

การประเมินระบบคุณภาพในสถาบันอุดมศึกษาตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการ
ภาครัฐ (กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์)
Evaluation of Quality System in Higher Education Institute based on
Public Sector Management Quality Award (PMQA)
(A Case Study of Faculty of Engineering, Prince of Songkla University)

นรรฐิษา คงแก้ว ผศ.ดร.กลางเดือน โพนนา ดร.เทอดธิดา ทิพย์รัตน์
คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90112

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐมาประยุกต์ใช้ในสถาบันอุดมศึกษา โดยมีการประเมินระบบคุณภาพของคณะวิศวกรรมศาสตร์ตามเกณฑ์ PMQA ทั้ง 7 หมวด ได้แก่ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์ดำเนินการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ ผู้บริหาร บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือ แบบสอบถามประกอบการลงพื้นที่สัมภาษณ์เชิงลึกถึงแนวทางในการบริหารจัดการ และประเมินองค์กรเบื้องต้นโดยการตอบคำถามใน 7 หมวดเพื่อพิจารณาถึงจุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง เพื่อที่จะพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ

จากการศึกษาพบว่าคะแนนการประเมินในเบื้องต้นของแต่ละหมวดซึ่งมีคะแนนเต็มคิดเป็นสัดส่วน 100 เปอร์เซ็นต์ หมวด 1 การนำองค์กรได้ 65 เปอร์เซ็นต์ หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ได้ 66 เปอร์เซ็นต์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้ 72 เปอร์เซ็นต์ หมวด 4 การวัดการวิเคราะห์และการจัดการความรู้ได้ 64 เปอร์เซ็นต์ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคลได้ 67 เปอร์เซ็นต์ หมวด 6 การจัดการกระบวนการได้ 51 เปอร์เซ็นต์ และหมวด 7 ผลลัพธ์ดำเนินการได้ 50 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งจากผลการประเมินที่ได้จะนำไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการต่อไป

คำหลัก รางวัลคุณภาพแห่งชาติ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โอกาสในการปรับปรุง

Abstract

The aims of this research were to study of an application of Public Sector Management Quality Award (PMQA) in Higher Education Institute based on PMQA (A Case Study of Faculty of Engineering, Prince of Songkla University). Quality System was accessed based on PMQA criteria (7 categories) ,that is, Leadership, Strategic Planning Management, Customer & Stakeholder Focus, Measurement Analysis and Knowledge Management, Human Resource Focus, Process Management and Results (performance). The samples of this study were top managers, staffs and

stakeholders of the organization. The research tools used for data gathering were questionnaires and in-depth interview about management approaches. Then all data was analyzed according to PMQA criteria and evaluated by program succeeded.

The results of preliminary assessment in this study found that the score of category 1 to 7 were 65, 66, 72, 64, 67, 51 and 50 (from 100%).

Keyword Thailand Quality Award, Public Sector Management Quality Award, Faculty of Engineering, Prince of Songkla University, Opportunity for Improvement

บทนำ

ประเทศไทยเริ่มมีการนำเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการเข้ามาใช้กับภาคเอกชน โดยมีการนำเอาเทคนิคและกระบวนการของรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (Malcolm Baldrige National Quality Award : MBNQA) มาปรับใช้ ทั้งนี้มีการนำมาใช้ทั้งในภาคอุตสาหกรรมและภาคการศึกษา จากงานวิจัยของ Dettmann (2004) พบว่า การนำเครื่องมือ MBNQA ไปใช้ภายในมหาวิทยาลัย Wisconsin Stouts (UW Stout) มีมุมมองในเชิงเป็นบวกดังนี้ เป็นศูนย์กลางความ เป็นเลิศ สมาชิกที่เข้าร่วมมีความภูมิใจ มีภาพลักษณ์เชิงบวกเป็นเส้นทางสู่การพัฒนาอย่างต่อเนื่องและมีการสื่อสารกันมากขึ้นซึ่งในการพัฒนาเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐเพื่อนำมาใช้ในภาคราชการไทยนั้น ก็ได้นำหลักเกณฑ์และแนวคิดข้างต้น รวมไปถึงนำเอาหลักเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศไทย (Thailand Quality Award : TQA) มาปรับใช้ให้มีความสอดคล้องกับทิศทางในการพัฒนาระบบราชการไทยตามยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการ (พ.ศ. 2546-2550) โดยได้กำหนดให้ภาคราชการเสริมสร้างความเป็นเลิศในการปฏิบัติราชการ โดยให้ยกระดับและพัฒนาคุณภาพมาตรฐานในการทำงานของภาครัฐ ทั้งนี้เพื่อผลักดันให้ระบบราชการมีประสิทธิภาพและเพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงาน

เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐนี้มีพื้นฐานในทางเทคนิครวมไปจนถึงกระบวนการในระดับที่เทียบเท่ากับเกณฑ์รางวัลของนานาชาติ อันเป็นกรอบแนวคิดในการบริหารจัดการที่สามารถนำมาประยุกต์เพื่อใช้กับการพัฒนาการบริหารราชการ เพื่อให้องค์กรภาครัฐมีกระบวนการทำงานและได้ผลการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลที่ดียิ่งขึ้น โดยมีจุดมุ่งหมายคือประโยชน์สุขของประชาชนและประโยชน์สูงสุดของประเทศชาติ ทั้งนี้เพื่อเป็นการยกระดับการบริหารจัดการของหน่วยงานให้มีภาพลักษณ์ที่ดี รวมไปถึงสามารถส่งมอบคุณค่าที่ดีขึ้นในด้านผลผลิตและบริการให้แก่ผู้ที่มารับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย อีกทั้งยังได้ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาการบริหารจัดการของหน่วยงาน เพื่อเป็นแบบอย่างให้แก่หน่วยงานอื่น ๆ นำไปประยุกต์ใช้ได้

ในงบประมาณปี พ.ศ. 2550 สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดเรื่องการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างเครื่องมือในการยกระดับมาตรฐานการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินองค์กรด้วยตนเอง โดยได้กำหนดเกณฑ์วัดคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐของส่วนราชการต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 หมวด คือ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การจัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2550)

คณะวิศวกรรมศาสตร์เป็นคณะแรกที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นพร้อมกับมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เมื่อปี พ.ศ.2510 (ขณะนั้นใช้ชื่อมหาวิทยาลัยภาคใต้) โดยมีพันธกิจในการผลิตบัณฑิตที่คิดเป็น ทำเป็น มีคุณภาพ และจริยธรรม สร้างองค์ความรู้และเทคโนโลยีที่เหมาะสม เพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมท้องถิ่นเชื่อมโยงสู่สากล บูรณาการองค์ความรู้จากงานวิจัยและงานบริการวิชาการสู่การสอน และสร้างสภาพแวดล้อม เพื่อการเรียนรู้ที่เปิดกว้างต่อสังคม มีเป้าหมายการผลิตบัณฑิตในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เพื่อให้เป็นคนเก่งในวิชาการและวิชาชีพ เป็นคนดี มีบุคลิกภาพ มีความเป็นมนุษย์ดีทั้งกาย (บุคลิก สุขภาพ) วาจา (ปิยวาจา สื่อสารได้ดี) ใจ (มีคุณธรรม จรรยาบรรณ) และเป็นผู้รู้บทบาทหรือหน้าที่ มีชีวิตคน โลกทัศน์ที่เหมาะสม

ทั้งนี้ผู้บริหารคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาระบบคุณภาพจึงมีนโยบายในการสร้างระบบบริหารจัดการคุณภาพให้สอดคล้องตามเกณฑ์บริหารจัดการคุณภาพภาครัฐ (PMQA) ขึ้น เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินตนเองและเพื่อการพัฒนากระบวนการของคณะวิศวกรรมศาสตร์ให้มีมาตรฐานในการทำงานในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

วิธีการศึกษา

1. ขอบเขตการศึกษา

สถานที่ทำการวิจัย คือ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่ โดยครอบคลุมตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 หมวดคือ หมวด 1 การนำองค์กร หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล หมวด 6 การจัดการกระบวนการ และหมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

2. ขั้นตอนการศึกษา

- รวบรวมข้อมูลและสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับ PMQA เพื่อกำหนดเกณฑ์ซึ่งครอบคลุมเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 หมวด และประเด็นในการลงพื้นที่เพื่อเก็บข้อมูล
- ลงพื้นที่เพื่อศึกษา “ลักษณะสำคัญขององค์กร” ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นโดยภาพรวมขององค์กรในส่วนของลักษณะสำคัญขององค์กรซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลลักษณะองค์กรและความท้าทายต่อองค์กร
- ประเมินผลระบบปัจจุบันตามหมวด PMQA โดยประเมินผลระบบตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐทั้ง 7 หมวด ได้แก่ การนำองค์กร การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และกลยุทธ์ การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล การจัดการกระบวนการ และผลลัพธ์การดำเนินการ

3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้บริหาร บุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

4. วิธีการรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

4.1 แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์

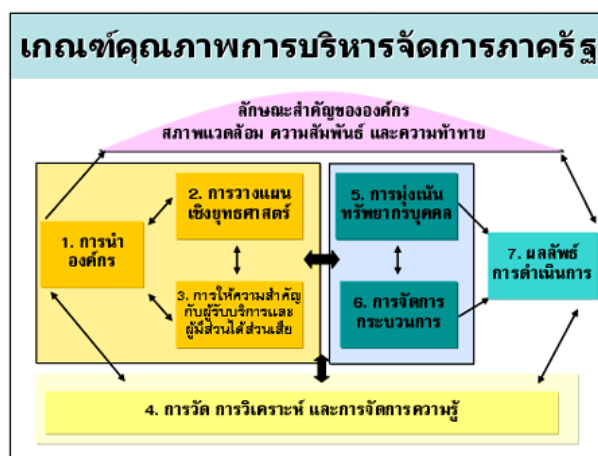
4.2 กรอบแนวคิดรางวัลคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552)

รายละเอียดของเกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐประกอบด้วย 2 ส่วนใหญ่ ๆ ดังนี้ คือ

1. ลักษณะสำคัญขององค์กร เป็นการอธิบายถึงภาพรวมในปัจจุบันของส่วนราชการ สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติภารกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานกับผู้รับบริการ ส่วนราชการอื่น และประชาชนโดยรวมถึงสิ่งสำคัญที่มีผลต่อการดำเนินการ และความท้าทายที่สำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ที่ส่วนราชการเผชิญอยู่ รวมถึงระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของส่วนราชการ

2. เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ประกอบด้วยคำถามต่าง ๆ ในแต่ละหมวด ซึ่งเป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่จะนำส่วนราชการไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศได้ และเกณฑ์ในแต่ละหมวดจะมีความเชื่อมโยงกันระหว่างหมวดต่าง ๆ เพื่อแสดงให้เห็นถึงการบริหารจัดการที่ดีต้องมีความสอดคล้องและบูรณาการกันอย่างเป็นอย่างระบบ ประกอบด้วย 7 หมวด คือ

- หมวด 1 การนำองค์กร
- หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
- หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้
- หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
- หมวด 6 การจัดการกระบวนการ
- หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐ

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (2552)

ทั้งนี้ เกณฑ์ทั้ง 7 หมวด ดังแสดงในภาพประกอบที่ 1 สามารถอธิบายได้เป็น 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่เป็นกระบวนการและส่วนที่เป็นผลลัพธ์

ส่วนที่เป็นกระบวนการ (หมวด 1-6) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินประสิทธิภาพของส่วนราชการ สามารถจัดได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1) กลุ่มการนำองค์กร ประกอบด้วย
 - หมวด 1 การนำองค์กร
 - หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์
 - หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 2) กลุ่มพื้นฐานของระบบ ประกอบด้วย
 - หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และจัดการความรู้
- 3) กลุ่มปฏิบัติการ ประกอบด้วย
 - หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล
 - หมวด 6 การจัดการกระบวนการ

ส่วนที่เป็นผลลัพธ์ (หมวด 7) เป็นเกณฑ์เพื่อใช้ประเมินส่วนราชการใน 4 มิติ ที่มีความสอดคล้องตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ ได้แก่

- มิติด้านประสิทธิผล
- มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ
- มิติด้านการพัฒนาองค์กร

ผลการศึกษา

งานวิจัยนี้ได้ใช้คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐปีงบประมาณ พ.ศ. 2553 ในการดำเนินงานวิจัยในส่วนของการประเมินองค์กรตามเกณฑ์ PMQA ได้ผลการดำเนินงานวิจัย ดังนี้

1. การจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร

ก่อนเริ่มดำเนินการประเมินองค์กรตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ จะต้องจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กร เพื่อให้เข้าใจและเห็นภาพรวมขององค์กร โดยการจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรนับว่าเป็นส่วนสำคัญต่อการประเมินองค์กร ซึ่งนอกจากจะทำให้มองเห็นภาพรวมขององค์กรแล้ว ลักษณะสำคัญขององค์กรยังมีความเชื่อมโยงกับเกณฑ์ในหมวดต่างๆ เพื่อแสดงถึงบริบทขององค์กรที่มีความเชื่อมโยงต่อกัน

สำหรับในส่วนของคณะวิศวกรรมศาสตร์มีรายละเอียดโดยสรุปดังนี้

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์เปิดสอนหลักสูตรวิศวกรรมศาสตร์ระดับปริญญาตรีจำนวน 12 หลักสูตร ปริญญาโทจำนวน 11 หลักสูตร และปริญญาเอกจำนวน 8 หลักสูตร โดยจัดการเรียนการสอนแบบบรรยาย การเรียนในห้องปฏิบัติการ การฝึกภาคสนาม การเรียนรู้จากประสบการณ์จริง การเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ และจัดการเรียนการสอนโดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (problem-based learning, PBL) รวมทั้งส่งเสริมการศึกษาด้วยตนเอง (self-directed learning SDL) นอกจากนี้คณะฯ ยังได้ดำเนินการกิจด้านการวิจัย บริการวิชาการและทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งทั้งหมดนี้ได้นำมารวมกันกับการเรียนการสอนเพื่อตอบสนองต่อพันธกิจของคณะฯ อย่างมีประสิทธิภาพ

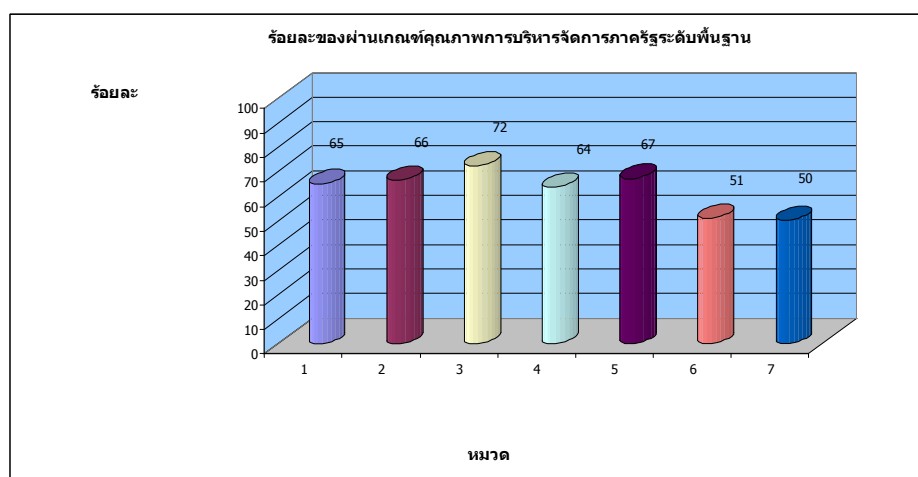
คณะวิศวกรรมศาสตร์มีการดำเนินงานตามนโยบายและทิศทางที่มาจากมติที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ผู้นำระดับสูงประกอบด้วย คณบดี รองคณบดีและผู้ช่วยคณบดีฝ่ายต่างๆ คณบดีเป็นผู้นำสูงสุดของคณะฯ และมอบหมายให้รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้าภาควิชา 7 ภาควิชา และผู้อำนวยการศูนย์/ฝ่าย/

สถานวิจัย/หน่วยวิจัยต่างๆ บริหารงาน โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ

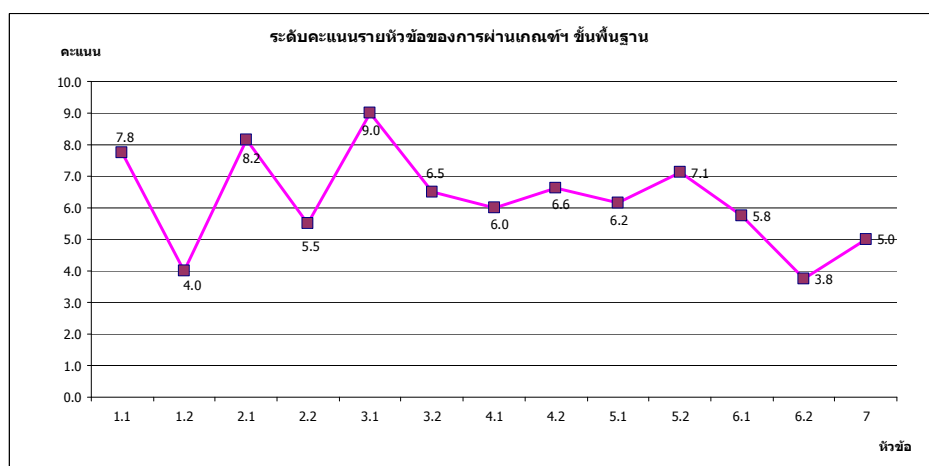
2. ประเมินผลการดำเนินการขององค์กร

เมื่อจัดทำลักษณะสำคัญขององค์กรเพื่อให้เห็นภาพรวมขององค์กรแล้ว ขั้นตอนต่อไปเป็นการรายงานผลการดำเนินการขององค์กร ซึ่งก็คือการตอบคำถามตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ว่าในปัจจุบันคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้ดำเนินการเรื่องต่าง ๆ ซึ่งเป็นข้อกำหนดที่สำคัญขององค์กรที่เป็นเลิศควรจะต้องปฏิบัติไปได้มากน้อยเพียงใด

ผลการประเมินองค์กรด้วยตนเองเชิงคุณภาพคณะวิศวกรรมศาสตร์ดำเนินการประเมินองค์กรด้วยตนเองใน 7 หมวด ครบทุกขั้นตอนตั้งแต่การวางแผน/กำหนดแนวทาง (Approach) ชี้นำไปปฏิบัติ (Deployment) รวมทั้งติดตามประเมินผล แลกเปลี่ยนเรียนรู้ (Learning) และความสอดคล้องของระบบจัดการ (Integration) ซึ่งมีคะแนนการประเมินองค์กรด้วยตนเองใน 7 หมวดดังแสดงในภาพประกอบที่ 2 ผลกราฟร้อยละของการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน และภาพประกอบที่ 3 ผลกราฟระดับคะแนนรายหัวข้อ



ภาพประกอบ 2 ผลกราฟร้อยละของการผ่านเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐระดับพื้นฐาน



ภาพประกอบ 3 ผลกราฟระดับคะแนนรายหัวข้อ

โดยเมื่อพิจารณาในระดับคะแนนในแต่ละหมวดนั้นจะเห็นว่า

หมวด 1 การนำองค์กร ซึ่งเป็นการรายงานผลการดำเนินการว่าผู้บริหารมีการดำเนินการอย่างไรในเรื่องวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ระยะสั้นและระยะยาว ค่านิยม และความคาดหวังในผลการดำเนินการ รวมถึงการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การสร้างนวัตกรรม รวมถึงการกำกับดูแลตนเองที่ดี และดำเนินการเกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อชุมชน

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีการกำหนดทิศทางของส่วนราชการ และการกำกับดูแลตนเองที่ดี มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจไปสู่บุคลากร ผู้บริหารมีการส่งเสริมให้มีกระบวนการและกิจกรรมการเรียนรู้ แต่ยังคงขาดในส่วนของการติดตามและการทบทวนการปฏิบัติงาน หลักฐานการดำเนินงาน และยังไม่มีการจัดการผลการทบทวนทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ เป็นการรายงานผลการดำเนินการในการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมทั้งแผนปฏิบัติราชการ และการถ่ายทอดเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์หลัก รวมถึงแผนปฏิบัติราชการที่ได้จัดทำไว้ เพื่อนำไปปฏิบัติและการวัดผลความก้าวหน้า

คณะวิศวกรรมศาสตร์ มีการกำหนดทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ และจัดทำเป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ เพื่อชี้แนะและสร้างความแข็งแกร่งของผลการดำเนินการโดยรวมอย่างชัดเจน แต่ยังคงขาดในส่วนของการดำเนินงานและเอกสารบางส่วนในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และยังไม่มีการดำเนินงานในส่วนของการบริหารความเสี่ยง

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการรายงานผลการดำเนินการว่าสถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดความต้องการ ความคาดหวัง และความนิยมชมชอบของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างไร รวมถึงมีการดำเนินการอย่างไรในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีความพึงพอใจ และนำไปสู่การกล่าวถึงสถาบันในทางที่ดี

คณะวิศวกรรมศาสตร์มีการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นอย่างดี มีระบบที่ชัดเจนในการรับฟังความต้องการ และระบบจัดการข้อร้องเรียน รวมไปถึงการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมผ่านกิจกรรมต่าง ๆ แต่ยังคงขาดในส่วนของการติดตาม และทบทวนผลการดำเนินงานในส่วนของการจัดการข้อร้องเรียน รวมไปถึงการแสดงผลงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน และยังไม่มีการวัดในส่วนของความไม่พึงพอใจ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ เป็นการรายงานผลการดำเนินการว่าสถาบันอุดมศึกษาเลือก รวบรวม วิเคราะห์ จัดการและปรับปรุงข้อมูลและสารสนเทศ และจัดการความรู้ได้อย่างไร

คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้มีแนวทางการเลือก และรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการติดตามผลการปฏิบัติงานตามแผนงาน และตัวชี้วัดที่สามารถดำเนินการติดตามผลการดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายของรัฐ ยุทธศาสตร์ และพันธกิจ ของมหาวิทยาลัย โดยมีฐานข้อมูลที่ทันสมัยและสามารถเข้าถึงได้ แต่ยังคงขาดในส่วนของการเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงการรายงานผลการปฏิบัติงาน การทบทวนและการติดตามผลการดำเนินงาน

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล เป็นการรายงานผลการดำเนินการว่า ระบบงาน และระบบการเรียนรู้ของบุคลากรและการสร้างแรงจูงใจ ช่วยให้บุคลากรพัฒนาตนเองและใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่เพื่อให้มุ่ง

ไปในแนวทางเดียวกันกับเป้าประสงค์และแผนปฏิบัติการโดยรวมของสถาบันอย่างไร รวมทั้งรายงานถึงความใส่ใจการสร้างและรักษาสภาพแวดล้อมในการทำงาน สร้างบรรยากาศที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งจะนำไปสู่ผลการดำเนินงานที่เป็นเลิศ และความเจริญก้าวหน้าของบุคลากรและสถาบัน

คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้ตระหนักอยู่เสมอว่าสินทรัพย์ที่มีมูลค่าสูงสุดในองค์กรคือทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้น จึงให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อบุคลากรทุกฝ่ายทั้งในด้านกรวางแผนความก้าวหน้าในสายงาน และความพึงพอใจของบุคลากร โดยคณะฯ ได้มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกปี และนำผลการประเมินความพึงพอใจเสนอคณบดี เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคณะฯ ให้ดีขึ้น ส่วนการสร้างขวัญกำลังใจนั้น คณะฯ ได้สนับสนุนให้ทุกหน่วยงานจัดการประชุมสัมมนานอกสถานที่เป็นประจำทุกปีเพื่อเป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในหน่วยงาน ทั้งยังจะได้ร่วมกันวางแผนให้หน่วยงาน รวมไปถึงหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงการทำงานของหน่วยงาน และเป็นการพักผ่อนไปพร้อมกัน แต่ยังคงขาดในส่วนของการแสดงหลักฐานผลการติดตามการดำเนินงานตามแผน รวมไปถึงความสอดคล้องของแผนการพัฒนากุศลาคาร

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ เป็นหมวดหลักของเกณฑ์ในด้านกระบวนการที่สำคัญทั้งหมดในเกณฑ์ หมวดนี้เป็นที่รวมของข้อกำหนดต่างๆ เพื่อให้การจัดการกระบวนการมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้กำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุนโดยคำนึงถึงการสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวอย่างเช่น การจัดทำหลักสูตรการเรียนการสอน โดยได้มีการพิจารณาประเด็นที่เกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ของสถาบัน แต่ยังคงขาดในส่วนจรรยาบรรณในด้านการติดตาม การทบทวนผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด โดยยังไม่มียุทธศาสตร์เป็นทางการและการออกแบบกระบวนการบางส่วนยังไม่ชัดเจน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ เป็นหมวดที่สถาบันอุดมศึกษาจะได้ตรวจสอบผลการดำเนินงานว่าได้บรรลุผลตามเป้าหมายยุทธศาสตร์หรือไม่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอย่างไร ประสิทธิภาพการบริหารงานผลที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดต่าง ๆ เป็นเช่นไร และผลการพัฒนาองค์กรเป็นอย่างไร ซึ่งเป็นผลลัพธ์ตามมิติต่าง ๆ ของคำรับรองการปฏิบัติราชการ และตัวชี้วัดเชิงกระบวนการ

คณะวิศวกรรมศาสตร์ได้มีการตรวจประเมินผลการดำเนินการและแนวโน้มของส่วนราชการในมิติต่างๆ อันได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร พบว่ายังต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนนี้ค่อนข้างมาก

การอภิปรายผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

ในการประเมินระบบคุณภาพของคณะวิศวกรรมศาสตร์ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ทั้ง 7 หมวด สรุปได้ดังนี้

หมวด 1 การนำองค์กร จากการศึกษาพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีการกำหนดทิศทางการทำงานที่ชัดเจน ครอบคลุมวิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ โดยมีการสื่อสารเพื่อถ่ายทอดทิศทางดังกล่าวสู่บุคลากร เช่น การสื่อสารผ่านทางเว็บไซต์ สายตรงคณบดี และทาง e-office ผู้บริหารมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจไปสู่บุคลากร ซึ่งเป็นหลักการที่ใช้กันโดยทั่วไปในองค์กรต่างประเทศทางด้านการบริหารจัดการ (Bruce Murray, 1996) รวมไปถึงการส่งเสริมให้มีกิจกรรมการเรียนรู้เพื่อให้เกิดการบูรณาการและสร้างความผูกพันภายใน

สถาบัน เช่น กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ซึ่งการร่วมมือกันในองค์กรจะช่วยพัฒนากิจกรรมการเรียนการสอนและการแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ (Bruce Murray, 1996) ทั้งนี้ผู้บริหารได้มีการกำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญ โดยมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการเพื่อนำผลมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดีขึ้น นอกจากนี้คณะฯ ยังมีการกำกับดูแลตนเองที่ดีโดยมีแผนปฏิบัติการประจำปีและมีการจัดทำคู่มือจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ แต่ทางคณะฯ ยังไม่ได้มีมาตรการในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคม จากผลการประเมินในหมวดนี้พบว่าได้คะแนน 65 เปอร์เซนต์ ซึ่งในส่วนของคะแนนที่ขาดหายไปเป็นผลมาจากการขาดหลักฐานในการดำเนินงานและเอกสารบางส่วนในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และคณะฯ ยังไม่มีวิธีการหรือมาตรการที่กำหนดไว้เพื่อนำไปปฏิบัติในการจัดการผลกระทบทางลบที่เกิดขึ้นต่อสังคมอันเป็นผลมาจากการดำเนินการของคณะฯ

หมวด 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ จากการศึกษาพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีการกำหนดขั้นตอนและกรอบเวลาที่เหมาะสม รวมถึงการระบุผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนในการจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี ซึ่งกระบวนการในการจัดทำได้มีการศึกษาและวิเคราะห์แผนพัฒนามหาวิทยาลัยแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว (พ.ศ. 2551-2565) ของสำนักงานการอุดมศึกษา และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) ตามยุทธศาสตร์การพัฒนาคูณภาพคนและสังคมไทยฯ ซึ่งทางผู้บริหารจะใช้ช่องทางในการสื่อสารและทำความเข้าใจไปยังบุคลากรในทุกภาควิชา/หน่วยงาน โดยผ่านช่องทางหลักซึ่งเป็นช่องทางที่หน่วยงานทั่วไปใช้ คือ การประชุมคณะทำงาน การประชุมสัมมนา รวมทั้งมีการเผยแพร่เอกสารทางหน้าเว็บไซต์หลักของคณะฯ เช่นเดียวกับแนวคิดที่ว่ากลยุทธ์กับการวางแผนการปฏิบัติงานจะส่งผลต่อประสิทธิผลในการบริหารงาน (Claudine Umashev, 2002) โดยในการจัดทำแผนจะมีการนำปัจจัยทั้งภายในและภายนอกที่สำคัญและสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปมาใช้ประกอบการวิเคราะห์ เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ ความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากผลการประเมินในหมวดนี้พบว่าได้คะแนน 66 เปอร์เซนต์ ซึ่งในส่วนของคะแนนที่ขาดหายไปเป็นผลมาจากการขาดหลักฐานในการดำเนินงานและเอกสารบางส่วนในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และยังไม่มีการดำเนินงานในส่วนของการบริหารความเสี่ยง

หมวด 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากการศึกษาพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์ได้แบ่งผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ดังนี้ ผู้รับบริการภายนอก ได้แก่ นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต และผู้รับบริการทุกภาคส่วนทั้งองค์กรภาครัฐและเอกชน ผู้รับบริการภายใน ได้แก่ บุคลากรของคณะฯ (สายอาจารย์และสายสนับสนุน) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ สภาวิศวกร ผู้ส่งมอบ/ผู้ให้ทุน (ทุนการศึกษา/ทุนวิจัย ฯลฯ) ศิษย์เก่า นักเรียนระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย และมหาวิทยาลัย โดยมีการสื่อสารผ่านทางช่องทางต่าง ๆ เช่นเดียวกับหน่วยงานรัฐทั่วไป เช่น ทางเว็บไซต์ โทรศัพท์/โทรสาร หนังสือราชการ เป็นต้น มีระบบในการรวบรวมข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการดำเนินงานของคณะฯ เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้มีความเหมาะสม ซึ่งเป็นการพัฒนาและสนับสนุนสำหรับการดำเนินงานของคณะฯ เพื่อให้ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของสิ่งแวดล้อมและความต้องการของผู้รับบริการ และเป็นแนวคิดที่คล้ายคลึงกับสถานศึกษาที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (Richland College, 2005) คณะฯ ยังได้มีการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น เครือข่ายศิษย์เก่า และกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับนักศึกษา รวมไปถึงมีการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้การปรึกษาหารือร่วมกัน และมีการร่วมมือผ่านกิจกรรมต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ คณะฯ มีการวัดความพึงพอใจของนักศึกษาและผู้

ที่เกี่ยวข้องในแต่ละกลุ่มตามที่ได้กำหนดไว้ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการ แต่ยังไม่ได้นำดำเนินการในส่วนของการวัดความไม่พึงพอใจ ทั้งนี้วัฒนธรรมการมุ่งเน้นที่ผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง เป็นปัจจัยสำคัญของความสำเร็จของการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรและเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อการบริหารของผู้บังคับบัญชา (Lee man, 2002) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านการมุ่งเน้นลูกค้าและตลาดที่เป็นการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าทั้งภายในและภายนอกที่มีผลต่อหน่วยงานหรือองค์กร (เสน่ห์ ชูตระกูล, 2550) คนละ มีคู่มือในการให้บริการของบุคลากรแต่ยังขาดในส่วนของการติดต่อราชการของการให้บริการในแต่ละงาน ผลการประเมินในหมวดนี้พบว่าได้คะแนน 72 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งในส่วนนี้ของคะแนนที่ขาดหายไปเป็นผลมาจากการขาดหลักฐานในการดำเนินงานและเอกสารบางส่วนในการติดตามผลการปฏิบัติงาน และยังไม่มีการดำเนินงานในการวัดความไม่พึงพอใจ และคู่มือการติดต่อราชการ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ จากการศึกษาพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีระบบฐานข้อมูลที่ช่วยสนับสนุนการดำเนินงานที่ครอบคลุม ถูกต้องและทันสมัย โดยมีการพัฒนาโปรแกรมและระบบฐานข้อมูล เพื่อใช้สำหรับการเรียนการสอน การบริหารจัดการ และการปฏิบัติงานภายใน จำนวน 53 โปรแกรม คณะ มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านนักศึกษา บุคลากร หลักสูตร การเงินและระบบภาวะการมีงานทำของบัณฑิต โดยมีการพัฒนาและปรับปรุงตามรูปแบบมาตรฐานกลางที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดทั้ง 5 ฐานข้อมูล และมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้นักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้อย่างเหมาะสม รวมไปถึงมีการใช้เทคโนโลยีการสอนผ่านระบบเครือข่าย ซึ่งไม่เพียงใช้เพื่อการสอน แต่เป็นเครื่องมือสำหรับการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็น การมอบหมายงาน และมีการประเมินผลโดยเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเช่นเดียวกับสถานศึกษาที่ได้รับรางวัลคุณภาพแห่งชาติของประเทศสหรัฐอเมริกา (Richland College, 2005) มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้และนำไปปฏิบัติ แต่ยังคงต้องทำการพัฒนาระบบติดตาม เฝ้าระวังและเตือนภัย (Warning System) เกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน ผลการประเมินในหมวดนี้พบว่าได้คะแนน 64 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งในส่วนนี้ของคะแนนที่ขาดหายไปเป็นผลมาจากการขาดหลักฐานในการดำเนินงานและ เอกสารที่แสดงให้เห็นถึงการรายงานผลการปฏิบัติงาน การทบทวนและการติดตามผลการดำเนินงาน รวมไปถึงเอกสารการทบทวนข้อมูลที่เป็นในการดำเนินการหรือติดตามในกระบวนการที่สร้างคุณค่า

หมวด 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล จากการศึกษาพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีการจัดระบบบริหารงานบุคคลซึ่งสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของคณะ มีกระบวนการกำหนดปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ความพึงพอใจของบุคลากร และการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของบุคลากรทุกปี และนำผลการประเมินความพึงพอใจเสนอคณะ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคณะให้ดีขึ้น มีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิผลและเป็นธรรม รวมทั้งมีการแจ้งผลการประเมินให้บุคลากรทราบเพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงานให้ดีขึ้น โดยในระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีจะนำผลการประเมินการดำเนินงานของผู้บริหารระดับภาควิชาและหน่วยงานไปเชื่อมโยงกับการขึ้นเงินเดือน นอกจากนี้การจ่ายเงินโบนัสจะเชื่อมโยงกับผลการประเมินผลการดำเนินงานของหัวหน้าภาควิชาและหน่วยงานเช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดที่ว่าบุคลากรให้ความสำคัญกับระบบรางวัล (Fritz, 2001) ซึ่งอาจเป็นการให้รางวัลตอบแทนเฉพาะบุคคลหรือกลุ่มงาน (Daniel D. Seanor, 2004) คณะ ยังได้มีการส่งเสริมให้คณาจารย์มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ รวมไปถึงการส่งเสริมการ

ปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ โดยมีการกำหนดจรรยาบรรณวิชาชีพคณาจารย์ตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยประกาศ คณะฯ มีแผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคลประจำปี แผนปฏิบัติการ (Action Plan) การบริหารทรัพยากรบุคคล และแผนพัฒนาบุคลากรตามแผนกลยุทธ์ในการบริหารทรัพยากรบุคคลที่เป็นรูปธรรม คณะฯ มีแผนการสร้างควมก้าวหน้าให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อีกทั้งมีการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรให้มีก้าวหน้าในอาชีพ สำหรับบุคลากรสายสนับสนุนคณะฯ พยายามกระตุ้นให้ทำผลงานเพื่อขอรับการประเมินเป็นผู้ชำนาญการโดยการเชิญวิทยากรมาบรรยายในประเด็นที่เกี่ยวข้อง เชิญวิทยากรมาในการประชุมเชิงปฏิบัติการในการทำวิจัยสถาบัน สนับสนุนให้เจ้าหน้าที่บุคคล บุคลากรที่กำลังทำผลงาน และผู้ดำรงตำแหน่งระดับ 6 ไปประชุมเชิงปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับการทำผลงานเพื่อขอรับการประเมินเป็นผู้ชำนาญการ ผลการประเมินในหมวดนี้พบว่าได้คะแนน 67 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งในส่วนของคะแนนที่ขาดหายไปเป็นผลมาจากการขาดในส่วนของการแสดงหลักฐานผลการติดตามการดำเนินงานตามแผน รวมไปถึงความสอดคล้องของแผนการพัฒนาบุคลากร

หมวด 6 การจัดการกระบวนการ จากการศึกษาพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์มีการกำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่าจากยุทธศาสตร์ พันธกิจ และความต้องการของนักศึกษาและผู้ที่เกี่ยวข้อง โดยผู้บริหารระดับสูงเป็นผู้กำหนดกระบวนการที่สร้างคุณค่า ซึ่งพิจารณาจากวิสัยทัศน์ พันธกิจ เงื่อนไขความจำเป็นของสถานการณ์ปัจจุบันและสิ่งที่คาดว่าจะเกิดขึ้นในอนาคตในแต่ละพันธกิจ และความคาดหวังของผู้ใช้บริการ รวมทั้งการคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้บริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งหมด จากนั้นผู้บริหารระดับสูงจะทำการพิจารณาถึงความพร้อมด้านทรัพยากรของคณะฯ และความเชื่อมโยงของงานในการดำเนินกระบวนการหลักดังกล่าว เพื่อกำหนดว่ากระบวนการดังกล่าวต้องดำเนินการเองโดยใช้ทรัพยากรภายในหรือประสานหน่วยงานภายนอกเป็นผู้ดำเนินการ เช่น งานทะเบียนกลาง มหาวิทยาลัย กระบวนการที่สร้างคุณค่า ได้แก่ กระบวนการจัดการหลักสูตรและการเรียนการสอน กระบวนการด้านการวิจัย กระบวนการด้านบริการวิชาการแก่สังคม ทั้งนี้ผู้บริหารระดับสูงจะกำหนดคณะทำงานหรือผู้รับผิดชอบในกระบวนการหลักเพื่อรับผิดชอบในการออกแบบและสร้างนวัตกรรมในกระบวนการทำงาน และหากมีการปรับเปลี่ยนใด ๆ ก็จะมีการนำเสนอต่อคณะกรรมการประจำคณะในการตัดสินใจ เช่นเดียวกับแนวคิดที่มุ่งเน้นไปยังข้อมูลและการพัฒนากระบวนการในการรวบรวมข้อมูลที่วัดได้ทั้งหมด เพื่อนำมาวิเคราะห์และใช้ในการตัดสินใจ (Daniel D. Seanor, 2004) ในส่วนของระบบรองรับภาวะฉุกเฉินของคณะฯ ได้มีการจัดระบบงานและสถานที่ทำงานที่มีการเตรียมพร้อมต่อภัยพิบัติหรือภาวะฉุกเฉิน โดยคำนึงถึงการป้องกัน การจัดการความต่อเนื่องของการดำเนินการ และการฟื้นฟู ได้แก่ แผนซ้อมรับภัยพิบัติด้านอัคคีภัย แผนป้องกันการก่อวินาศกรรม รวมทั้งการติดตั้งระบบที่วิจิตรพิสดาร ระบบไฟฟ้าฉุกเฉินทางบันไดขึ้นลงอาคารเรียน ระบบสำรองข้อมูลสำหรับเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในด้านการจัดการกระบวนการ ได้แก่ การจัดทำเอกสารคู่มือการปฏิบัติงานที่มีอำนาจต่อกระบวนการปฏิบัติงาน (เสน่ห์ ชูตระกูล, 2550) ผลการประเมินในหมวดนี้พบว่าได้คะแนน 51 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งในส่วนของคะแนนที่ขาดหายไปเป็นผลมาจากการขาดในส่วนของการละเอียดในด้านเอกสารในการติดตาม การทบทวนผลการดำเนินงาน และการปรับปรุงกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด โดยยังไม่มีระบบอย่างเป็นทางการและการออกแบบกระบวนการบางส่วนยังไม่ชัดเจน

หมวด 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ จากการศึกษาพบว่าคณะวิศวกรรมศาสตร์สามารถดำเนินงานได้ตามตัวชี้วัดหลักการประเมินคุณภาพภายนอกและภายในสถาบัน โดยตัวชี้วัดหลักจากการประเมินคุณภาพภายในจากการประเมินของคณะกรรมการที่มาจากการแต่งตั้งซึ่งเป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย และตัวชี้วัดหลักจากการประเมินคุณภาพภายนอกจากการประเมินของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การเอกชน) โดยมีระบบการดำเนินการในระดับดี-ดีมาก แต่ยังคงขาดในส่วนของการจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยง แผนพัฒนาขีดสมรรถนะของบุคลากร หรือแผนพัฒนาบุคลากร ผลการประเมินในหมวดนี้พบว่าได้คะแนน 50 เปอร์เซ็นต์ ซึ่งในส่วนของคุณค่าที่ขาดหายไปเป็นผลมาจากการขาดในส่วนของการละเอียดยในการดำเนินงานในมิติต่างๆ อันได้แก่ มิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งพบว่ายังต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาในส่วนนี้ค่อนข้างมาก

ข้อเสนอแนะ

การประเมินองค์กรด้วยตนเองนอกจากจะทำให้องค์กรได้รับทราบสถานะและสามารถสำรวจสภาพการดำเนินการในปัจจุบันขององค์กรว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลดีเพียงใดแล้ว ยังทำให้องค์กรสามารถทำไปวางแผนในการพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานต่อไปได้อีกด้วย ซึ่งองค์กรสามารถทำการเปรียบเทียบกับเกณฑ์ PMQA ใน 7 หมวด อันได้แก่ 1) การนำองค์กร 2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ 3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4) การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ 5) การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล 6) การจัดการกระบวนการ และ 7) ผลลัพธ์การดำเนินงาน เพื่อให้เกิดการพัฒนาในองค์กรให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

จากการประเมินตนเองดังกล่าว ทำให้ทราบว่า คณะวิศวกรรมศาสตร์มีทั้งจุดแข็ง และโอกาสในการปรับปรุงองค์กร (จุดอ่อน) ซึ่งจะได้ทำการวิเคราะห์จุดแข็งและโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement : OFI) และจัดลำดับความสำคัญต่อไป หลังจากนั้นจึงใช้เครื่องมือการจัดการต่าง ๆ เพื่อประยุกต์ใช้ปรับปรุงระบบ จากการวิเคราะห์ขั้นต้นพบว่าหมวด 6 และหมวด 4 มีระดับคะแนนประเมินน้อยที่สุดตามลำดับ โดยสามารถนำเครื่องมือการจัดการต่าง ๆ มาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาระบบ เช่น การใช้ Productivity Concept สำหรับหมวด 6 และการใช้ Knowledge Management สำหรับหมวด 4 เป็นต้น และควรดำเนินการพัฒนาในประเด็นดังกล่าวเพื่อมุ่งสู่ความเป็นองค์กรชั้นนำในระดับสากลตามเกณฑ์มาตรฐานต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้ได้รับการสนับสนุนจาก บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประเภททุนอุดหนุนการวิจัยเพื่อวิทยานิพนธ์ ประจำปีงบประมาณ 2552

บรรณานุกรม

เสนห์ ชูตระกูล. 2550. “การใช้เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในการพัฒนาการบริหารองค์กรสู่ความเป็นเลิศในอุตสาหกรรมแม่พิมพ์ ในเขต กทม. และปริมณฑล”, วิทยานิพนธ์

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี
ราชมงคลธัญบุรี. (สำเนา)

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2553. “คู่มือคำอธิบายตัวชี้วัด การพัฒนาคุณภาพการบริหาร
จัดการภาครัฐเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2553”, [ออนไลน์]. สืบค้นได้
จาก http://www.opdc.go.th/special.php?spc_id=4&content_id=1444. (วันที่สืบค้น
25 ธันวาคม 2552).

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2552. “เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ พ.ศ. 2550”,
[ออนไลน์]. สืบค้นได้จาก http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=2&content_id=599. (วันที่สืบค้น 3 มีนาคม 2552).

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2552. “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหาร
กิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546”, [ออนไลน์]. สืบค้นได้จาก <http://www.dld.go.th/region4/ssr/%C7%D4%B8%D5%A1%D2%C3%BA%C3%D4%CB%D2%C3%A1%D4%A8%A1%D2%C3%BA%E9%D2%B9%E0%C1%D7%CD%A7%B7%D5%E8%B4%D5%20%BE.%C8.%202546.htm>. (วันที่สืบค้น 3 มีนาคม 2552).

คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2552. “ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบ
บริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2546”, [ออนไลน์]. สืบค้นได้จาก
<http://esdg.excise.go.th/kidsadeeka.doc>. (วันที่สืบค้น 3 มีนาคม 2552).

Bruce Murray. 1996. “Total Quality Management in Education : The Empowerment of a
school community”, [Online]. Available from <http://digitalcommons.unl.edu/dissertations/AAI9628249/>. (Access date : 16 March 2009).

Claudine Umasshev. 2002. “Design and implementation criteria for the effectiveness of
the Balanced scorecard in public sector organization”, [Online]. Available from
<http://www.bus.qut.edu.au/research/thesiscatalo/showrecord.php?id=59>.
(Access date : 16 March 2009).

Dettmann, Paul E. 2004. “Administrators, Faculty, and Staff/ support staff/ Support Staff
Perceptions of MBNQA Educational Criteria Implementation at the University of
Wisconsin Stout”, [Online]. Available from <http://scholar.lib.vt.edu/theses/available/etd-07152004-120938/>. (Access date : 1 December 2008).

Daniel D. Seanor. 2004. “Analysis of the leadership of UW-STOUT in winning the
MBNQA in education”, [Online]. Available from <http://digitalcommons.unl.edu/dissertations/AAI3142100/>. (Access date : 15 March 2009).

- Fritz, Susan Marie. 2001. "A Quality Assessment Using The Baldrige Criteria: Non-Academic Service Units in a Large University", [Online]. Available from <http://digitalcommons.unl.edu/dissertations/AAI9333964/>. (Access date : 1 February 2010).
- Lee man, Choy. 2002. "Development and validation of a Total Quality Management for Service (TQMS) model", [Online]. Available from <https://dspace.lib.cuhk.edu.hk/handle/2006/57608>. (Access date : 1 February 2010).
- Richland College. 2005. "2005 Award Recipient Application Summaries", [Online]. Available from http://www.baldrige.nist.gov/Contacts_Profiles.htm. (Access date : 15 March 2009).