

รายงานสรุปผลการสมัครขอเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ(TQA) ประจำปี 2566

ตามที่มหาวิทยาลัยได้มีการสมัครขอเข้ารับรางวัลคุณภาพแห่งชาติ(TQA) ประจำปี 2566 และได้จัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ TQA เพื่อเข้ารับการประเมินจากสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ จากการพิจารณาจากรายงานผลมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ พบว่ามีคะแนนผลการประเมินในภาพรวม 256.50 คะแนน แบ่งเป็นคะแนนในส่วนของกระบวนการ 145 คะแนน และคะแนนในส่วนของผลลัพธ์ 111.50 คะแนน ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การดำเนินงานด้านกระบวนการตามเกณฑ์หมวดที่ 1-6 มีการพัฒนาและการดำเนินการอย่างมีแนวทางตามคำถามพื้นฐานของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติในระดับเริ่มต้น โดยยังมีอุปสรรคในการนำแนวทางไปถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ การพยายามปรับปรุงกระบวนการต่าง ๆ ยังเป็นส่วนหนึ่งของการแก้ไขปัญหา และเป็นแนวทางการปรับปรุงแบบทั่วไปในระดับเริ่มต้น การดำเนินงานด้านผลลัพธ์มีการรายงานผลการดำเนินงานอยู่บ้างสำหรับบางพื้นที่ ที่ตอบสนองต่อคำถามพื้นฐานของเกณฑ์รางวัล แต่โดยทั่วไปยังขาดการแสดงผลแนวโน้มและข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

จุดแข็งที่สำคัญหรือวิธีปฏิบัติที่โดดเด่น

- องค์กรอยู่ในกลุ่มมหาวิทยาลัยพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ซึ่งแสดงแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลด้านความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า โดยมีการรับฟังลูกค้า กำหนดผลิตภัณฑ์ และการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า
- มีวิธีการที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการรับฟังลูกค้า เพื่อให้ได้สารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้
- มีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิผลในการจัดการความสัมพันธ์กับลูกค้า โดยใช้ Customer Happiness Relationship Plans +
- มีกระบวนการวางแผนกลยุทธ์ ให้เกิดหลักสูตรบูรณาการร่วมกับเครือข่ายภาครัฐและเอกชน และมีศูนย์ความเป็นเลิศด้านการวิจัยและนวัตกรรมสร้างสรรค์เพื่อชุมชน
- มีการดำเนินงานอย่างเป็นระบบในการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน

ประเด็นที่ไม่ชัดเจน จุดอ่อน หรือที่ควรปรับปรุง

• ไม่ชัดเจนว่าองค์กรมีแนวทางในการประเมินและปรับปรุงกระบวนการสำคัญอย่างไร เพื่อยกระดับผลการดำเนินการขององค์กร เช่น การทำให้เกิดการปฏิบัติอย่างจริงจังทำให้บรรลุพันธกิจขององค์กร การสื่อสารและสร้างความผูกพันกับบุคลากร ระบบการนำองค์กรและระบบการกำกับดูแลขององค์กรที่มีความรับผิดชอบ การทำให้มั่นใจว่าทรัพยากรด้านการเงิน รวมถึงทรัพยากรด้านอื่น ๆ พร้อมใช้ในการสนับสนุนแผนปฏิบัติการ การจัดทำกลยุทธ์และทำให้เกิดนวัตกรรม

• องค์กรไม่ได้แสดงให้เห็นถึงการดำเนินการอย่างเป็นระบบในหลายกระบวนการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร เช่น การสร้างสภาวะแวดล้อมเพื่อให้เกิดความสำเร็จ การจัดทำแผนด้านบุคลากรเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ การประเมินขีดความสามารถและอัตราค่าจ้างของบุคลากร การจัดการผลการปฏิบัติงาน การสร้างความผูกพันกับบุคลากร การดำเนินการอย่างเป็นระบบในการมุ่งเน้นด้านบุคลากร อาจทำให้องค์กรเสริมสร้างศักยภาพและส่งเสริมให้บุคลากรสร้างผลการดำเนินการที่ดีเพื่อขับเคลื่อนพันธกิจที่สำคัญขององค์กร

• ไม่พบว่าองค์กรมีแนวทางที่เป็นระบบในการจัดการความรู้ ซึ่งส่งผลต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการขององค์กร เช่น การนำความรู้ขององค์กรมาใช้ในการออกแบบผลิตภัณฑ์และกระบวนการทำงาน ต่าง ๆ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศใน

องค์กร การดำเนินการกับโอกาสในการสร้างนวัตกรรม การจัดการสารสนเทศและสินทรัพย์ทางความรู้ขององค์กร การเรียนรู้ในระดับองค์กร การมีแนวทางที่เป็นระบบในกระบวนการดังกล่าว อาจช่วยส่งเสริมขีดความสามารถในการแข่งขันขององค์กร ตอบสนองพันธกิจในการพัฒนาระบบนิเวศที่เกื้อกูลการเรียนรู้และสร้างนวัตกรรม

ตารางสรุปผลการประเมินผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ TQA

หัวข้อเกณฑ์ TQA		เกณฑ์คะแนน	เปอร์เซ็นต์ที่ได้	Band	คะแนนที่ได้
1	การนำองค์กร (110 คะแนน)				
1.1	การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60	25	2	15.00
1.2	การกำกับดูแลและตอบสนองสังคม	50	25	2	12.50
2	กลยุทธ์ (95 คะแนน)				
2.1	การจัดทำกลยุทธ์	45	25	2	11.25
2.2	การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ	50	20	2	10
3	นักศึกษา และผู้รับบริการอื่นๆ (95 คะแนน)				
3.1	ความคาดหวังของลูกค้า	45	35	3	15.75
3.2	ความผูกพันของลูกค้า	50	30	3	15.00
4	การวัด วิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (100 คะแนน)				
4.1	การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินงานขององค์กร	55	25	2	13.75
4.2	การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	45	20	2	9.00
5	บุคลากร (100 คะแนน)				
5.1	สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45	20	2	9.00
5.2	ความผูกพันของบุคลากร	55	20	2	11.00
6	ระบบปฏิบัติการ (100 คะแนน)				
6.1	กระบวนการทำงาน	55	25	2	13.75
6.2	ประสิทธิผลของการปฏิบัติการ	45	20	2	9.00
รวมคะแนนกระบวนการหมวด 1-6					145
7	ผลลัพธ์ (400 คะแนน)				
7.1	ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์ และกระบวนการ	120	35	3	42.00
7.2	ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	70	30	3	21.00
7.3	ผลลัพธ์ด้านการมุ่งเน้นบุคลากร	70	20	2	14.00
7.4	ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร การกำกับดูแลองค์กร	65	30	3	19.50
7.5	ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	75	20	2	15.00
รวมคะแนนผลลัพธ์หมวด 7					111.50
รวม		1000			256.50

