

หมวด 4

การวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ในหมวดการวัดผล การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการตรวจประเมินว่าภาควิชาเลือกรวบรวม วิเคราะห์ จัดการ และปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศ และสินทรัพย์เชิงความรู้ได้อย่างไร มีการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างไร และมีการทบทวนและใช้ผลการทบทวนในการปรับปรุงผลการดำเนินการอย่างไร

การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร : องค์กรมีวิธีการอย่างไรในการวัด วิเคราะห์ และนำมาปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร

ภาควิชาฯ มีการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในเรื่องต่างๆ โดยยึดตามพันธกิจเป็นหลัก ภาระงานสอน การวิจัย การบริการวิชาการ งานตีพิมพ์ของอาจารย์และนักศึกษา ภาควิชาได้ปรับปรุงการจัดการข้อมูลระบบประกันคุณภาพใหม่โดยให้กรรมการแต่ละคนรับผิดชอบติดตามตัวชี้วัดต่างๆและแจ้งผู้บริหารทราบเป็นครั้งคราวในการประชุมของภาควิชาหรือหัวหน้าภาควิชาจะรับทราบโดยตรงจากการเข้าร่วมประชุมกับคณะกรรมการประกันคุณภาพของภาควิชา นอกจากนี้ภาควิชายังได้กระตุ้นให้บุคลากรของภาควิชาได้ปรับข้อมูลของตนเองในระบบสารสนเทศ Nucleus (<http://www.nucleus.kku.ac.th>) ซึ่งสามารถสรุปข้อมูลในภาพรวมในด้านต่าง ๆ ให้เป็นปัจจุบันก่อนข้างสม่าเสมอ ทำให้ผู้บริหารภาควิชาใช้เป็นเครื่องมือติดตามผลการดำเนินงานของภาควิชาอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ภาควิชาฯ ได้กำหนดตัววัดผลการดำเนินการที่สำคัญของภาควิชา ดังนี้

ด้านการศึกษา

- ทุกปีเมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา ภาควิชาฯ จัดการสัมมนาเพื่อปรับปรุงกระบวนการเรียนการสอนที่ภาควิชาฯ รับผิดชอบ โดยนำความคิดเห็นของนักศึกษา คณาจารย์ วิเคราะห์ ทบทวน จึงได้มีการปรับเปลี่ยนทีมผู้สอนในวิชาที่ให้บริการหลายวิชา ทำให้เกิดการพัฒนาคืออย่างต่อเนื่อง

- จำนวนวิชาและอาจารย์ที่มีการพัฒนาสื่อการสอน การนำผลงานวิจัยและบริการวิชาการมาบูรณาการร่วมกับการเรียนการสอน

- การมีตำแหน่งทางวิชาการที่สูงเกินเป้าหมายของภาควิชาทุกปี ซึ่งภาควิชาจะรักษาระดับไว้และสนับสนุนให้คณาจารย์ขอตำแหน่งทางวิชาการเพิ่มมากขึ้น เพื่อเพิ่มเป้าหมายให้กับภาควิชายิ่งขึ้นไป

ด้านงานวิจัย

- ภาควิชาฯ มีคณะกรรมการวิจัยระดับภาควิชาฯ คอยติดตามผลดำเนินการด้านงานวิจัยเป็นระยะ ๆ อย่างสม่ำเสมอ จากปริมาณงานวิจัยที่ดำเนินการในแต่ละปีนั้น มีจำนวนเพิ่มขึ้น มีงานวิจัยสหสาขา มีจำนวนโครงการวิจัยที่ได้รับการสนับสนุนเงินทุนจากแหล่งภายนอกภาควิชาเพิ่มจำนวนมากขึ้นทุกๆปี

งานตีพิมพ์ของอาจารย์และนักศึกษา

- การมีผลงานทางวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ โดยเฉพาะในวารสารระดับนานาชาติที่มี impact factor สูง

ด้านงานบริการวิชาการ

- ภาควิชาฯ ได้จัดบริการวิชาการ เช่น การประชุมเชิงปฏิบัติการ/วิชาการ ให้แก่นุเคราะห์บุคคลภายนอก และประชาชน ทั้งนี้หลังการจัดบริการวิชาการดังกล่าว ภาควิชาฯ จัดให้มีการประเมินผลด้วย ซึ่งที่ผ่านมาผู้เข้ารับการอบรมมีความพึงพอใจในระดับดี-ดีมาก

ให้อธิบายถึงวิธีการที่ภาควิชาใช้ในการวัด วิเคราะห์ ทบทวน ตลอดจนปรับปรุงผลการเรียนรู้ของผู้เรียนและผลการดำเนินการของภาควิชา โดยการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในทุกระดับและทุกส่วนงานของภาควิชา

- ภาควิชาได้นำข้อมูลสารสนเทศที่ร่วมกันทั้งคณะมาใช้สนับสนุนการตัดสินใจ และการปรับปรุง โดยประเมินสถานะของผลการดำเนินการของภาควิชาเทียบกับแผน เพื่อหาแนวทางที่เป็นนวัตกรรมเพื่อปรับปรุงผ่านการประชุมของกรรมการประกันคุณภาพของภาควิชา

- การวิเคราะห์ และทบทวนผลการดำเนินการ

ให้อธิบายว่าภาควิชามีวิธีการอย่างไรในการทบทวนผลการดำเนินการเพื่อนำมาปรับปรุงผลการดำเนินงานของภาควิชา

1. ภาควิชาฯ ได้ทบทวนผลการดำเนินงานตามพันธกิจและแผนยุทธศาสตร์โดยเทียบกับเป้าหมายที่ตั้งไว้ในแผน ปฏิบัติราชการประจำปี เช่น ข้อมูลผู้รับ บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ข้อมูลด้านการเงิน ตัวอย่าง เช่น การวิเคราะห์งบประมาณ รายรับและรายจ่ายจริงของงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานในด้านต่างๆกับภาควิชาชีววิทยา คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ซึ่งเป็นองค์กรที่มีการดำเนินการในลักษณะเดียวกัน

- ผลที่ได้จากการวิเคราะห์นำมาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินการ ทำให้ทราบศักยภาพของภาควิชาว่ากิจกรรมใดที่บรรลุ และไม่บรรลุตามเป้าประสงค์

- ภาควิชาฯ จัดลำดับความสำคัญและเลือกตัวชี้วัด และบรรจุโครงการ/กิจกรรม ไว้ในแผนของปีถัดไปแล้วกำหนดผู้รับผิดชอบให้ดำเนินการตามแผนนั้นๆ

เพื่อให้ผลการวิเคราะห์สามารถนำไปใช้ทบทวน และปรับปรุงผลการดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาควิชาฯ ได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และประเด็นยุทธศาสตร์ของคณะ ดังนี้

1. ผู้บริหารเร่งรัดการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไป ตามแผนงบประมาณ ทำให้ทราบรายรับจริง-รายจ่ายจริง จากผลการดำเนินงานงบประมาณเงินรายได้ของภาควิชา จึงนำมาสู่การตั้งงบประมาณเงินรายได้แบบสมดุล

2. ภาควิชาฯ ได้จัดโครงการ หรือกิจกรรมต่างๆให้กับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียแล้ว ในแต่ละโครงการได้มีการประเมินผลการจัดกิจกรรมด้วย ซึ่งอาจารย์ผู้รับผิดชอบในแต่ละโครงการจะได้นำผลการประเมินข้อเสนอแนะ ความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ เข้าที่ประชุมภาควิชาฯ เพื่อจะได้ให้บุคลากรทุกคนได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น เพื่อการปรับปรุงแผนและดำเนินงานในครั้งต่อไป

3. กระบวนการที่สำคัญของภาควิชาฯ ได้แก่กระบวนการที่สนับสนุนให้บรรลุปันธกิจ วิสัยทัศน์ และ เป้าประสงค์ของภาควิชาฯ ซึ่งได้แก่ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ ข้อมูลที่ใช้การติดตามผลการดำเนินงานคือตัวชี้วัดที่ตั้งไว้

4. การวิเคราะห์ข้อมูลต่างเพื่อใช้ในการติดตามและปรับปรุงผลการดำเนินการแสดงในหมวด 7 และ ตารางที่4-1

- การปรับปรุงผลการดำเนินการ

ให้ภาควิชาอธิบายวิธีการในการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงในปีต่อไปว่ามีวิธีการ คัดเลือกและเรียงลำดับความสำคัญของ โครงการกิจกรรมและตัวชี้วัดอย่างไร

ภาควิชาฯจะมีวิธีการทบทวนผลการดำเนินการและความสามารถของภาควิชาตามขั้นตอนต่อไปนี้

- ฝ่ายประกันคุณภาพของภาควิชาได้ทบทวนตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายที่ใช้ในการติดตามผลการ ปฏิบัติราชการที่ครอบคลุมทุกภารกิจหลัก โดยได้นำข้อเสนอแนะของผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในของคณะฯในปี ที่ผ่านมามาใช้ในการทบทวนผลการดำเนินงานเพื่อปรับปรุงในปีปัจจุบัน

- กำหนดวิธีการขั้นตอนการจัดเก็บและจัดรายงานตามตัวชี้วัดที่ได้รับมอบหมาย การทบทวนและ ตรวจสอบ

- หัวหน้าภาควิชาได้สื่อสารและถ่ายทอดตัวชี้วัด(แบบสองทิศทาง) ในการติดตามผลการปฏิบัติ ราชการไปยังบุคลากรและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเพื่อนำไปปฏิบัติ เช่นการประชุมชี้แจง การสั่งงาน และได้มอบหมาย ตัวชี้วัดไปยังผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคนด้วยวิธีการต่างๆ

- นอกจากนี้คณะกรรมการประกันคุณภาพของภาควิชาจะติดตามผลสำเร็จจากตัวชี้วัดที่ตั้งไว้ ถ้าไม่ เป็นไปตามที่ตั้งไว้ก็จะนำมาทบทวนปัญหาที่เกิดขึ้นก่อนที่จะนำเสนอหัวหน้าภาควิชาเพื่อนำเข้าสู่ที่ประชุมภาควิชา ในปีที่ผ่านมาภาควิชาได้ทำการวิเคราะห์ทบทวนกระบวนการงานในการจัดทำแผนของภาควิชาให้ผู้รับบริการและผู้มี ส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนเพื่อทำให้มีความพึงพอใจและประทับใจต่อภาควิชายิ่งขึ้น

1. กระบวนการในการจัดทำแผนของภาควิชาให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมี ส่วนร่วมในการจัดทำแผนเพื่อทำให้มีความพึงพอใจและประทับใจต่อภาควิชายิ่งขึ้น
2. การปรับปรุงอาคารสถานที่และระบบไฟฟ้า
3. การพัฒนานาอาจารย์ใหม่เข้าสู่การวิจัย
4. การปลูกจิตสำนึกของนักศึกษาเกี่ยวกับความมีน้ำใจ ความเคารพต่อคณาจารย์
5. ปรับปรุงห้องปฏิบัติการ
6. ปรับปรุงการวิเคราะห์ข้อมูลในหมวด 7 มีการเลือกและรวบรวมข้อมูลสารสนเทศเชิง เปรียบเทียบ มีการจัดเก็บข้อมูลประจำวันอย่างเป็นระบบ
7. การกำหนดตัวชี้วัดสำคัญและมีการจัดลำดับความสำคัญของตัวชี้วัดตามความยากง่าย เพื่อให้ผู้บริหารของภาควิชาฯ ใช้ติดตาม

ตารางที่ 4-1 พันธกิจ กระบวนการ และตัวชี้วัดที่สำคัญ

พันธกิจ	กระบวนการ	ตัวชี้วัด
การศึกษา	1. การคัดเลือก นักศึกษา	เกรดเฉลี่ยของนักศึกษาเข้าใหม่ระดับปริญญาตรี จำนวนนักศึกษาใหม่ระดับปริญญาตรี จำนวนนักศึกษาใหม่ระดับบัณฑิตศึกษา
	2. การบริหาร หลักสูตร	มีระบบและกลไกในการพัฒนาและบริหารหลักสูตร ร้อยละของหลักสูตรที่ได้มาตรฐานต่อหลักสูตรทั้งหมด
	3. การจัดการเรียน การสอน	สนับสนุนให้อาจารย์บูรณาการเข้ากับการเรียนการสอน กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการ เรียนรู้
	4. การพัฒนา คณาจารย์	จำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำ ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่าต่ออาจารย์ประจำ ร้อยละของอาจารย์ที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการต่ออาจารย์ประจำ งบประมาณสำหรับการพัฒนาคณาจารย์ทั้งในและต่างประเทศต่ออาจารย์ประจำ ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ของ สถาบันอุดมศึกษา ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีคุณสมบัติเป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ทำหน้าที่อาจารย์ ปรึกษาวิทยานิพนธ์
	5. การพัฒนา นักศึกษา	ร้อยละของนักศึกษาที่เข้าร่วมกิจกรรม/โครงการพัฒนานักศึกษาต่อจำนวนนักศึกษา มีการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษาที่ครบถ้วนและสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่ พึงประสงค์
	6. การวัดและ ประเมินผล และ ติดตามบัณฑิต	ร้อยละของนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่จบตามกำหนดเวลา ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำและประกอบอาชีพอิสระภายใน 1 ปี ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้งานทำตรงสาขาที่สำเร็จการศึกษา ร้อยละของบัณฑิตระดับปริญญาตรีที่ได้รับเงินเดือนเริ่มต้นเป็นไปตามเกณฑ์ ระดับความพึงพอใจต่อบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต
การวิจัย	1. การวิจัย	ร้อยละของงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ หรือนำไปใช้ประโยชน์ใน ระดับชาติ หรือระดับนานาชาติ ต่ออาจารย์ประจำ ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (citation) ใน refereed journal หรือใน ฐานข้อมูลระดับชาติหรือระดับนานาชาติ ต่ออาจารย์ประจำ มีระบบบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัย และงานสร้างสรรค์
การบริการ วิชาการ	1. การบริการ วิชาการ	ร้อยละของกิจกรรมหรือ โครงการบริการวิชาการและวิชาชีพต่ออาจารย์ประจำ ระดับความสำเร็จและประสิทธิผลของการให้บริการวิชาการ ร้อยละของความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**การจัดการสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศและการจัดการความรู้: ภาควิชามีวิธีการอย่างไรใน
การจัดการสารสนเทศ ความรู้ของภาควิชา และเทคโนโลยีสารสนเทศ**

(1) ภาควิชาดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่าฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความเชื่อถือได้
ปลอดภัยและง่ายต่อการใช้งาน

- ภาควิชาฯ มีผู้รับผิดชอบโดยตรง คือ รองหัวหน้าภาควิชาฯ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีการตรวจสอบอุปกรณ์ต่างๆ อย่างสม่ำเสมอให้ใช้งานง่ายและเกิดประสิทธิภาพอย่างสูงสุดและปลอดภัย ภาควิชาฯ ยังจัดให้มีการให้คำแนะนำในการกรอกข้อมูล และใช้งานระบบ ให้มีความถูกต้อง มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล โดยการพิมพ์เอกสารข้อมูลและส่งต่อให้เจ้าของข้อมูลตรวจสอบความถูกต้อง

(2) ในกรณีฉุกเฉิน ภาควิชามีวิธีการอย่างไรในการทำให้มั่นใจว่าข้อมูลและสารสนเทศ รวมทั้ง
ระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์มีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง

- ภาควิชาฯ ได้มีการจัดทำ Web site ของภาควิชาฯ ซึ่งมีข้อมูล ข่าวสาร และสารสนเทศต่าง ๆ เกี่ยวกับภาควิชา ซึ่งทำให้นุคณากรทั้งภายในและภายนอกคณะ รวมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียองค์กรต่างๆ และบุคคลภายนอกสามารถเข้าถึงข้อมูลของภาควิชาฯ ได้

(3) ภาควิชามีวิธีการอย่างไรในการรักษาความปลอดภัยที่ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศมีความพร้อมใน
การใช้งาน รวมทั้งระบบฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ทันกับความต้องการและทิศทางของบริการทางการศึกษา และการ
เปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในสภาพแวดล้อมที่ภาควิชาดำเนินงานอยู่

- ภาควิชาฯ ได้มีการปรับปรุงอุปกรณ์ในการจัดเก็บข้อมูลและสารสนเทศ โดยมีการจัดซื้อเครื่องแม่ข่าย (server) ที่มีความเร็วสูงและสามารถเก็บข้อมูลในปริมาณมาก เพื่อใช้ในการเก็บข้อมูลของภาควิชา และมีอุปกรณ์ในการสำรองข้อมูล ซึ่งมีการกำหนดมาตรการและนโยบายในการสำรองข้อมูล เพื่อลดความเสี่ยงที่เกิดขึ้นจากความผิดพลาดของอุปกรณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ภาควิชาฯ ยังได้มีการเปลี่ยนคอมพิวเตอร์สำหรับคณาจารย์เพื่อให้มีความทันสมัยมากขึ้น