโนโลยี และสารสนเทศ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย สามารถนำมาใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงบริหาร
5. สนองเจตนารมณ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในการรับใช้ประชาชนทุกระดับ อย่างเสมอภาค และผดุงไว้ซึ่งความเป็นธรรมในสังคม
6. พัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีคุณภาพ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน รองรับกา รแข่งขัน 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	-	6	5	11
รวมทั้งสิ้น	5	12	8	25

2.3.4 งบประมาณ

งบประมาณของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ประกอบด้วย 2 แหล่ง คือ

แหล่งงบประมาณ	ประมาณการ	ได้รับจัดสรร	จ่ายจริง
งบแผ่นดิน	7,448,360.00	4,954,420.00	4,952,121.92
งบหน่วยงาน	14,438,000.00	14,438,000.00	8,633,424.86
รวม	21,886,360.00	19,392,420.00	13,585,546.78

2.3.5 เอกลักษณ์หรือวัฒนธรรมสำนัก

เอกลักษณ์ของสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม คือเป็นหน่วยงานให้บริการวิชาการแก่สังคม 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 การที่สำนักเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกระดับได้มีการประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นซึ่งกันและกัน

P (Professional) คือ

เป็นผู้เชี่ยวชาญ หมายถึง บุคลากรมีความรู้ความสามารถในงานที่ตนได้รับมอบหมาย หรือที่รับผิดชอบอย่างถ่องแท้ และสามารถบริหารจัดการให้งานดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

3. วิธีการประเมิน

3.1 การวางแผนและการประเมินคุณภาพ

3.1.1 การเตรียมการและวางแผนก่อนการตรวจเยี่ยม

1) คณะกรรมการประเมินคุณภาพประสานงานกับฝ่ายเลขานุการ (งานประกันคุณภาพการศึกษากองบริการการศึกษา) จัดทำตารางตรวจเยี่ยมเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งให้สำนักทราบล่วงหน้า เพื่อให้สำนักนัดหมายบุคคลที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพต้องการสัมภาษณ์หรือจัดเตรียมเอกสารหลักฐานอ้างอิงผลการดำเนินงาน ตลอดจนสามารถเตรียมการอื่น ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2) คณะกรรมการประเมินคุณภาพศึกษาเอกสารในเบื้องต้น ได้แก่ รายงานการประเมินตนเอง สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ปีการศึกษา 2553 คู่มือการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ

3) ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในประชุมชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขต วิธีการในการประเมินคุณภาพภายในให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพทราบ พร้อมทั้งร่วมกันวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของสำนักเพื่อสรุปประเด็น ข้อสงสัย และหาข้อมูลเพิ่มเติมในเบื้องต้น

4) แบ่งหน้าที่ให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในแต่ละคนได้ศึกษาวิเคราะห์ข้อมูลในรายละเอียด

5) วางแผนตรวจเยี่ยมร่วมกัน ตลอดจนปรึกษาหารือ อภิปราย แสดงความคิดเห็นเพื่อให้เข้าใจถึงวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลหลักฐาน และกำหนดเกณฑ์การประเมินไปในทิศทางเดียวกัน

3.1.2 การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม

คณะกรรมการประเมินคุณภาพ ตรวจเยี่ยมและประเมินคุณภาพตามกำหนดการ สรุปได้ดังนี้

- 1) การตรวจสอบเอกสารอ้างอิงผลการดำเนินงาน
 - 2) การประชุมร่วมกับผู้บริหาร เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ของการประเมินและรับฟังผลการดำเนินงานที่สำคัญ และติดตามความก้าวหน้า/การดำเนินการปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ปีการศึกษา 2552
 - 3) การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง ได้แก่ ผู้บริหาร บุคลากร และผู้รับบริการ
 - 4) ประชุมคณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อสรุปผลการประเมิน และวิเคราะห์จุดเด่น ข้อสังเกต และ จุดที่ควรพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบ 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 2553 กับเอกสารหลักฐานที่สำนักอ้างอิงไว้

โดยมีประเด็นพิจารณา ดังนี้

- ข้อมูลครบถ้วนตรงตามนิยามของตัวบ่งชี้
- ข้อมูลตรงกับช่วงเวลาที่ประเมิน (1 มิถุนายน 2553 - 31 พฤษภาคม 2554)
- ข้อมูลครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในรายงานการประเมินตนเอง

- 2) ตรวจเยี่ยมสภาพจริง และสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น บุคลากร และผู้รับบริการ เป็นต้น เพื่อสอบถามการดำเนินการจริงและพิจารณาความสอดคล้องของข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ และรายงานการประเมินตนเอง

4. การประเมินผ่านระบบ CHE QA Online

ปีการศึกษา 2553 เป็นปีแรกที่มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์จัดให้มีการประเมินคุณภาพผ่านระบบ CHE QA Online โดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพสามารถเข้าสู่ระบบ CHE QA Online ได้ที่ <http://acad.tu.ac.th/cheqa> ทั้งนี้ ฝ่ายวิชาการในฐานะเลขานุการคณะกรรมการประเมินคุณภาพจะกำหนดชื่อผู้ใช้ (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 ขอให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพให้ข้อสังเกตเพิ่มเติมในรายงานองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ และระบุจุดแข็ง แนวทางเสริมจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง วิธีปฏิบัติที่ดี ของแต่ละองค์ประกอบในระบบ Online

2.2 ฝ่ายเลขานุการพิมพ์ร่างรายงานการประเมินคุณภาพให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการนำเสนอด้วยวาจาให้กับหน่วยงานที่รับการประเมิน

3. หลังวันตรวจเยี่ยม

3.1 ฝ่ายเลขานุการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) รวมทั้งจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพพิจารณา

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

3.3 ฝ่ายเลขานุการจัดส่งรายงานประเมินคุณภาพให้กับหน่วยงานที่รับการประเมิน

5. ผลการประเมินคุณภาพรายตัวบ่งชี้

คณะกรรมการประเมินคุณภาพ ขอเสนอรายงานผลการประเมินรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตาราง ป 1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ ปีการศึกษา 2553

สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

ลำดับ ที่	องค์ประกอบคุณภาพ	หน่วย วัด	คะแนน เต็ม 5	เป้า หมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุ เป้าหมาย / = บรรลุ X = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน	หมายเหตุ (เช่น เหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุ ใน SAR)
					2553				
					ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			
					ตัวหาร				
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ									
สกอ.1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	8	5		6	/	4	มีการดำเนินการ 6 ข้อ คือ 1-6 ตัดข้อ 7 และ 8
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก									
มธ.13	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ย	3.50	4.42	60,907.15 13,687	4.45	/	5	-
ส.เสริม 1	กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม	ข้อ	5	3		5	/	5	
ส.เสริม 2	จำนวนโครงการบริการวิชาการแก่สังคมที่จัดร่วมกับเครือข่ายทั้งภาครัฐและเอกชน	ร้อยละ	40	30		71	/	5	
ส.เสริม 3	ร้อยละของผู้เข้ารับการอบรมโครงการบริการวิชาการที่ไม่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมต่อผู้เข้ารับการอบรมโครงการบริการวิชาการทั้งหมด	ร้อยละ	55	55	27,384 37,675	72.68	/	5	- -

ลำดับ ที่	องค์ประกอบคุณภาพ	หน่วย วัด	คะแนน เต็ม 5	เป้า หมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุ เป้าหมาย / = บรรลุ X = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน	หมายเหตุ (เช่น เหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุ ใน SAR)
					2553				
					ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			
ส.เสริม 4	ร้อยละของมูลค่าของการให้บริการวิชาการที่ไม่เก็บ ค่าธรรมเนียมต่อกำไรสุทธิจากการจัดโครงการบริการ วิชาการ	ร้อยละ	44	44	7,285,075	54.26	/	5	-
					13,426,697				-
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ									
สกอ.7.1	ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของ สถาบัน	ข้อ	7	4		7	/	5	
สกอ.7.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	5	3		5	/	5	
สกอ.7.3	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	ข้อ	5	4		4	/	4	ใช้ผลการประเมินระดับมหาวิทยาลัย
สกอ.7.4	ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	6	3		6	/	5	
มธ.11	ระบบการพัฒนาบุคลากรสนับสนุน	กระบวน การ	7	4		4	/	3	ตัดข้อ 1,6,7
มธ.12	มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานบุคลากร	กระบวน การ	5	3		5	/	5	
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ									
สกอ.8.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	ข้อ	7	4		6	/	4	ดำเนินการได้ 5 ข้อ คือ 1,2,3,4,5,7 และตัดข้อ 6 เนื่องจากขาดการตรวจสอบการใช้เงินตามเกณฑ์ ที่กำหนด

ลำดับ ที่	องค์ประกอบคุณภาพ	หน่วย วัด	คะแนน เต็ม 5	เป้า หมาย	ผลการดำเนินงาน		บรรลุ เป้าหมาย / = บรรลุ X = ไม่บรรลุ	คะแนน ประเมิน	หมายเหตุ (เช่น เหตุผลของการประเมินที่ต่างจากที่ระบุ ใน SAR)
					2553				
					ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			
ตัวหาร									
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ									
สกอ.9.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษามายใน	ข้อ	9	5		7	/	4	มีการดำเนินการ 7 ข้อ คือ 1-7 ตัดข้อ 8,9
สมศ.15	ผลการประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดย ต้นสังกัด	คะแนน	5	3.75		4.43	/	4.43	

6. ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ มาตรฐานการอุดมศึกษา มุมมองด้านการบริหารจัดการ และมาตรฐานสำนักอุดมศึกษา

6.1 สรุปผลการประเมิน

จากการประเมินคุณภาพภายใน 5 องค์ประกอบ 15 ตัวบ่งชี้ พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินในระดับดีมาก (4.57) โดยมีผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ มาตรฐานการอุดมศึกษา มุมมองด้านการบริหารจัดการ และมาตรฐานสำนักอุดมศึกษาดังนี้

6.1.1 ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ

เมื่อพิจารณาผลการประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (4.43) โดยมีผลการประเมินในองค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ อยู่ในระดับดีมาก ส่วนองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาผลการประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดี (4.43) โดยมีผลการประเมินในองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพอยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมมีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (4.57) โดยมีผลการประเมินใน องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ส่วนองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพมีผลการประเมินอยู่ในระดับดี หากพิจารณาในมุมมองของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินในด้านผลผลิตอยู่ในระดับดีมาก และด้านกระบวนการอยู่ในระดับดี

รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ป.2

ตาราง ป 2. ผลการประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ สกอ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ สมศ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
1. ปรัชญา ปณิธานวัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ	-	4.00	-	4.00	ดี	-	-	-	-	-	-	4.00	-	4.00	ดี
2. ภารกิจหลัก	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.00	5.00	5.00	ดีมาก
7. การบริหารและการจัดการ	-	4.75	-	4.75	ดีมาก	-	-	-	-	-	-	4.50	-	4.50	ดี
8. การเงินและงบประมาณ	-	4.00	-	4.00	ดี	-	-	-	-	-	-	4.00	-	4.00	ดี
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	-	4.00	-	4.00	ดี	-	-	4.43	4.43	ดี	-	4.00	-	4.00	ดี
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ	-	4.43	-	4.43		-	-	4.43	4.43		-	4.40	5.00	4.57	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	-	ดี	-	ดี		-	-	ดี	ดี		-	ดี	ดีมาก	ดีมาก	

6.1.2 ผลการประเมินตามมาตรฐานการอุดมศึกษา

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยพิจารณาเฉพาะตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดี (4.43) โดยมีผลการประเมินในมาตรฐานที่ 3 ด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก มาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา ก.ด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาผลการประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (4.43) โดยมีผลการประเมินในมาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา ข.ด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา อยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (4.57) โดยมาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา ข.ด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา และมาตรฐานที่ 3 ด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ส่วนมาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา ก.ด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี หากพิจารณาในมุมมองของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินในด้านผลผลิตอยู่ในระดับดีมาก และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับดี

รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ป.3

ตาราง ป 3. ผลการประเมินตามมาตรฐานการอุดมศึกษา
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

มาตรฐานอุดมศึกษา	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ สกอ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ สมศ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม		ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม	
มาตรฐานที่ 1 ด้านคุณภาพบัณฑิต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
มาตรฐานที่ 2 ด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา															
ก.ด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา	-	4.43	-	4.43	ดี	-	-	-	-	-	-	4.25	-	4.25	ดี
ข.ด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา	-	-	-	-	-	-	-	4.43	4.43	ดีมาก	-	5.00	5.00	5.00	ดีมาก
มาตรฐานที่ 3 ด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้	-	5.00	-	5.00	ดีมาก	-	-	-	-	-	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกมาตรฐาน	-	4.43	-	4.43		-	-	4.43	4.43		-	4.40	5.00	4.57	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	-	ดี	-	ดี		-	-	ดี	ดี		-	ดี	ดีมาก	ดีมาก	

6.1.3 ผลการประเมินตามมุมมองด้านบริหารจัดการ

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ โดยพิจารณาเฉพาะตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดี (4.43) โดยมีผลการประเมินในมุมมองที่ 4 ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ส่วนมุมมองที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน และมุมมองที่ 3 ด้านการเงิน มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาผลการประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี (4.43) ในมุมมองที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก(4.57) โดยมีผลการประเมินในมุมมองที่ 1 ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้เสีย และมุมมองที่ 4 ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ส่วนมุมมองที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน และมุมมองที่ 3 ด้านการเงิน มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี หากพิจารณาในมุมมองของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินในด้านผลผลิตอยู่ในระดับดีมาก และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับดี

รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ป.4

ตาราง ป 4. ผลการประเมินตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ
สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

มุมมองด้านการบริหารจัดการ	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ สกอ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ สมศ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการประเมิน
	ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผล ผลิต	รวม		ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผล ผลิต	รวม		ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผล ผลิต	รวม	
มุมมองที่ 1 ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.00	5.00	5.00	ดีมาก
มุมมองที่ 2 ด้านกระบวนการภายใน	-	4.40	-	4.40	ดี	-	-	4.43	4.43	ดี	-	4.29	-	4.29	ดี
มุมมองที่ 3 ด้านการเงิน	-	4.00	-	4.00	ดี	-	-	-	-	-	-	4.00	-	4.00	ดี
มุมมองที่ 4 ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม	-	5.00	-	5.00	ดีมาก	-	-	-	-	-	-	5.00	-	5.00	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกมุมมอง	-	4.43	-	4.43		-	-	4.43	4.43		-	4.40	5.00	4.57	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	-	ดี	-	ดี		-	-	ดี	ดี		-	ดี	ดีมาก	ดีมาก	

6.1.4 ผลการประเมินตามมาตรฐานสำนักอุดมศึกษา

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตามมาตรฐานสำนักอุดมศึกษา โดยพิจารณาเฉพาะตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมมีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดี (4.43) โดยมีผลการประเมินเฉลี่ยมาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษาในระดับดีมาก เมื่อพิจารณาในด้านย่อยของแต่ละมาตรฐาน พบว่า ด้านการเงิน ด้านการบริหารจัดการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาผลการประเมินเฉพาะตัวบ่งชี้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม มีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดี (4.43) โดยมีผลการประเมินเฉลี่ยมาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษาในระดับดี เมื่อพิจารณาในด้านย่อยของแต่ละมาตรฐาน พบว่า ด้านการบริหารจัดการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี

เมื่อพิจารณาผลการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมมีผลการประเมินภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก (4.57) โดยมีผลประเมินเฉลี่ยในมาตรฐานที่ 2 มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาในระดับดีมาก และผลการประเมินเฉลี่ยมาตรฐานที่ 1 มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษาในระดับดี เมื่อพิจารณาในด้านย่อยของแต่ละมาตรฐาน พบว่า ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม มีผลการประเมินอยู่ในระดับดีมาก ส่วนด้านการเงิน และด้านการบริหารจัดการ มีผลการประเมินอยู่ในระดับดี หากพิจารณาในมุมมองของปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต พบว่า สำนักเสริมศึกษาและบริการ มีผลการประเมินในด้านผลผลิตอยู่ในระดับดีมาก และด้านกระบวนการ อยู่ในระดับดี

รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ ป.5

ตาราง ป 5. ผลการประเมินตามมาตรฐานสำนักอุดมศึกษา

สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม

มุมมองด้านการบริหารจัดการ	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ สกอ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการ ประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ สมศ. (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการ ประเมิน	คะแนนการประเมินตัวบ่งชี้ทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5 คะแนน)				ผลการ ประเมิน
	ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผล ผลิต	รวม		ปัจจัย นำเข้า	การ การ	ผล ผลิต	รวม		ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผล ผลิต	รวม	
1.มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา															
(1) ด้านกายภาพ	-	-	-	-		-	-	-	-		-	-	-	-	
(2) ด้านวิชาการ	-	-	-	-		-	-	-	-		-	-	-	-	
(3) ด้านการเงิน	-	4.00	-	4.00	ดี	-	-	-	-		-	4.00	-	4.00	ดี
(4) ด้านการบริหารจัดการ	-	4.50	-	4.50	ดี	-	-	4.43	4.43	ดี	-	4.38	-	4.38	ดี
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของมาตรฐานที่ 1	-	4.43	-	4.43	ดี	-	-	4.43	4.43	ดี	-	4.33	-	4.33	ดี
2.มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสำนักอุดมศึกษา															
(1) ด้านการผลิตบัณฑิต	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(2) ด้านการวิจัย	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
(3) ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.00	5.00	5.00	ดีมาก
(4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของมาตรฐานที่ 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	5.00	5.00	5.00	ดีมาก
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกมาตรฐาน	-	4.43	-	4.43		-	-	4.43	4.43		-	4.40	5.00	4.57	
ผลการประเมินอยู่ในระดับ	-	ดี	-	ดี		-	-	ดี	ดี		-	ดี	ดีมาก	ดีมาก	

6.2 จุดเด่น ข้อสังเกตและจุดที่ควรพัฒนา

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จุดแข็ง

มีการจัดตั้งคณะกรรมการเพื่อพัฒนาแผนยุทธศาสตร์ และแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ชัดเจน และมีการวิเคราะห์องค์การ SWOT Analysis ก่อนนำมาจัดแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานของสำนัก

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

ควรรายงานผลการประเมิน ผลการดำเนินงานของแผนกลยุทธ์ต่อกรรมการประจำสำนัก เพื่อพิจารณาและควรรนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนักมาปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปีต่อไป

ข้อสังเกตอื่น ๆ

1. พันธกิจที่กำหนดไว้ทั้ง 7 ข้อ ค่อนข้างลงในรายละเอียด และในบางหัวข้อของพันธกิจเป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจหลัก ควรพิจารณาปรับพันธกิจหลักให้ชัดเจนมากขึ้น เพื่อให้ง่ายต่อการสื่อสาร ถ่ายทอด และนำสู่การปฏิบัติของบุคลากรทุกระดับในองค์กร

2. ควรกำหนดตัวบ่งชี้ที่สะท้อนถึงคุณภาพของการดำเนินการมากขึ้น โดยเฉพาะใน พันธกิจหลัก ในเรื่องการบริหารวิชาการแก่สังคม นอกเหนือจากการวัดจำนวนโครงการหรือจำนวนผู้เข้าร่วมอบรม

องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

จุดแข็ง

มีการบริการวิชาการให้แก่ผู้มีรายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาส โดยไม่เก็บค่าธรรมเนียม ซึ่งสอดคล้องกับปรัชญาของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

1. ควรมีการสำรวจวิจัยความต้องการของสังคมและชุมชนก่อนการวางแผนจัดทำโครงการบริการวิชาการและบริการสังคมในแต่ละปี เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง และตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

2. ในโครงการบริการวิชาการที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ควรมีการติดตามและประเมินประโยชน์หรือผลกระทบหลังจากการบริการวิชาการ

วิธีการปฏิบัติที่ดี

มีการประเมินโครงการทุกโครงการ และมีการปรับปรุงและพัฒนาทันที ทำให้ได้รับความนิยม และได้รับความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง

1. ผู้บริหารให้ความสำคัญและเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น/ร้องเรียน
2. ผู้นำให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

1. ไม่พบแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนอย่างชัดเจน ควรนำข้อมูลจากแบบประเมินสมรรถนะมาช่วยในการกำหนดแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล และหัวข้อในการส่งบุคลากรเข้าอบรม รวมทั้งระยะเวลาในการเข้าสู่ตำแหน่งผู้ชำนาญการ
2. มีระบบในการจัดเก็บข้อมูล แต่ขาดหลักฐานการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานและพัฒนาสถาบัน
3. ไม่มีผลการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
4. ขาดหลักฐานการนำผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการประจำสำนัก และการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงในรอบปีต่อไป
5. ขาดหลักฐานในการกำหนดประเด็นความรู้อื่นๆ ที่สอดคล้องกับกลยุทธ์ของสถาบัน และหลักฐานโครงการจัดการความรู้ประจำปี 2553 ในเรื่อง ขั้นตอนการจัดทำใบรับรองการกำจัดไวรัส TD และการจัดพิมพ์ของจดหมายในระบบ LAN เพื่อสอดคล้องกับการนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงานจริงในปี 2554

แนวทางการพัฒนา

ควรรายงานผลการประเมินการดำเนินงานตามแผนการบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อรับฟังความเห็น ข้อเสนอแนะ และนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในรอบปีต่อไป

ข้อสังเกตอื่น ๆ

ควรให้ความสำคัญในระดับต้นๆ ในการวิเคราะห์ความเสี่ยงต่อสุขภาพ และความปลอดภัยของบุคลากรของหน่วยงานที่อาจเกิดจากการใช้เครื่องมืออุปกรณ์บางอย่างในสำนักงาน เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เพื่อนำมาพิจารณาในการจัดทำแผนการปรับปรุง และป้องกันความเสี่ยงดังกล่าว

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง

มีขีดความสามารถในการแสวงหารายได้เพิ่มเติม นอกเหนือจากเงินงบประมาณแผ่นดิน ทำให้มีศักยภาพในการพึ่งพาตนเอง และมีความพร้อมรับการออกเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ในอนาคตอันใกล้

จุดที่ควรพัฒนา

1. ไม่พบหลักฐานการนำข้อมูลด้านการเงินมาวิเคราะห์ และจัดทำค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของโครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการ
2. ไม่พบหลักฐานการดำเนินการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินให้เป็นตามเกณฑ์มาตรฐานระดับหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

1. ควรดำเนินการนำข้อมูลด้านการเงินมาวิเคราะห์และจัดทำค่าใช้จ่ายต่อหน่วยของโครงการ/กิจกรรมที่ให้บริการ เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการควบคุมและบริหารจัดการค่าใช้จ่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งประกอบการตัดสินใจในการดำเนินการโครงการ/กิจกรรมการบริการวิชาการ
2. ควรให้ความสำคัญในการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินของหน่วยงานตามเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อความโปร่งใสและลดความเสี่ยงด้านการเงินของหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาต่อเนื่อง มีการควบคุม ติดตามการดำเนินงานและประเมินคุณภาพ

2. มีการปรับปรุงระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่เป็นปัจจุบัน

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

1. ควรสร้างเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

2. ควรเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีในเรื่องการเก็บข้อมูลที่ทางสำนักได้ปรับปรุงขึ้น (Workgroup Folder/QA) ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ข้อสังเกตอื่น ๆ

1. ถึงแม้จะมีการพยายามนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน แต่จะเห็นว่า การทำ Training needs analysis ที่สำนักได้วิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการ โดยการสอบถามเฉพาะผู้รับบริการที่เข้าร่วมโครงการเมื่อเสร็จสิ้นการอบรมแต่ละโครงการนั้น ยังไม่เห็นภาพของการวิเคราะห์ Training needs ของผู้รับบริการทุกกลุ่มเป้าหมายที่เป็นรูปธรรมอย่างแท้จริง ดังนั้นสำนักควรพิจารณาวิเคราะห์ความต้องการของผู้รับบริการให้ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายต่อไป

2. สำนักควรมีเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะ อย่างน้อย 1 คน เพื่อให้การรวบรวมข้อมูลนำเสนอ เอกสารประกอบมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ภาคผนวก

กำหนดการประชุมประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
 สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม ปีการศึกษา 2553
 วันศุกร์ที่ 29 กรกฎาคม 2554 เวลา 08.30 – 16.00 น.
 ณ ห้องประชุมสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมชั้น 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.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพพบผู้บริหารสำนักเสริมศึกษาและบริการสังคม - ประธานคณะกรรมการประเมินฯ แนะนำคณะกรรมการฯ และชี้แจงวัตถุประสงค์ หลักการ แนวทาง และวิธีการประเมินคุณภาพภายใน - สำนักเสริมศึกษาและบริการสังคมสรุปผลดำเนินงาน ปีการศึกษา 2553 (ภาพรวม จุดเด่น วิธีปฏิบัติที่ดี จุดที่ควรพัฒนา แผนและเป้าหมายการพัฒนาในปีต่อไป)
11.00– 12.00 น.	สัมภาษณ์ผู้บริหาร
12.00 – 13.00 น.	รับประทานอาหารกลางวัน
13.30 – 14.00 น.	1. สัมภาษณ์บุคลากร 2. สัมภาษณ์ผู้รับบริการ
14.00 – 15.30 น. -	คณะกรรมการประชุมพิจารณาผลการประเมิน - ป.1-ป.4 - จุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางการพัฒนา - คณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพ
15.30 – 16.00 น. -	รายงานผลการประเมินขั้นต้นด้วยวาจา

หมายเหตุ พักรับประทานอาหารว่างช่วงเช้าเวลา 9.15 น. และช่วงบ่ายเวลา 15.00 น.

บันทึกการสัมภาษณ์

- สัมภาษณ์ผู้รับบริการ

จุดเด่น

1. ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อโครงการฝึกอบรมที่สำนักฯ จัดให้บริการค่อนข้างสูง
2. หลักสูตรที่จัดอบรมมีประโยชน์ ช่วยในการพัฒนาและเพิ่มพูนความรู้ และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้เป็นอย่างดี
3. เจ้าหน้าที่จัดอบรม/ให้บริการ มีความเต็มใจให้บริการเป็นอย่างดี ในกรณีที่มีปัญหาสามารถสอบถามต่อเจ้าหน้าที่ได้โดยตรง
4. มีการประชาสัมพันธ์โครงการฝึกอบรมอย่างชัดเจน เป็นประจำและสม่ำเสมอ
5. บรรยากาศในการอบรม(มธ.ท่าพระจันทร์) เหมาะสม ทำให้รู้สึกอยากมาอบรม

จุดที่ควรพัฒนา

1. ควรเพิ่มโครงการและจำนวนผู้เข้ารับการอบรมในโครงการที่มีความต้องการฝึกอบรมเพิ่มขึ้น
2. ควรมีคำชี้แจง/กำหนดการในการอบรมอย่างชัดเจน
3. ควรนำเอาหลักสูตรบางหลักสูตร เช่น “หลักสูตรชีวิตมีคุณค่า ถ้าสรรหา” กลับมาเปิดอบรม
4. ควรมีการติดตามและประเมินผลโครงการฝึกอบรม เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนา
5. สำนักควรจัดทำรายงานสรุปควบคู่ไปกับการฝึกอบรม นอกเหนือจาก Pretest /Posttest และประเมินความพึงพอใจ
6. สถานที่จัดอบรมค่อนข้างน้อย
7. การประชาสัมพันธ์โครงการฝึกอบรม(บางโครงการค่อนข้างน้อย)

- สัมภาษณ์บุคลากร

จุดเด่น

1. สวัสดิการค่อนข้างดี สำนักส่งเสริมให้บุคลากรเพิ่มพูนความรู้ตามความต้องการ
2. ผู้บริหารเปิดโอกาสให้เข้าพบและรับฟังความคิดเห็นของบุคลากร

ข้อเสนอแนะและจุดที่ควรพัฒนา

1. ควรเพิ่มช่องทางการรับสมัครทาง Website

2. เนื่องจากผู้บริหารมีความเชี่ยวชาญทางด้านวิทยาศาสตร์สุขภาพ บุคลากรมีข้อเสนอแนะให้เพิ่มเติมทางด้านการบริหารงานบุคคล HR
3. ควรเพิ่มช่องทางการประเมินผู้บริหารให้หลากหลายมากขึ้น
4. จากการสัมภาษณ์พบว่า บุคลากรทราบถึงพันธกิจของหน่วยงาน แต่ยังไม่พบการถ่ายทอดพันธกิจสู่ตัวบุคคลให้รับทราบอย่างชัดเจนทั่วองค์กร

การนำระบบสารสนเทศมาใช้ในการ
