

ถอดบทเรียนครั้งที่ 1

โครงการเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒกิจกรรม "การพัฒนาคุณภาพองค์กร สำหรับหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ" วันที่ 17 มิถุนายน 2559 ณ ห้องกึ่งภัณฑุาโรงแรมโพรวิงส์ สุขุมวิท 26 กรุงเทพฯ

1. สรุปข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรม ครั้งที่ 1

ลำดับ	หน่วยงาน	จำนวนผู้เข้าร่วม
1	สำนักหอสมุดกลาง	4
2	สำนักคอมพิวเตอร์	5
3	สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้	2
4	สถาบันวิจัยและพัฒนาการศึกษาพิเศษ	3
5	สถาบันวิจัย พัฒนาและสาธิตการศึกษา	4
6	ศูนย์บริการวิชาการ	4
7	สำนักงานอธิการบดี	13
8	สำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา	5
9	สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ	5
10	ศูนย์พัฒนาสภาพกายภาพ การจัดการขนส่งและความปลอดภัย	1
11	ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ	2
12	ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน	3
13	สำนักงานบริหารกิจการหอพัก	1
	**ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา (ทีมงาน)	8
	รวมทั้งหมด	60

จากตารางที่ 1 พบว่า กิจกรรมครั้งที่ 1 มีผู้เข้าร่วมจำนวน 60 คน จากทั้งหมด 13 หน่วยงาน (คิดเป็นร้อยละ 92.86 ของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการทั้งหมด)

2. สรุบบแบบสอบถามเกี่ยวกับการพัฒนาองค์กร (N=27 ฉบับ)

ตารางที่ 2 แสดงผลการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นที่มีต่อการดำเนินงานของหน่วยงาน

	หน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานตาม “ข้อความ” หรือไม่	ตัวเลือก (n)			ตัวเลือก (%)		
		มี	ไม่มี	ไม่แน่ใจ	มี	ไม่มี	ไม่แน่ใจ
1	มีการกำหนดวิธีการสร้างความผูกพันกับ ผู้ใช้บริการ	15	5	7	55.56	18.52	25.93
2	มีการกำหนดวิธีการรับฟังความคิดเห็นจาก ผู้ใช้บริการ	24	1	2	88.89	3.70	7.41
3	มีการกำหนดวิธีการในการใช้สารสนเทศเพื่อ ปรับปรุงการให้บริการ	18	4	5	66.67	14.81	18.52
4	มีการนำผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ มา ปรับปรุงสร้างกระบวนการใหม่	23	0	4	85.19	0.00	14.81
5	มีการวิเคราะห์และจัดทำตัวชี้วัดผลการประเมิน สรุปเสนอต่อที่ประชุมประจำหน่วยงาน	24	2	1	88.89	7.41	3.70
6	มีระบบฐานข้อมูล/สารสนเทศรองรับพร้อมใช้ งานได้อย่างรวดเร็ว	21	2	4	77.78	7.41	14.81
7	มีการติดตามความก้าวหน้าและทบทวนการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานและการใช้ งบประมาณของหน่วยงาน	26	1	0	96.30	3.70	0.00
8	มีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศเพื่อติดตามการ ปฏิบัติงาน	20	5	2	74.07	18.52	7.41
9	มีการตรวจสอบความปลอดภัยของระบบ ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์	17	6	4	62.96	22.22	14.81
10	มีการค้นหาการปฏิบัติการ/วิธีการที่ดีมาเผยแพร่ เพื่อเป็นต้นแบบให้กับหน่วยงานอื่นๆ	17	3	7	62.96	11.11	25.93
11	มีการจัดการความรู้ (KM) อย่างสม่ำเสมอ	22	1	4	81.48	3.70	14.81
12	มีการวิเคราะห์อัตรากำลังของบุคลากรเป็น ประจำ	19	2	6	70.37	7.41	22.22
13	มีการกำหนดวิธีการสรรหา ว่าจ้าง บรรจุ และ รักษาบุคลากรใหม่	23	0	4	85.19	0.00	14.81
14	มีการกำหนดวิธีการสร้างความผูกพันระหว่าง บุคลากร	18	3	6	66.67	11.11	22.22
15	มีการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรแต่ละ ตำแหน่งงานอย่างชัดเจน	26	1	0	96.30	3.70	0.00
16	มีการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมการ ทำงานที่ดี	26	0	1	96.30	0.00	3.70
17	มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่ ชัดเจนเป็นรูปธรรม	26	0	1	96.30	0.00	3.70

	หน่วยงานของท่านมีการดำเนินงานตาม “ข้อความ” หรือไม่	ตัวเลือก (n)			ตัวเลือก (%)		
		มี	ไม่มี	ไม่แน่ใจ	มี	ไม่มี	ไม่แน่ใจ
18	มีแผนการพัฒนาบุคลากรและดำเนินการตาม แผนที่กำหนดไว้	24	1	2	88.89	3.70	7.41
19	มีการออกแบบกระบวนการทำงานตามความ ต้องการของผู้ใช้บริการ	17	5	5	62.96	18.52	18.52
20	มีการประเมินความเสี่ยงของกระบวนการทำงาน ที่สำคัญ	25	0	2	92.59	0.00	7.41
21	มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จในกระบวนการ ทำงานหลักที่สำคัญ	23	1	3	85.19	3.70	11.11
22	มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่าง สม่ำเสมอ	22	1	4	81.48	3.70	14.81
23	มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้เพื่อความ คล่องตัวต่อการทำงาน	20	5	2	74.07	18.52	7.41
24	มีการกำหนดวิธีการเพื่อให้สภาพแวดล้อมการ ปฏิบัติการมีความปลอดภัย	22	2	3	81.48	7.41	11.11
25	มีความร่วมมือในการสนับสนุนการทำงานเพื่อให้ บรรลุผลสำเร็จจากหน่วยงานอื่นๆ	24	2	1	88.89	7.41	3.70
	รวมความคิดเห็น	542	53	80	80.30	7.85	11.85

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการดำเนินงานในแต่ละข้อความถามมากที่สุด (ร้อยละ 80.30) รองลงมาไม่แน่ใจการดำเนินงาน (ร้อยละ 11.85) และไม่มีการดำเนินงาน (ร้อยละ 7.85) ตามลำดับ และพบว่าส่วนมากหน่วยงานมีการติดตามความก้าวหน้าและทบทวนการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานและการใช้งบประมาณของหน่วยงาน มีการกำหนดสมรรถนะของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม รวมถึงมีการสร้างบรรยากาศและสภาพแวดล้อมในการทำงาน แต่สิ่งที่หน่วยงานยังต้องมีพัฒนา คือ วิธีการสร้างความผูกพันให้ผู้ใช้บริการ การเป็นต้นแบบให้หน่วยงานอื่น ๆ ในการค้นคว้าปฏิบัติมาเผยแพร่ และการออกแบบกระบวนการทำงานตามความต้องการของผู้ใช้บริการ

2.1 สรุปพันธกิจของหน่วยงานตามความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับพันธกิจของหน่วยงาน

พันธกิจด้าน	n	%
1. ด้านการเรียนการสอน	10	34.50
2. ด้านการวิจัย	11	37.90
3. ด้านการบริการวิชาการ	20	69.00
4. ด้านทำนุบำรุงวัฒนธรรมและศิลปะ	10	34.50
5. ด้านการบริหารจัดการ	19	65.50

จากตารางที่ 3 แสดงว่าหน่วยงานส่วนใหญ่มีพันธกิจเกี่ยวกับด้านการบริการวิชาการ (ร้อยละ 69) รองลงมาด้านการบริหารจัดการ (ร้อยละ 65.50) ด้านการวิจัย (ร้อยละ 37.9) และด้านการเรียนการสอน/ด้านทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม (ร้อยละ 34.5) ตามลำดับ

2.2 สรุปความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา	n	%
1) เพื่อให้สถาบันได้มีการพัฒนา มุ่งสู่วิสัยทัศน์และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.บ. และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ	14	48.30
2) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะวิชา หรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่าง ๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน	11	37.90
3) เพื่อให้หน่วยงานและสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง	19	65.50
4) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับขีดความสามารถของสถาบัน	20	69.00
5) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษา สามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด	7	24.11
6) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม	7	24.11
7) เพื่อให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานตามความสามารถของหน่วยงานตามเป้าหมาย ของหน่วยงาน	19	65.50
8) เพื่อเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีการปฏิบัติงานที่ดีและทำให้เกิดการสื่อสารที่ดีขึ้นระหว่างหน่วยงาน ต่างๆ	15	51.70
9) เพื่อเป็นเครื่องมือในการทำความเข้าใจและใช้ในการบริหารจัดการผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งสามารถชักนำความคิดในเชิงกลยุทธ์และสร้างโอกาสในการเรียนรู้ของหน่วยงาน	12	41.40
10) เพื่อส่งเสริมให้หน่วยงานเกิดความมุ่งมั่นพัฒนาตนเองอย่างไม่หยุดยั้งเพื่อประโยชน์ของผู้ใช้บริการ บุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สังคม ประเทศชาติ และองค์กร	15	51.70

จากตารางที่ 4 แสดงว่าผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับขีดความสามารถของสถาบันมากที่สุด (ร้อยละ 69.00) รองลงมาเพื่อให้หน่วยงานและสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง และเพื่อให้หน่วยงานสามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานตามความสามารถของหน่วยงานตามเป้าหมาย ของหน่วยงาน (ร้อยละ 65.50)

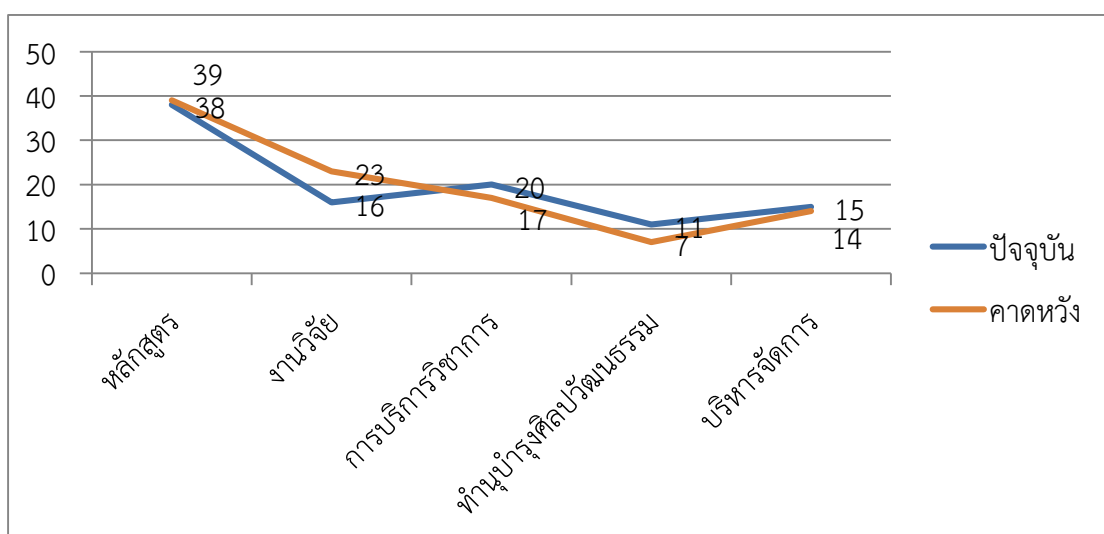
2.3 สรุปประเด็นความคิดเห็นที่มีต่อกระบวนการ/วิธีการในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

จากการตอบแบบสอบถาม พบว่า โดยสรุปภาพรวมหน่วยงานมีความคาดหวังต่อการประกันคุณภาพฯ ควรเป็นเนื้อเดียวกันกับการปฏิบัติงานประจำ โดยไม่รู้สึกรว่าเป็นภาระ แต่คาดหวังว่าทุกๆ การปฏิบัติงานเราจะสอดแทรกในเรื่องของคุณภาพและตัวชี้วัดลงไปในงานได้

3. สรุปกิจกรรมการแบ่งสัดส่วนผลิตภัณฑ์ของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต

ตารางที่ 5 แสดงการแบ่งสัดส่วนพันธกิจของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต

ผลิตภัณฑ์หลัก	ปัจจุบัน-กลุ่มที่						คาดหวัง-กลุ่มที่					
	1	2	3	4	5	เฉลี่ย	1	2	3	4	5	เฉลี่ย
หลักสูตร	35	40	35	40	40	38	35	35	35	40	50	39
งานวิจัย	25	15	20	10	10	16	30	25	30	20	10	23
การบริการวิชาการ	20	20	20	20	20	20	15	20	20	20	10	17
ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	5	20	5	15	10	11	5	5	5	10	10	7
บริหารจัดการ	15	5	20	15	20	15	15	15	10	10	20	14



ภาพที่ 1 แสดงการเปรียบเทียบการแบ่งสัดส่วนพันธกิจของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันและความคาดหวังในอนาคต

จากตารางที่ 5 และภาพที่ 1 พบว่า ความเห็นของหน่วยงานสายสนับสนุนวิชาการ คือ หน่วยงานได้แบ่งสัดส่วนตามผลิตภัณฑ์หลักของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันโดยส่วนใหญ่แบ่งสัดส่วนของหลักสูตรมากที่สุด (ร้อยละ 38) รองลงมาการบริการวิชาการ (ร้อยละ 20) และการวิจัย (ร้อยละ 16) ตามลำดับ สำหรับการแบ่งสัดส่วนตามผลิตภัณฑ์หลักที่คาดหวัง โดยส่วนใหญ่แบ่งสัดส่วนที่หลักสูตรสูงที่สุด (ร้อยละ 39) รองลงมาการวิจัย (ร้อยละ 23) และการบริการวิชาการ (ร้อยละ 17) ตามลำดับ

4. สรุปกิจกรรมการกำหนดผลิตภัณฑ์และลูกค้าของแต่ละหน่วยงาน

ตารางที่ 6 แสดงผลการกำหนดผลิตภัณฑ์และลูกค้าของแต่ละหน่วยงาน

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	ผลิตภัณฑ์หลัก	กลุ่มลูกค้าที่สำคัญ
1	สำนักนวัตกรรมการเรียนรู้	1. สื่อนวัตกรรมการเรียนรู้/สื่อสร้างสรรค์ ในรูปแบบต่างๆ 2. การจัดการเรียนการสอนวิชาศึกษา ทั่วไป	นิสิตปริญญาตรี ชั้นปีที่ 1-3
2	สถาบันวัฒนธรรมและศิลปะ	1. ความตระหนักในคุณค่าของ ศิลปวัฒนธรรม (product) 2. การบริการด้านศิลปวัฒนธรรม (service) เช่น หอเกียรติยศ หอ จดหมายเหตุ งานวิจัย	1. นิสิต 2. บุคลากร 3. ประชาชนในพื้นที่ อ. องครักษ์ และพื้นที่โดยรอบ ม.
3	สำนักคอมพิวเตอร์	ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการ สื่อสาร	1. นิสิต 2. ผู้บริหาร 3. คณาจารย์ 4. บุคลากร 5. บุคคลทั่วไป
4	สำนักสื่อและเทคโนโลยีการศึกษา	การให้บริการโสตฯ บริการห้องเรียน บริการวิชาการ ผลิตสื่อการเรียน ผลิตวีดิทัศน์	1. หน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัย 2. หน่วยงานภายนอก 3. คณาจารย์ นิสิต บุคคลทั่วไป
5	สำนักหอสมุดกลาง	- ทรัพยากรสารสนเทศ - บริการทรัพยากรสารสนเทศ - บริการด้านการใช้อาคารสถานที่	นิสิต/อาจารย์
6	ศูนย์บริการวิชาการ	การบริการด้านวิชาการ	1. หน่วยงานภาครัฐ เอกชน 2. บุคคลทั่วไปของแต่ละ โครงการ
7	สำนักงานบริหาร กิจการหอพัก	ให้บริการห้องพัก	นิสิต

ลำดับ	ชื่อหน่วยงาน	ผลิตภัณฑ์หลัก	กลุ่มลูกค้าที่สำคัญ
8	ศูนย์กีฬามหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ	ให้บริการสถานที่ในการออกกำลังกาย	นิสิต
9	ศูนย์พัฒนาสภาพ กายภาพ การจัดการ ขนส่งและความ ปลอดภัย	การบริการ ได้แก่ 1. ยานพาหนะ 2. การรักษาความปลอดภัย 3. ดูแลสถานที่/ความสะอาด/ภูมิทัศน์ 4. การซ่อมบำรุง (ปะปา/ไฟฟ้า/โทรศัพท์)	1. นิสิต/บุคลากร/นักเรียน/ บุคคลทั่วไป 2. นิสิต/บุคลากร/ผู้บริหาร 3. นิสิต/บุคลากร/ 4. บุคลากร
10	ศูนย์การแพทย์ปัญญา นันทภิกขุ ชลประทาน	- การบริการด้านการรักษา - บัณฑิต - งานวิจัย/นวัตกรรม	ผู้รับบริการ (ผู้ป่วย ญาติ นิสิต)
13	สถาบันวิจัยและพัฒนา การศึกษาพิเศษ	บริการวิชาการ ด้านการศึกษาพิเศษ	1. เด็กที่มีความต้องการพิเศษ 2. ผู้ปกครอง (ให้เปล่าและหา รายได้) 3. ครู (ให้เปล่าและหารายได้)
14	สถาบันวิจัย พัฒนา และสาธิตการศึกษา	งานวิจัย หลักสูตรระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน	อาจารย์/ นักเรียน
15	สำนักงานอธิการบดี	การให้บริการ	- นิสิต - บุคลากรภายใน (ผู้บริหาร/ คณาจารย์) - บุคคลภายนอก (นักเรียน ผู้ปกครอง)

5. สรุปกิจกรรม world café เกี่ยวกับการบริการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย ได้แก่ อาจารย์ ชุมชน/สังคม นิสิต และนายจ้าง

สรุปผลการระดมสมองเกี่ยวกับการบริการต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของมหาวิทยาลัย โดยวิเคราะห์ทั้ง
ปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) ผลผลิต (output) ผลลัพธ์ (outcome) ผลกระทบ (impact)
ดังนี้

- **ด้านอาจารย์**
 - ปัจจัยนำเข้า (input)
 - คุณวุฒิของอาจารย์
 - ทักษะการสอน/การสื่อสาร คุณธรรม จริยธรรม ประสิทธิภาพ
 - ทักษะภาษาอังกฤษ
 - การทำงานวิจัย
 - ขวัญกำลังใจในการทำงาน สิ่งแวดล้อมที่ดีในการทำงาน
 - กระบวนการ (process)
 - อบรม/สัมมนา
 - เรียนรู้ทันเทคโนโลยีต่อกระแสโลก
 - สิ่งสนับสนุนการวิจัย เช่น เงินทุนวิจัย
 - ศึกษาดูงานต่างประเทศ
 - ผลผลิต (output)
 - อาจารย์ที่มีความรักในอาชีพ มีจรรยาบรรณความเป็นครู
 - บรรลุตัวชี้วัด การประกันคุณภาพเรื่องคุณวุฒิอาจารย์
 - ตำแหน่งทางวิชาการที่สูงขึ้น
 - งานวิจัยได้รับการอ้างอิงวิจัย
 - ผลลัพธ์ (outcome)
 - เปิดหลักสูตรได้หลากหลาย
 - หลักสูตรมีคุณภาพ
 - นิสิตได้รับรางวัลจากการแข่งขันต่างๆ
 - จำนวนนิสิตเพิ่มขึ้น
 - อาจารย์ได้รับการยอมรับ
 - ผลกระทบ(impact)
 - มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง
 - นิสิตมาเรียนมากขึ้น
 - คณะเป็นที่สนใจในวงกว้างมากขึ้น
 - มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง เป็นความต้องการของนิสิตที่ต้องการมาเรียนด้วย
 - มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง มีรายได้เพิ่มขึ้น มหาวิทยาลัยมีการจัดอันดับทางวิชาการ
 - ต่างชาติยอมรับลำดับของมหาวิทยาลัยดีขึ้น
 - บุคลากรได้รับค่าตอบแทนสูงขึ้น

- ด้านชุมชน/สังคม

- ปัจจัยนำเข้า (input)

- สถานที่
 - ผู้ว่าจ้าง
 - บุคลากร
 - เงินงบประมาณ
 - ผู้นำชุมชน/มีหน่วยงานโดยตรง
 - ความต้องการของชุมชนสังคม
 - องค์กรความรู้ของมหาวิทยาลัย

- กระบวนการ (process)

- บริการลูกค้าองค์กรความรู้
 - ผลิตภัณฑ์
 - บริการทางด้านธุรกิจและเครือข่ายภายนอก
 - มีโครงการรองรับและงบประมาณ
 - กระบวนการมีส่วนร่วมของชุมชน
 - การประยุกต์องค์ความรู้

- ผลผลิต (output)

- จำนวนผู้ใช้บริการ
 - รายได้
 - การยอมรับ
 - งานวิจัย
 - รายงาน
 - กำไร
 - ความสำเร็จของโครงการตอบสนองความต้องการของชุมชน
 - ชุมชนมีความพึงพอใจในหลักสูตรที่ได้รับการบริการ
 - ชุมชนได้รับการพัฒนา

- ผลลัพธ์ (outcome)

- สามารถนำไปสร้างรายได้ ประกอบอาชีพ
 - ชุมชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี

- ผลกระทบ (impact)

- เป็นที่รู้จัก มีชื่อเสียง
 - มีภาพลักษณ์ที่ดี
 - เชื่อมั่นต่อ มศว มากขึ้น
 - มหาวิทยาลัยมีความสัมพันธ์กับ มศว มากขึ้น
 - ตอบโจทย์อัตลักษณ์ของ มศว มหาวิทยาลัยรับใช้สังคม

- **ด้านนิสิต (กลุ่ม 1)**

- ปัจจัยนำเข้า (input)
 - หลักสูตร
 - อาจารย์ผู้สอน
 - สิ่งสนับสนุนการเรียนการสอน
 - สภาพแวดล้อมสนับสนุนและมีความปลอดภัย
 - นักเรียนนักศึกษา
 - บุคลากรสายสนับสนุน
- กระบวนการ (process)
 - กระบวนการ/วิธีการจัดการเรียนการสอน
 - การประเมินผล
 - มีกิจกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรม
 - มีกิจกรรมนิสิต
 - มีการฝึกประสบการณ์
- ผลผลิต (output)
 - นิสิตมีงานทำร้อยละ 95
 - นิสิตมีคุณธรรมจริยธรรม
 - บัณฑิต (ที่สำเร็จการศึกษา)
- ผลลัพธ์ (outcome)
 - นิสิตมีความมั่นคงในชีวิต, มีความสุข มีจิตอาสาต่อสังคม
 - ประสบผลสำเร็จในชีวิต
 - มีความรู้ มีประสบการณ์
 - บัณฑิตมีงานทำและตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน
- ผลกระทบ (impact)
 - มหาวิทยาลัยมีชื่อเสียง
 - เป็นที่ยอมรับจากต่างชาติ

- **ด้านนิสิต (กลุ่ม 2)**

- ปัจจัยนำเข้า (input)
 - คะแนน O-net, A-Net admission
 - นักเรียน นักศึกษา
 - หลักสูตรที่ดี
 - แหล่งค้นคว้า
 - อุปกรณ์การเรียนการสอน
 - อาจารย์ที่มีความรู้
 - สิ่งอำนวยความสะดวก สภาพแวดล้อมที่ดี (หอพัก, ศูนย์กีฬาฯ)

- กระบวนการ (process)
 - กระบวนการเรียนการสอนที่หลากหลาย ดีมีประสิทธิภาพ อาจารย์ผู้สอนดี
 - กระบวนการเรียนสอนที่มีคุณภาพ
 - การจัดทำสื่อมัลติมีเดียที่ทันสมัยตรงกับกระแสโลก
 - การประเมินผล
- ผลผลิต (output)
 - บัณฑิต
 - นิสิตมีงานทำ/มีอาชีพ
 - ทักษะการสื่อสารที่ดี
 - บัณฑิตมีความรู้/มีประสบการณ์วิชาชีพ
- ผลลัพธ์ (outcome)
 - ผู้ใช้บัณฑิตมีความพึงพอใจ
 - ประสบความสำเร็จในอาชีพ
 - เงินเดือนสูงกว่าเกณฑ์มาตรฐาน
 - ตลาดแรงงานยอมรับ
- ผลกระทบ(impact)
 - มศว มีชื่อเสียง
 - ประเทศมีประชากรที่มีคุณภาพ
- **ด้านนายจ้าง**
 - ปัจจัยนำเข้า (input)
 - บัณฑิต มศว ที่มีคุณภาพ
 - กระบวนการ (process)
 - การนำความรู้ ความสามารถมาใช้ในการทำงาน
 - กระบวนการคัดเลือก
 - มีความสามารถ ประสบการณ์ของบัณฑิต
 - ผลผลิต (output)
 - ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต
 - กระบวนการคัดเลือก
 - มีความสามารถ ประสบการณ์ของบัณฑิต
 - ผลลัพธ์ (outcome)
 - บริษัทที่ชื่อเสียงและมีประสิทธิภาพในการแข่งขัน
 - บริษัทมั่นคงได้งานที่มีคุณภาพ
 - ผลกำไรประกอบการ
 - ผลกระทบ(impact)
 - มศว มีชื่อเสียง
 - มหาวิทยาลัยมีอันดับที่ดีขึ้น
 - นักเรียน ชั้น ม.6 สมัครเข้าเรียน มศว มากขึ้น (เพิ่มรายได้ให้ มศว)

- มหาวิทยาลัยได้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาบัณฑิตรุ่นถัดไป
- ความต้องการของนิสิต มศว มากขึ้น
- พ่อ แม่สบาย, สร้างชื่อเสียงให้ครอบครัว

จากการสรุปผลแบบสอบถามและกิจกรรมต่างๆ ทางฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ได้นำมาเป็นข้อมูลประกอบการจัดกิจกรรมในครั้งต่อไป โดยเริ่มจากการมอบให้หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนศึกษาเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA) และทำใบงานข้อคำถามสำหรับการทำความเข้าใจพื้นฐานเกี่ยวกับเกณฑ์และผลการดำเนินการของหน่วยงานซึ่งจะเกิดประโยชน์กับการพัฒนาคุณภาพองค์กรอย่างยั่งยืนต่อไป

.....