

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษา 2556
สถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี
วันพุธที่ 6 สิงหาคม 2557

1. คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

- | | |
|--|-----------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภดล ทิพย์รัตน์ | ประธาน |
| 2. นางวนิดา บุญพร้อม | กรรมการ |
| 3. นางสาวสุกัญญา มุกตามนต์ | กรรมการ |
| 4. นางสาวขวัญฤทัย อัจไพรินทร์ | เลขานุการ |

2. วัตถุประสงค์

1. เสริมสร้างความตระหนักต่อการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน
2. เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงาน ตามระบบและกลไกการประกัน

คุณภาพ

3. เพื่อให้ทราบจุดแข็ง/แนวทางการเสริมจุดแข็ง และจุดที่ควรพัฒนา/แนวทางการพัฒนาเพื่อสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

4. เพื่อตรวจสอบผลการดำเนินงานตาม KPIs และยืนยันความมีคุณภาพของการดำเนินงานปัจจุบัน

3. วิธีการ

- 1) ศึกษารายงานประจำปีการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน
- 2) ศึกษาเอกสาร
- 3) สัมภาษณ์
 1. กลุ่มผู้ให้บริการ (บุคลากรภายใน ม.อ.)
 2. กลุ่มผู้ให้บริการ (บุคลากรภายนอก ม.อ.)
 3. กลุ่มผู้ฟังรายการ
 4. บุคลากรภายในองค์กร

4. แผนการประเมินคุณภาพภายใน

กำหนดการประเมินคุณภาพภายในสถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วันพุธที่ 6 สิงหาคม 2557			
วัน-เวลา	กิจกรรม	สถานที่	ผู้เกี่ยวข้อง
08.30 - 09.30 น.	ประชุมคณะกรรมการประเมินเพื่อกำหนดรูปแบบการประเมินและกำหนดผู้รับผิดชอบตามภารกิจ	ห้องประชุม อาคารเทคโนโลยี ทางการศึกษา	คณะกรรมการฯ
09.30 - 10.00 น.	คณะกรรมการพบผู้บริหารและบุคลากรสถานีวิทยุฯ	ห้องประชุม อาคารเทคโนโลยี ทางการศึกษา	คณะกรรมการฯ ผู้บริหารและ บุคลากร ของสถานีวิทยุฯ
	1. ประธานคณะกรรมการแนะนำกรรมการพร้อมชี้แจงวัตถุประสงค์ รูปแบบ วิธีการ และแผนการประเมิน		
	2. ผู้บริหารสถานีวิทยุฯ นำเสนอผลการดำเนินงาน 3. ศึกษาข้อมูลเพิ่มเติมจากการสนทนาระหว่างผู้รับการประเมินและผู้ประเมิน		
10.00 - 12.00 น.	คณะกรรมการศึกษาเอกสารข้อมูลผลการดำเนินงานตามหลักฐานสนับสนุนและสำรวจข้อมูลเพิ่มเติมโดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องในแต่ละมาตรฐาน 1.มาตรฐานที่เป็นภารกิจร่วม 2.มาตรฐานที่เป็นภารกิจเฉพาะ	ห้องประชุม อาคารเทคโนโลยี ทางการศึกษา	คณะกรรมการฯ ตัวแทนผู้รับผิดชอบ มาตรฐานที่เป็น ภารกิจร่วมและ ภารกิจเฉพาะ
12.00 - 13.00 น.	พักรับประทานอาหารกลางวัน		
13.00 - 13.30 น.	คณะกรรมการศึกษาเอกสารข้อมูลผลการดำเนินงานตามหลักฐานสนับสนุนและสำรวจข้อมูลเพิ่มเติม (ต่อ)	ห้องประชุม	คณะกรรมการ ประเมิน
13.30 - 14.30 น.	คณะกรรมการสัมภาษณ์ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง <ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ใช้บริการ (บุคลากรภายใน ม.อ.) ● กลุ่มผู้ใช้บริการ (บุคลากรภายนอก ม.อ.) ● กลุ่มผู้ฟังรายการ ● บุคลากรภายในองค์กร 	ห้องประชุม อาคารเทคโนโลยี ทางการศึกษา	คณะกรรมการ ประเมิน และผู้ที่เกี่ยวข้อง
14.30 - 15.30 น.	คณะกรรมการประเมินสรุปผลการประเมินเพื่อเตรียมให้ข้อมูลย้อนกลับ	ห้องประชุม อาคารเทคโนโลยี ทางการศึกษา	คณะกรรมการ ประเมิน
15.30 - 16.30 น.	ประธานคณะกรรมการ นำเสนอผลการประเมินด้วยวาจาต่อผู้บริหารและบุคลากร สถานีวิทยุฯ	ห้องประชุม อาคารเทคโนโลยี ทางการศึกษา	คณะกรรมการฯ ผู้บริหารและ บุคลากร สถานีวิทยุฯ

5. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

5.1 ตารางสรุปผลการประเมิน

ลำดับที่	ตัวบ่งชี้	คะแนนที่ได้	ผลการประเมิน
1	ตัวบ่งชี้ร่วมของหน่วยงาน	4.31	4.62
2	ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน	5.00	5.00
	ค่าเฉลี่ยรวม	4.65	4.81

5.2 ผลการประเมินคุณภาพภายใน

1) ตัวบ่งชี้ร่วมของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ร่วมของสถานีวิทยุกระจายเสียง มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีตัวบ่งชี้ที่มีผลดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายครบทุกตัวบ่งชี้

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง

1. มีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจนและติดตามผลการดำเนินงานผ่านการประชุมประจำเดือนอย่างสม่ำเสมอ (ตัวบ่งชี้ 1.1)
2. ผู้บริหารมีความเชี่ยวชาญในเนื้องานด้านสื่อสารมวลชน และเป็นผู้สนับสนุนให้เกิดกระบวนการมีส่วนร่วมในการคิด การดำเนินงาน และการรับผิดชอบร่วมกันในองค์กร (ตัวบ่งชี้ 1.2)
3. บุคลากรมีศักยภาพในการทำงาน มีความมุ่งมั่นทุ่มเท ผูกพัน ทำงานหนัก รักองค์กร ภายใต้อำนาจกำกับดูแลของบุคลากรและงบประมาณ (ตัวบ่งชี้ 1.4)
4. บุคลากรสถานีวิทยุ ม.อ. ปัตตานีสามารถนำความรู้ในวิชาชีพ สามารถร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับองค์กรภายนอกได้เป็นอย่างดี (ตัวบ่งชี้ 1.5)

จุดควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

1. ควรมีการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ เพื่อให้สามารถดำเนินงานด้านการจัดการความรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น (ตัวบ่งชี้ 1.5)
2. ควรจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงและแนวทางการดำเนินการให้เป็นรูปธรรม (ตัวบ่งชี้ 1.7)
3. ควรมีการสรุปรายงานแผน-ผล/ภาวะทางการเงินของหน่วยงานรายไตรมาส เสนอต่อผู้บริหารและคณะกรรมการที่กำกับดูแลอย่างเป็นรูปธรรม (ตัวบ่งชี้ 1.8)
4. ควรทำการประเมินความพึงพอใจตามกรอบเวลาและเพิ่มช่องทางการประเมินทางในเว็บไซต์ของสถานีอีกช่องทาง (ตัวบ่งชี้ 1.10)

2) **ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน**

ตัวบ่งชี้เฉพาะกองแผนงานวิทยาเขตปัตตานี มีผลดำเนินงานบรรลุเป้าหมายทุกตัวบ่งชี้

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง

1. สถานีวิทยุ ม.อ.ปัตตานีเป็นแหล่งแพร่กระจายข้อมูล และแหล่งข่าวที่มีความน่าเชื่อถือ รวดเร็ว และทันต่อสถานการณ์ที่เกิดขึ้น (ตัวบ่งชี้ 2.1)
2. มีเว็บไซต์ของสถานีวิทยุที่สามารถรับฟังรายการสด และรายการวิชาการย้อนหลังได้ตลอดเวลา (ตัวบ่งชี้ 2.2)
3. สถานีวิทยุ ม.อ.ปัตตานีสามารถสร้างเครือข่ายร่วมกับสถานีวิทยุมหาวิทยาลัยเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารและรายการระหว่างกัน (ตัวบ่งชี้ 2.3)
4. มีกิจกรรม/โครงการ/รายการที่ออกอากาศเพื่อตอบสนองต่อการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนในสังคมพหุวัฒนธรรมที่หลากหลาย (ตัวบ่งชี้ 2.4)

จุดควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

1. ควรมีการสร้างเครือข่ายร่วมกับองค์กรภายในมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานให้มากขึ้น เพื่อสร้างความร่วมมือในการทำงานและเพิ่มความสะดวกในการดำเนินงาน (ตัวบ่งชี้ 2.4)

3) **วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม**

การสร้าง “เครือข่ายวิทยุเพื่อเด็กและครอบครัวภาคใต้”

6. ส่วนสาระ

6.1 ตารางสรุปผลการประเมิน (โดยคณะกรรมการ)

ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน		เป้าหมาย 2556	คะแนน การประเมิน
	ตั้ง/หาร 2556	ปี 2556		
1. ตัวบ่งชี้ร่วมของหน่วยงาน				4.62
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1)		8	5
1.2	ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสถานีวิทยุกระจายเสียง ม.อ. ปัตตานี (สกอ.7.1)		6	5
1.3	การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถานีวิทยุกระจายเสียง ม.อ. ปัตตานี (สมศ.13)	$\frac{83.50 \times 5}{100}$	83.5 0	80 4.21
1.4	ระบบการพัฒนาศูนย์กลางสายสนับสนุน (สกอ.2.4)		7	5
1.5	การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ (สกอ.7.2)		4	5
1.6	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (สกอ.7.3)		3	3
1.7	ระบบบริหารความเสี่ยง(สกอ.7.4)		5	4
1.8	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ		7	5

ตัวบ่งชี้		ผลการดำเนินงาน		เป้าหมาย 2556	คะแนน การประเมิน
		ตั้ง/หาร 2556	ปี 2556		
	(สกอ.8.1)				
1.9	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพศึกษา ภายใน (สกอ.9.1)			8	5
1.10	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			84.20	4.95
2. ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน					5.00
2.1	การเป็นสื่อของมหาวิทยาลัยเพื่อบริการสาธารณะ			6	5
2.2	การเป็นศูนย์กลางการให้บริการวิชาการและข้อมูล ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม			5	5
2.3	การเป็นองค์กรเพื่อประโยชน์เพื่อนมนุษย์			5	5
2.4	การเป็นสื่อที่เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนใน สังคมพหุวัฒนธรรม			5	5
ค่าเฉลี่ยถ่วงน้ำหนัก					4.81

7. ข้อเสนอแนะและทิศทางการพัฒนา

7.1 สิ่งที่ต้องพัฒนาเร่งด่วน 3-5 อันดับ (หน่วยงานสามารถดำเนินการได้เอง)

1. ควรมีการจัดตั้งคณะทำงานด้านต่างๆ ในการขับเคลื่อนภารกิจของสถานีฯ ให้บรรลุเป้าหมาย โดยดึงบุคลากรจากส่วนกลางหรือคณะ/หน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการสนับสนุนภารกิจนี้ๆ

2. ควรจัดทำแผนการบริหารความเสี่ยงในด้านการบริหารจัดการและความปลอดภัย ตลอดจนแนวทางการดำเนินงานให้เป็นรูปธรรม เช่น ด้านงบประมาณ วัสดุครุภัณฑ์ ความปลอดภัย(ที่พักของบุคลากร)

3. การประชาสัมพันธ์องค์กรต่อหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้มากขึ้น ควรมีการประเมินความพึงพอใจทางเว็บไซต์ของสถานีหรือรูปแบบการประเมินออนไลน์ตามกรอบเวลาการประเมินคุณภาพ

7.2 ทิศทางการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศ

จัดทำแนวปฏิบัติที่ดี(Good Practice) เรื่อง “เครือข่ายวิทยุเพื่อเด็กและครอบครัวภาคใต้” และส่งประกวดในระดับมหาวิทยาลัยและพัฒนาสู่ต้นแบบการเรียนรู้ให้แก่หน่วยงานอื่นต่อไป

8. ผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายใน/ภายนอก

สถานีวิทยุกระจายเสียง ม.อ. ปัตตานี มีการจัดทำแผนพัฒนา และติดตามผลการพัฒนาตามข้อเสนอแนะจากการประเมินคุณภาพภายใน และผลการประเมินจากกิจกรรมโครงการอย่างเป็นระบบผ่านที่ประชุมสถานีวิทยุกระจายเสียง ม.อ. ปัตตานี

9. นวัตกรรม

- ไม่มี-

10. ความคิดเห็นของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในต่อการประเมินครั้งนี้

1. มหาวิทยาลัยควรกำหนดค่าตอบแทนสำหรับหน่วยงานสนับสนุนที่ผ่านการประเมินคุณภาพภายในเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุนต่อไป
2. มหาวิทยาลัยควรพิจารณาจัดสรรอัตราค่าจ้างให้เพียงพอกับภาระงานในปัจจุบัน
3. มหาวิทยาลัยควรพิจารณาค่าวิชาชีพให้แก่พนักงานเพื่อเป็นขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากร
4. มหาวิทยาลัยควรพิจารณาจัดสรรอุปกรณ์ที่ทันสมัย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานของสถานี

11. สรุปข้อมูลจากการสัมภาษณ์ Stakeholders

จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา
กลุ่มผู้ใช้บริการ (บุคลากรภายใน ม.อ.)	
1. บุคลากรของสถานีวิทยุให้ความเป็นกันเอง มีจิตอาสาในการให้บริการและช่วยเหลือเอาใจใส่ กรณีที่เกิดปัญหาในการรับบริการ	1. ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์การบันทึกเสียงให้มีความทันสมัยมากขึ้นกว่านี้
2. สถานีวิทยุ ม.อ.ปัตตานี สามารถเป็นที่พึ่งพาทางด้านข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมต่างๆ ของมหาวิทยาลัยและท้องถิ่นให้กับนักศึกษาและบุคลากร และผู้รับฟังทั่วไปได้อย่างดี	2. ควรเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้มีส่วนร่วมในการจัดรายการมากขึ้น เพื่อเป็นการขยายกลุ่มเป้าหมายทั้งผู้นำเสนอและผู้ฟังรายการ และเพื่อเป็นการสร้างความนิยมให้นักศึกษาหันมาฟังวิทยุ ม.อ.ปัตตานีมากขึ้น
กลุ่มผู้ใช้บริการ (บุคลากรภายนอก ม.อ.)	
1. ทุกคนในองค์กรมีการให้บริการที่ดี ให้ความร่วมมือในการติดต่อประสานงานทำให้เกิดความประทับใจ	1. ระบบการถ่ายทอดเสียงยังไม่ดีเท่าที่ควร เมื่อเทียบกับสถานีวิทยุอื่น ๆ เช่น อสมท. เป็นต้น
2. ช่วยแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างการจัดรายการวิทยุได้เป็นอย่างดี	2. ในการสัมภาษณ์ชุมชนให้เจาะลึกถึงระดับรากหญ้าให้มากขึ้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้องตรงประเด็น
3. มีการประสานงานและเผยแพร่ข้อมูลเกี่ยวข้องกับการจราจรในเขตเทศบาลเมืองปัตตานีได้เป็นอย่างดี	
กลุ่มผู้ฟังรายการ	
1. ฟังรายการในภาพรวมมีสัดส่วนที่เหมาะสม	1. อยากให้ขยายช่วงเวลาเพลงเก่า
2. บุคลิกของผู้ที่ทำหน้าที่รายงานข่าวมีจุดเด่นด้านวุฒิภาวะและพร้อมรับฟังปัญหาอย่างจริงจัง	2. เพิ่มรายการข่าวชาวบ้าน เช่น การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน
3. เป็นสถานีที่น่าเสนอมุมมองของการมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่เป็นอย่างดี สามารถช่วยสร้างความเข้าใจของคนในชุมชนและเป็นที่พึ่งของชุมชนได้	

จุดแข็ง	จุดที่ควรพัฒนา
กลุ่มบุคลากรภายในองค์กร	
1. บุคลากรมีความภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานที่สถานีวิทยุ ม.อ.ปัตตานี ภายใต้ค่านิยมที่ว่า “การเป็นสื่อสาธารณะเพื่อประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง” โดยการช่วยเหลือสังคมและร่วมแก้ไขปัญหาชุมชนและท้องถิ่น	1. ควรมีการปรับปรุงอุปกรณ์การบันทึกและส่งกระจายเสียงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. บุคลากรมีความผูกพัน มุ่งมั่น สามัคคีและเสียสละในการปฏิบัติงานร่วมกัน	2. มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญด้านขวัญและกำลังใจในการทำงาน เช่น สวัสดิการบ้านพักสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ต้องมานอกเวลาราชการช่วงกลางคืนและเช้ามืด
3. บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานและพร้อมเรียนรู้การทำงานที่หลากหลายที่นอกเหนือจากภาระงานประจำ	
4. สถานีเป็นที่พึ่งของชุมชนในยามวิกฤตได้เป็นอย่างดี	

12. ลายมือชื่อของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

1.  ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภดล หิพยรัตน์)

2.  กรรมการ
(นางวนิดา บุญพร้อม)

3.  กรรมการ
(นางสาวสุกัญญา มุกตานนท์)

4.  เลขานุการ
(นางสาววิมลฤทัย อ่างโหลสินทร์)