



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน  
สำนักงานเลขาธิการคณะ  
คณะศึกษาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ประจำปี 2552  
ระหว่างวันที่ 29-30 เมษายน 2552


โดย  
คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน  
สำนักงานเลขาธิการคณะ

## คำนำ

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะ ประจำปี 2551 ได้รับมอบหมายจากคณะศึกษาศาสตร์ ให้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานเลขานุการคณะ ในรอบปีการศึกษา 2551 (1 มิถุนายน 2551 - 31 พฤษภาคม 2552) ระหว่างวันที่ 29-30 เมษายน 2552 เพื่อดำเนินการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานเลขานุการคณะ ให้เกิดการพัฒนาและปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการประเมินคุณภาพฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการประเมินครั้งนี้จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อสำนักงานเลขานุการคณะ และเกิดประโยชน์โดยรวมต่อคณะศึกษาศาสตร์และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์


คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานเลขานุการคณะ

ประธานกรรมการ..........(รศ.ดร.เรณูมาศ มาอุ่น)

กรรมการ..........(น.ส.ยุพิน ภาวพงศ์สุภัทร)  
ผู้ทรงคุณวุฒิภายใน มก.

กรรมการ..........(รศ.จกต แก่นเพิ่ม)

กรรมการและเลขานุการ..........(น.ส.ทรายทอง ทิพย์โพธิ์)

กรรมการและเลขานุการ..........(น.ส.สุกัญญา บุญเกิน)

วันที่ 29-30 เมษายน 2552

# สารบัญ

## หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)	1
วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายใน	3
วิธีการดำเนินงาน	3
กำหนดการประเมิน	4
ผลการประเมินคุณภาพภายใน	5
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน	6
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก	8
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและจัดการ	10
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ	13
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	15
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินการ	17
การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุง	18
ภาคผนวก : ข้อมูลการสัมภาษณ์	19

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (Executive Summary)

รายงานนี้เป็นการสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในสำนักงานเลขาธิการคณะ ของคณะศึกษาศาสตร์ ประจำปี 2552 ตามกระบวนการในระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อตรวจสอบยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของหน่วยงานและประเมินคุณภาพที่สอดคล้องกับระบบ การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

2. พิจารณาความเชื่อมโยงของทุกองค์ประกอบในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน และการตอบสนอง พันธกิจและเป้าหมายของคณะศึกษาศาสตร์ และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และให้ ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งนวัตกรรมและการ ปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน

3. ติดตามประสิทธิผลตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา และการพัฒนาปรับปรุงในระบบการประกันคุณภาพ

4. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน การประเมินคุณภาพภายในได้ดำเนินการระหว่างวันที่ 29-30 เมษายน 2552 โดยคณะกรรมการประเมินฯ ได้ ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานเลขาธิการคณะ จากเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตาม รอบปีการศึกษา 2551 (1 มิถุนายน 2551 - 31 พฤษภาคม 2552) และได้รวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมจากการสัมภาษณ์ เจ้าหน้าที่ในสำนักงานเลขาธิการคณะ

ผลการดำเนินงานตามดัชนีประเมินฯ พบว่า มีผลการดำเนินงานตามดัชนีประเมิน 18 ดัชนี และการประเมิน ตนเองของสำนักงานเลขาธิการคณะ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 อยู่ในเกณฑ์ดี สำหรับผลการประเมินฯ ของคณะ กรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 อยู่ในเกณฑ์ดี

(มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำหนดดัชนีประเมินคุณภาพภายใน มี 27 ดัชนี ใน 6 องค์ประกอบ แต่คณะ ศึกษาธิการกำหนดให้สำนักงานเลขาธิการคณะประเมินเพียง 18 ดัชนี ดัชนีที่ไม่ต้องประเมินเป็นดัชนีที่คณะฯ พิจารณาว่าเป็นการดำเนินงานระดับคณะฯ คือ ดัชนีที่ 2.11, 3.3, 3.4 และ 3.5)

คณะกรรมการประเมินฯ ได้ติดตามการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินฯ ครั้งที่ผ่าน มาพบว่า มีการดำเนินงานเสร็จสิ้น ร้อยละ 100 เพียง 4 กิจกรรม จากแผนพัฒนาปรับปรุงที่สำนักงานเลขาธิการคณะ กำหนดไว้ 11 กิจกรรม ซึ่งครอบคลุมตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินฯ ในรอบปีที่ผ่านมาทุก ประเด็น ทั้งนี้สำนักงานเลขาธิการ ควรมีการพิจารณาในอีก 7 กิจกรรมที่อยู่ระหว่างดำเนินการได้ผลสำเร็จร้อยละ 100 เพื่อการวางแผนปฏิบัติงานในปีต่อไป

นอกจากนี้คณะกรรมการประเมินฯ มีความเห็นเพิ่มเติมสรุปในภาพรวม ได้ดังนี้

## บทสรุปในภาพรวม

### จุดแข็ง

1. การจัดการความรู้เพื่อมาปฏิบัติงาน ได้ใช้บุคลากรในหน่วยงานเป็นหลัก
2. เป็นหน่วยงานที่มีการดำเนินงานด้านการประคุณภาพดี จนได้รับรางวัลประกันคุณภาพ และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง
3. มีข้อมูลรายงานทางการเงินที่ครบถ้วน เป็นประโยชน์สำหรับใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหาร
4. บุคลากรส่วนใหญ่มีความพึงพอใจและมีความสุขในการทำงาน

### จุดที่ควรพัฒนา

1. ข้อมูล เอกสาร หลักฐาน ที่ใช้ในการประเมิน ในดัชนีเดียวกัน และดัชนีที่เกี่ยวข้องไม่เชื่อมโยงกัน นอกจากนี้ หลักฐานไม่ตรงกับข้อกำหนดในเกณฑ์การประเมิน ในหลายดัชนี และไม่พบเอกสารหลักฐานจริง เสนอไว้เพียงแต่ชื่อโครงการเท่านั้น
2. ไม่พบหลักฐานที่แสดงการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้รับบริการที่อยู่ภายในคณะ ได้แก่ อาจารย์ นิสิต และบุคลากรในการให้บริการของงานแต่ละฝ่าย
3. การนำเสนอผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักยังไม่นำเสนอผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของสำนักงานเลขานุการคณะ เช่น นำเสนอผลการดำเนินงานของศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
4. การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบยังดำเนินการไม่ต่อเนื่อง
5. ต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจหลักของสำนักงานเลขานุการ เช่น งานคลังและพัสดุ งานบริหารและธุรการ งานนโยบายและแผน และงานบริการการศึกษา
6. ระบบการมอบหมายงานในทางปฏิบัติ กับหลักฐานไม่สอดคล้องกัน

### ข้อเสนอแนะ

1. ควรใช้ข้อมูลเอกสารหลักฐานที่สอดคล้องเชื่อมโยงกัน และควรจัดระบบเอกสารให้เป็นหมวดหมู่เพื่อสะดวกต่อการใช้งาน
2. ควรดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้รับบริการภายในคณะให้ครอบคลุม ภารกิจหลัก และครอบคลุมผู้ใช้บริการ และนำผลการสำรวจความต้องการมาวางแผนการปฏิบัติงาน
3. การประเมินความพึงพอใจควรใช้ข้อมูลความพึงพอใจของภารกิจหลักของสำนักงานเลขานุการ ไม่ใช่ประเมินจากการดำเนิน โครงการเฉพาะกิจ
4. ระบบการมอบหมายงาน ควรให้มีความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติกับหลักฐานการมอบหมายงาน
5. ควรมีแผนการประชุม หรือปฏิทินการประชุมที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อให้เป็นช่องทางของการสื่อสารของบุคลากรภายในสำนักงานทั้งหมด เพื่อเป็นการติดตามผลการปฏิบัติงาน รับทราบปัญหาอุปสรรค และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางาน

6. ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดให้เป็นรูปธรรม
7. ควรมีการวิเคราะห์ต้นทุนของกิจกรรมในการดำเนินการตามภารกิจหลักของสำนักงานเลขาธิการ
8. ควรใช้โครงการสัมมนาบุคลากรประจำปี ในการประมวลปัญหาและสังเคราะห์การแก้ไขปัญหาาร่วมกันกับผลการประเมินคุณภาพ
9. ควรมีการสำรวจความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร และนำผลการสำรวจมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบุคลากร

## วัตถุประสงค์การประเมินคุณภาพภายใน

การประเมินคุณภาพภายในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อตรวจประเมิน และวิเคราะห์ประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. เพื่อตรวจสอบยืนยันสภาพจริงในการดำเนินงานของหน่วยงานและประเมินคุณภาพ ที่สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย
2. พิจารณาความเชื่อมโยงของทุกองค์ประกอบในระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน และการตอบสนองพันธกิจและเป้าหมายของคณะศึกษาศาสตร์และมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน และให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น รวมทั้งนวัตกรรมและการปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน
3. ติดตามประสิทธิผลตามแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายในที่ผ่านมา และการพัฒนาปรับปรุงในระบบการประกันคุณภาพ
4. เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

## วิธีการดำเนินงาน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในคณะศึกษาศาสตร์ ได้ศึกษารายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report - SAR) ของสำนักงานเลขาธิการคณะ ในรอบปีการศึกษา 2551 ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2551 ถึง 31 พฤษภาคม 2552 และหลักฐานเพื่อการประเมินตามที่กำหนดไว้ในรายงานการประเมินตนเอง

นอกจากการศึกษาเอกสารต่างๆ แล้ว คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในคณะศึกษาศาสตร์ ได้รวบรวมข้อมูลจากแหล่งอื่นๆ เพิ่มเติม

### การสัมภาษณ์

สาย ข. จำนวน 1 คน

- นายสุวิทย์ กังวานนาวัน

สาย ค. จำนวน 1 คน

- นางอรุณญา ศรีรัตนานนท์

ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน

- นางนาถอนงค์ คงคาเขต

พนักงานเงินรายได้ 1 คน

- น.ส.วิภา เสริฐสันติ

# กำหนดการประเมินคุณภาพภายใน คณะศึกษาศาสตร์ ประจำปี 2551

## สำนักงานเลขาธิการคณะ

วันที่ 29 เมษายน 2552

## ณ ห้องสธารนิเทศ ยูพา วีระไวทยะ

\*\*\*\*\*

### วันพุธที่ 29 เมษายน 2552

- 08.30-10.00 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ประชุมพิจารณากำหนดประเด็นการประเมิน และเอกสารที่ใช้ในการประเมิน ณ ห้องสธารนิเทศ ยูพา วีระไวทยะ
- 10.00-11.00 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน พบผู้บริหารสำนักงานเลขาธิการคณะ โดยสำนักงานเลขาธิการคณะนำเสนอข้อมูลการสรุปผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงที่สอดคล้องกับข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพในรอบปีที่ผ่านมา
- 11.00-12.00 น. สัมภาษณ์บุคลากรสำนักงานเลขาธิการคณะ ประกอบด้วย
1. สาย ข. จำนวน 1 คน
    - นายสุวิทย์ กังวานนาวิณ
  2. สาย ค. จำนวน 1 คน
    - นางอรัญญา ศรีรัตนานนท์
  3. ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน
    - นางนาถอนงค์ คงคาเขต
  4. พนักงานเงินรายได้ จำนวน 1 คน
    - น.ส.วิภา เสริฐสันติ
- 12.00-13.00 น. พักรับประทานอาหารกลางวันร่วมกัน
- 13.00-15.30 น. ตรวจสอบเอกสารตามหลักฐานที่สำนักงานเลขาธิการคณะจัดเตรียมไว้ให้
- 15.30-16.30 น. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน รายงานผลการประเมิน ให้ผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานเลขาธิการคณะ

## ผลการประเมินคุณภาพภายใน

คณะกรรมการฯ ได้พิจารณาผลการประเมินคุณภาพระหว่างวันที่ 29-30 เมษายน 2552 แล้ว พบว่า สำนักงานเลขานุการคณะ มีระบบกลไกการประกันคุณภาพครบทั้ง 6 องค์ประกอบ โดยมีจำนวนดัชนีประเมินฯ สรุปได้ดังนี้

องค์ประกอบที่	จำนวนดัชนีที่สำนักงานเลขานุการคณะดำเนินการ	ดัชนีที่ไม่พบผลการดำเนินงาน	ระดับคะแนนผลการประเมินฯ			
			สำนักงานฯ ประเมินตนเอง	ความหมาย	คณะกรรมการฯ ประเมินสำนักงานเลขานุการคณะ	ความหมาย
1	2	-	3.50	ดี	3.50	ดี
2	4	-	4.00	ดี	2.25	ควรปรับปรุง
3	8	-	4.13	ดี	4.13	ดี
4	2	-	5.00	ดีเยี่ยม	5.00	ดีเยี่ยม
5	1	-	5.00	ดีเยี่ยม	5.00	ดีเยี่ยม
6	1	-	4.00	ดี	4.00	ดี
<b>รวม</b>	<b>18</b>	<b>-</b>	<b>4.17</b>	<b>ดี</b>	<b>3.78</b>	<b>ดี</b>

### การแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินของคณะกรรมการประเมินฯ

ค่าระดับคะแนน	การแปลผล
ระดับคะแนนเฉลี่ยน้อยกว่า 1.5	วิกฤต
ระดับคะแนนเฉลี่ย 1.5 แต่น้อยกว่า 2.5	ควรปรับปรุง
ระดับคะแนนเฉลี่ย 2.5 แต่น้อยกว่า 3.5	ปานกลาง
ระดับคะแนนเฉลี่ย 3.5 แต่น้อยกว่า 4.5	ดี
ระดับคะแนนเฉลี่ย 4.5 หรือมากกว่า	ดีเยี่ยม

ผลการดำเนินงานตามดัชนีประเมินฯ พบว่ามีผลการดำเนินงานตามดัชนีประเมิน 18 ดัชนี และการประเมินตนเองของสำนักงานเลขานุการคณะ มีคะแนนเฉลี่ย 4.17 อยู่ในเกณฑ์ดี สำหรับผลการประเมินฯ ของคณะกรรมการฯ มีคะแนนเฉลี่ย 3.78 อยู่ในเกณฑ์ดี



# องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนงาน

จากการประเมินฯ พบว่า มีผลการประเมินคุณภาพ 2 ดัชนี ตามที่กำหนดไว้

ดัชนีประเมิน	เป้าหมาย ปี 2551	ผลการดำเนินงาน			ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 3)		ประเมินตามเป้าหมาย		ประเมินพัฒนาการ		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)		หมายเหตุ  (เช่น เหตุผลของ การประเมินที่ต่าง จากที่ระบุใน SAR)
		ปี 2550	ปี 2551		ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ ประเมิน	
		ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ									
			ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			0 = ไม่บรรลุ		0 = ไม่มีพัฒนาการ				
<b>องค์ประกอบที่ 1</b>													
ดัชนีที่ 1.1	6	5	7	7	3	3	1	1	1	1	5	5	
ดัชนีที่ 1.2	100.00%	100.00%	75.00%	75.00%	2	2	0	0	0	0	2	2	
ดัชนีที่ 1.3	5.00	5.00	4.17	4.17	3	3	0	0	1	1	4	4	ไม่ประเมิน
ดัชนีที่ 1.4	4	4	4	4	2	2	1	1	0	0	3	3	ไม่ประเมิน
<b>รวม</b>											7	7	

ภาพรวมของการประเมินตนเองของสำนักงานเลขาธิการคณะ ในองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน  
วัตถุประสงค์ และแผนงาน มีคะแนนเฉลี่ย 3.50 อยู่ในเกณฑ์ดี และผลการประเมินของคณะกรรมการ มีคะแนน  
เฉลี่ย 3.50 อยู่ในเกณฑ์ดี

จุดแข็ง

-

จุดที่ควรพัฒนา

-

ข้อเสนอแนะ

-

## องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

จากการประเมินฯ พบว่า มีผลการประเมินคุณภาพ 4 ดัชนี (สำนักงานเลขานุการคณะไม่ต้องประเมินดัชนีที่ 2.13 และ 2.14)

ดัชนีประเมิน	เป้าหมาย ปี 2551	ผลการดำเนินงาน			ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 3)		ประเมินตามเป้าหมาย		ประเมินพัฒนาการ		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)		หมายเหตุ  (เช่น เหตุผลของ การประเมินที่ต่าง จากที่ระบุใน SAR)
		ปี 2550	ปี 2551		ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ ประเมิน	
		ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ									
		ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			1 = บรรลุ	1 = มีพัฒนาการ					
		ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	0 = ไม่บรรลุ	0 = ไม่มีพัฒนาการ								
<b>องค์ประกอบที่ 2</b>													
ดัชนีที่ 2.1	15.00%	20.00%	20.00%	20.00%	3	3	1	1	1	1	5	5	
ดัชนีที่ 2.2	5	5	5	1	3	1	1	0	1	0	5	1	
ดัชนีที่ 2.3-2.10	เป็นดัชนีสำหรับสถาบัน เนื่องจากมีภารกิจด้านการวิจัย สำนักงานเลขานุการคณะไม่ต้องประเมิน												
ดัชนีที่ 2.11	สำนักงานเลขานุการคณะไม่ต้องประเมิน												
ดัชนีที่ 2.12	10.00%	5.00%	8.96%	1.49%	1	1	0	0	1	0	2	1	
ดัชนีที่ 2.13		12268.95	4892.47	164.18	1	1	0	0	0	0	1	1	ไม่ประเมินให้ ร ายงานข้อมูล
ดัชนีที่ 2.14	มก. ให้ตัดดัชนีนี้ออกไม่ต้องประเมิน												
ดัชนีที่ 2.15	8	7	8	7	2	2	1	0	1	0	4	2	
<b>รวม</b>											<b>16</b>	<b>9</b>	

ภาพรวมของการประเมินตนเองของสำนักงานเลขาธิการคณะ ในองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 อยู่ในเกณฑ์ดี และผลการประเมินของคณะกรรมการ มีคะแนนเฉลี่ย 2.25 อยู่ในเกณฑ์ควรปรับปรุง

#### จุดแข็ง

-

#### จุดที่ควรพัฒนา

1. ไม่พบหลักฐานที่แสดงการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้รับบริการที่อยู่ในคณะ ได้แก่ อาจารย์ นิสิต และบุคลากรในการให้บริการของงานแต่ละฝ่าย
2. การนำเสนอผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักยังนำเสนอผลการดำเนินงานที่ไม่ใช่ภารกิจหลักของสำนักงานเลขาธิการคณะ เช่น นำเสนอผลการดำเนินงานของศูนย์ฝึกประสบการณ์วิชาชีพ
3. หลักฐานไม่ตรงกับข้อกำหนดในเกณฑ์การประเมินในหลายดัชนี และไม่พบเอกสารหลักฐานจริง เสนอไว้เพียงแต่ชื่อโครงการเท่านั้น

#### ข้อเสนอแนะ

1. ดำเนินการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ โดยเฉพาะผู้รับบริการภายในคณะให้ครอบคลุมภารกิจหลักและครอบคลุมผู้ใช้บริการ
2. นำผลการสำรวจความต้องการมาวางแผนการปฏิบัติงาน
3. ควรจัดระบบเอกสารให้เป็นหมวดหมู่และสะดวกต่อการใช้งาน

### องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

จากการประเมินฯ พบว่า มีผลการประเมินคุณภาพ 8 ดัชนี ตามที่กำหนดไว้ (สำนักงานเลขาธิการคณะไม่ต้องประเมินดัชนีที่ 3.3, 3.4 และ 3.5)

ดัชนีประเมิน	เป้าหมาย ปี 2551	ผลการดำเนินงาน			ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 3)		ประเมินตามเป้าหมาย		ประเมินพัฒนาการ		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)		หมายเหตุ  (เช่น เหตุผลของ การประเมินที่ต่าง จากที่ระบุใน SAR)
		ปี 2550	ปี 2551		ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ ประเมิน	
		ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ									
			ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			1 = บรรลุ	1 = มีพัฒนาการ					
						0 = ไม่บรรลุ	0 = ไม่มีพัฒนาการ						
<b>องค์ประกอบที่ 3</b>													
ดัชนีที่ 3.1	5	5	5	5	3	3	1	1	1	1	5	5	
ดัชนีที่ 3.2	6	6	6	6	3	3	1	1	1	1	5	5	
ดัชนีที่ 3.3	สำนักงานเลขาธิการคณะไม่ต้องประเมิน												
ดัชนีที่ 3.4	สำนักงานเลขาธิการคณะไม่ต้องประเมิน												
ดัชนีที่ 3.5	สำนักงานเลขาธิการคณะไม่ต้องประเมิน												
ดัชนีที่ 3.6	100.00%	100.00%	80.00%	80.00%	2	2	0	0	0	0	2	2	
ดัชนีที่ 3.7	5	2	5	5	3	3	1	1	1	1	5	5	

### องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและจัดการ (ต่อ)

ดัชนีประเมิน	เป้าหมาย ปี 2551	ผลการดำเนินงาน			ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 3)		ประเมินตามเป้าหมาย		ประเมินพัฒนาการ		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)		หมายเหตุ  (เช่น เหตุผลของ การประเมินที่ต่าง จากที่ระบุใน SAR)
		ปี 2550	ปี 2551		ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ ประเมิน	
		ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ									
			ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			1 = บรรลุ	1 = มีพัฒนาการ					
						0 = ไม่บรรลุ		0 = ไม่มีพัฒนาการ					
องค์ประกอบที่ 3 (ต่อ)													
ดัชนีที่ 3.8	5	2	5	5	3	3	1	1	1	1	5	5	
ดัชนีที่ 3.9	1.00	1.00	1.00	1.00	3	3	1	1	1	1	5	5	
ดัชนีที่ 3.10	10,000.00	10,969.28	8,713.61	8,713.61	1	1	0	0	0	0	1	1	
ดัชนีที่ 3.11	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3	3	1	1	1	1	5	5	
<b>รวม</b>											<b>33</b>	<b>33</b>	

ภาพรวมของการประเมินตนเองของสำนักงานเลขาธิการคณะ ในองค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.13 อยู่ในเกณฑ์ดี และผลการประเมินของคณะกรรมการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.13 อยู่ในเกณฑ์ดี

#### จุดแข็ง

- การจัดการความรู้เพื่อมาปฏิบัติงาน ได้ใช้บุคลากรในหน่วยงานเป็นหลัก

#### จุดที่ควรพัฒนา

1. การประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับอย่างเป็นระบบยังดำเนินการไม่ต่อเนื่อง
2. ต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจหลักของสำนักงานเลขาธิการ เช่น งานคลังและพัสดุ งานบริหารและธุรการ งานนโยบายและแผน และงานบริการการศึกษา
3. ระบบการมอบหมายงานในทางปฏิบัติ กับหลักฐานไม่สอดคล้องกัน

#### ข้อเสนอแนะ

1. การประเมินความพึงพอใจควรใช้ข้อมูลความพึงพอใจของภารกิจหลักของสำนักงานเลขาธิการ ไม่ใช่ประเมินจากการดำเนิน โครงการพิเศษ
2. ระบบการมอบหมายงาน ควรให้มีความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติกับหลักฐานการมอบหมายงาน
3. ควรมีแผนการประชุม หรือปฏิทินการประชุมที่กำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อให้เป็นช่องทางของการสื่อสารของบุคลากรภายในสำนักงานทั้งหมด เพื่อเป็นการติดตามผลการปฏิบัติงาน รับทราบปัญหาอุปสรรค และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาและพัฒนางาน
4. ควรมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามขั้นตอนที่กำหนดให้เป็นรูปธรรม

## องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

จากการประเมินฯ พบว่า มีผลการประเมินคุณภาพ 2 ดัชนี ตามที่กำหนดไว้

ดัชนีประเมิน	เป้าหมาย ปี 2551	ผลการดำเนินงาน			ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 3)		ประเมินตามเป้าหมาย		ประเมินพัฒนาการ		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)		หมายเหตุ  (เช่น เหตุผลของ การประเมินที่ต่าง จากที่ระบุใน SAR)
		ปี 2550	ปี 2551		ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ ประเมิน	
		ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ									
			ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			0 = ไม่บรรลุ	0 = ไม่มีพัฒนาการ					
<b>องค์ประกอบที่ 4</b>													
ดัชนีที่ 4.1	7	7	7	7	3	3	1	1	1	1	5	5	
ดัชนีที่ 4.2		38.47%	16.33%	16.33%	1	1	0	0	0	0	1	1	ไม่ต้องประเมินแต่ ให้รายงานข้อมูล
ดัชนีที่ 4.3	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	3	3	1	1	1	1	5	5	
<b>รวม</b>											<b>10</b>	<b>10</b>	



ภาพรวมของการประเมินตนเองของสำนักงานเลขาธิการคณะในองค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 อยู่ในเกณฑ์ ดีเยี่ยม และผลการประเมินของคณะกรรมการ มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 อยู่ในเกณฑ์ ดีเยี่ยม

**จุดแข็ง**

- มีข้อมูลรายงานทางการเงินที่ครบถ้วน เป็นประโยชน์สำหรับการตัดสินใจของผู้บริหาร

**จุดที่ควรพัฒนา**

-

**ข้อเสนอแนะ**

- ควรมีการวิเคราะห์ต้นทุนของกิจกรรมในการดำเนินการตามภารกิจหลักของสำนักงานเลขาธิการ

## องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

จากการประเมินฯ พบว่า มีผลการประเมินคุณภาพ 1 ดังนี้ ตามที่กำหนดไว้

ดัชนีประเมิน	เป้าหมาย ปี 2551	ผลการดำเนินงาน			ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 3)		ประเมินตามเป้าหมาย		ประเมินพัฒนาการ		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)		หมายเหตุ  (เช่น เหตุผลของ การประเมินที่ต่าง จากที่ระบุใน SAR)
		ปี 2550	ปี 2551		ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ ประเมิน	
		ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ									
			ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)									
องค์ประกอบที่ 5													
ดัชนีที่ 5.1	5	5	5	5	3	3	1	1	1	1	5	5	
รวม													

ภาพรวมของการประเมินตนเองของสำนักงานเลขาธิการคณะ ในองค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไก การประกันคุณภาพภายใน มีคะแนนเฉลี่ย 5.00 อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม และผลการประเมินของคณะกรรมการ มีคะแนน เฉลี่ย 5.00 อยู่ในเกณฑ์ดีเยี่ยม

**จุดแข็ง**

- เป็นหน่วยงานที่มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพดี จนได้รับรางวัลประกันคุณภาพ และมีพัฒนาการ อย่างต่อเนื่อง

**จุดที่ควรพัฒนา**

-

**ข้อเสนอแนะ**

-

## องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินการ

จากการประเมินฯ พบว่า มีผลการประเมินคุณภาพครบ 1 ดัชนี ตามที่กำหนดไว้

ดัชนีประเมิน	เป้าหมาย ปี 2551	ผลการดำเนินงาน			ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 3)		ประเมินตามเป้าหมาย		ประเมินพัฒนาการ		ผลการประเมิน (คะแนนเต็ม 5)		หมายเหตุ  (เช่น เหตุผลของ การประเมินที่ต่าง จากที่ระบุใน SAR)	
		ปี 2550	ปี 2551		ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ ประเมิน		
		ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ประเมิน ตนเอง	กรรมการ										1 = บรรลุ
			ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)			0 = ไม่บรรลุ		0 = ไม่มีพัฒนาการ					
<b>องค์ประกอบที่ 6</b>														
ดัชนีที่ 6.1	4	3	4	4	2	2	1	1	1	1	4	4		
รวม														

ภาพรวมของการประเมินตนเองของสำนักงานเลขาธิการคณะ ในองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 อยู่ในเกณฑ์ดี และผลการประเมินของคณะกรรมการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.00 อยู่ในเกณฑ์ดี

#### จุดแข็ง

-

#### จุดที่ควรพัฒนา

-

#### ข้อเสนอแนะ

- ควรใช้โครงการสัมมนาบุคลากรประจำปี ในการประมวลปัญหาและสังเคราะห์การแก้ไขปัญหาาร่วมกันกับผลการประเมินคุณภาพ

### การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุง

คณะกรรมการประเมินฯ ได้ติดตามการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากการตรวจประเมินฯ ครั้งที่ผ่านมา พบว่า มีการดำเนินงานเสร็จสิ้น ร้อยละ 100 เพียง 4 กิจกรรม จากแผนพัฒนาปรับปรุงที่สำนักงานเลขาธิการคณะ กำหนดไว้ 11 กิจกรรม ซึ่งครอบคลุมตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินฯ ในรอบปีที่ผ่านมาทุกประเด็น ทั้งนี้สำนักงานเลขาธิการ ควรมีการพิจารณาในอีก 7 กิจกรรมที่อยู่ระหว่างดำเนินการ ได้ผลสำเร็จร้อยละ 100 เพื่อการวางแผนปฏิบัติงานในปีต่อไป

## ภาคผนวก

### ข้อมูลการสัมภาษณ์

- บุคลากร ประกอบด้วย
  - บุคลากรสาย ข. จำนวน 1 คน
    1. นายสุวิทย์ กังวานนาวิณ
  - บุคลากรสาย ค. จำนวน 1 คน
    1. นางอรัญญา ศรีรัตนานนท์
  - ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน
    1. นางนาถอนงค์ คงคาเขต
  - พนักงานเงินรายได้ จำนวน 1 คน
    1. น.ส.วิภา เสริฐสันติ

#### ข้อมูลการสัมภาษณ์

1. นิสิตผู้ใช้บริการสื่ออุปกรณ์ไอศตฯ เมื่อใช้งานไม่ทำตามลำดับขั้นตอนของการใช้ ทำให้อุปกรณ์เสียหายและไม่ระมัดระวังในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ
2. บุคลากรบางส่วน ไม่มีการแบ่งขอบเขตพื้นที่รับผิดชอบงานที่ชัดเจน
3. บุคลากรมีความพึงพอใจในระบบงานที่ทำเพราะความยืดหยุ่นกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ
4. การติดต่อสื่อสารระหว่างสำนักงานเลขานุการไปถึงเจ้าหน้าที่ของสำนักงานเลขฯ ที่ประจำอยู่ภาควิชาส่วนใหญ่จะใช้วิธีการสื่อสารทางจดหมาย และทางโทรศัพท์
5. การประชุมบุคลากรของสำนักงานเลขฯ ไม่สม่ำเสมอ จะเป็นการประชุมเฉพาะกิจที่จะทำ
6. การรับ-ส่ง หนังสือที่เป็นเรื่องด่วน ไปยังภาควิชา ควรมีเจ้าหน้าที่บริการรับ-ส่ง เรื่องด่วน จากสำนักงานไปยังภาควิชา
7. บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ
8. เมื่อมีปัญหาในการทำงานบุคลากรรุ่นพี่สามารถให้คำปรึกษา และคำแนะนำแก่รุ่นน้องได้