

สรุปประเด็นการจัดโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เรื่อง ดัชนีประเมิน เกณฑ์มาตรฐาน และการเก็บรวบรวมข้อมูลการประกันคุณภาพ มก.

วันศุกร์ที่ 21 ธันวาคม 2550 เวลา 13.00 – 16.30 น.

กลุ่ม 2 องค์ประกอบที่ 2, 5 และ 6

หน่วยงาน : สำนักบริการคอมพิวเตอร์ (องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก)

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>ประเด็นหลักที่ส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือแนวปฏิบัติที่ดี</p> <ol style="list-style-type: none"> มีการจัดทำแผนงานที่ครอบคลุมภารกิจหลัก และมุ่งเน้นผล การดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม โดยบุคลากรมีส่วนร่วม ผู้บริหารทุกระดับให้ความสำคัญ และนำเทคโนโลยีมาใช้ในการติดตามประเมินผลแผนงาน/โครงการ และการสื่อสาร ร่วมกันระหว่างบุคลากรภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มุ่งเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการ บริหารจัดการ โดยมีทีมคณะทำงานในแต่ละฝ่าย มีการประชุมติดตามความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคอย่าง สม่ำเสมอเป็นประจำทุกเดือน มีการกำหนดดัชนี (KPI) ที่เหมาะสมกับหน่วยงานเพิ่มเติม ในแต่ละกิจกรรม เพื่อวัดความสำเร็จตามภารกิจหลักของ องค์กร โดยมีการทำข้อตกลงร่วมกันเพื่อให้ผลการ ดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ 	<p>กระบวนการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> สำนักบริการคอมพิวเตอร์ มีวิสัยทัศน์ 2 ประเด็นหลัก คือ 1) การเป็นผู้นำด้านการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ และ 2) ความเป็นเลิศด้านการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการกิจ 4 ภารกิจหลัก คือ 1) วางแผนและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้ครอบคลุม ทุกหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัย 2) ให้บริการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายแก่หน่วยงาน และผู้ใช้บริการ ของมหาวิทยาลัย 3) พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการบริหารงานของมหาวิทยาลัย และ 4) พัฒนา ศักยภาพด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแก่นิสิต บุคลากรและชุมชน มีการดำเนินงานทั้งทางด้านฝ่ายเทคนิค และไม่ใช่ฝ่ายเทคนิค โดยเน้นกระบวนการดำเนินงานที่ใช้คณะทำงาน ในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะทางด้านเทคนิค จะมีคณะทำงานชุดเฉพาะทางด้านเทคนิคทำงานร่วมกัน และมีการกำหนดเป้าหมายที่เป็นเชิงคุณภาพ จึงมีการวิเคราะห์ และติดตามเป้าหมายเพื่อให้เครือข่ายต่างๆ มีเสถียรภาพ และมั่นคง ซึ่งแต่ละฝ่ายจะมีชุดย่อยๆ และแต่ละชุดจะมีการประชุมอย่างต่อเนื่อง มีการประชุมระดับฝ่าย เพื่อติดตามความก้าวหน้าหรือปัญหาอุปสรรคเป็นประจำทุกเดือน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และมีการรายงานความก้าวหน้าการปฏิบัติงานของฝ่ายต่างๆ ต่อคณะกรรมการบริหาร หากมีความจำเป็น เร่งด่วน จะมีการประชุม เดือนละ 2 ครั้ง โดยจะมีการรายงานความก้าวหน้าทุกไตรมาส การดำเนินงานของแต่ละฝ่ายจะมีการทำเว็บเพจต่างๆ เพื่อช่วยในการถ่ายโอนความรู้ระหว่างกลุ่มทำงานร่วมกัน และมีชั้นความสำคัญเพื่อป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของบุคลากรในแต่ละระดับ ซึ่งทุกเรื่องจะมีการเก็บบันทึกไว้ บนเว็บเพจของสำนักฯ เพื่อให้บุคลากรสามารถเข้าไปดูได้

ประเด็น	เรื่องเล่า
	<p>- การจัดทำแผนงาน/โครงการประจำปีต่างๆ จะเน้นไปที่ภารกิจหลัก 3 แผนงาน คือ แผนงานปรับปรุงประสิทธิภาพงานเดิม การจัดทำงานใหม่ และการสร้างชิ้นงานใหม่ โดยนำเทคโนโลยีมาใช้ในการจัดทำแผนงาน/โครงการประจำปี เพื่อแก้ปัญหาการปรับแผน มีการเผยแพร่ให้บุคลากรรับทราบอย่างทั่วถึง ทำให้เกิดความสะดวกเกี่ยวกับกระบวนการจัดทำแผนในแต่ละฝ่าย โดยกำหนดให้มีการพิจารณาแผนงานก่อนสิ้นปี และแต่ละฝ่ายเสนอแผนการดำเนินงาน เพื่อพิจารณาคัดเลือกโครงการที่จะดำเนินงานในปีนั้นๆ และจัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการร่วมกัน โดยมี ผอ. เป็นประธาน และให้หัวหน้าฝ่ายที่ได้รับคัดเลือกในการดำเนินโครงการ มาประชุมและบันทึกข้อมูลให้เสร็จในการประชุม ซึ่งหัวหน้าโครงการต้องรายงานผลโครงการเป็นรายไตรมาส ส่วนงานแผนของสำนักฯ ดำเนินการรวบรวมข้อมูล เพื่อรายงานความก้าวหน้าให้คณะกรรมการบริหารรับทราบเป็นรายไตรมาส</p> <p>- คณะกรรมการประกันคุณภาพ จะทำแบบประเมินเพื่อประเมินโครงการที่จัดทำปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้งานแผนติดตามได้ว่า งานที่ไม่ก้าวหน้าเป็นอะไร และแต่ละโครงการมีความก้าวหน้าเป็นเท่าไร เพื่อให้ได้งานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้</p> <p>- มีการกำหนดดัชนีตามภารกิจหลักเพิ่มเติม 4 ดัชนี ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ สำหรับวัดความสำเร็จของ 4 ภารกิจหลัก คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) ดัชนีที่ 1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นเอง ซึ่งเกณฑ์ประเมินจะสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย เป็นระดับ 2) ดัชนีที่ 2 ร้อยละของเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้งานได้ต่อปีในสภาวะการณปกติต่อปี เพื่อการให้บริการเครือข่ายที่มีความเสถียรภาพและมั่นคง โดยพิจารณาเวลาการให้บริการเครือข่ายที่อยู่ในปัจจัยที่ควบคุมได้ 3) ดัชนีที่ 3 ระดับความสำเร็จในการจัดสัมมนาวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระดับชาติ 4) ดัชนีที่ 4 ระดับความสำเร็จในการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ ณ อาคาร KITS เพื่อพิจารณาความพร้อมของการให้บริการ

ประเด็น	เรื่องเล่า
	<ul style="list-style-type: none"> - ปี 2549 ใช้กระบวนการตรวจสอบที่สอดคล้องกับระดับมหาวิทยาลัย และมีการกำหนดให้แต่ละฝ่ายกำหนดดัชนีเพิ่มเติมในระดับกิจกรรมของแต่ละภารกิจ เพื่อชี้วัดความสำเร็จของภารกิจได้ ซึ่งตัวชี้วัดที่กำหนดต้องนำเสนอคณะกรรมการบริหารพิจารณาให้ความเห็นชอบ และทำข้อตกลงร่วมกัน แล้วนำเสนอแผนเพื่อเก็บข้อมูลเป็นรายเดือนๆ ละ 1 ครั้ง เพื่อติดตามความก้าวหน้าของโครงการ - การจัดอบรม/สัมมนาวิชาการ มีการกำหนดเป้าหมายไว้อย่างชัดเจน และมีวิธีการเพื่อให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด โดยมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อให้ได้เป้าหมายตามที่ต้องการ เช่น การประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์ ไปรษณีย์ โทรศัพท์ e-Mail การรับสมัครด้วยตนเอง การสมัครล่วงหน้าผ่านเว็บไซต์ เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประวัติของผู้เข้าร่วมกิจกรรม ข้อมูลสำรวจความต้องการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อจัดหลักสูตรได้สอดคล้องกับต้องการ และนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในครั้งต่อไป - การพัฒนาการให้บริการคอมพิวเตอร์เครือข่าย ที่ KITS มีกระบวนการดำเนินงานตามวงจร PDCA ซึ่งเป็นการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และห้องอบรมย่อยที่อาคาร KASSETSART IT SQUARE - การให้บริการที่ KITS มีจำนวนผู้เข้ามาใช้บริการค่อนข้างมาก จึงนำระบบ IT มาช่วยในการบริหารจัดการ เพื่อบริการตนเองด้วยระบบอัตโนมัติ เช่น ระบบการจองใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบชำระค่าบริการงานพิมพ์ ระบบควบคุมเวลาการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เช่น ระบบการจองใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบชำระค่าบริการงานพิมพ์ โดยมีการเปิดให้บริการตั้งแต่ 08.30 – 16.30 น. ไม่หยุดพักเที่ยง และขยายเวลาให้บริการเพิ่มเป็นเวลา 16.30 - 21.30 น. แต่บางช่วงมีการเปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง โดยมีการจ้างนิสิตช่วยงาน - ปัญหาในการให้บริการที่ KITS คือ ผู้ให้บริการที่เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยงานไม่มีเวลาพูดคุยกับผู้รับบริการ เนื่องจากใช้ระบบบริการแบบอัตโนมัติมากขึ้น ระยะเวลาการให้บริการยาวนาน แต่บุคลากรให้บริการมีจำนวนจำกัด ผู้ให้บริการบางส่วนเป็นนิสิต ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลความคิดเห็น จึงมีการจัดทำโครงการสำรวจความต้องการและประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการเป็นประจำทุกปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อสำรวจความต้องการในการให้บริการที่อาคาร KITS และจัดทำโครงการพัฒนาและปรับปรุงบริการประจำปีในหน่วยงานให้บริการ KITS โดยมีการสำรวจและประเมินซ้ำหลังการพัฒนาปรับปรุงทุกปี เพื่อไปสู่ความสำเร็จของวิสัยทัศน์ด้านกร

ประเด็น	เรื่องเล่า
	<p>ให้บริการของสำนักฯ</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีการประเมินโครงการประจำปี เมื่อครบ 1 ไตรมาส จะเชิญผู้ทรงคุณวุฒิจากหน่วยงานต่างๆ ที่เชี่ยวชาญเฉพาะด้านของสำนักฯ มาให้ข้อเสนอแนะ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยตามแผนที่วางไว้ - การดำเนินงานที่อยู่ส่วนกลางในบางดัชนีของแต่ละองค์ประกอบ เช่น องค์ประกอบที่ 3 และ 4 จะมีฝ่ายบริหารและธุรการทั่วไปจะเป็นผู้รับผิดชอบ ซึ่งดัชนีที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลัก จะใช้วิธีการตรวจสอบ แต่เมื่อกำหนดดัชนีระดับกิจกรรมแล้ว จะประเมินตามดัชนีที่สำนักฯ กำหนด ควบกับดัชนีประเมินระดับมหาวิทยาลัย

สรุปประเด็นจากวิทยากร

1. หน่วยงานระดับสำนัก จะมีการกิจหลักที่หลากหลาย ไม่เหมือนกับหน่วยงานระดับสถาบันที่มีการกิจหลักที่ชัดเจน ดังนั้น ดัชนีจากส่วนกลางอาจไม่เหมาะสมกับหน่วยงานระดับสำนัก ซึ่งสำนักสามารถกำหนดดัชนีให้เหมาะสมกับหน่วยงานเองได้
2. มีการจัดทำ KPI วัดความสำเร็จของงานต่างๆ
3. มีกระบวนการดำเนินงานหน่วยงานย่อยภายใน โดยใช้วิธีการตรวจสอบ ซึ่งเป็นหลักการที่ดี ทำให้ตรวจสอบได้ว่า หน่วยงานย่อยสามารถดำเนินงานตามระบบที่วางไว้ได้ ซึ่งหน่วยงานย่อยภายในไม่จำเป็นต้องประเมิน ส่วนผลการดำเนินงานควรประเมินในภาพรวมของระดับสำนักฯ
4. ภารกิจหลักของหน่วยงานระดับสำนักมีความหลากหลาย ซึ่งภารกิจหลักของสำนักบริการคอมพิวเตอร์กับสำนักหอสมุด มีความแตกต่างกัน แต่เมื่อพิจารณาในภาพรวมแล้วทั้ง 2 หน่วยงานสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ดังนั้น การกำหนด KPI เฉพาะภารกิจหลักของแต่ละสำนัก มีความสำคัญมากที่สุด เพื่อบ่งบอกผลงานที่ทำเป็นหลัก จึงไม่ควรกำหนดดัชนีชีวิตที่มากเกินไป โดยองค์ประกอบที่ 2 จะมีดัชนีที่สำคัญคือ ดัชนีที่ 6 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นดัชนีเชิงคุณภาพ และเกณฑ์แต่ละระดับ ที่เชื่อมผลการดำเนินงานไปสู่องค์ประกอบที่ 1 ซึ่งเกณฑ์การพิจารณามีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานในรอบปีต่อไป ซึ่งหน่วยงานสามารถตอบดัชนีที่ 6 ได้ ต้องนำระดับความสำเร็จของแต่ละฝ่ายไปตอบ ถ้าฝ่ายไม่ตอบก็ไม่สามารถตอบได้ เมื่อตอบแล้ว ควรนำไปประเมินและประมวลผลว่า ตอบแล้วเป็นไปตามเป้าหมายและบรรลุแผนหรือไม่ และควรตอบดัชนีระดับมหาวิทยาลัยได้
5. มีการ Peer review หน่วยงานภายใน ทำให้หน่วยงานได้รับประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน ซึ่งระดับความสำเร็จของแต่ละหน่วยงานมีความแตกต่างกัน ดังนั้น การกำหนด KPI ของหน่วยงานแต่ละระดับ ควรเกิดจากการระดมความคิดเห็นร่วมกัน

หน่วยงาน : สถาบันอินทรีจันทร์สถิตย์ เพื่อการค้นคว้าและพัฒนาพืชศาสตร์ (องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก)

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>ประเด็นหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือแนวปฏิบัติที่ดี</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อเป็นกรอบในการดำเนินงานของแต่ละดัชนีให้เป็นไปตามเกณฑ์ 2. ผู้บริหารให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากร 3. มีระบบและกลไกในการสนับสนุนและผลักดันให้บุคลากรดำเนินงานตามภารกิจและบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร รวมทั้งมีกระบวนการเสริมแรงจูงใจให้บุคลากร 4. มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร และการมีส่วนร่วมกับชุมชนท้องถิ่น 5. มีการสนับสนุนปัจจัยเกื้อหนุนเพื่อรองรับการดำเนินงานในแต่ละภารกิจให้มีประสิทธิภาพ 	<p>กระบวนการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> - สถาบันฯ มี 4 ภารกิจหลัก คือ งานวิจัย งานสนับสนุนการฝึกงานนิสิต งานการให้บริการทางวิชาการ และงานผลิตและหารายได้ ซึ่งการผลิตเพื่อจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ และมีมาตรฐานคุณภาพในการผลิตและจำหน่าย - ผลการประเมินคุณภาพภายในองค์ประกอบที่ 2 ของสถาบันฯ พบว่า มีการดำเนินงานครบทั้ง 15 ดัชนี ตามที่เป็นไปตามคู่มือดัชนี และเกณฑ์ประเมินของมหาวิทยาลัย โดยมีผลการประเมินตนเอง เท่ากับ 3.13 คะแนน ส่วนผลการประเมินจากคณะกรรมการประเมินฯ เท่ากับ 3.27 คะแนน - มีแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้แต่ละดัชนีเป็นไปตามเกณฑ์ สรุปได้ดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1) ดัชนีที่ 5 มีการปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ คือ มีการจัดโครงสร้างหน่วยงานที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของหน่วยงาน ให้บุคลากรรับผิดชอบงานที่ตรงตามตำแหน่งและมอบหมายงานที่เอื้อต่อการพัฒนาศักยภาพ ซึ่คือความสามารถของบุคลากร มีแผนที่สนับสนุนและกระตุ้นให้มีการพัฒนาผลงานอย่างต่อเนื่อง เช่น ส่งเสริมให้บุคลากรรุ่นใหม่เข้าร่วมโครงการวิจัยกับผู้เชี่ยวชาญ ทั้งในและต่างประเทศ เข้าร่วมประชุมวิชาการ และเสนอผลงานทุกปี โดยมีโครงการพัฒนาบุคลากรเพื่อสร้างผลงานและมีศักยภาพในระดับที่สูงขึ้นให้เหมาะสมกับตำแหน่งทางวิชาการ คือ ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ชำนาญการ มีการสนับสนุนให้ศึกษาต่อ อดูงาน และให้ความรู้ ซึ่งมุ่งเน้นการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจัง 2) ดัชนีที่ 6 มีการปฏิบัติเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ คือ มีการประสานงานและเสนอโครงการให้หน่วยงานที่ต้องการส่งบุคลากรเข้ารับการฝึกอบรมมีส่วนร่วมในการพิจารณา งานเยี่ยมชมกิจการ (4,000 คน/ปี) มีการสอบถามความสนใจพิเศษของกลุ่มผู้เยี่ยมชมเพื่อบริการให้ตรงกับความต้องการและมอบหมายบุคลากรให้ตรงกับเรื่องที่ผู้รับบริการสนใจ พร้อมทั้งมีการประเมินผลการจัดโครงการทุกครั้ง เพื่อสรุปปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน 3) ดัชนีที่ 7 – 9 มีการปฏิบัติเพื่อสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ การหาเงินสนับสนุนทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งจาก สวพ.คือ มีโครงการวิจัยแม่บท และคณะกรรมการบริหารโครงการ กรรมการที่ปรึกษา เพื่อกำหนดทิศทาง การวิจัย จัดหาและพัฒนาอุปกรณ์การวิจัย สนับสนุนให้นักวิจัยมีโอกาสศึกษาต่อ อดู

ประเด็น	เรื่องเล่า
	<p>งานทั้งในและต่างประเทศ เข้าร่วมประชุมวิชาการเพื่อแลกเปลี่ยนความรู้กับนักวิจัยจากองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ประสานงานเพื่อหาทุนอุดหนุนวิจัย มีการยกย่อง เชิดชูนักวิจัยหรือผู้มีผลงาน</p> <p>4) ดัชนีที่ 10 มีการปฏิบัติเพื่อเผยแพร่และนำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ คือ กำหนดให้บุคลากรวิจัยเสนอผลงานอย่างน้อย ปีละ 1 เรื่อง ในการประชุมทางวิชาการของ มก. และหน่วยงานอื่นๆทั้งในและต่างประเทศ โดยมีการประสานงานและแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานที่มีการตีพิมพ์ผลงานทางวิชาการทั้งในและต่างประเทศ มีการจัดอบรมวิชาชีพจากผลงานวิจัยเพื่อให้มีการนำไปใช้ประโยชน์ มีการประชาสัมพันธ์ และจัดพื้นที่ในอาคารจำหน่ายผลิตภัณฑ์เพื่อจัดนิทรรศการและเผยแพร่ผลงานต่อประชาชน</p> <p>5) ดัชนีที่ 11 มีการปฏิบัติเพื่อให้มีการนำผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ไปบริการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา หรืออนุสิทธิบัตร (การจดทะเบียนพันธุ์พืช) คือ แต่งตั้งคณะกรรมการทะเบียนพันธุ์พืชของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาข้อกำหนดและกฎระเบียบต่างๆ เพื่อช่วยเหลือนักวิจัยในการจดทะเบียนพันธุ์พืช จัดทำแผนการปล่อยพันธุ์พืชสายพันธุ์ใหม่ๆ เพื่อทดแทนพันธุ์เดิม จัดหางบประมาณสนับสนุนการทดสอบพันธุ์และการเก็บข้อมูลเพื่อประกอบการจดทะเบียนพันธุ์พืช</p> <p>6) ดัชนีที่ 12 มีการปฏิบัติเพื่อให้มีการนำผลงานวิจัยไปอ้างอิง (citation) ใน refereed journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติ โดยมีการจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนให้บุคลากรวิจัยเสนอผลงานทางวิชาการ และตีพิมพ์ผลงานในวารสารต่างๆ ให้มีการประชาสัมพันธ์ผลงานผ่านสื่อต่างๆ ประสานงานกับสถาบันการศึกษาและหน่วยงานต่างๆ เพื่อสนับสนุนบุคลากรวิจัยได้เป็นวิทยากร อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์พิเศษ เพื่อให้มีการบรรยายพิเศษ และเสนอผลงานวิจัยเพื่อให้มีการอ้างอิงของนักวิจัย และจัดหาทรัพยากรวิจัยเพื่อสนับสนุนบุคลากรวิจัยสร้างสรรค์ผลงานที่อยู่ในความสนใจ</p> <p>7) ดัชนีที่ 13 มีการปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรวิจัยได้รับทุนทำวิจัยและงานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอก คือ มีการประชุมฝ่ายวิจัยฯ เพื่อจัดทำแผนการดำเนินงานด้านการวิจัย เพื่อจัดทำโครงการเสนอขอทุนอุดหนุนวิจัย เปรียบกับหน่วยงานผู้ให้ทุน และเร่งประชาสัมพันธ์ผลงานวิจัยของหน่วยงาน</p> <p>8) ดัชนีที่ 14 มีการปฏิบัติเพื่อให้บุคลากรวิจัยเข้าร่วมประชุมวิชาการหรือนำเสนอวิชาการ คือ มีการประชาสัมพันธ์ให้นักวิจัยเข้าร่วมประชุม และเสนอผลงานทางวิชาการอย่างน้อยปีละ 1 เรื่องต่อคน โดยกำหนดให้ระดับซี 8 ต้อง</p>

ประเด็น	เรื่องเล่า
	<p>มีผลงานนำเสนอ มีการสนับสนุนงบประมาณในการจัดทำเอกสาร โปสเตอร์ แผ่นพับ จัดยานพาหนะ อำนวยความสะดวกและสนับสนุนค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปร่วมประชุมวิชาการทั้งในและต่างประเทศ ประกาศเกียรติคุณยกย่องผู้นำเสนอผลงานในที่ประชุมให้ทุกคนรับทราบ</p> <p>9) คั้งนี้ที่ 15 มีการปฏิบัติเพื่อสนับสนุนกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพ คือ จัดหาอุปกรณ์และปัจจัยพื้นฐานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ดำเนินงานให้บริการ ปรับปรุงอาคารสถานที่และภูมิทัศน์ จัดหาปัจจัยพื้นฐาน จัดทำโครงการฝึกอบรมแก่เกษตรกร กลุ่มแม่บ้าน นักเรียน นักศึกษา และนักวิจัย จัดทำแปลงสาธิตพันธุ์พืช ปรับปรุงและพัฒนาพื้นที่แปลงทดลองเพื่อบริการหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน</p> <p>10) คั้งนี้ที่ 16 มีการปฏิบัติเพื่อให้มีบริการให้บริการวิชาการและวิชาชีพตามจำนวนชั่วโมงเฉลี่ยที่เหมาะสม คือ มีการจัดทำระเบียบและข้อกำหนดการให้บริการทางวิชาการแต่ละประเภทให้ชัดเจนทุกขั้นตอน แต่งตั้งและมอบหมายงานให้เหมาะสมกับภาระงานของบุคลากรประจำ จัดลำดับความสำคัญของงานบริการวิชาการ</p> <p>11) คั้งนี้ที่ 17 มีการปฏิบัติเพื่อรวบรวมข้อมูลค่าใช้จ่ายและมูลค่าของหน่วยงานในการให้บริการวิชาการและวิชาชีพให้เหมาะสม คือ จัดทำโครงการให้บริการทางวิชาการแต่ละประเภท ตามแผน และตั้งงบประมาณดำเนินการ มีการสรุปผลการดำเนินงาน และประเมินผล</p> <p>12) คั้งนี้ที่ 18 มีการปฏิบัติเพื่อให้ส่วนร่วมในการให้บริการวิชาการแก่สังคม เป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ ภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นกรรมการวิชาการ กรรมการวิชาชีพในระดับชาติหรือนานาชาติ คือ สนับสนุนให้บุคลากรเป็นที่ปรึกษา เป็นกรรมการวิทยานิพนธ์ภายนอกมหาวิทยาลัย โดยประสานงานกับสถาบันการศึกษา และหน่วยงานต่างๆ อำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่เป็นที่ปรึกษา กรรมการภายนอกมหาวิทยาลัย สนับสนุนให้บุคลากรเป็นวิทยากร อาจารย์พิเศษ เพื่อให้มีโอกาสเผยแพร่ผลงานให้เป็นที่รู้จักและยอมรับในความสามารถ และประชาสัมพันธ์ผลงานผ่านผู้มาฝึกอบรม คูงาน และนิสิตฝึกงาน</p> <p>13) คั้งนี้ที่ 19 มีการปฏิบัติเพื่อสนับสนุนโครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม คือ จัดทำปฏิทินกิจกรรมในรอบปีอย่างต่อเนื่อง แต่งตั้งมอบหมายผู้รับผิดชอบเพื่อจัดทำโครงการและดำเนินงานตามแผน มุ่งเน้นให้ทุกคนมีส่วนร่วม ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมด้านวัฒนธรรมประเพณีกับหน่วยงานในท้องถิ่น มีการจัดป้ายประชาสัมพันธ์เชิญชวน มีกรรมการประเมินผลและเชิดชูคณะทำงาน</p>

สรุปประเด็นจากวิทยากร

1. เป็นสถาบันฯ ที่มุ่งเน้น Output ทางด้านการวิจัย และมีจำนวนบุคลากรวิจัยค่อนข้างมาก จึงมีกลไกการผลักดันหรือขับเคลื่อนให้มีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม มหาวิทยาลัย ควรกดดันให้อาจารย์และนักวิจัยมีการตีพิมพ์ผลงานที่เพิ่มขึ้น ซึ่งปัจจุบันมีข้อกำหนดสำหรับอาจารย์ในการบังคับให้ตีพิมพ์ผลงานต่อคนต่อปีที่ชัดเจน ส่วนตำแหน่งนักวิจัย ยังไม่มีข้อกำหนดเพื่อบังคับให้ต้องมีการตีพิมพ์ผลงานเท่าไร เนื่องจากมหาวิทยาลัยได้พิจารณาเลือกอยู่ในกลุ่มมหาวิทยาลัยวิจัย ดังนั้น จึงถูกกำหนดให้ต้องพิจารณาจำนวนผลงานที่ตีพิมพ์ จำนวนสิทธิบัตร และต้องนำจำนวนนักวิจัยมาพิจารณาร่วมด้วย ดังนั้น มหาวิทยาลัย อาจต้องทบทวนหรือเปลี่ยนกลุ่มใหม่ เนื่องจากปัจจุบันมีผลงานบริการวิชาการค่อนข้างมาก ซึ่งสาเหตุที่มหาวิทยาลัยเลือกอยู่ในกลุ่มมหาวิทยาลัยวิจัย เนื่องจาก สวพ. มีระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บผลงานค่อนข้างชัดเจน และน่าเชื่อถือ แต่งานบริการวิชาการยังไม่มีระบบการจัดเก็บที่ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถใช้ข้อมูลได้ และไม่สามารถเลือกอยู่ในกลุ่มงานบริการวิชาการที่เป็นเรื่องเด่นได้
2. การตีพิมพ์เผยแพร่ และการนำผลงานวิจัยไปอ้างอิง เป็นข้อมูลที่สำคัญอีกส่วนหนึ่งที่ควรหาวิธีการในการเก็บข้อมูลจากการเผยแพร่และการอ้างอิงให้ง่ายและสะดวกขึ้น หากมีการตีพิมพ์ในงานประชุมวิชาการ และวารสารภาษาไทยระดับชาติ จะเป็นภาระที่นักวิจัยต้องรวบรวมข้อมูลเองว่า ใครเอาข้อมูลไปอ้างอิง แต่ถ้ามีการตีพิมพ์ในวารสารที่อยู่ในระบบฐานข้อมูลสากล จะมีระบบการจัดเก็บข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์อัตโนมัติ ซึ่งจะง่ายและสะดวกในการรวบรวมข้อมูล
3. การจดสิทธิบัตร สถาบันฯ มีวิศวกรที่สามารถจดสิทธิบัตรได้ แต่การจดทะเบียนพันธุ์พืชพันธุ์สัตว์ พบว่ายังไม่มีการดำเนินการจริง สะท้อนให้เห็นว่า นักวิจัยส่วนใหญ่มีภาระงานค่อนข้างมาก แต่ไม่มีเวลาในการจัดเก็บพันธุ์พืชเพื่อไปขึ้นทะเบียนรับรอง และไม่นำผลงานไปทำให้เกิดการยอมรับและเป็นชิ้นเป็นงานอย่างแท้จริง ดังนั้น ควรหากลยุทธ์เพื่อให้มีผลงานที่จดทะเบียน และควรมีการทำนายผลการดำเนินงานไปข้างหน้า แทนที่จะปลูกเหมือนเดิม
4. มีบุคลากรสายสนับสนุนที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการจำนวนมาก ซึ่งบ่งบอกความเชี่ยวชาญ ชำนาญการของบุคลากรและสถาบันที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศ และต้องมีการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานจำนวนมาก ซึ่งสถาบันอื่นๆ อาจมีปัญหาในการสร้างตำแหน่งผู้เชี่ยวชาญ ชำนาญการ
5. สถาบันอินทรีจันทร์สถิตย์ฯ มีประเด็นที่ติดขัดในเรื่อง การมุ่งเน้นการหารายได้ของสถาบันฯ ถึงแม้ว่าสถาบันฯ จะสามารถหารายได้ได้ทุกวันจากการผลิต และงานวิจัย จึงควรคำนึงถึงต้นทุนในการลงทุนเป็นหลัก และการกิจกรรมส่วนใหญ่มีจำนวนชั่วโมงการให้บริการค่อนข้างมากด้วยเช่นกัน ซึ่งมหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการกิจกรรมต่างๆ ในลักษณะ Profit center ที่ได้กำไรจากการจัดการองค์ความรู้ที่มีต่อสังคมเช่นกัน

ประเด็นคำถาม-คำตอบ

คำถาม	คำตอบ
<p>- เป็นสถาบันวิจัยที่มีศูนย์วิจัยร่วมอยู่ในการดูแลของสถาบันฯ ทำให้มีภาระงานค่อนข้างมาก เช่น มีศูนย์วิจัยข้าวโพดและข้าวฟ่างแห่งชาติ สถาบันวิจัยพืชไร่สุวรรณ และการได้รับจัดสรรอัตรากำลังค่อนข้างน้อย เนื่องจากไม่ใช่กลุ่มคณะวิชา ดังนั้น ควรวิธีการอย่างไรให้นักวิจัยรุ่นเก่า ผลิตผลงานเพิ่มขึ้น และเป็นพี่เลี้ยงให้กับนักวิจัยรุ่นใหม่</p>	<p>- มีการผลิตผลงานวิจัย สายพันธุ์ Index Line จำนวน 5 สายพันธุ์ โดยต่างประเทศขอซื้อสายพันธุ์ ซึ่งเป็นการทดสอบเบื้องต้น แต่สามารถดูศักยภาพในการผลิตข้าวโพดลูกผสมสามารถใช้ได้ และขายให้กับหน่วยงานที่มีความสัมพันธ์กับ มก. มาก่อน และหน่วยงานบริษัทภายในประเทศ ที่ต้องการบางส่วนในการผลิต เพื่อเป็นสายพันธุ์พ่อและสายพันธุ์แม่ ซึ่งส่วนใหญ่ไม่ได้มุ่งเน้นการหารายได้</p>

หน่วยงาน : สถาบันค้นคว้าและพัฒนากระบวนการผลิต

(องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน และองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน)

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>ประเด็นหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือแนวปฏิบัติที่ดี</p> <p>1. มีการนำตัวชี้วัดในระบบประกันคุณภาพเป็นเกณฑ์ในการจัดทำ JD/JA ของบุคลากรทุกระดับ และนำผลไปประเมินความดีความชอบ ทำให้ทุกคนรับทราบเป้าหมาย และสามารถตอบผลการดำเนินงานตามดัชนีชี้วัดการถ่ายทอดเป้าหมายลงสู่บุคลากร ซึ่งเป็นกระบวนการระบบการดำเนินงานของสถาบันฯ ที่ดี</p> <p>2. มีแบบฟอร์มการติดตามประเมินผล</p>	<p>กระบวนการดำเนินงาน</p> <ul style="list-style-type: none"> ● องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน มีแนวปฏิบัติคือ มีการนำดัชนีชี้วัดในระบบประกันคุณภาพเป็นเกณฑ์ในการจัดทำ JD/JA ของบุคลากรทุกระดับ <ul style="list-style-type: none"> - มีกระบวนการ/ขั้นตอนในการดำเนินงาน คือ มีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบ จัดทำร่าง JD/JA ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมโดยบุคลากรสถาบัน มีการประกาศใช้ JD/JA เพื่อยึดถือปฏิบัติทั่วทุกหน่วยงานในสังกัด รวบรวม JD/JA รายไตรมาส ของทุกหน่วยงานในสังกัด และสรุปข้อมูลจาก JD/JA รายไตรมาสของบุคลากรนำเสนอผู้บริหารเพื่อใช้ประกอบในการพิจารณาความดีความชอบ และนำส่งหน่วยงานในสังกัดเพื่อรับทราบผลการดำเนินงานในการนำไปพัฒนาและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง - มีแบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ประจำปีงบประมาณ ในแต่ละแผนงานของหน่วยงาน และมีแบบฟอร์มแผนการดำเนินงานติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด ประจำปีงบประมาณ ของคณะกรรมการติดตามประเมินผลการดำเนินของหน่วยงานในสังกัดสถาบันฯ เพื่อสรุปการรายงานผลการติดตามฯ ให้คณะกรรมการฯ ภายในอาทิตย์ที่ 3 ของเดือนที่สิ้นสุดรายไตรมาสทุกๆ ไตรมาส รวมทั้งสรุปผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ (JD) และตามที่ได้รับมอบหมาย (JA) ของบุคลากรทุกระดับ - ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำดัชนีชี้วัดในระบบประกันคุณภาพเป็นเกณฑ์ในการจัดทำ JD/JA ของบุคลากรทุกระดับ คือ <ol style="list-style-type: none"> 1) บุคลากรภายในหน่วยงานได้มีส่วนร่วม ซึ่งแสดงถึงการให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพอย่างทั่วถึง 2) ได้ผลงานที่สอดคล้องกับดัชนีชี้วัดในแต่ละองค์ประกอบของระบบประกันคุณภาพ และสอดคล้องตามภารกิจและพัฒนาการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง 3) ตามที่สถาบันฯ มีหน่วยงานในสังกัดกระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ ทำให้การรวบรวมข้อมูลค่อนข้างยาก แต่การดำเนินงานตามกระบวนการดังกล่าวทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลเสร็จทันตามรอบระยะเวลาในการจัดทำระบบประกันคุณภาพ 4) ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการพิจารณาความดีความชอบ - มีกานใช้ระบบ IT ในการสื่อสารระหว่างบุคลากร เนื่องจากมีหน่วยงานในสังกัดกระจายอยู่ตามภูมิภาคต่างๆ ของประเทศ ● องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบการดำเนินงาน มีกิจกรรมที่ใช้เป็นแนวปฏิบัติที่ดี คือ มีการนำกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงานมาประยุกต์ใช้ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>การดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดอย่างชัดเจน</p> <p>3. มีการใช้ระบบ IT ในการสื่อสารระหว่างบุคลากรและหน่วยงานย่อยที่มีพื้นที่ห่างไกลกัน</p> <p>4. มีการนำกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงานมาประยุกต์ใช้ในการติดตามประเมินผล</p> <p>5. มีการบูรณาการระบบประกันคุณภาพและการบริหารจัดการของหน่วยงานเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ</p> <p>6. มีกระบวนการในการวิเคราะห์รวบรวมปัญหาภายในหน่วยงาน และ</p>	<p>- มีกระบวนการดำเนินงานคือ มีการแต่งตั้งคณะทำงานที่สังกัดในภูมิภาคต่างๆ มีการจัดทำแผนการติดตามประเมินผลรายไตรมาส มีการจัดทำร่างแบบรายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงาน โดยนำดัชนีประเมินคุณภาพมาจัดทำ เพื่อให้ได้ข้อมูลตรงกับระบบประกันคุณภาพของหน่วยงาน ผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงานในสังกัด เพื่อประกาศใช้แบบรายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานให้ทุกคนรับทราบอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อยึดถือปฏิบัติทั่วทุกหน่วยงานในสังกัด และหน่วยงานในสังกัดส่งรายงานผลการติดตามประเมินผลฯ เป็นรายไตรมาส คณะกรรมการรวบรวมสรุปผลการดำเนินงานรายไตรมาสนำเสนอผู้บริหาร เพื่อให้ผู้บริหารพิจารณาปัญหาและอุปสรรคในภาพรวมของหน่วยงาน เพื่อหาแนวทางแก้ไขและพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งบางปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ในระดับหน่วยงาน</p> <p>- ประโยชน์ที่ได้รับจากการนำกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงานมาประยุกต์ใช้ในการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด คือ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) บุคลากรภายในหน่วยงานมีส่วนร่วม แสดงถึงการให้ความสำคัญในการประกันคุณภาพอย่างทั่วถึง 2) ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นวงจรการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง 3) สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการติดตามประเมินผลฯ ไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการของหน่วยงานได้ทันทีและเป็นปัจจุบัน 4) เป็นการบูรณาการระบบประกันคุณภาพและการบริหารจัดการของหน่วยงานเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบและกลมกลืน ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ

ประเด็น	เรื่องเล่า
วางแผนแก้ไขอย่าง ครบวงจร 7. มีการกำหนด JD และ JA ที่เกิดจากการมี ส่วนร่วมของบุคลากร	

ประเด็นคำถาม-คำตอบ

คำถาม	คำตอบ
1) มีกระบวนการในการดำเนินงานที่สอดคล้องกับการประกัน คุณภาพ มาแล้วกี่ปี 1 รอบวงจร หรือหลายรอบ ทำแล้ว บุคลากรเกิดความพึงพอใจหรือไม่	- มีการดำเนินงานทุกปี บุคลากรยังมีหลายความคิด บางคนมองว่า เป็นการเพิ่มงาน แต่มีการชี้แจงให้บุคลากรได้ เข้าใจว่า การบริหารงานทุกวันนี้ มุ่งผลสัมฤทธิ์เป็นหลัก ซึ่งทุกคนต้องปฏิบัติและสร้างความเข้าใจร่วมกันมาก ขึ้น
2) มีตัวอย่างการวิเคราะห์รวบรวมปัญหาภายในหน่วยงาน และวางแผนแก้ไข ซึ่งมีกระบวนการดำเนินงานครบวงจร อะไรบ้าง	- การวิจัยสถาบัน เรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการ และการประชาสัมพันธ์สถาบันฯ ให้เป็นที่รู้จัก โดยมีการ นำปัญหาจากการวิเคราะห์มาจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง เพื่อหาแนวทางแก้ไข เช่น มีการเผยแพร่ข้อมูลของ สถาบันฯ และหน่วยงานในสังกัดในแต่ละภูมิภาคให้ทุกคนได้รู้จักและรับทราบถึงเอกลักษณ์ของแต่ละ หน่วยงาน ผ่านช่องทางเว็บไซต์ของหน่วยงาน
3) มีการกำหนด JD และ JA ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของ บุคลากร ทั้งนี้ ได้มีการวิเคราะห์หรือไม่ว่า ครอบคลุม ครบถ้วนตาม JD ของบุคลากรแต่ละคนทุกตำแหน่ง	- มีการพิจารณาบุคลากรสาย ข โดยพิจารณาภาระหน้าที่ด้านการวิจัยและบริการวิชาการเป็นหลัก และการหา รายได้ในการพึ่งพาตนเองเป็นหลัก - สถาบันค้นคว้าและพัฒนาาระบบนิเวศเกษตร มีหน่วยงานในสังกัดจำนวนมาก คือ มีสถานีวิจัยดอยปุย จังหวัด เชียงใหม่ สถานีวิจัยเพชรบูรณ์ จังหวัดเพชรบูรณ์ สถานีวิจัยสิทธิพรกฤดากร จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ สถานีวิจัยกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จึงต้องจัดระบบในการดำเนินงาน เพื่อให้ง่ายและสะดวกในการเก็บ รวบรวมข้อมูล

หน่วยงาน : สำนักส่งเสริมและฝึกอบรม กำแพงแสน

(องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน และองค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน)

ประเด็น	เรื่องเล่า
<p>ประเด็นหลักที่ส่งผลต่อความสำเร็จหรือแนวปฏิบัติที่ดี</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และใช้ระบบ PDCA ในการปฏิบัติงาน 2. มีกระบวนการและผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลอย่างชัดเจน 3. มีการประยุกต์แบบฟอร์มการเก็บรวบรวมข้อมูลให้เหมาะสมกับบทบาทการดำเนินงานของหน่วยงาน 	<p>กระบวนการดำเนินงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. มีการดำเนินงานประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และใช้ระบบ PDCA ในการปฏิบัติงาน ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - เริ่มจากการวางแผน (Plan) ให้ครอบคลุมเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพ โดยมีคณะกรรมการบริหารสำนักส่งเสริมฯ และคณะกรรมการจัดทำงบประมาณและติดตามประเมินผลการดำเนินงาน ซึ่งการวางแผน มีการกำหนดแผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณในช่วงเดือนกันยายน เมื่อสิ้นปีงบประมาณจะมีการสรุปผลการดำเนินงานประจำปี ซึ่งบุคลากรที่รับผิดชอบในแต่ละโครงการจะมีการติดตามโครงการและประเมินผล เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย - การดำเนินงาน (Do) ให้บรรลุตามแผนงานที่วางไว้ โดยคณะกรรมการบริหารสำนักส่งเสริมฯ กำแพงแสน ส่วนด้านการประกันคุณภาพ จะมีคณะกรรมการประกันคุณภาพชุดต่างๆ ช่วยดำเนินงาน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้างาน และผู้แทนของแต่ละฝ่ายมาช่วยสนับสนุนในการเก็บรวบรวมข้อมูล เมื่อบุคลากรมีการเข้าร่วมประชุม/สัมมนาของมหาวิทยาลัย จะต้องบันทึกและรายงานผลความรู้ที่ได้รับ นำเสนอให้ผู้บริหาร และเวียนให้ผู้เกี่ยวข้องในฝ่ายต่างๆ รับทราบ นอกจากนี้มีการประชุมคณะกรรมการ เพื่อปรับปรุงคู่มือ และวางแนวทางการจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับสำนัก ซึ่งรวบรวมข้อมูลจากระดับฝ่าย และมีการสร้างแรงจูงใจในการพัฒนาบุคลากรและงานวิจัย มีการจัดตั้งกองทุนพัฒนาบุคลากร - การตรวจสอบ (Check) มีการตรวจสอบระบบและกลไกการดำเนินงาน รวมทั้งผลการปฏิบัติงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ มีการสอบถามข้อมูล โดยเลขานุการประกันคุณภาพระดับฝ่ายจะสอบถามข้อมูลผลการดำเนินงาน เป้าหมาย เพื่อส่งข้อมูลส่วนกลางให้ ก.พ.ร. ระดับมหาวิทยาลัย เมื่อสิ้นปีงบประมาณ และรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมเพื่อการประกันคุณภาพ ตั้งแต่เดือนตุลาคม – พฤษภาคม ทำให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็วขึ้น - การตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับฝ่าย จะมีคณะกรรมการตรวจประเมินฯ ตามรอบการประกันคุณภาพ และมีการตรวจประเมินคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย วิทยาเขตกำแพงแสน รวมทั้งมีการประเมินความพึงพอใจ โดยหัวหน้าโครงการบริการวิชาการจะประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว

ประเด็น	เรื่องเล่า
	<ul style="list-style-type: none"> - การพัฒนาปรับปรุง (Act) มีการวางมาตรการการปรับปรุงระบบและกลไกการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ดีขึ้น มีการดำเนินงานทั้งระดับฝ่าย และสำนัก โดยมีการจัดทำแผนพัฒนาตามแบบฟอร์ม สปค. 01 ทั้งในระดับฝ่าย และสำนัก 2. แนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะมีการเก็บเอกสารหลักฐานแยกในแต่ละระดับ คือ <ul style="list-style-type: none"> - เอกสารระดับสำนัก ประกอบด้วย คู่มือประกันคุณภาพ SAR ระดับสำนัก - เอกสารระดับฝ่าย ประกอบด้วย SAR ระดับฝ่าย - เอกสารระดับบุคคล ประกอบด้วย แฟ้มสะสมงานของบุคลากรแต่ละคน ซึ่งสำนักส่งเสริมฯ มีการดำเนินงานตามนโยบายของกองการเจ้าหน้าที่ที่กำหนดให้ทุกคนทำ Portfolio การจัดทำ JD และ JA 3. รูปแบบของข้อมูลมีความหลากหลาย ทำให้มีความซับซ้อน คณะกรรมการฯ จึงมีการหารือ และแบ่งความรับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - หัวหน้าวิเคราะห์แผนและงบประมาณ รับผิดชอบข้อมูลในองค์ประกอบที่ 1 - หัวหน้างานการเจ้าหน้าที่ รับผิดชอบ ข้อมูลเกี่ยวกับตำแหน่งทางวิชาการและร้อยละค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร - หัวหน้าสวัสดิการบุคลากรและกองทุน รับผิดชอบข้อมูลเกี่ยวกับ ดัชนีด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม - หัวหน้าการเงินและบัญชี รับผิดชอบข้อมูลในองค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ ทั้งหมด เนื่องจากมีการดำเนินงานที่ส่วนกลาง ดังนั้น ฝ่ายต่างๆ จะไม่มีการประเมินองค์ประกอบที่ 4 แต่ถ้าฝ่ายต้องการข้อมูลที่เกี่ยวข้องสามารถขอข้อมูลได้ - หัวหน้างานประกันคุณภาพ รับผิดชอบข้อมูลในองค์ประกอบที่ 5 และ 6 และทำหน้าที่วิเคราะห์ผลการดำเนินงานร่วมกับเลขานุการสำนักส่งเสริมฯ - หัวหน้างานพัสดุ รับผิดชอบข้อมูลเกี่ยวกับ จำนวนบุคลากรต่อคอมพิวเตอร์ และค่าเสื่อมราคา เพื่อสนับสนุนข้อมูลองค์ประกอบที่ 4 - ฝ่ายส่งเสริมและเผยแพร่ ฝ่ายฝึกอบรม ฝ่ายพัฒนาสื่อการส่งเสริม และฝ่ายการศึกษา วิจัยและพัฒนา รับผิดชอบข้อมูลด้านการบริการวิชาการทั้งหมด ซึ่งมี 2 แบบ คือ โครงการพัฒนาวิชาการ และโครงการบริการวิชาการ ซึ่ง

ประเด็น	เรื่องเล่า
	<p>โครงการบริการวิชาการ เป็นการใช้งบประมาณของหน่วยงาน เพื่อให้ความรู้กับผู้เข้ารับการอบรม โดยไม่เสียค่าใช้จ่าย</p> <p>4. แนวทางการเก็บข้อมูล มีรูปแบบของข้อมูล เป็น 2 ประเภท คือ รูปแบบ CD และเอกสารต่างๆ ซึ่งการเก็บเอกสารเมื่อสิ้นสุดการประกันคุณภาพ จะบันทึกลงใน CD และเป็น Paper เพื่อส่งคืนตามฝ่ายต่างๆ ในการใช้ประโยชน์ และมีการเก็บข้อมูลบางส่วนไว้ที่ส่วนกลาง</p> <p>5. แบบฟอร์มการเก็บข้อมูล จะยึดแนวทางของสำนักประกันคุณภาพ แต่บางแบบฟอร์มมีการเพิ่มเติมรายละเอียด เพื่อให้ระดับฝ่ายเก็บข้อมูล ได้สะดวก และเมื่อจัดทำระดับสำนักจะทำให้ได้ข้อมูลครบถ้วนยิ่งขึ้น เช่น แบบเก็บข้อมูลคิบบ 3.7 การพัฒนาบุคลากร จะแยกตามฝ่าย เมื่อสิ้นปีงบประมาณสามารถตรวจสอบกับแผนงานได้ว่า แต่ละฝ่ายเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนหรือไม่ และสามารถตรวจสอบกับงานการเจ้าหน้าที่ของสำนักฯ สำหรับแบบกรอกข้อมูลคิบบที่ 2.9 การได้รับเชิญจากภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย จะเพิ่มข้อมูลลักษณะการได้รับเชิญ คือ ข้อ 7 การเป็นผู้ช่วยวิชาการ และระดับของการได้รับเชิญเพิ่มในข้อ 3 ระดับภายในมหาวิทยาลัย ส่วนแบบเก็บข้อมูลคิบบ 2.5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม จะผนวก 2 แบบฟอร์ม คือ เพิ่มระดับความพึงพอใจ</p> <p>6. กระบวนการดำเนินงาน สำนักส่งเสริมฯ ได้กำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ มาตรการ ขั้นตอนการดำเนินงาน และวิธีปฏิบัติงานการประกันคุณภาพ เพื่อให้การประกันคุณภาพดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● นโยบายการประกันคุณภาพ มีผู้อำนวยการ เลขานุการ คณะกรรมการบริหาร และบุคลากรทุกคน โดยมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรทุกคนมีความรู้ความเข้าใจ ซึ่งมีการจัดโครงการสัมมนาทฤษฎีปีละประมาณ 2 – 3 ครั้ง นอกจากนี้ในวันสถาปนาสำนักฯ ผู้บริหารจะมีการถ่ายทอดให้บุคลากรได้รับทราบเกี่ยวกับนโยบาย ปรัชญา วิสัยทัศน์ รวมทั้งมีการพัฒนาระบบและกลไกในการ ● วัตถุประสงค์การประกันคุณภาพ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - เพื่อให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน สร้างความประทับใจ จากการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการของโครงการ ฝึกอบรม และโครงการวิจัยสถาบัน - เพื่อประเมินคุณภาพการบริการทางวิชาการให้ดีขึ้น - เพื่อพัฒนาบุคลากร พัฒนางานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

ประเด็น	เรื่องเล่า
	<ul style="list-style-type: none"> - เพื่อเพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถในการแข่งขัน - เพื่อเป็นแกนนำในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นด้วยการผสมผสานความรู้กับวิทยาการสมัยใหม่ ● มาตรการการประกันคุณภาพ เพื่อให้การประกันคุณภาพดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงได้กำหนดมาตรการประกันคุณภาพ เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - มีคณะกรรมการประกันคุณภาพสำนักส่งเสริมฯ กำแพงแสน และคณะทำงานประกันคุณภาพ - ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาบุคลากรทุกระดับ - ศึกษาองค์ประกอบ ดัชนีชี้วัด ที่จะนำมาใช้ในการประกันคุณภาพ - จัดทำคู่มือประกันคุณภาพ - ดำเนินการประกันคุณภาพตามคู่มือที่กำหนด - จัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) ของสำนักฯ และของทุกฝ่าย - ปรับปรุงและพัฒนาระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง - เผยแพร่ข่าวสารประกันคุณภาพของสำนักฯ ให้บุคลากรในหน่วยงานได้รับทราบ รวมทั้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์ และมีการทำจดหมายข่าวของหน่วยงานให้บุคลากรรับทราบ 15 วันต่อฉบับ ● ขั้นตอนการดำเนินการประกันคุณภาพ คือ มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพแก่บุคลากรทุกคน มีการพัฒนาระบบการดำเนินงาน มีการรายงานผลการดำเนินงานให้บุคลากรรับทราบ และมีการตรวจประเมินคุณภาพภายในระดับสำนัก และจากมหาวิทยาลัย ส่วนการประเมินคุณภาพจากภายนอก สมศ. จะสนับสนุนเฉพาะข้อมูล และมีการแก้ไขปรับปรุง ● วิธีปฏิบัติงาน เป็นงานที่ปฏิบัติตามแผนประจำปี โดยมีการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - หนังสือแจ้งให้ทุกฝ่ายเสนอรายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพชุดต่างๆ มายังส่วนกลาง เพื่อจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการแต่ละชุด คือ คณะกรรมการประกันคุณภาพ คณะทำงานประกันคุณภาพ คณะอนุกรรมการระดับฝ่าย และคณะกรรมการตรวจประเมินฯ - พิจารณาแผนพัฒนาปรับปรุงระดับสำนัก โดยเชิญคณะกรรมการจัดทำประกันคุณภาพ และคณะกรรมการประกันคุณภาพ ประชุมหารือในการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงฯ สปก. 01 ร่วมกัน

ประเด็น	เรื่องเล่า
	<ul style="list-style-type: none"> - มีการแจ้งแผนงานหรือข้อมูลความเคลื่อนไหวด้านการประกันคุณภาพ ให้คณะกรรมการ และผู้ร่วมทุกคน รับทราบ และนัดประชุมเพื่อหารือในการทำประกันคุณภาพตามเกณฑ์ประเมินในแต่ละปี - มีการตรวจประเมิน โดยสำรวจวันว่างของผู้ตรวจประเมิน และจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินฯ สำหรับทุกฝ่าย - มีการติดตามผลการดำเนินงานจากทุกฝ่าย เพื่อจัดทำ SAR ระดับสำนัก และนำผลงานแต่ละฝ่ายสรุปเป็น ภาพรวมและจัดทำร่าง SAR ระดับสำนัก - นัดประชุมคณะทำงานประกันคุณภาพ เพื่อสอบถามข้อมูลและวิเคราะห์ตนเอง เป็นการวิเคราะห์ในภาพรวม โดย ผอ.สำนักฯ ตรวจสอบครั้งสุดท้าย เพื่อแก้ไข SAR จัดส่งให้งานประกันคุณภาพ กพส. และหัวหน้าฝ่ายทุก ฝ่าย เพื่อแจ้งให้บุคลากรทุกคนรับทราบ - จัดทำแหล่งตรวจสอบ โดยกำหนดรหัสเอกสาร เพื่อความสะดวกในการตรวจประเมินสำหรับคณะกรรมการฯ ซึ่งเป็นการรวบรวมเอกสารจากทุกฝ่ายมายังส่วนกลาง และจัดให้เป็นหมวดหมู่เดียวกัน - ประสานงานกับงานประกันคุณภาพ วิทยาเขตกำแพงแสน ร่างกำหนดการตรวจประเมิน การจัดเตรียมบุคลากร เข้ารับการสัมภาษณ์ และแจ้งบุคลากรเข้ารับฟังสรุปผลการตรวจประเมิน ● มีปัญหาในองค์ประกอบที่ 1 หน่วยงานประเมินตนเอง มีค่าเฉลี่ย 4.25 แต่คณะกรรมการประเมินฯ มีค่าเฉลี่ย 3.25 เนื่องจากหน่วยงานมีการจัดทำแผนงานย่อยในระดับฝ่าย แต่คณะกรรมการประเมินฯ ไม่เห็นด้วย ต้องเป็น แผนงานในภาพรวมระดับสำนักฯ ซึ่งสำนักฯ เห็นว่าการทำแผนงานย่อยระดับฝ่ายจะทำให้สามารถติดตามแต่ละฝ่ายได้ง่ายขึ้น นั้น วิทยากรมีความคิดเห็นว่า ควรมีการนำแผนการดำเนินงานระดับฝ่าย มารวบรวมเป็น แผนงานในภาพรวมระดับสำนัก โดยแยกเป็นแผนงานในแต่ละด้านตามฝ่าย ซึ่งขึ้นอยู่กับเทคนิคของการ นำเสนอของแต่ละหน่วยงาน

ประเด็นคำถาม-คำตอบ

ถาม	ตอบ
<p>1. ในกรณีที่สำนักส่งเสริมฯ จัดโครงการฝึกอบรมเพื่อเป็นการส่งเสริมให้ผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้เรียนรู้และปฏิบัติจริง สามารถสร้างเป็นดัชนีชี้วัดได้หรือไม่ นอกจากนี้ สำนักส่งเสริมฯ ได้มีการสอนและฝึกงานให้กับนิสิต เพื่อให้ นิสิต ได้รับความรู้และฝึกปฏิบัติจริง โดยไม่ได้นำโครงการดังกล่าว มาพิจารณาผลการดำเนินงานตามดัชนีประเมิน แต่ นำข้อมูลผลการดำเนินงานสรุปในภาพรวมของบทที่ 1 แทน เพราะถือว่า การฝึกงานนิสิตไม่ได้เป็นงานบริการวิชาการ แต่เป็นการให้ความรู้กับประชาชน นิสิตและนักศึกษา โดยรอบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ในกรณีที่มีการจัดโครงการกิจกรรมให้บริการเพื่อส่งเสริมและเป็นแหล่งเรียนรู้ให้กับนิสิตมหาวิทยาลัย ถือว่าเป็นการสนับสนุนการผลิตบัณฑิตของ มก. ซึ่งควรมีการบ่งชี้หรือบอกได้ว่า สนับสนุนการผลิตสาขาใดบ้าง ในแต่ละปีละมีนิสิตฝึกงานกี่คน ผลสำเร็จเป็นอย่างไร โดยพิจารณาจากระดับความสำเร็จของบัณฑิตที่หน่วยงานสนับสนุนให้กับคณะวิชา มีจำนวนนิสิตประสบความสำเร็จในการฝึกปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใด ตามโปรแกรมการฝึกงาน - ในการฝึกงานนิสิตของภาควิชาส่งเสริมฯ ที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการเรียนการสอน และกำหนดอยู่ในแผนงานของสำนักฯ ถือว่ามีภารกิจที่สนับสนุนการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยได้ อย่างไรก็ตาม หน่วยงานอื่นๆ ที่ไม่ได้มีภารกิจด้านการจัดการเรียนการสอน ควรต้องเชื่อมโยงการดำเนินงานกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย ว่าเกี่ยวข้องกับพันธกิจด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ หรือสนับสนุนการบริหารของมหาวิทยาลัยด้านใด เนื่องจากมีความสำคัญเกี่ยวกับการจัดสรรงบประมาณ ในอนาคตข้างหน้า ที่ผูกพันกับการผลิตบัณฑิตของมหาวิทยาลัย เพราะถ้าหน่วยงานใดไม่สามารถตอบได้ว่าเกี่ยวข้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยด้านใดเลย จะถือว่า หน่วยงานนั้นมีหรือไม่มีก็ได้ ดังนั้น แต่ละหน่วยงานควรมีการบูรณาการการดำเนินงานกับการเรียนการสอน ไม่ควรมุ่งไปทำงานบริการวิชาการ ควรเชื่อมโยงกับพันธกิจด้านการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยมากกว่า เช่น สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาผลิตภัณฑ์อาหาร สามารถเชื่อมโยงในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนให้กับนิสิตคณะอุตสาหกรรมเกษตรได้
<p>2. สำนักประกันคุณภาพ ควรมีตัวอย่างที่ชัดเจนเกี่ยวกับ หลักฐานประกอบการรับประเมินในแต่ละดัชนี เพื่อให้แต่ละหน่วยงานเตรียมรวบรวมข้อมูลและเป็นไปในแนวทางเดียวกันทั้งองค์กร</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำแนวปฏิบัติและตัวอย่างอธิบายในแต่ละดัชนีอย่างชัดเจน แต่หน่วยงานมีความแตกต่างกัน ดังนั้น การที่จะกำหนดให้เหมือนกันคงทำไม่ได้ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีธรรมชาติ วิธีปฏิบัติและรายละเอียดแตกต่างกัน จึงต้องมีความหลากหลาย โดยการทำงานประกันคุณภาพ เพื่อเป็นการพิจารณาผลการดำเนินงานตามสภาพจริงขององค์กร และเพื่อสนับสนุนให้องค์กรพัฒนาคุณภาพตามที่หน่วยงานต้องการ มีความยั่งยืน และสามารถปรับปรุงได้อย่างต่อเนื่อง จึงไม่ได้บังคับว่าต้องเหมือนกันทุกอย่าง
<p>3. ควรตรวจสอบตารางเก็บข้อมูลดิบให้มีความถูกต้องและแม่นยำ เพื่อไม่ให้เกิดการผิดพลาดในการนำข้อมูลไปสรุป</p>	<ul style="list-style-type: none"> - สำนักประกันคุณภาพ รับไปดำเนินการปรับแก้ไข

ถาม	ตอบ
<p>4. ตารางเก็บข้อมูลควรมีรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน ไม่ควรเปลี่ยนทุกๆ ปี</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการปรับเปลี่ยนตารางเก็บข้อมูล ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงจากภายนอกที่เข้ามากระทบ หรือต้องการข้อมูลใหม่เพิ่มเติม ซึ่งการออกแบบเก็บข้อมูลดังกล่าว จะมีความครอบคลุมในการตอบข้อมูลการประเมินจากภายนอกได้เกือบทั้งหมด ถ้าไม่จำเป็นจะไม่มีการเปลี่ยนอีก - แบบเก็บข้อมูลดิบของหน่วยงานสามารถพัฒนาควบคู่กันได้ ซึ่งหน่วยงานไม่จำเป็นต้องรายงานข้อมูลดิบทั้งหมด แต่หน่วยงานควรมีรายละเอียดข้อมูลที่ครอบคลุม และสามารถตอบข้อมูลในแต่ละเรื่อง ได้ทั้งหมด สำนักประกันคุณภาพ ไม่สามารถกำหนดข้อมูลดิบทั้งหมดได้ เนื่องจากแต่ละหน่วยงานมีธรรมชาติแตกต่างกัน ดังนั้นหน่วยงานควรพัฒนาแบบเก็บข้อมูลควบคู่กัน ไป โดยอิงกับแบบเก็บข้อมูลดิบจากสำนักประกันคุณภาพเป็นหลัก
<p>5. เกณฑ์การประเมินในแต่ละดัชนีควรมีมาตรฐานที่แน่นอน</p>	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานในกลุ่มมีดัชนีฯ อย่างชัดเจน ทั้งในรูปค่าคะแนน และเกณฑ์ระดับ ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่กำหนดจาก สกอ. สมศ. เป็นส่วนใหญ่ โดยเกณฑ์มาตรฐานที่เป็นเชิงระดับ จะเป็นมาตรฐานในการตอบผลการดำเนินงานของดัชนีชี้วัดนั้นๆ ขององค์กร ซึ่งจะชี้วัดได้ถูกต้องแค่ไหนหรือชี้วัดผลการดำเนินงานเป็นร้อยเปอร์เซ็นต์หรือไม่ ขึ้นอยู่กับเกณฑ์แต่ละข้อ ดังนั้น ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์มาตรฐานจึงมีความสำคัญ ถ้าดัชนีไม่สัมฤทธิ์ผล ไม่สามารถวัดได้เต็มที่ ต้องพัฒนางานขึ้นอีก เพื่อให้เหมาะสมกับเกณฑ์มาตรฐานที่วางไว้ ซึ่งเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดในกลุ่มมีดัชนีฯ มีความชัดเจนและแน่นอนแล้ว
<p>6. รอบระยะเวลาการเก็บข้อมูล ควรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน คือ ปีงบประมาณ หรือปีการศึกษา</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ทุกคนต้องการให้รายงานข้อมูลเป็นปีเดียวกัน แต่ ก.พ.ร. และสำนักงบประมาณ จะพิจารณาผลการดำเนินงานตามรอบปีงบประมาณ ส่วน สมศ. จะพิจารณาตามรอบปีการศึกษา ดังนั้น เรื่องเงินและแผนงาน จึงกำหนดให้พิจารณาตามรอบปีงบประมาณ ส่วนเรื่องอื่นๆ ให้พิจารณาตามรอบปีการศึกษา ทั้งนี้ หากมีการเปลี่ยนรอบปีการศึกษาให้ตรงกับรอบปีงบประมาณ หรือเปลี่ยนรอบปีงบประมาณเป็นรอบปีการศึกษา แทนนั้น ก็ไม่สามารถทำได้ เพราะสำนักงบประมาณ ต้องรายงานข้อมูลทั่วประเทศ และการปรับรอบปีงบประมาณก็ไม่เข้ากับระบบการจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ ซึ่งจะใช้ตามรอบปีปฏิทินเหมือนอย่างมหาวิทยาลัยเอกชน ก็ไม่สามารถทำได้ ดังนั้น การปรับรอบระยะเวลาจึงไม่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ ซึ่งเป็นผลกระทบที่มาจากภายนอก อย่างไรก็ตาม หากหน่วยงานมีการเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์และเป็นปัจจุบันทุกเดือน (Real time) จะทำให้สามารถเก็บข้อมูลได้สอดคล้องตามความต้องการ และไม่เป็นปัญหากับหน่วยงาน

สรุปจากวิทยากร

- องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน มีดัชนีที่สำคัญ คือ ระดับความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งเป็นดัชนีเชิงคุณภาพ ที่มีเกณฑ์ตามระดับ ที่แสดงความก้าวหน้าความสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน โดยเกณฑ์ระดับ 5 ที่กำหนดว่า หน่วยงานต้องมีนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นหรือมีการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อเป็นแหล่งอ้างอิงให้กับหน่วยงานอื่น นั้น ทุกหน่วยงานสามารถดำเนินงานตามเกณฑ์ในแต่ละระดับได้ และสามารถพัฒนาหรือสร้างนวัตกรรมได้ โดยหาจุดที่มีความสำคัญในการพัฒนาหรือคิดค้นขึ้นที่สะท้อนผลการดำเนินงานของตนเอง เช่น สถาบันคั้นคว่ำและพัฒนาระบบนิเวศเกษตร มีการพัฒนากระบวนการดำเนินงานที่โยงกับ JD และ JA เพื่อให้ได้ผลการดำเนินงานที่ชัดเจน และนำกลับไปพิจารณาความดีความชอบ หรือมีการจัดทำแบบฟอร์มรายงานผลการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนงานที่สนับสนุนภารกิจแต่ละด้านที่ชัดเจน เช่น การจัดทำแผนงานสนับสนุนการเรียนการสอน ซึ่งเกี่ยวข้องกับสถาบันที่จัดตั้งขึ้นมาควรสนับสนุนภารกิจด้านการเรียนการสอน ถ้าหน่วยงานไม่มีแผนงานด้านนี้ ควรมีการทบทวน เพื่อให้ได้รับการจัดสรรงบประมาณต่อไป เนื่องจากการจัดทำแผนงานของหน่วยงานอย่างน้อย ควรมีแผนภารกิจของหน่วยงาน แผนการบริการทางวิชาการ แผนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และแผนสนับสนุนการเรียนการสอน หรือสำนักส่งเสริมฯ กำแพงแสน มีการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร โดยมีการจัดโครงการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะแต่ละด้านให้บุคลากร ซึ่งถือเป็นการสนับสนุนพันธกิจด้านการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ดังนั้น แต่ละหน่วยงานสามารถนำแบบฟอร์มไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมหรือเข้ากับบทบาทของหน่วยงานตนเองได้