

บทที่ ๔

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง การศึกษาสภาพ ปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

4.1 สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

4.2 สภาพการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

4.2.1 จากแบบสอบถามสภาพ ปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

4.2.2 จากแบบสัมภาษณ์สภาพ ปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

4.3 ปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

4.3.1 จากแบบสอบถามสภาพ ปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

4.3.2 จากแบบสัมภาษณ์สภาพ ปัญหาและแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

4.4 ข้อเสนอแนะและแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ

4.1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับสถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 แสดงสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวนคน	ร้อยละ
ตำแหน่ง		
ผู้อำนวยการ	4	4.04
รองผู้อำนวยการ	8	8.08
อาจารย์	87	87.88
รวม	99	100
วุฒิการศึกษา		
ปริญญาตรี	3	3.03
ปริญญาโท	78	78.79
ปริญญาเอก	18	18.18
รวม	99	100
อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	3	3.03
ระหว่าง 31-40 ปี	17	17.17
ระหว่าง 41-50 ปี	45	45.46
มากกว่า 50 ปีขึ้นไป	34	34.34
รวม	99	100

จากตาราง ที่ 4.1 พบว่าสถานภาพทั่วไปเป็นตำแหน่งอาจารย์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.88 รองผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 8.08 ผู้อำนวยการ คิดเป็นร้อยละ 4.04 ตามลำดับ มีระดับวุฒิการศึกษามากที่สุด ปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 78.79 ปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 18.18 ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.03 มีอายุมากที่สุดระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 45.46 อายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 34.34 อายุระหว่าง 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.17 และอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.03 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์สภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ตารางที่ 4.2 สภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ โดยรวม 7 หมวด

การบริหารจัดการ	สภาพการบริหาร			ปัญหา		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
หมวดที่ 1 การนำองค์กร	3.94	.56	มาก	2.49	.79	น้อย
หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	3.88	.57	มาก	2.57	.88	ปานกลาง
หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.82	.75	มาก	2.31	.80	น้อย
หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้	3.67	.67	มาก	2.66	.78	ปานกลาง
หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	3.58	.80	มาก	2.77	.88	ปานกลาง
หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ	3.62	.74	มาก	2.62	.88	ปานกลาง
หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	3.68	.78	มาก	2.50	.89	ปานกลาง
ภาพรวม	3.74	.69	มาก	2.56	.84	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่าสภาพปัจจุบันการบริหารจัดการคุณภาพ โดยรวม 7 หมวด มีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 โดยหมวดที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ คือ หมวดที่ 1 การนำองค์กรค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับและหมวดที่มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินการน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ในส่วนของปัญหาภาพรวมมีปัญหายุ่งยากอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.56 หมวดที่มีปัญหามากที่สุด 3 ลำดับ คือ หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์ การจัดการความรู้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 ตามลำดับ และหมวดที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31

ตารางที่ 4.3 สภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม สำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในหมวดที่ 1 การนำองค์กร

หมวดที่ 1 การนำองค์กร	สภาพการบริหาร			ปัญหา		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ และความคาดหวังในการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูง	3.88	.78	มาก	2.76	1.15	ปานกลาง
2. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้บริหารระดับสูง	4.01	.74	มาก	2.44	.96	น้อย
3. การกระจายงานและอำนาจการตัดสินใจให้กับบุคลากรระดับต่างๆของผู้บริหารระดับสูง	3.86	.77	มาก	2.63	1.02	ปานกลาง
4. การสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้ พัฒนาตนเอง และสร้างสรรค์นวัตกรรมของผู้บริหารระดับสูง	4.08	.86	มาก	2.38	1.02	น้อย
5. การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหารระดับสูง	3.92	.67	มาก	2.48	1.00	น้อย
6. การช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมสังคม/ชุมชนและความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารระดับสูง	3.93	.75	มาก	2.23	.88	น้อย
ภาพรวม	3.94	.56	มาก	2.49	.79	น้อย

จากตารางที่ 4.3 พบว่าสภาพปัจจุบันการบริหารจัดการคุณภาพในหมวดที่ 1 การนำองค์กร ภาพรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 โดยข้อที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ข้อ 4 การสนับสนุนให้บุคลากรได้เรียนรู้ พัฒนาตนเองและสร้างสรรค์นวัตกรรมของผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ข้อ 2 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ข้อ 6 การช่วยเหลือสนับสนุนกิจกรรมสังคม/ชุมชนและความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินการน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 การกระจายงานและอำนาจการตัดสินใจให้กับบุคลากรระดับต่างๆของผู้บริหารระดับสูงค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ในส่วนของปัญหาภาพรวมมีปัญหายุ่งในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 สำหรับข้อที่มีปัญหามากที่สุด 3 ลำดับ คือ ข้อ 1 การกำหนดวิสัยทัศน์ ค่านิยม เป้าประสงค์ และความคาดหวังในการดำเนินการของผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.76 ข้อ 3 การกระจายงานและอำนาจการตัดสินใจให้กับบุคลากรระดับต่างๆของผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 ข้อ 5 การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของผู้บริหาร

ระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.48 ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 6 การช่วยเหลือ สนับสนุนกิจกรรมสังคม/ชุมชนและความรับผิดชอบต่อสังคมของผู้บริหารระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.23

ตารางที่ 4.4 สภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัด กระทรวงกลาโหม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ใน หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	สภาพการบริหาร			ปัญหา		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1.การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกก่อนการจัดทำยุทธศาสตร์	3.93	.70	มาก	2.48	1.03	น้อย
2. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการจัดทำยุทธศาสตร์	4.05	.78	มาก	2.43	1.07	น้อย
3. การถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ให้กับบุคลากรในองค์กรอย่างทั่วถึง	3.93	.74	มาก	2.47	1.06	น้อย
4. การกำหนดกลยุทธ์หลักและแผนปฏิบัติการราชการสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์	3.92	.71	มาก	2.54	1.14	ปานกลาง
5. การนำแผนปฏิบัติการที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติจริง	4.01	.74	มาก	2.57	1.00	ปานกลาง
6.การวัดและประเมินผลความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการ	3.72	.81	มาก	2.75	.97	ปานกลาง
7.การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์	3.66	.85	มาก	2.68	.96	ปานกลาง
ภาพรวม	3.88	.57	มาก	2.57	.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่าสภาพปัจจุบันการบริหารจัดการคุณภาพในหมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ ภาพรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 โดยข้อที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ข้อ 2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการจัดทำยุทธศาสตร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ข้อ 5 การนำแผนปฏิบัติการที่กำหนดไปสู่การปฏิบัติจริง ค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.01 ข้อ 1 การวิเคราะห์สภาพแวดล้อมภายในและภายนอกก่อนการจัดทำยุทธศาสตร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เช่นเดียวกับข้อ 3 การถ่ายทอดประเด็นยุทธศาสตร์ให้กับบุคลากรในองค์กร อย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 3.93 ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินการน้อยที่สุด คือ ข้อ 7 การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ในส่วนของปัญหาภาพรวมมี ปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 สำหรับข้อที่มีปัญหามากที่สุด 3 ลำดับ คือ ข้อ 6 การวัดและประเมินผลความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.75 ข้อ 7 การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.68 ข้อ 5 การนำแผนปฏิบัติการที่กำหนดไปสู่ การปฏิบัติจริง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.57 ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กรในการจัดทำยุทธศาสตร์ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.43

ตารางที่ 4.5 สภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัด กระทรวงกลาโหม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐ ในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

หมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	สภาพการบริหาร			ปัญหา		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น	3.76	.92	มาก	2.41	1.05	น้อย
2. การดำเนินการโดยให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.82	.89	มาก	2.31	.93	น้อย
3. การสร้างเครือข่ายและความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.86	.75	มาก	2.30	.84	น้อย
4. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3.85	.88	มาก	2.22	.89	น้อย
ภาพรวม	3.82	.75	มาก	2.31	.80	น้อย

จากตารางที่ 4.5 พบว่าสภาพปัจจุบันการบริหารจัดการคุณภาพในหมวดที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ภาพรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 โดยข้อที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 3 การสร้างเครือข่าย

และความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินการน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ในส่วนของปัญหาภาพรวมมีปัญหาอยู่ในระดับน้อย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.31 สำหรับข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ ข้อ 1 การศึกษาความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยเปิดช่องทางรับฟังความคิดเห็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.22

ตารางที่ 4.6 สภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหม และสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในหมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้

หมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	สภาพการบริหาร			ปัญหา		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1.การวิเคราะห์ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน	3.50	.90	มาก	2.66	1.06	ปานกลาง
2. การประเมินความต้องการเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็น	3.44	.96	ปานกลาง	2.63	1.03	ปานกลาง
3. การหาแหล่งความรู้ทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา	3.88	.73	มาก	2.42	.92	น้อย
4. การให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน	3.98	.87	มาก	2.36	.95	น้อย
5.การนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน	3.76	.89	มาก	2.60	1.04	ปานกลาง
6.การมีระบบฐานข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติ	3.50	.87	มาก	2.94	.99	ปานกลาง
7.การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้	3.64	1.01	มาก	2.83	1.17	ปานกลาง
ภาพรวม	3.67	.67	มาก	2.66	.78	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.6 พบว่าสภาพปัจจุบันการบริหารจัดการคุณภาพในหมวดที่ 4 การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ ภาพรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 โดย

ข้อที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ข้อ 4 การให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ข้อ 3 การหาแหล่งความรู้ทั้งภายในและภายนอกเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ข้อ 5 การนำความรู้ที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินการน้อยที่สุด คือ ข้อ 2 การประเมินความต้องการเกี่ยวกับความรู้ที่จำเป็น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.44 ในส่วนปัญหาภาพรวมมีปัญหายุ่งในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 สำหรับข้อที่มีปัญหามากที่สุด 3 ลำดับ คือ ข้อ 6 การมีระบบฐานข้อมูลที่สนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.94 ข้อ 7 การมีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ข้อ 1 การวิเคราะห์ความรู้ที่จำเป็นต้องใช้ในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 การให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36

ตารางที่ 4.7 สภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ตามเกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ในหมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

หมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล	สภาพการบริหาร			ปัญหา		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. การจัดระบบงานที่ชัดเจน จัดสภาพแวดล้อมและสวัสดิการเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากร	3.53	.97	มาก	2.69	1.12	ปานกลาง
2. การจัดสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคคล	3.42	1.00	ปานกลาง	2.73	1.10	ปานกลาง
3. การสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรในการทำงาน	3.37	.96	ปานกลาง	3.00	1.08	ปานกลาง
4. การส่งเสริมการพัฒนาตนเองให้กับบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์กร	3.84	.93	มาก	2.38	.97	น้อย
5. การสร้างแนวทางความก้าวหน้าให้กับบุคลากร	3.69	.92	มาก	2.83	1.09	ปานกลาง
6. การมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ	3.64	.91	มาก	2.83	1.06	ปานกลาง
ภาพรวม	3.58	.80	มาก	2.77	.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่าสภาพปัจจุบันการบริหารจัดการคุณภาพในหมวดที่ 5 การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล ภาพรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 โดยข้อที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 ลำดับ คือ ข้อ 4 การส่งเสริมการพัฒนาตนเองให้กับบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ข้อ 5 การสร้างแนวทางความก้าวหน้าให้กับบุคลากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ข้อ 6 การมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินการน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 ในส่วนของปัญหาภาพรวมมีปัญหายุ่งยากอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.77 สำหรับข้อที่มีปัญหามากที่สุด 3 ลำดับ คือ ข้อ 3 การสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.00 ข้อ 5 การสร้างแนวทางความก้าวหน้าให้กับบุคลากร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 เช่นเดียวกับ ข้อ 6 การมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและเป็นระบบ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ข้อ 2 การจัดสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของบุคคล ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.73 ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 4 การส่งเสริมการพัฒนาตนเองให้กับบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.38

ตารางที่ 4.8 สภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ

หมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ	สภาพการบริหาร			ปัญหา		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและสนับสนุน	3.69	.83	มาก	2.61	.97	ปานกลาง
2. การสนับสนุนการดำเนินการเพื่อบรรลุพันธกิจ	3.86	.84	มาก	2.50	1.01	ปานกลาง
3. การนำเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ให้บริการ	3.54	.87	มาก	2.79	1.00	ปานกลาง
4. การวิเคราะห์ความสูญเสียและข้อผิดพลาดในการดำเนินการ เพื่อนำผลมาปรับปรุง	3.32	1.06	ปานกลาง	2.83	1.16	ปานกลาง
5. การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายใน/ภายนอกหน่วยงาน	3.72	.87	มาก	2.29	1.02	น้อย
ภาพรวม	3.62	.74	มาก	2.62	.88	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่าสภาพปัจจุบันการบริหารจัดการคุณภาพในหมวดที่ 6 การจัดการกระบวนการ ภาพรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 โดยข้อที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 2 การสนับสนุนการดำเนินการเพื่อให้บรรลุพันธกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ข้อ 5 การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายใน/ภายนอกหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ข้อ 1 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน ค่าเฉลี่ย 3.69 ข้อ 3 การนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ย 3.54 และ ข้อ 4 การวิเคราะห์ความสูญเสียและข้อผิดพลาดในการดำเนินการ เพื่อนำผลมาปรับปรุง ค่าเฉลี่ย 3.32 ตามลำดับ ในส่วนของปัญหาภาพรวมมีปัญหายุ่งยากอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.62 สำหรับข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ ข้อ 4 การวิเคราะห์ความสูญเสียและข้อผิดพลาดในการดำเนินการ เพื่อนำผลมาปรับปรุง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.83 ข้อ 3 การนำเอาเทคโนโลยีที่ทันสมัยมาใช้ในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 ข้อ 1 การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานของกระบวนการที่สร้างคุณค่าและกระบวนการสนับสนุน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.61 ข้อ 2 การสนับสนุนการดำเนินการเพื่อให้บรรลุพันธกิจ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 5 การแลกเปลี่ยนประสบการณ์ภายใน/ภายนอกหน่วยงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29

ตารางที่ 4.9 สภาพและปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติตามแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐในหมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ	สภาพการบริหาร			ปัญหา		
	\bar{x}	S.D.	แปลความ	\bar{x}	S.D.	แปลความ
1. การกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินครอบคลุมมิติด้านประสิทธิผล คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพ และการพัฒนาองค์กร	3.86	.81	มาก	2.40	.93	น้อย
2. การประเมินผลการดำเนินการครอบคลุมมิติด้านประสิทธิผล คุณภาพการให้บริการ ประสิทธิภาพ และการพัฒนาองค์กร	3.72	.92	มาก	2.49	.96	น้อย
3. การพิจารณาแนวโน้มของการพัฒนาองค์กร	3.48	.93	ปานกลาง	2.60	1.00	ปานกลาง
ภาพรวม	3.68	.78	มาก	2.50	.89	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่าสภาพปัจจุบันการบริหารจัดการคุณภาพในหมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ ภาพรวมมีการดำเนินงานอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 โดยข้อที่มีการบริหารจัดการที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ข้อ 1 การกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินครอบคลุมมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยในการดำเนินการน้อยที่สุด คือ ข้อ 3 การพิจารณาแนวโน้มของการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ในภาพรวมของปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.50 สำหรับข้อที่มีปัญหามากที่สุด คือ ข้อ 3 การพิจารณาแนวโน้มของการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.60 และข้อที่มีค่าเฉลี่ยปัญหาน้อยที่สุด คือ ข้อ 1 การกำหนดตัวชี้วัดในการประเมินครอบคลุมมิติด้านประสิทธิผล มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มิติด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40

4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามปลายเปิดและการสัมภาษณ์เกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพ

ตารางที่ 4.10 แสดงความถี่ของปัญหาการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

ลำดับที่	รายการ	ความถี่
1	ในการกำหนดวิสัยทัศน์ยังขาดความชัดเจน	13
2	การปฏิบัติงานจะถูกควบคุมภายใต้กฎ ระเบียบของหน่วยงานต้นสังกัด	5
3	การบริหารแบบมีส่วนร่วมและการกระจายอำนาจในการตัดสินใจอยู่ในระดับน้อย	4
4	การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการอยู่ในระดับไม่มาก และมีได้มีการหาความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการไว้ล่วงหน้า	3

หมวดที่ 2 .การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ลำดับที่	รายการ	ความถี่
1	ขาดความเข้าใจในการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	8
2	ไม่มีการวัด ประเมินผล ติดตามผลความก้าวหน้าของแผนปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง	6
3	ขาดการถ่ายทอดของแผนยุทธศาสตร์สู่ผู้ปฏิบัติ	2

4	บุคลากรขาดการมีส่วนร่วม	2
5	ไม่ได้วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคก่อนจัดทำยุทธศาสตร์	2

หมวดที่ 3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับที่	รายการ	ความถี่
1	ขาดการประเมินความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ประเมินอย่างเป็นรูปธรรม ส่วนใหญ่จะประเมินความพึงพอใจ	5
2	การเปิดช่องรับความคิดเห็นผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ยังมีน้อย	1
3	การดำเนินงานเกี่ยวข้องกฎ ระเบียบ ข้อจำกัดหลายด้านเป็นผลให้เกิดการบริการซ้ำแสดงให้เห็นถึงความสำคัญน้อย	1
4	ระบบ IT ต้องใช้เงินมากในการดำเนินการ	1

หมวดที่ 4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ลำดับที่	รายการ	ความถี่
1	ขาด ฐานข้อมูล/ระบบสารสนเทศที่เอื้อต่อการจัดการความรู้ และสนับสนุนการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์	5
2	ขาดการถ่ายทอดตัวบ่งชี้การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ที่ชัดเจน	4
3	อาจารย์ มีภาระงานสอน ทำให้มีปัญหาคannotดำเนินงานการจัดการหาแหล่งข้อมูลเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนา	2
4	ขาดความรู้ความเข้าใจในการทำKM	2
5	การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ยังสร้างสรรค์ยังมีน้อย	1
6	ระบบIT สารสนเทศยังมีข้อขัดข้อง	1

หมวดที่ 5. การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ลำดับที่	รายการ	ความถี่
1	ขาดแรงจูงใจในการทำงานขาดความก้าวหน้าของบุคลากร	4
2	การพัฒนาบุคลากร/ขยายตามโครงสร้าง ทำได้ยาก อัตราตำแหน่งการบรรจุและค่าตอบแทนมีน้อย ทำให้ขาดความก้าวหน้า	4
3	การพัฒนาบุคคลสายสนับสนุนมีสมรรถนะในการทำงานต่ำกว่าที่ควรเป็น และ	3

	บุคลากรIT ทำงานหนัก	
4	การวางระบบงานที่ไม่ชัดเจน ขาดงบประมาณสนับสนุน	2
5	ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยังไม่ครอบคลุมทุกภารกิจ	2
6	ระบบฐานข้อมูลไม่ทันสมัยเพียงพอ	1
7	งบ. ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรมีน้อย 5000บาท/คน วุฒิ ป เอกยังมีน้อย	1

หมวดที่ 6.การจัดการกระบวนการ

ลำดับที่	รายการ	ความถี่
1	ในการกำหนดผู้รับผิดชอบไม่ชัดเจน สั่งการซ้ำซ้อน ไม่ติดตามงาน ขาดผู้ประสานงานในการจัดการกระบวนการ	2
2	ขั้นตอน/แนวทางปฏิบัติในการทำงานสำหรับกระบวนการสำคัญยังไม่ครบถ้วน หรือครอบคลุมในทุกงาน ครบถ้วน	1
3	กระบวนการสนับสนุน: เช่น ฝ่ายธุรการ ทำงานไม่เป็นระบบและงานหลุดบ่อย	1
4	ฐานข้อมูลยังอยู่ในช่วงการพัฒนา	1

หมวดที่ 7.ผลลัพธ์การดำเนินการ

ลำดับที่	รายการ	ความถี่
1.	ผลลัพธ์ในการดำเนินการยังขาดประสิทธิผลที่ดี มิติด้านประสิทธิผล ด้านผู้เรียนยังเรียนรู้ด้วยการท่องจำมากกว่าการใช้กระบวนการคิด ผลการสอบใบประกอบโรคศิลป์ยังไม่น่าพอใจ	3
2	ขาดการกำหนดและถ่ายทอดตัวบ่งชี้ที่ชัดเจน ตัวชี้วัดยังไม่บรรลุตามเป้าหมาย มีมากเกินไป	2
3	ไม่ทราบถึงความสำคัญของผลลัพธ์การดำเนินงาน ในมิติต่างๆ	1
4	ขาดความตระหนักในการทำงาน ขาดความใส่ใจ	1

ตารางที่ 4.11 แสดงความถี่ของข้อเสนอแนะที่สำคัญจากแบบสอบถามปลายเปิดและแบบสัมภาษณ์เกี่ยวกับแนวทางการบริหารจัดการคุณภาพของวิทยาลัยพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหมและสำนักงานตำรวจแห่งชาติ

หมวดที่ 1 การนำองค์กร

ลำดับที่	แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพ	ความถี่
1	ควรกำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนเพิ่มช่องทางการสื่อสารที่มีสาระ และมีประสิทธิภาพ	7
2	การดำเนินการของผู้บริหารในการชี้นำองค์กร ควรมีการกำกับดูแลอย่างใกล้ชิด	6
3	ให้ทุกคนมีส่วนร่วม และให้มีการกระจายอำนาจตัดสินใจ	2
4	สนับสนุนสร้างขวัญและกำลังใจ ให้บุคลากรได้เรียนรู้พัฒนาตนเองและสร้างสรรค์นวัตกรรม	2
5	เพิ่มความรับผิดชอบต่อสังคม มีกิจกรรมช่วยเหลือสังคมมากขึ้น	2

หมวดที่ 2 การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์

ลำดับที่	แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพ	ความถี่
1	ควรเพิ่มความรู้โดยผู้ทรงคุณวุฒิ สัมมนาบุคลากรทุกระดับ วิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคนำไปวางแผนร่วมกัน ถ่ายทอดให้ทุกระดับได้ทราบอย่างทั่วถึง	6
2	เพิ่มโอกาส/ช่องทางการสื่อสาร/การมีส่วนร่วม	3
3	แต่งตั้งคณะทำงาน ส่งผ่านความรู้ โดยการ สัมมนา ประชุม ประชุมวิชาการ และปฏิบัติร่วมกัน	4
4	มีการกำหนดระยะเวลาของแผนปฏิบัติอย่างชัดเจน ถ้าพบปัญหาอุปสรรค ปรึกษาผู้บริหาร หรือคณะกรรมการ/คณะทำงาน	3

หมวดที่ 3. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลำดับที่	แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพ	ความถี่
1	จัดประชุมหาแนวทางการปฏิบัติ โดยเชิญผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เข้าร่วมเพื่อให้ทุกส่วนมีส่วนร่วม	2
2	ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง	1
3	เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการและผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียทุกส่วนมีส่วนร่วม	1

4	พิจารณาตามความจำเป็นและเรื่องด่วนก่อน โดยเน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญลำดับแรก โดยนำปัจจัยด้านงบประมาณ ระเบียบข้อบังคับ มาเป็นกรอบในการบริหารจัดการ	1
5	ควรมีสวัสดิการ ระบบWIFI ฟรี ครอบคลุมพื้นที่การศึกษา	1

หมวดที่ 4.การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

ลำดับที่	แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพ	ความถี่
1	ควรมีการจัดการความรู้โดยบูรณาการร่วมกับการเรียนการสอน ควรมีการ review ความรู้ มีแนวทางไปในทางเดียวกัน	2
2	ควรพัฒนาระบบฐานข้อมูล/สารสนเทศที่เอื้อต่อการตัดสินใจ และการจัดการความรู้ กระตุ้นให้มีการใช้IT พัฒนาเรื่องความเร็ว และการเข้าถึง ควรปรับระบบสารสนเทศ ให้ง่ายต่อการเรียนรู้ โดยพัฒนาอย่างต่อเนื่อง	2
3	ควรมีการถ่ายทอดตัวบ่งชี้การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ที่ชัดเจน	1
4	ในการตรวจรับการประเมินภายในและภายนอก ควรมีการรายงาน ลงไปร่วม หรือสอบถามความก้าวหน้า เมื่อไม่เป็นไปตามที่กำหนด ธิบายปัญหาและแก้ไขทันที	1
5	ควรส่งเสริมคุณภาพ จริยธรรมและ ขอมรับความจริง รับรู้ปัญหาและหาทาง แก้ปัญหาดีกว่าแก้ขอผ่านไป	1
6	ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายใน ภายนอกให้มากขึ้น เพื่อให้เกิดการต่อยอด องค์ความรู้	1

หมวดที่ 5.การมุ่งเน้นทรัพยากรบุคคล

ลำดับที่	แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพ	ความถี่
1	ควรวิเคราะห์หาสาเหตุการคงอยู่ของบุคลากร หาช่องทางในการเติบโต ความก้าวหน้าให้แก่บุคลากร สร้างเสริมขวัญและกำลังใจ	4
2	ควรจัดหางบประมาณ และหาผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดูแลการวางระบบงานที่ชัดเจน เพิ่มความรู้ระบบฐานข้อมูล อบรมการใช้ฐานข้อมูลแก่บุคลากร พัฒนาให้มีความทันสมัยใช้ได้จริง มีการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการใช้ฐานข้อมูลให้ชัดเจน	2
3	ควรวางแผนระบบงานร่วมกัน ติดตามกำกับดูแลอย่างต่อเนื่อง มีการวิเคราะห์ กำลังคน และวางแผนการพัฒนาที่ชัดเจน	2

4	ควรทำแผนขยายโครงสร้างอัตรากำลังเพื่อให้เกิดความมั่นคงส่งเสริมผู้ที่ผลงานให้ได้รับการพิจารณาความดีความชอบมีความก้าวหน้าของชั้นยศ	2
5	ควรเพิ่มแรงจูงใจส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร เพิ่มบงขอย่างน้อย 10,000บาท/คน ส่งเสริมการศึกษาปริญญาเอก 1 ทุน ทุก1-2 ปี	1
6	ควรมีการวางแผนการเติบโตในหน้าที่การงานของบุคลากรสายสนับสนุน ให้มีความทัดเทียมเท่าคนอื่นที่อยู่ในหน่วยงาน	1

หมวดที่ 6.การจัดการกระบวนการ

ลำดับที่	แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพ	ความถี่
1	ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน/flow chart ที่ครอบคลุมกระบวนการหลักและกระบวนการสนับสนุน	1
2	ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลให้เป็นรูปธรรมชัดเจน และใช้ข้อมูลในการตัดสินใจ	1
3	ควรมีการทบทวนกระบวนการทำงาน และมีกลไกส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน เช่น จัดประชุม/สัมมนา เป็นต้น	1

หมวดที่ 7 ผลลัพธ์การดำเนินการ

ลำดับที่	แนวทางการบริหารจัดการคุณภาพ	ความถี่
1	จัดประชุมร่วมกำหนดและถ่ายทอดตัวบ่งชี้ผลลัพธ์การดำเนินการในมิติต่างๆ พิจารณากำหนดตัวชี้วัดเฉพาะที่จำเป็น ลดจำนวนตัวชี้วัดลงและระบุชัดเจน	2
2	มีการกำกับดูแลติดตามงานสม่ำเสมอ โดยมีการถ่ายทอดให้ทราบทุกระดับ ชี้แจงแสดงเหตุผล ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร	2
3	ส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ความสามารถในด้านการเรียนการสอน ควรปลูกฝังให้ผู้สอนใช้วิธีการจัดการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ เน้นให้เกิดการเรียนรู้ โดยใช้กระบวนการคิด มากกว่าท่องจำ ควรพิจารณาระบบการจัดการเรียนการสอนทั้งหมด ความพร้อมของอาจารย์ผู้สอนตรงกับความรู้ความสามารถมากน้อยเพียงใด	2
4	ควรรนำผลลัพธ์ที่ไม่บรรลุ มารวบรวม หาแนวทางแก้ไข	1