



**คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ประจำปีการศึกษา 2557
(1 สิงหาคม 2557 – 31 กรกฎาคม 2558)**

**สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
จังหวัดปทุมธานี**



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษายใน
ประจำปีการศึกษา 2557

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
จังหวัดปทุมธานี

คำนำ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี และได้จัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้หน่วยงานมีการปรับปรุงการทำงาน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ในปีการศึกษา 2557 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รับการตรวจประเมินภายใต้ องค์ประกอบคุณภาพ 1 องค์ประกอบ 2 ตัวบ่งชี้ คือ องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของหน่วยงานสนับสนุนเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ และเอกลักษณ์ของหน่วยงานสนับสนุน และตัวบ่งชี้ที่ 5.2 การบริการแบบกัลยาณมิตร

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2557 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงจากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีการศึกษา 2557 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้ทุกกลุ่มงานภายในสำนัก ได้ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2557 (1 สิงหาคม 2557 – 31 กรกฎาคม 2558) ให้เป็นไปตามเกณฑ์องค์ประกอบคุณภาพ ตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา รวมถึงสามารถติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ปีการศึกษา 2557



สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ค
สารบัญภาพ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ฉ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
ประวัติความเป็นมาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.....	1
ปรัชญา อัตลักษณ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์	2
นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา.....	3
ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	7
บทที่ 2 กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน.....	13
แนวทางการจัดการกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน.....	13
ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา.....	17
บทที่ 3 แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา	23
หลักการ.....	23
วิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้.....	24
แนวปฏิบัติการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน.....	26
นิยามศัพท์ที่ใช้ในตัวบ่งชี้.....	27
ค่าเป้าหมายองค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2556	36
บทที่ 4 องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมิน แนวทางการดำเนินงาน และหลักฐานที่ควรมี	37
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ.....	37
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของหน่วยงานสนับสนุนเพื่อการกำกับติดตาม	38
ผลลัพธ์ตามพันธกิจและเอกลักษณ์ของหน่วยงานสนับสนุน.....	
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 บริการแบบกัลยาณมิตร (ตัวบ่งชี้เพิ่มเติม).....	43



สารบัญญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา	
และมุมมองด้านการบริหารจัดการ.....	45
ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ 5 ด้าน.....	45
ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา.....	46
ตัวบ่งชี้ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ.....	49
ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา.....	51
ภาคผนวก.....	53
ภาคผนวก ก แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริม	
วิชาการและงานทะเบียน ตัวบ่งชี้ 5.2.....	55
ภาคผนวก ข รูปแบบการเขียนรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR)	59
ภาคผนวก ค คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ.....	67
คณะผู้จัดทำ.....	73



สารบัญญภาพ

	หน้า
ภาพที่	
1.1 ภาพแสดงโครงสร้างขอข่ายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	3
1.2 ภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก.....	6
1.3 ภาพแสดงระบบที่ประกอบด้วย ตัวป้อน กระบวนการ ผลลัพธ์/ผลกระทบ โดยเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	8



สารบัญญัตราาง

	หน้า
ตารางที่	
2.1 ตารางแสดงแผนงานการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน.....	15
3.1 ตารางองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และ การกำหนดเป้าหมาย (สกอ).....	36
5.1 องค์ประกอบคุณภาพ 5 ด้านและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบ.....	45
5.2 มาตรฐานการอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน.....	48
5.3 มุมมองด้านบริหารจัดการที่สำคัญและตัวบ่งชี้ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ.....	49
5.4 มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน.....	52



บทที่ 1

บทนำ

ประวัติความเป็นมา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี มีชื่อตามพระนาม สมเด็จพระราชปิตุจฉา เจ้าฟ้าวไลยอลงกรณ์ กรมหลวงเพชรบุรีราชสิรินธร ซึ่งท่านได้เล็งเห็นความสำคัญของการศึกษา จึงได้จัดตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ เมื่อวันที่ 4 มิถุนายน 2475 ซึ่งมีสำนักงานทะเบียนและวัดผลเป็นหน่วยงานในการประสานงานการเรียนการสอนและประเมินผลการศึกษา ต่อมาวันที่ 1 ตุลาคม 2513 โรงเรียนฝึกหัดครูได้รับการสถาปนาเป็นวิทยาลัย จึงได้เปลี่ยนชื่อมาเป็น วิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์ สำนักส่งเสริมวิชาการได้ถูกจัดตั้งขึ้นเพื่อทำหน้าที่ประสานงานการเรียนการสอนและงานวิชาการ โดยมีสำนักงานทะเบียนและวัดผล ทำหน้าที่เกี่ยวกับระบบการลงทะเบียนและการประมวลผล เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535 ได้รับพระกรุณาโปรดเกล้าฯ โปรดกระหม่อมพระราชทานนามเป็นสถาบันราชภัฏ จึงได้พัฒนาสำนักส่งเสริมวิชาการร่วมกับฝ่ายทะเบียนและวัดผลเป็นหน่วยงานเดียวกันโดยใช้ชื่อว่า “สำนักส่งเสริมวิชาการ” วันที่ 10 มิถุนายน 2547 สถาบันราชภัฏเปลี่ยนสถานะมาเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏ จึงมีการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยใหม่ สำนักส่งเสริมวิชาการจึงใช้ชื่อว่า “สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน” ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2548 เป็นต้นมา

ปัจจุบันสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่สนับสนุนและส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตร การพัฒนาศักยภาพอาจารย์และบุคลากร ให้บริการด้านวิชาการและงานทะเบียน ตลอดจนบริหารจัดการ ประสานงานด้านวิชาการกับคณาจารย์ บุคลากร นักศึกษาและหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ที่ตั้งปัจจุบัน

ตั้งอยู่ที่ ชั้น 2 อาคาร 100 ปี สมเด็จพระศรีนครินทร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ เลขที่ 1 หมู่ที่ 20 ถนนพหลโยธิน กม. 48 ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180 หมายเลขโทรศัพท์ 0-2529-3598 หมายเลขโทรสาร 0-2529-3598 กต 33



ปรัชญา อัตลักษณ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

ปรัชญา

“บริการดี วิชาการเด่น เน้นเทคโนโลยี”

อัตลักษณ์

“บริการแบบกัลยาณมิตร”

วิสัยทัศน์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานชั้นนำที่สนับสนุนด้านวิชาการเพื่อมหาวิทยาลัยก้าวสู่อาเซียน

พันธกิจ

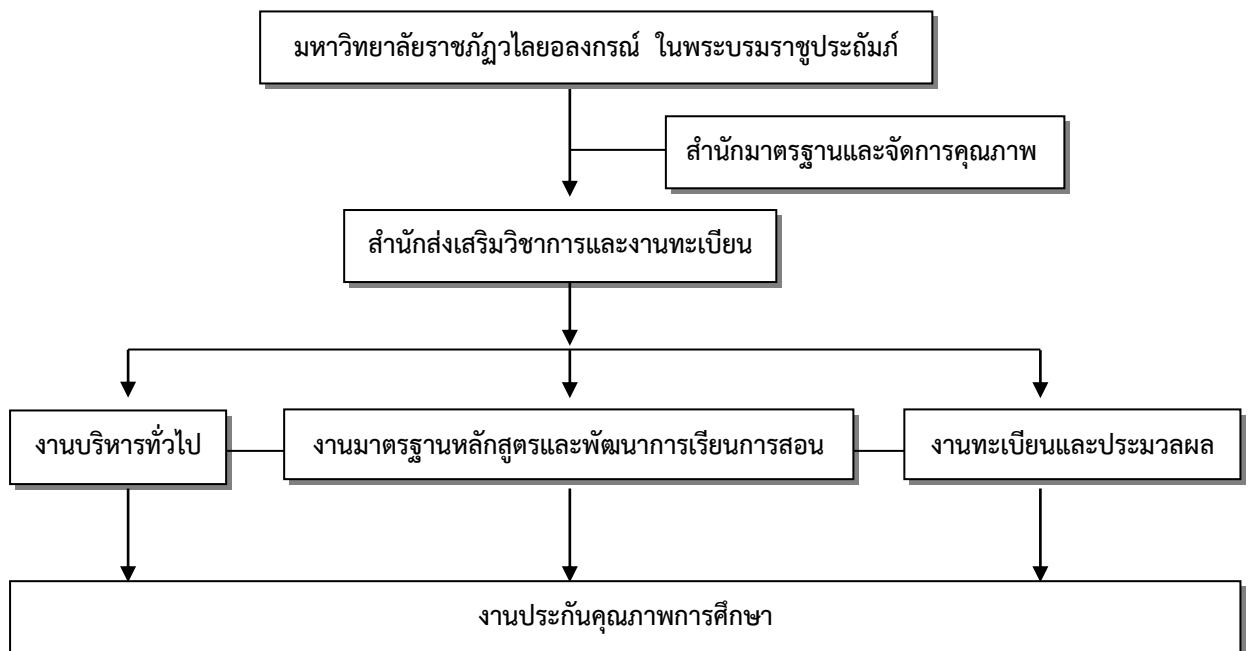
1. พัฒนาและส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน และการบริการทางวิชาการ
2. พัฒนาและส่งเสริมศักยภาพอาจารย์ และบุคลากรตามสมรรถนะ
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการด้านวิชาการและงานทะเบียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมสนับสนุน การพัฒนาการเรียนการสอนให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน
2. เพื่อส่งเสริมคณาจารย์และบุคลากรให้ได้รับการพัฒนาด้านวิชาการให้มีคุณวุฒิ/ตำแหน่งทางวิชาการสูงขึ้น
3. เพื่อปรับปรุงระบบการบริหารจัดการ ให้สามารถบริการงานวิชาการกับหน่วยงานต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. เพื่อให้การดำเนินงานด้านวิชาการของคณะมีคุณภาพและมาตรฐานเดียวกัน
5. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านวิชาการและงานทะเบียน

นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยนำระบบการประกันคุณภาพศึกษามาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน เมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2539 ตามนโยบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยทุกฝ่ายงาน ทั้งผู้บริหารและบุคลากรตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงาน เพื่อยกระดับคุณภาพของการบริหารจัดการและพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เป็นที่ยอมรับและเกิดความน่าเชื่อถือ โดยมีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพของสำนัก และมีการจัดทำเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2543 – 2544 และได้มีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์การประเมินเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน



ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงโครงสร้างขอบข่ายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน



นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน
2. จัดทำมาตรฐานและเกณฑ์การประเมิน เพื่อการดำเนินการประกันคุณภาพของงานในแต่ละกลุ่มงานให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี และมาตรฐานสากล
3. จัดให้มีการดำเนินการ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการของทุกกลุ่มงาน ภายใต้อกรอบและมาตรฐานที่กำหนด เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารหน่วยงานนำไปใช้ในการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่มีส่วนสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้น
5. สนับสนุนให้บุคลากรของสำนักฯ มีส่วนร่วมในการสร้างระบบการประกันคุณภาพ มีการติดตามและประเมินผล และนำระบบการประกันคุณภาพสู่การปฏิบัติ
6. ผู้บริหารต้องนำข้อมูลที่ได้จากรายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ของคณะกรรมการผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา

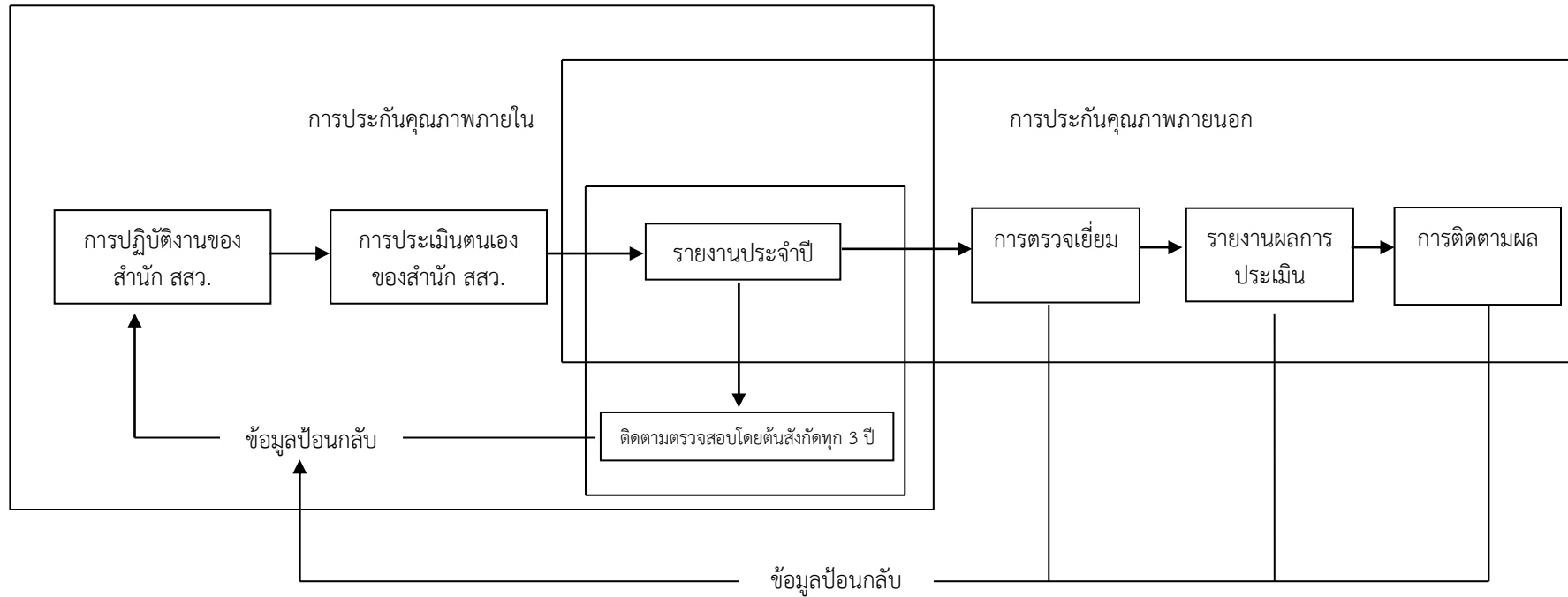
เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหาร และบุคลากรของสำนัก ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการภายนอก ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ใช้บริการตามพันธกิจ และ นักศึกษาร่วมเป็นคณะกรรมการ โดยผู้บริหารเป็นผู้กำหนดนโยบาย รวมถึงให้คำปรึกษา ประสานงาน ตรวจสอบ ตลอดจนกำหนดเกณฑ์มาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ



2. แต่งตั้งผู้กำกับดูแล และผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดเป้าหมายที่ต้องบรรลุ รวมทั้งกำหนดกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาให้เหมาะสมกับหน่วยงานประชาสัมพันธ์ภายในหน่วยงานและทำให้เกิดการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ขึ้น ดำเนินการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงาน
3. ดำเนินกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้งบประมาณที่มีตามความจำเป็น
4. จัดทำระบบข้อมูลที่ทันสมัย มีคุณภาพและประสิทธิภาพ เช่น ฐานข้อมูลงานทะเบียน ข้อมูลสถิตินักศึกษา ข้อมูลหลักสูตร ข้อมูลสนับสนุนงานวิชาการและงานประกันคุณภาพ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาการจัดการศึกษาให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ
5. มีวิธีการให้ได้ว่าซึ่งผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร
6. มีการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรในหน่วยงานทั้งด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหน้าที่ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และด้านประสบการณ์ทางการวิจัยอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง รวมทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม ตามจรรยาบรรณวิชาชีพ
7. สนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรผลิตผลงานทางวิชาการและสื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอและให้มีการดำเนินการวิจัย เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนและพัฒนางานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษา โดยการสนับสนุนด้านงบประมาณและให้มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ
8. มีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยและระหว่างมหาวิทยาลัย
9. เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
10. มีระบบการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่คณาจารย์และบุคลากรที่รับผิดชอบต่อหน่วยงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม
11. จัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เผยแพร่แก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง และพร้อมที่จะรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประกันคุณภาพภายนอก



ภาพที่ 1.2 ภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประกันคุณภาพภายนอก





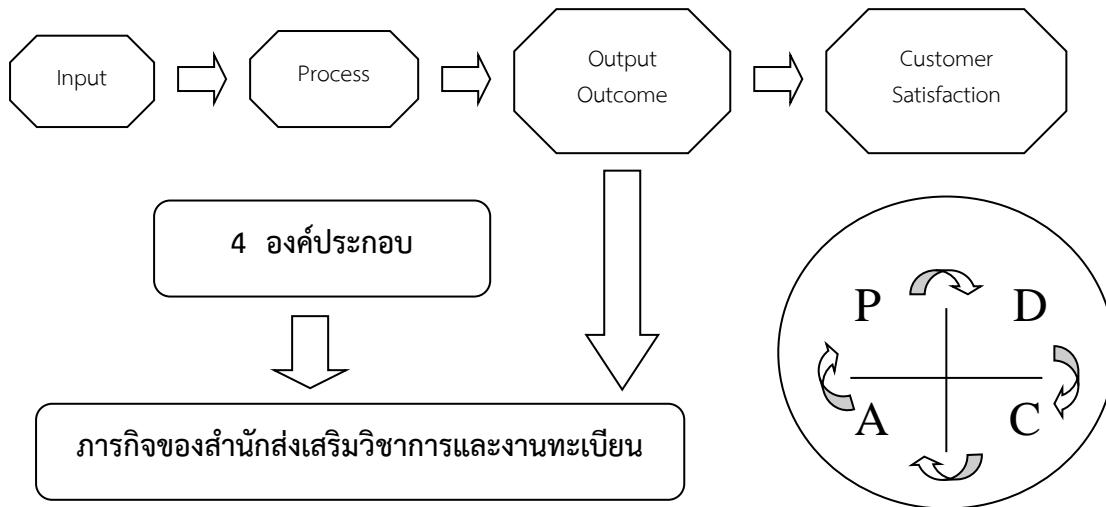
ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดระบบการควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ การประเมินผล การดำเนินงานตามภารกิจหลัก โดยมีแนวคิดดังนี้

1. ผู้บริหารมีปณิธานและความมุ่งมั่น แน่วแน่ในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพ
2. สร้างวัฒนธรรมองค์กรและจิตสำนึกที่มุ่งเน้นที่คุณภาพ
3. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และมีแนวคิดที่จะปรับปรุงงานของตนเองอยู่เสมอ
4. มีการทำงานเป็นทีม โดยแบ่งความรับผิดชอบ
5. สร้างบรรยากาศของการเรียนรู้และสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ทุกคนในองค์กร
6. มีแผนพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชำนาญและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. ควบคุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา และคุณภาพของงานให้มีมาตรฐาน
8. บริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และมีเป้าหมายที่จะปรับปรุงคุณภาพของระบบ และกระบวนการผลิต และผลผลิตอย่างต่อเนื่องภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้เกิดคุณภาพ
9. ขจัดอุปสรรคและหรือป้องกันไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการดำเนินงาน และการสูญเสียของผลผลิต
10. ติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อปรับปรุงการดำเนินการให้ได้ผลผลิตที่พึงประสงค์และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ใช้ทฤษฎีระบบที่ประกอบด้วย ตัวป้อน (Input) กระบวนการ (Process) ผลลัพธ์/ผลกระทบ (Output) โดยเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ และใช้วงจรเดมมิง (Deming Cycle): PDCA (Plan – Do – Check – Act) ซึ่งเป็นวงจรการพัฒนาคุณภาพงาน ดังภาพที่ 1.3



ภาพที่ 1.3 ภาพแสดงระบบที่ประกอบด้วย ตัวป้อน กระบวนการ ผลลัพธ์/ผลกระทบ โดยเน้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนระบบวงจรเดมมิง (Deming Cycle): PDCA

1. การวางแผน (Plan) คือ การวางแผนเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินการในระบบ การประกันคุณภาพไว้ตั้งแต่ต้น เพื่อให้มีจุดมุ่งหมายและทิศทางในการดำเนินการขั้นตอนนี้ สะท้อน อยู่ในแผนงานประจำปี กำกับพันธกิจและภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน

2. การดำเนินการ (Do) การปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนงานที่วางไว้ การดำเนินการต่างๆ จะเป็นไปตามขั้นตอนหรือระบบงานที่ออกแบบหรือกำหนดโดยหน่วยงาน ผ่านกลไกการควบคุมตาม โครงสร้างการบริหารขององค์กร

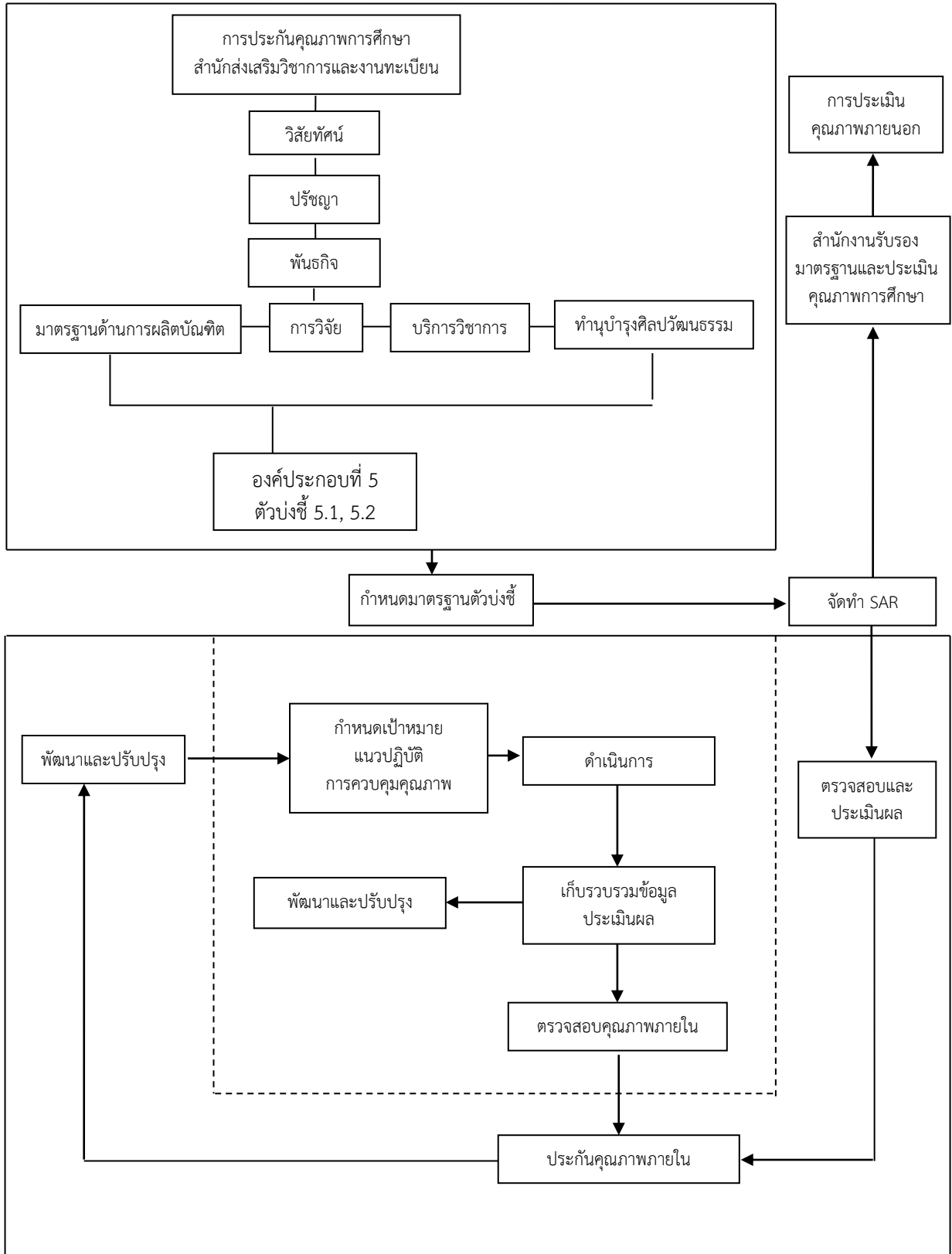
3. การตรวจสอบ (Check) คือ การตรวจสอบระบบและกลไกของการดำเนินงานรวมทั้ง ผลการปฏิบัติงานว่าได้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่ หากมี ปัญหาหรือจุดอ่อนของการดำเนินการ ควรได้มีการค้นหาสาเหตุและวางมาตรการแก้ไขปรับปรุง เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

4. การพัฒนาปรับปรุง (Act) คือ การวางมาตรการปรับปรุงระบบและกลไกในการดำเนินการ เพื่อเอื้อให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้มาตรการดังกล่าวควรเป็นข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนการ ดำเนินการของปีต่อไป

จากระบบดังกล่าว ทำให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษา โดยเชื่อมโยงงานประกันคุณภาพการศึกษากับระบบการบริหารของหน่วยงาน ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์และแผนการดำเนินการที่เป็นแรงขับเคลื่อน (Driver) สำคัญในการพัฒนาคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนด



Flow chart แสดงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน





กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการ และมาตรฐานของการควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และการประเมินผลการดำเนินงานในเรื่องการประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล ให้คำปรึกษาและสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกัน และกัน กลไกที่สำคัญมี 6 ประการได้แก่

1. มีคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา
2. มีฝ่ายงานรับผิดชอบดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
3. มีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา
5. มีระบบการประกันคุณภาพภายใน
6. มีระบบการประกันคุณภาพภายนอก

จากกลไกการประกันคุณภาพดังกล่าว สามารถนำไปจัดกิจกรรมสู่การปฏิบัติโดยมีระบบ กลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนี้

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำงานเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อ
 - 1.1 จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.2 กำหนดปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
 - 1.3 พัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ ปัจจัย หรือองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา
 - 1.4 จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและตรวจสอบผลการดำเนินงาน
2. จัดประชุม บุคลากรในสำนักเป็นระยะๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและระดมความคิดเห็น เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา นโยบาย แนวปฏิบัติ และขอความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ในการดำเนินงาน เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา
3. ประกาศใช้นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในสำนัก
4. กำหนดวันที่เริ่มปฏิบัติการ การประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละกลุ่มงานภายในสำนัก
5. กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำและขั้นสูง เงื่อนไขเวลาที่ต้องการบรรลุ ดำเนินการควบคุมคุณภาพการศึกษาขององค์ประกอบต่างๆ ตามแนวทางที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (Performance indicator หรือ Key Performance indicator ; คำย่อ KPI)และตัวบ่งชี้ของคุณภาพการศึกษา



6. เตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจสอบ และการประเมิน โดยองค์กรภายนอก จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report – SAR) ตามแบบฟอร์มของมหาวิทยาลัย หรือองค์กรภายนอกที่รับผิดชอบการประเมินมหาวิทยาลัย
7. ให้ข้อมูลแก่คณะกรรมการที่มาตรวจสอบประเมิน และรับรองมหาวิทยาลัย (accreditation)
8. รับข้อมูลจากกรรมการที่มาประเมิน เพื่อปรับปรุงพัฒนา เสริมข้อดี แก้ไขปรับปรุงข้อด้อย





บทที่ 2

กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

แนวทางการจัดการกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในก็เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตามระบบและกลไกที่ได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบสภาพที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ อย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพที่มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้รับการตรวจประเมินอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

ทั้งนี้ หน่วยงานต้องวางแผนจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในให้เสร็จก่อนสิ้นปีการศึกษาที่จะเริ่มวงรอบการประเมิน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ดังนี้

1. เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาได้ทันในปีการศึกษาถัดไป และตั้งงบประมาณได้ทันก่อนเดือนตุลาคม
2. เพื่อให้สามารถจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในส่งให้มหาวิทยาลัยได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อมหาวิทยาลัยจะได้จัดส่งให้สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษาและเผยแพร่ต่อสาธารณชนได้ภายใน 120 วัน นับจากวันสิ้นปีการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประโยชน์ดังที่กล่าวข้างต้น จึงได้จัดทำแนวทางการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในโดยประยุกต์มาจาก คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ปีการศึกษา 2557 ดังปรากฏในตารางที่ 2.1 ตารางดังกล่าวสามารถแยกได้เป็น 4 ขั้นตอนตามระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P = กิจกรรมข้อที่ 1 เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนด้วย กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพหรือตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมิน จะต้องมีการประกาศให้ทุกกลุ่มงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกันก่อนเริ่มปีการศึกษา เพราะต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม



D = กิจกรรมข้อที่ 2 ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือเดือนที่ 1 – เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนสิงหาคม ปีปัจจุบัน– เดือนกรกฎาคม ปีถัดไป)

C = กิจกรรมข้อที่ 3 – 8 ดำเนินการประเมินคุณภาพ ระหว่างเดือนสิงหาคม – กันยายน ของปีการศึกษาถัดไป

A = กิจกรรมข้อที่ 9 วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการบริหารของหน่วยงาน นำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการ พัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษก็ได้

สำหรับกิจกรรมข้อที่ 10 ในตารางดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่แต่ละหน่วยงานและมหาวิทยาลัย ทุกแห่งต้องดำเนินการตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์ของมหาวิทยาลัยในการปรับปรุงคุณภาพ และเพื่อประโยชน์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดใช้เป็นข้อมูล ประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย เพื่อการส่งเสริมสนับสนุนคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของชาติ ให้ทัดเทียมกับนานาชาติอารยะประเทศและมีความเป็นสากล



ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงแผนงานการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน

กิจกรรมดำเนินการ	ปีงบประมาณ (ต.ค. - ก.ย.)																ปีงบประมาณถัดไป	
	ปีการศึกษา (ส.ค. - ก.ค.)																	
	มิ.ย. - ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	
1. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนวางแผนการประเมินคุณภาพประจำปีการศึกษาใหม่ โดยประกาศตัวบ่งชี้ก่อนเริ่มต้นปีการศึกษาใหม่ และแจกคู่มือการจัดทำSAR (กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้ วิธีการ และกำหนดการประเมินคุณภาพภายในประจำปี)	● — ●																	
2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเก็บข้อมูลระยะ 12 เดือน ตามตัวบ่งชี้ที่ได้ประกาศใช้บนระบบ CHE QA Online (มีทีมงานให้คำปรึกษากับบุคลากรและ/หรือฝ่ายงานในการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานตามความเหมาะสม)		● — ●											●					
3. ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ เขียนรายงานผลการปฏิบัติงานพร้อมจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานอ้างอิง เพื่อจัดทำ SAR													● — ●					
4. ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ส่งผลการดำเนินงานให้ฝ่ายงานประกันคุณภาพของสำนักเพื่อรวบรวมจัดทำ SAR													● — ●					
5. งานประกันคุณภาพนำผลการประเมินของผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้มาจัดทำเล่ม SAR และบนระบบ CHE QA Online และเตรียมรับการประเมินระดับหน่วยงาน (แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินระดับหน่วยงาน)														● — ●				



กิจกรรมดำเนินการ	มี.ย. - ก.ค.	ปีงบประมาณ (ต.ค. - ก.ย.)													ปีงบประมาณ ถัดไป		
		ปีการศึกษา (ส.ค. - ก.ค.)															
	มี.ย. - ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.
6. ประเมินระดับหน่วยงาน														●	●		
7. งานประกันคุณภาพ ปรับแก้และปรับปรุงข้อมูลตามผลการประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมินและจัดทำ SAR บนระบบ CHE QA Online และเตรียมการประเมินระดับมหาวิทยาลัย (แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินระดับมหาวิทยาลัย)															●	●	



ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา

1. การเตรียมการของหน่วยรับการประเมิน ก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

1.1 การเตรียมรายงานประจำปี

1.1.1 จัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน โดยใช้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่กำหนดในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online)

ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) เป็นฐานข้อมูลกลางเพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายและการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษา ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับสถาบันอุดมศึกษาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านทางระบบออนไลน์ ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) และเอกสารอ้างอิง การประเมินตนเอง การประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ รวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในบนระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e - SAR) รวมทั้งเปิดเผยต่อสาธารณะเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีนโยบายให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในสังกัดใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในและจัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในผ่านทางระบบออนไลน์และเปิดเผยต่อสาธารณชนตามกฎหมาย

1.1.2 จัดการเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ

1) เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้ต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง ตลอดจนสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง

2) การนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจเยี่ยม อาจทำได้ในสองแนวทางคือ จัดเอกสารให้อยู่ในที่อยู่ปกติตามส่วนงาน ในกรณีนี้ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจะเรียกดูเอกสารได้จากผู้ใด ส่วนงานไหน ชื่อหรือหมายเลขเอกสารอะไร หรืออาจจัดในแนวทางที่สอง คือ นำเอกสารมารวมไว้ที่เดียวกันในห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน โดยจัดให้เป็นระบบที่สะดวกต่อการเรียกใช้ การนำเสนอเอกสารในแนวทางนี้เป็นที่นิยมกว่าแนวทางแรก เพราะสามารถเรียกหาเอกสารได้รวดเร็ว และดูความเชื่อมโยงในเอกสารฉบับต่างๆ ได้ในคราวเดียว

ปัจจุบัน เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้แต่ละตัวและองค์ประกอบคุณภาพแต่ละองค์ประกอบสามารถบรรจุหรือจัดเก็บ (Upload) หรือเชื่อมโยง (Link) ไว้บนระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ซึ่งทำให้การจัดเก็บเป็นระบบและง่ายต่อการค้นหาของคณะกรรมการประเมิน และไม่เป็นภาระเรื่องการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานของสถาบัน



1.2 การเตรียมบุคลากร

1.2.1 การเตรียมบุคลากรในแต่ละส่วนงาน ควรมีความครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

1) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไร มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร

2) เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์ โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง

3) เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ซักถาม แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความกระจ่างในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร

4) เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพคือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

1.2.2 การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยมจำเป็นต้องมีบุคลากร จำนวน 1-3 คน ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้ประสานงานควรเตรียมตัวดังนี้

1) ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างละเอียด

2) ทำความเข้าใจอย่างดีกับภารกิจของหน่วยรับการประเมินและมหาวิทยาลัย เพื่อสามารถให้ข้อมูลต่อ ผู้ประเมิน รวมทั้งต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครหรือหน่วยงานใด หากผู้ประเมินต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ตนเองไม่สามารถตอบได้

3) มีรายชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการประเมินจะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน

4) ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่จะให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรภายในและภายนอกส่วนงานว่าจะเชิญมาเวลาใด ห้องใด หรือพบกับใครตามตารางการประเมินที่คณะกรรมการประเมินกำหนด

5) เมื่อมีปัญหาในการอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้ประเมินจะต้องสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที

1.3 การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน

1.3.1 ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน

1) จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสารจำนวนมากโดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อความเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ



2) จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องเขียนในสำนักงานและอุปกรณ์เสริมอื่นๆ ให้คณะผู้ประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ

3) จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง

4) ห้องทำงานควรอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวัน ตลอดจนบริการสาธารณูปโภคอื่นๆ

5) ควรประสานงานกับคณะผู้ประเมิน เพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นใดเพิ่มเติม

1.3.2 ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ฯลฯ ควรจัดไว้เป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

1.4 การเตรียมการประสานงานกับทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

1.4.1 มหาวิทยาลัยจัดทำคำสั่งแต่งตั้งและจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทราบ ทั้งนี้ แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน เป็นดังนี้ :

1) คณะกรรมการประเมินระดับหลักสูตร จำนวนอย่างน้อย 3 คน โดยเกินกว่ากึ่งหนึ่งเป็นอาจารย์จากภายนอกหลักสูตร หรือ ภายนอกคณะ และอย่างน้อยหนึ่งคนต้องมีคุณสมบัติตรงกับสาขาวิชาหรือสัมพันธ์กับสาขาวิชาที่ขอรับการประเมิน

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นอาจารย์ภายนอกหลักสูตร หรือภายนอกคณะที่หลักสูตรสังกัด และเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร ปีการศึกษา 2557 ที่จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) หรือ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ หรือ มหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่จัดขึ้น โดยที่คณะ หรือ มหาวิทยาลัยพิจารณาแล้วว่ามีเหมาะสม

- กรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกหลักสูตร และเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร ปีการศึกษา 2557 ที่จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) หรือ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ หรือ มหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่จัดขึ้น โดยที่คณะ หรือ มหาวิทยาลัยพิจารณาแล้วว่ามีเหมาะสม

2) คณะกรรมการประเมินระดับคณะ /วิทยาลัย จำนวนอย่างน้อย 3 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของคณะ/วิทยาลัย

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นอาจารย์ภายนอกคณะ หรือภายนอกคณะมหาวิทยาลัย และเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/วิทยาลัย ปีการศึกษา 2557 ที่จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) หรือ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ หรือ มหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่จัดขึ้น โดยที่คณะ หรือ มหาวิทยาลัยพิจารณาแล้วว่ามีเหมาะสม ทั้งนี้ ประธานกรรมการประเมินฯ ต้องเป็นผู้ที่เป็นหรือเคยเป็นผู้บริหารระดับคณบดี หรือ เทียบเท่าขึ้นไป และมีประสบการณ์เป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาหรือเทียบเท่า



- กรรมการประเมิน ฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกคณะ วิทยาลัย และเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/ระดับมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2557 ที่จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) หรือ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ หรือ มหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่จัดขึ้น ทั้งนี้ กรรมการประเมิน ฯ ต้องเป็นผู้ที่หน้าที่เป็นอาจารย์ประจำในมหาวิทยาลัยมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

3) คณะกรรมการประเมินระดับหน่วยงานสนับสนุน จำนวนไม่เกิน 3 คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของสำนัก / สถาบัน

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายในมหาวิทยาลัยและเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/มหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2557 ที่จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) หรือ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ หรือ มหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่จัดขึ้น

- กรรมการประเมิน ฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอก สำนัก สถาบัน และเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/ระดับมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2557 ที่จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) หรือ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ หรือ มหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่จัดขึ้น

4) คณะกรรมการประเมินระดับมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย ผู้ทรงคุณวุฒิอย่างน้อย 5 คน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับขนาดของมหาวิทยาลัย

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัยและเป็นผู้ที่ขึ้นทะเบียนประธานกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

- กรรมการประเมิน ฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัยที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อยร้อยละ 50 ส่วนผู้ประเมินจากภายในสถาบันต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่ หรือ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ หรือ มหาวิทยาลัยอื่นๆ ที่จัดขึ้น

1.4.2 มหาวิทยาลัยแจ้งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพทราบว่าคุณภาพการประเมินฯ จะต้องทำการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัยหรือหน่วยงานเทียบเท่าและระดับมหาวิทยาลัย ผ่านทางระบบ CHE QA Online พร้อมทั้งจัดส่ง Username และ Password ให้คณะกรรมการประเมินฯ ทุกท่านและทุกระดับทราบเพื่อเข้าไปศึกษารายงานการประเมินตนเองล่วงหน้าก่อนวันรับการตรวจเยี่ยมอย่างน้อย 2 สัปดาห์ โดยในส่วนของผู้ทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจะต้องแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดส่งรหัสประจำตัว



(ID Code) ให้ด้วย เพื่อให้ประธานฯ ทำหน้าที่ตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) และผลการประเมินก่อนส่งรายงานการประเมินคุณภาพของคณะกรรมการประเมินฯ เข้าสู่ระบบ นอกจากนี้ ให้มหาวิทยาลัยแจ้งรายชื่อผู้ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยคณะ/วิทยาลัย หรือหน่วยงานเทียบเท่า กับคณะกรรมการประเมินฯ รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์ และ e-mail Address สำหรับติดต่อ

1.4.3 ประสานงานกับประธานหรือตัวแทนของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ เพื่อร่วมเตรียมแผนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน อาทิ การจัดตารางเวลาเข้าตรวจเยี่ยม การให้ข้อมูลที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการเพิ่มเติมก่อนการตรวจเยี่ยม การนัดหมายต่าง ๆ เป็นต้น

2. การดำเนินการของส่วนงานรับการประเมินระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

2.1 เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม

2.2 บุคลากรพึงปฏิบัติงานตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยมแต่เตรียมพร้อมสำหรับ การนำเยี่ยมชม หรือตอบคำถาม หรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

2.3 จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม ทั้งนี้ เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมหน่วยงานภายใน ตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่นๆ

2.4 ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯ ทำงานต่อหลังเวลาราชการ ควรมีผู้ประสานงานส่วนหนึ่งอยู่อำนวยความสะดวก

2.5 บุคลากรทุกคนควรมีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการประเมินฯ เมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

3. การดำเนินการของส่วนงานรับการประเมินภายหลังการประเมินคุณภาพ

3.1 ผู้บริหารระดับหลักสูตร คณะ วิทยาลัย หรือหน่วยงานเทียบเท่า และระดับมหาวิทยาลัย รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่การประชุมหรือสัมมนาในระดับต่างๆ เพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุง และเสริมจุดแข็ง ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ กำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรม งบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจนผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

3.2 พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ โดยแสดงให้เห็นว่าส่วนงานชื่นชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้น และตระหนักว่าผลสำเร็จทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย



3.3 หลักสูตร คณะ วิทยาลัย หรือหน่วยงานเทียบเท่า และมหาวิทยาลัยควรให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต่อไป



บทที่ 3

แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับอุดมศึกษา

หลักการ

การพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มีหลักการสำคัญ 7 ประการ คือ

1. ตัวบ่งชี้พัฒนาขึ้นภายใต้ต้องประกอบคุณภาพ 5 ด้านที่มีความครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจสนับสนุน ซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

2. ตัวบ่งชี้ตอบสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. ภายใต้หลักการสำคัญ คือ ไม่ให้เป็นภาระซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานแก่สถาบันอุดมศึกษา

3. ตัวบ่งชี้ประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยตัวบ่งชี้ผลผลิตและผลลัพธ์จะมีทั้งที่ สกอ.พัฒนาขึ้นและตัวบ่งชี้ที่ สมศ.ใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอก ทั้งนี้ เพื่อความเชื่อมโยงและความเป็นเอกภาพของระบบประกันคุณภาพอุดมศึกษาไทยและเพื่อรองรับการประเมินภายนอกของ สมศ.

4. ตัวบ่งชี้มีความสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร การเรียนรู้และนวัตกรรม

5. จำนวนตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นได้สังเคราะห์จากตัวบ่งชี้ของ สกอ. ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับสำนัก และระดับมหาวิทยาลัย

6. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ขอรับการตรวจประเมิน จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

7. เกณฑ์ที่เลือกใช้ประเมินจะเป็นเกณฑ์ที่ สกอ. กำหนดสำหรับสถาบันอุดมศึกษา กลุ่ม ข ตามนิยามที่กำหนดในประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา



วิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้

1. ศึกษากฎหมาย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - 1.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
 - 1.2 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553
 - 1.3 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565)สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
 - 1.4 มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2547 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
 - 1.5 มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
 - 1.6 มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
 - 1.7 กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
 - 1.8 เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
 - 1.9 มาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)
2. วิเคราะห์และประมวลข้อมูลจากเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในข้อ 2.1 เพื่อนำมาพัฒนาตัวบ่งชี้ โดยจำแนกตามปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ โดยใช้องค์ประกอบคุณภาพ 5 ด้านที่ครอบคลุมพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาเป็นกรอบในการพัฒนาตัวบ่งชี้ เพื่อให้สามารถวัดคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานที่เกี่ยวข้องอื่นๆ ได้ครบทุกมาตรฐาน
3. กำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษาที่เป็นตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ และตัวบ่งชี้ด้านผลผลิตและผลลัพธ์ ซึ่งมีความครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพ ทุกมาตรฐานการอุดมศึกษา และทุกมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา
4. ตรวจสอบความสมดุลของตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร การเรียนรู้และนวัตกรรม
5. กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ดังนี้
 - 5.1 ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพจะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าการ



ดำเนินงานได้ก็ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน

5.2 ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมิน เป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยที่แต่ละ ตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนน 5 ไว้ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 1 กำหนดร้อยละ 100 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ได้ร้อยละ 75.51

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{75.51}{100} \times 5 = 3.78$$

ตัวอย่างที่ 2 กำหนดร้อยละ 85 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ ร้อยละ 34.62

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{34.62}{85} \times 5 = 2.04$$

ตัวอย่างที่ 3 กำหนดค่าเฉลี่ยคือ จำนวนเงินวิจัยต่ออาจารย์และนักวิจัย 200,000 บาท เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานได้ 152,500.35 บาทต่อคน

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{152,500.35}{200,000} \times 5 = 3.81$$

ตัวอย่างที่ 4 กำหนดร้อยละ 90 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ได้ร้อยละ 92.08

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{92.08}{90} \times 5 = 5.00$$

หลักการคำนวณการแปลงค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยเป็นคะแนน สรุปได้ดังนี้

1) ผลการดำเนินงานเท่ากับหรือสูงกว่าค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนน 5 จะได้คะแนน 5

2) ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนน 5 คำนวณคะแนนที่ได้ดังนี้

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่ได้จากการดำเนินการ} \times 5}{\text{ค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 ของตัวบ่งชี้} \dots}$$



ข้อปฏิบัติเรื่องจุดทศนิยม

การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าคะแนนให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยการปัดทศนิยมตำแหน่งที่ 3 ตามหลักการปัดทศนิยม (ตั้งแต่เลข 5 ขึ้นไปปัดขึ้น) เช่น

72.364 เป็น 72.36

3.975 เป็น 3.98

6. กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนนให้ได้ 0 คะแนน โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน 0.00 – 1.50	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
คะแนน 1.51 – 2.50	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
คะแนน 2.51 – 3.50	หมายถึง	การดำเนินงานระดับพอใช้
คะแนน 3.51 – 4.50	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดี
คะแนน 4.51 – 5.00	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดีมาก

แนวปฏิบัติการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

1. การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน แต่ละสถาบันอุดมศึกษาจะต้องใช้ตัวบ่งชี้คุณภาพทุกตัวในการประเมินคุณภาพ
2. การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และหน่วยงานที่มีการเรียนการสอนให้สถาบันพิจารณาตัวบ่งชี้ที่จะนำไปใช้ให้สอดคล้องกับบริบท โครงสร้าง และระบบการบริหาร และปรับข้อความในตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานให้สอดคล้องกับระดับของหน่วยงานที่รับการประเมิน
3. การประเมินทุกตัวบ่งชี้เป็นการประเมินในรอบปีการศึกษา ยกเว้นตัวบ่งชี้ที่ 5.1 เกณฑ์ข้อที่ 2 สถาบันอาจจะเลือกประเมินตามปีงบประมาณก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นจะต้องระบุให้ชัดเจนและต้องประเมินในรอบปีงบประมาณอย่างต่อเนื่อง



นิยามศัพท์ที่ใช้ในตัวบ่งชี้

การจัดการความรู้ หมายถึง การรวบรวม องค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่แฝงอยู่ในคน เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูด หรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือหรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดแจ้ง เป็น ความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จ ปรากฏชัดแจ้ง โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ หมายถึง การจัดการศึกษาที่ถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด เป็นกระบวนการจัดการศึกษาที่ต้องเน้นให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ และพัฒนาความรู้ได้ด้วยตนเอง หรือรวมทั้งมีการฝึกและปฏิบัติในสภาพจริงของการทำงาน มีการเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนกับสังคมและการประยุกต์ใช้ มีการจัดกิจกรรมและกระบวนการให้ผู้เรียนได้คิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินและสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ

นอกจากนี้ต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ โดยสะท้อนจากการที่นักศึกษาสามารถเลือกเรียนรายวิชา หรือเลือกทำโครงการหรือชิ้นงานในหัวข้อที่สนใจในขอบเขตเนื้อหาของวิชานั้นๆ

รูปแบบการจัดการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษาตามแนวทางเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งมุ่งพัฒนาความรู้ และทักษะทางวิชาชีพ ทักษะชีวิตและทักษะสังคม มีปรากฏในวงการศึกษไทยหลายรูปแบบตัวอย่างเช่น¹

1. การเรียนรู้จากกรณีปัญหา (Problem-based Learning : PBL)
2. การเรียนรู้เป็นรายบุคคล (Individual Study)
3. การเรียนรู้แบบสรคณนิยม (Constructivism)

¹ ดูเพิ่มเติม “รายงานการวิจัย การสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ตั้งแต่ พ.ศ. 2542-2547”.



4. การเรียนรู้แบบแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง (Self-Study)
5. การเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based Learning)
6. การเรียนรู้ที่เน้นการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ (Research-based Learning)
7. การเรียนรู้ที่ใช้วิธีสร้างผลงานจากการตกลึกทางปัญญา (Crystal-based Approach)

การบูรณาการ (Integration) หมายถึง การผสมกลมกลืนของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรร ทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุน เป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน (Organization-wide Goal) การบูรณาการที่มีประสิทธิผล เป็น มากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) ซึ่งการดำเนินการของแต่ละ องค์ประกอบภายใน ระบบการจัดการผลการดำเนินการมีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่าง สมบูรณ์

การเผยแพร่งานสร้างสรรค์ในระดับความร่วมมือระหว่างประเทศ หมายถึง โครงการ ร่วมมือระหว่างประเทศไทย กับประเทศอื่น

การเผยแพร่งานสร้างสรรค์ในระดับนานาชาติ หมายถึง การเผยแพร่ที่เปิดกว้างสำหรับ ทุกประเทศ (อย่างน้อย 5 ประเทศที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มอาเซียน)

การเผยแพร่งานสร้างสรรค์ในระดับภูมิภาคอาเซียน หมายถึง การเผยแพร่เฉพาะในกลุ่ม อาเซียน 10 ประเทศ (อย่างน้อย 5 ประเทศนับรวมประเทศไทยด้วย) และการให้คะแนนตามแหล่ง เผยแพร่ ไม่จำเป็นต้องไปแสดงใจต่างประเทศ

การเผยแพร่ผลงานวิจัยในที่ประชุมวิชาการระดับชาติ หมายถึง การนำเสนอบทความ วิจัยในที่ประชุมวิชาการ และบทความฉบับสมบูรณ์ (Full Paper) ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่อง จากการประชุม (Proceedings) โดยมีกองบรรณาธิการจัดทำรายงานฯ หรือคณะกรรมการจัดประชุม ประกอบด้วยศาสตราจารย์ หรือผู้ทรงคุณวุฒิระดับปริญญาเอก หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลงานเป็นที่ ยอมรับในสาขาวิชานั้นๆ จากนอกสถาบันเจ้าภาพอย่างน้อยร้อยละ 25 และมีผู้ประเมินบทความที่ เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นจากนอกสถาบันของเจ้าของบทความ

การเผยแพร่ผลงานวิจัยในที่ประชุมวิชาการระดับนานาชาติ หมายถึง การนำเสนอ บทความวิจัยในที่ประชุมวิชาการ และบทความฉบับสมบูรณ์ (Full paper) ได้รับการตีพิมพ์ใน รายงานสืบเนื่องจากการประชุม (Proceedings) โดยมีกองบรรณาธิการจัดทำรายงานฯ หรือ คณะกรรมการจัดประชุม ประกอบด้วยศาสตราจารย์ หรือผู้ทรงคุณวุฒิระดับปริญญาเอก หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้นๆ จากต่างประเทศอย่างน้อยร้อยละ 25 และมีผู้ ประเมินบทความที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นจากต่างประเทศ



การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการให้บริการแก่สังคม ภายนอกสถาบันการศึกษา หรือเป็นการให้บริการที่จัดในสถาบันการศึกษาโดยมีบุคคลภายนอกเข้ามา ใช้บริการ

การให้อำนาจในการตัดสินใจ หมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และในการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

งานวิจัย หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนในการค้นหาคำตอบของปัญหา หรือ การเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ ตลอดจนถึงการประดิษฐ์คิดค้นที่ผ่านกระบวนการศึกษา ค้นคว้าหรือ ทดลอง วิเคราะห์และตีความข้อมูลตลอดจนสรุปผลอย่างเป็นระบบ

งานสร้างสรรค์ หมายถึง ผลงานวิชาการ (ไม่จำเป็นต้องเป็นงานวิจัย) ที่มีการศึกษา ค้นคว้าที่ แสดงออกทางศิลปะหรือดนตรีอันเป็นที่ยอมรับ

จรรยาบรรณนักวิจัย² หมายถึง หลักเกณฑ์ควรประพฤติปฏิบัติของนักวิจัยทั่วไป เพื่อให้การ ดำเนินงานวิจัยตั้งอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรมและหลักวิชาการที่เหมาะสม ตลอดจนประกันมาตรฐาน ของการศึกษาค้นคว้าให้เป็นไปอย่างสมศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิของนักวิจัย ดังนี้

1. นักวิจัยต้องซื่อสัตย์และมีคุณธรรมในทางวิชาการและการจัดการ
2. นักวิจัยต้องตระหนักถึงพันธกรณีในการทำวิจัยตามข้อตกลงที่ทำไว้กับหน่วยงานที่ สนับสนุนการวิจัยและต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด
3. นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัย
4. นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิต
5. นักวิจัยต้องเคารพศักดิ์ศรี และสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัย
6. นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด โดยปราศจากอคติในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย
7. นักวิจัยพึงนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบ
8. นักวิจัยพึงเคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น
9. นักวิจัยพึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมทุกระดับ

จรรยาบรรณอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนพึงปฏิบัติเพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด โดยอาจใช้กรอบแนวทางตาม ประกาศ ก.พ.อ.เรื่อง มาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องยึดมั่นใน

² ดูเพิ่มเติม “จรรยาบรรณนักวิจัย” สภาวิจัยแห่งชาติ. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและ สิ่งแวดล้อม



หลักการ 6 ประการ คือ 1) ยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ 4) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 6) ไม่ใช้อำนาจครอบงำผิดทำนองคลองธรรมต่อนักศึกษา และต้องครอบคลุมจรรยาบรรณ 10 ประการ คือ 1) จรรยาบรรณต่อตนเอง 2) จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ 3) จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน 4) จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน 5) จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา 6) จรรยาบรรณต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 7) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน 8) จรรยาบรรณต่อนักศึกษาและผู้รับบริการ 9) จรรยาบรรณต่อประชาชน และ 10) จรรยาบรรณต่อสังคม

นักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (Full Time Equivalent Student : FTES) หมายถึง นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนตามเกณฑ์จำนวนหน่วยกิตมาตรฐานของการลงทะเบียน ดังนี้

- ระบบทวิภาค - สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี : ลงทะเบียน 36 หน่วยกิตต่อปีการศึกษา (18 หน่วยกิตต่อภาคการศึกษา)
- สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาทั้งโครงการปกติและโครงการภาคพิเศษ : ลงทะเบียน 24 หน่วยกิตต่อปีการศึกษา (12 หน่วยกิตต่อภาคการศึกษาปกติ)
- ระบบไตรภาค - สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรี : ลงทะเบียน 45 หน่วยกิตต่อปีการศึกษา (15 หน่วยกิตต่อภาคการศึกษา)
- สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา : ลงทะเบียน 30 หน่วยกิตต่อปีการศึกษา (10 หน่วยกิตต่อภาคการศึกษา)

ขั้นตอนการคำนวณค่า FTES มีดังนี้

คำนวณค่าหน่วยกิตนักศึกษา (Student Credit Hours : SCH) ซึ่งก็คือ ผลรวมของผลคูณระหว่างจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนกับจำนวนหน่วยกิตแต่ละรายวิชาที่เปิดสอนทุกรายวิชาตลอดปีการศึกษา รวบรวมหลังจากนักศึกษาลงทะเบียนแล้วเสร็จ (หมดกำหนดเวลาการเพิ่ม-ถอน) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$SCH = \sum n_i C_i$$

เมื่อ n_i = จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนในวิชาที่ i

C_i = จำนวนหน่วยกิตของวิชาที่ i

2) คำนวณค่า FTES โดยใช้สูตรคำนวณดังนี้



SCH

$$FTES = \frac{\text{จำนวนหน่วยกิตต่อปีการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานการลงทะเบียนในระดับปริญญาชั้น ๆ}}{\text{จำนวนหน่วยกิตต่อปีการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานการลงทะเบียนในระดับปริญญาชั้น ๆ}}$$

นักศึกษาภาคปกติ หมายถึง นักศึกษาที่เรียนในช่วงเวลาราชการ หรือนอกเวลาราชการ โดยสถาบันได้มีการคำนวณเป็นภาระงานสอนของอาจารย์ และไม่มีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นการพิเศษ

นักศึกษาภาคพิเศษ หมายถึง นักศึกษาที่เรียนในช่วงเวลาราชการ หรือนอกเวลาราชการ โดยสถาบันมิได้นับว่าการสอนดังกล่าวเป็นภาระงานสอนของอาจารย์ และ/หรือได้มีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับการสอนของอาจารย์เป็นการพิเศษ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน ตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง สมาคมผู้ปกครอง ผู้ปฏิบัติงาน คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คณะกรรมการกำกับดูแลสถาบันในด้านต่าง ๆ ศิษย์เก่า นายจ้าง สถาบันการศึกษาอื่น ๆ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎ ระเบียบ องค์กรที่ให้เงินสนับสนุน ผู้เสียภาษี ผู้กำหนดนโยบายผู้ส่งมอบ ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นและชุมชนวิชาการหรือวิชาชีพ

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของสถาบันโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางพัฒนาของสถาบัน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของสถาบันควรครอบคลุมทุกภารกิจของสถาบัน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยสถาบันนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

แผนกลยุทธ์ทางการเงิน หมายถึง แผนระยะยาวที่ระบุที่มาและใช้ไปของทรัพยากรทางการเงินของสถาบันที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะสอดคล้องไปกับแผนกลยุทธ์สถาบัน สถาบันควรประเมินความต้องการทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์แต่ละกลยุทธ์และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการเงินทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่สถาบันใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์นั้นบังเกิดผล จากนั้นจึงจะกำหนดให้เห็นอย่างชัดเจนถึงที่มาของเงินทุนที่ต้องการใช้ว่าสามารถจัดหาได้จากแหล่งเงินทุนใด เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษางบประมาณแผ่นดินหรือเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินทุนสะสมของหน่วยงาน เงินบริจาคจากหน่วยงานภายนอกหรือศิษย์เก่า หรือสถาบันจะต้องมีการระดมทุนด้วยวิธีการอื่น ๆ อีกเพิ่มเติม เช่น การแปลงทรัพย์สินทางปัญญาเป็นมูลค่า รวมทั้งมีการวิเคราะห์ต้นทุนของการดำเนินงานด้วย เช่น ต้นทุนต่อหน่วย



ในการผลิตบัณฑิตในแต่ละหลักสูตร โดยที่ระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ทางการเงินจะเท่ากับระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ของสถาบัน

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

ระบบและกลไก

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้าง เพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่น ๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลเข้ามาทำการประมวลผล รวมทั้งการวิเคราะห์เพื่อจัดทำเป็นสารสนเทศในรูปแบบต่าง ๆ และนำส่งไปยังผู้ที่มีสิทธิได้รับสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การบริหาร หรือการตัดสินใจ โดยมีคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์ต่าง ๆ เป็น เครื่องมือสนับสนุนการทำงานของระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศในองค์การมีหลายประเภทในแต่ละประเภทมีได้หลายระบบ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์เฉพาะด้านในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป

วารสารระดับชาติ หมายถึง วารสารวิชาการ (Journal) ที่ยอมรับโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ให้เป็นวารสารระดับชาติ และมีชื่อปรากฏในบัญชีรายชื่อที่เผยแพร่โดยสำนักงานฯ หรือ วารสารวิชาการ ที่มีชื่อปรากฏอยู่ในฐานข้อมูล Thai-Journal Citation Index Centre (TCI)

วารสารระดับนานาชาติ หมายถึง วารสารวิชาการ (Journal) ที่ปรากฏในฐานข้อมูลสากล เช่น ฐานข้อมูล Web of Science (Science Citation Index Expand, Social Sciences Citation Index, Art and Humanities Citation Index) หรือฐานข้อมูล Scopus หรือในฐานข้อมูลสากลอื่นๆ ที่เป็นที่ยอมรับในศาสตร์นั้น ๆ หรือวารสารวิชาการที่ยอมรับโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ให้เป็นวารสารระดับนานาชาติ และมีชื่อปรากฏในบัญชีรายชื่อที่เผยแพร่โดยสำนักงานฯ



หน่วยงานหรือองค์กรระดับชาติ หมายถึง หน่วยงานราชการระดับกรมหรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือรัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรมหาชน หรือองค์กรกลางระดับชาติทั้งภาครัฐและเอกชน

หลักธรรมาภิบาล³ หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้⁴

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทาง ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5. หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาชี้แจงได้

³ ดูเพิ่มเติม “คู่มือนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

⁴ ดูเพิ่มเติม “คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)



เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือ ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8. หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

หลักสูตรสาขาวิชาชีพ หมายถึง รายวิชาและประสบการณ์ทั้งหมดที่ผู้เรียนต้องศึกษา เพื่อให้ได้รับการรับรองจากสภาหรือองค์กรวิชาชีพที่กำหนดตามกฎหมาย

อาจารย์ประจำ หมายถึง ข้าราชการ พนักงาน และบุคลากรที่มีสัญญาจ้างกับสถาบันอุดมศึกษาทั้งปีการศึกษา ซึ่งมีหน้าที่ความรับผิดชอบตามพันธกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา

นักวิจัยประจำ หมายถึง ข้าราชการ หรือพนักงาน หรือบุคลากรที่มีสัญญาจ้างกับสถาบันอุดมศึกษาทั้งปีการศึกษา ที่มีตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่วิจัยหรือนักวิจัย



การนับจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ ให้นับระยะเวลาการทำงาน ดังนี้

9-12 เดือน	คิดเป็น 1 คน
6 เดือนขึ้นไปแต่ไม่ถึง 9 เดือน	คิดเป็น 0.5 คน
น้อยกว่า 6 เดือน	ไม่สามารถนำมานับได้

การบริการแบบกัลยาณมิตร หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นประดุจเป็นเพื่อสนิท โดยมีหลักการให้บริการดังนี้

- 1. บริการด้วยความเต็มใจ (จิตบริการ)** เป็นการให้บริการด้วยอาการยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น สะดวกและเป็นกันเอง
- 2. บริการด้วยวาจาสุภาพ** เป็นการให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ น้ำเสียงที่พูดชัดเจน เป็นมิตร
- 3. บริการอย่างผู้รู้** เป็นการให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว อธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม
- 4. บริการแบบผู้แนะนำที่ดี** เป็นการแนะนำบริการที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ
- 5. บริการด้วยความอดทน** เป็นการรับฟังคำติชม การซักถามซ้ำ ๆ หรือ บ่อย ๆ และอดทนต่อคำพูดและอารมณ์ฉุนเฉียวของผู้รับบริการ โดยไม่เกิดอารมณ์คล้อยตาม
- 6. บริการอย่างมีอาชีพ** การที่ผู้ให้บริการสามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อน ให้เข้าใจ โดยเกิดจากความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ให้บริการอย่างลึกซึ้ง และรวดเร็ว
- 7. บริการเสมอภาค** ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน - หลัง



คำเป้าหมายองค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ปีการศึกษา 2557

การกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพและคำเป้าหมาย
ประจำปีการศึกษา 2557

ในปีการศึกษา 2557 ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.) สำนักส่งเสริม
วิชาการและงานทะเบียน มีจำนวนองค์ประกอบคุณภาพ 1 องค์ประกอบ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ และมีการ
กำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสำนัก จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ รวม 2 ตัวบ่งชี้ โดยกำหนด
เป้าหมาย ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และการ
กำหนดเป้าหมาย (สกอ.)

ที่	ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2557	
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ				
1	5.1	การบริหารของหน่วยงานสนับสนุนเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตาม พันธกิจ และเอกลักษณ์ของหน่วยงานสนับสนุน	5-6 ข้อ	4 คะแนน
2	5.2	บริการแบบกัลยาณมิตร (ตัวบ่งชี้พัฒนา)	4 ข้อ	4 คะแนน



บทที่ 4

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมิน แนวทางการดำเนินงาน และ
หลักฐานที่ควรมี

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

หลักการ

มหาวิทยาลัยมีพันธกิจหลัก คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมในการดำเนินพันธกิจหลัก และมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องดำเนินงานผ่านคณะและหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานต้องมีการพัฒนาแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลุ่มสถาบันตลอดจนมีการบริหารทั้งด้านบุคลากร การเงิน ความเสี่ยง และการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
2. พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน
3. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
4. มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2547 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
5. มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
6. มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
7. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (Thai Qualification Framework for Higher Education) (TQF: HEd.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
8. หลักการอุดมศึกษา

**ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้****ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 : การบริหารของหน่วยงานสนับสนุนเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจและเอกลักษณ์ของหน่วยงานสนับสนุน**

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มหาวิทยาลัยมีพันธกิจหลัก คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมในการดำเนินพันธกิจหลัก และมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องดำเนินงานผ่านคณะและหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานต้องมีการพัฒนาแผนเพื่อกำหนดทิศทาง การพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลุ่มสถาบันตลอดจนมีการบริหารทั้งด้านบุคลากร การเงิน ความเสี่ยง และการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน มหาวิทยาลัย รวมทั้งสอดคล้องกับกลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของหน่วยงาน และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ และเสนอผู้บริหารหน่วยงานและผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติ

2. ดำเนินการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและวิเคราะห์สถานะทางการเงิน และความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ รายงานต่อผู้บริหารของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย รวมถึงติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานไปใช้ในการวางแผนการตัดสินใจ

3. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์ และระบุงบจ่ายเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน เพื่อให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม

4. บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่โดยอธิบายผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน

5. ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงานจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

6. การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร

7. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกัน



คุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 - 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

แนวปฏิบัติที่ดี

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน มหาวิทยาลัย รวมทั้งสอดคล้องกับกลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของหน่วยงาน และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติการประจำปี ตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ และเสนอผู้บริหารหน่วยงานและผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติ

1.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนัก โดยให้วิเคราะห์ SWOT ของสำนัก เพื่อจัดทำแผนกลยุทธ์ให้เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ ปรัชญา วิสัยทัศน์ มหาวิทยาลัย โดยมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากร

1.2 มีการประชุมเพื่อสร้างการรับรู้และพิจารณาร่วมกัน เกี่ยวกับแผนกลยุทธ์ของสำนัก และกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์

1.3 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนปฏิบัติราชการ ประจำปี โดยนำแผนกลยุทธ์มาสู่การปฏิบัติ แปลงเป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปี

1.4 มีการประชุมร่วมกันกับผู้บริหาร และบุคลากรของสำนัก เพื่อพิจารณากำหนดตัวบ่งชี้ (KPI) เป้าหมาย โครงการต่าง ๆ และผู้รับผิดชอบ เพื่อดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการ

1.5 หน่วยงานควรจัดทำปฏิทินการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานตามพันธกิจของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานและสร้างความเชื่อมั่นว่าได้มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานในเวลาที่เหมาะสม

1.6 มีการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการและมีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เทียบกับค่าเป้าหมายเสนอต่อผู้บริหาร ภายในระยะเวลา 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน หากไม่เป็นไปตามแผนควรจะมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและนำเสนอแนวทางการแก้ไขปรับปรุง

1.7 มีการนำแผนกลยุทธ์สำนักไปสู่การจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินโดยระบุตัวบ่งชี้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ทางการเงินกับค่าเป้าหมาย โดยมีส่วนร่วมของผู้บริหารและบุคลากรของสำนัก

1.8 มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ทางการเงิน

1.9 มีการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ทางการเงินและมีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เทียบกับค่าเป้าหมายเสนอต่อผู้บริหาร ภายในระยะเวลา 6



เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน หากไม่เป็นไปตามแผนควรจะมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและนำเสนอแนวทางการแก้ไขปรับปรุง

1.10 มีการนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ และแผนกลยุทธ์ทางการเงินและเสนอต่อที่ประชุมสำนัก

2. ดำเนินการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและวิเคราะห์สถานะทางการเงิน และความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ รายงานต่อผู้บริหารของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย รวมถึงติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานไปใช้ในการวางแผนการตัดสินใจ

2.1 มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารการเงินและงบประมาณทำหน้าที่ดำเนินการวิเคราะห์ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานและทำการประเมินมูลค่าของทรัพยากรที่ต้องใช้ ซึ่งจะเป็งบประมาณในการดำเนินการตามแผน และกำหนดแหล่งที่มาของงบประมาณดังกล่าวซึ่งอาจจะเป็งบประมาณแผ่นดิน เงินรายได้มหาวิทยาลัยเพื่อจะนำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดทำงบประมาณประจำปีตามแหล่งงบประมาณนั้นๆ

2.2 มีแผนการใช้จ่ายงบประมาณที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

2.3 มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการจัดสรรงบประมาณ และควรได้มีการทบทวนความเหมาะสมของหลักเกณฑ์ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

2.4 มีการจัดทำรายงานทางการเงินที่ประกอบไปด้วยงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร และการเบิกจ่ายงบประมาณอย่างเป็นระบบ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีการรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหารหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

2.5 จัดทำรายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามแผนการดำเนินงานเสนอคณะกรรมการบริหารการเงินและงบประมาณ เพื่อวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและวิเคราะห์สถานะทางการเงิน กำกับ ติดตามผลการใช้จ่ายเงินว่าตามแผนหรือไม่ และได้ใช้เงินกับกิจกรรมใด มีผลลัพธ์จากการทำงานอย่างไรบ้าง มีงบประมาณเหลือจ่ายในแต่ละแผนเท่าไร อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง

3. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์ และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน เพื่อให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม

3.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

3.2 มีการกำหนดนโยบายบริหารความเสี่ยง ประเมินวิเคราะห์ความเสี่ยง

3.3 มีการระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

3.4 มีการจัดทำแผนการจัดการบริหารความเสี่ยง



3.5 มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหารและสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3.6 มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากผู้บริหารและสภามหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

4. บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่โดยอธิบายผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน

4.1 มีการจัดทำแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน

4.2 มีการกำกับ ติดตาม ผลการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติราชการของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ โดยคำนึงถึง Input และ Output ซึ่งเป็นไปตามแผน เป้าหมาย และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการตามภารกิจที่กำหนด

4.3 มีการนำระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานให้เกิดประสิทธิภาพ

4.4 มีการให้บริการข้อมูลข่าวสารที่หลากหลายช่องทาง เพื่อตอบสนองนโยบายการจัดการศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4.5 ผู้บริหารของสำนักได้รับการแต่งตั้ง เป็นกรรมการหรือคณะทำงาน ในกิจการของมหาวิทยาลัย ราชภัฏวไลยอลงกรณ์อย่างต่อเนื่อง

4.6 ผู้บริหารได้มีการประเมินผลงานของบุคลากรโดยใช้หลักความโปร่งใส มีการพิจารณาผลงานร่วมกันระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินโดยเปิดเผยผลการประเมินให้ทราบและเสนอแนะแนวทางร่วมกันในการพัฒนางานของสำนัก มีการดำเนินงานที่สามารถตรวจสอบได้ทุกขั้นตอน

4.7 มีการบริหารงานและกำกับการดำเนินงานในรูปของคณะกรรมการ มีการแบ่งงานตามโครงสร้างการบริหารของหน่วยงาน และมีการแต่งตั้งบุคลากรร่วม เป็นคณะกรรมการ และคณะทำงานต่างๆ

4.8 มีการแต่งตั้งรองผู้อำนวยการสำนักและมอบหมายงานในความรับผิดชอบของผู้อำนวยการให้รองผู้อำนวยการสำนัก

4.9 มีการบริหารงานโดยถือปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย

4.10 มีการมอบหมายให้บุคลากรรับผิดชอบงานตามภารกิจโดยยึดหลัก ความเสมอภาค ให้บุคลากรทุกคนแสดงความคิดเห็นต่อการดำเนินงานต่างๆของสำนัก

4.11 มีการประชุมบุคลากรเพื่อรับฟัง ความคิดเห็น ข้อเสนอแนะและมีมติร่วมกันเพื่อดำเนินงาน/กิจกรรมของสำนัก

5. ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงานจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

5.1 การกำหนดประเด็นความรู้ และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์

5.2 กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิต



5.3 การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี

5.4 การรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ

5.5 การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

6. การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร

6.1 มีการจัดทำแผนการบริหาร โดยนำข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาจัดทำเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานตามพันธกิจ

6.2 มีการจัดทำแผนพัฒนาผู้บริหาร และบุคลากรให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาบุคลากรของมหาวิทยาลัย โดยมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้อง

6.3 มีการติดตามประเมินผลของการบริหาร และแผนพัฒนาบุคลากรต่อคณะกรรมการประจำส่วนราชการ เพื่อเสนอแนะแนวทางการดำเนินงานตามพันธกิจ

7. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

7.1 มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

7.2 มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน

7.3 มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน

7.4 มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ

7.5 มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้

7.6 มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะ นักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 : บริการแบบกัลยาณมิตร**

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์หรือผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นหน่วยงานที่สนับสนุนและส่งเสริมการผลิตบัณฑิต การพัฒนาศักยภาพอาจารย์และบุคลากร ให้บริการด้านวิชาการและงานทะเบียน ตลอดจนบริหารจัดการประสานงานด้านวิชาการกับอาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ประชาชนทั่วไปและหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย มุ่งเน้นการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อการรับบริการ และมีความพึงพอใจสูงสุด อันจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กร

การบริการแบบกัลยาณมิตร หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นประดุจเป็นเพื่อสนิท โดยมีหลักการให้บริการดังนี้

1. **บริการด้วยความเต็มใจ (จิตบริการ)** เป็นการให้บริการด้วยอาการยิ้มแย้มแจ่มใส กระตือรือร้น สะดวกและเป็นกันเอง
2. **บริการด้วยวาจาสุภาพ** เป็นการให้บริการด้วยคำพูดที่สุภาพ น้ำเสียงที่พูดชัดเจน เป็นมิตร
3. **บริการอย่างผู้รู้** เป็นการให้บริการได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว อธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน และแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม
4. **บริการแบบผู้แนะนำที่ดี** เป็นการแนะนำบริการที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ
5. **บริการด้วยความอดทน** เป็นการรับฟังคำติชม การซักถามซ้ำ ๆ หรือ บ่อย ๆ และอดทนต่อคำพูดและอารมณ์ฉุนเฉียวของผู้รับบริการ โดยไม่เกิดอารมณ์คล้อยตาม
6. **บริการอย่างมีอาชีพ** การที่ผู้ให้บริการสามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อน ให้เข้าใจ โดยเกิดจากความรู้ ความเข้าใจ ในงานที่ให้บริการอย่างลึกซึ้ง และรวดเร็ว
7. **บริการเสมอภาค** ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อน - หลัง

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการให้บริการ
2. มีการวางแผนการดำเนินงานด้านการให้บริการ
3. มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ และจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ เสนอต่อที่ประชุมสำนัก
4. มีผลคะแนนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่า 3.51 ในทุกด้าน
5. นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และมีการสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการบริการแบบกัลยาณมิตรอย่างต่อเนื่อง



เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

แนวปฏิบัติที่ดี

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการให้บริการ
 - 1.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานการให้บริการแบบกัลยาณมิตร
2. มีการวางแผนการดำเนินงานด้านการให้บริการ
 - 2.1 มีการประชุมร่วมกันเพื่อพิจารณาแนวคิด ความหมาย การบริการแบบกัลยาณมิตร
 - 2.2 มีการกำหนดตัวบ่งชี้การให้บริการแบบกัลยาณมิตร
 - 2.3 มีการประชุมร่วมกันเพื่อหาแนวทางช่องทางการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการแบบกัลยาณมิตร
3. มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ และจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ เสนอต่อที่ประชุมสำนัก
 - 3.1 มีการประเมินผลการให้บริการจากผู้รับบริการ
4. มีผลคะแนนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่า 3.51 ในทุกด้าน
 - 4.1 มีการประเมินผลการให้บริการจากผู้รับบริการ โดยที่คะแนนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่า 3.51 ในทุกด้าน
5. นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และมีการสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการให้บริการแบบกัลยาณมิตรอย่างต่อเนื่อง
 - 5.1 มีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และมีการสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการบริการแบบกัลยาณมิตรอย่างต่อเนื่อง



**บทที่ 5 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพมาตรฐานการศึกษา
ระดับอุดมศึกษา และมุมมองด้านการบริหารจัดการ**

ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ 5 ด้าน

สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลักที่สำคัญ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และมีพันธกิจอย่างน้อยอีก 5 ประการ ที่จะสนับสนุนให้การขับเคลื่อนพันธกิจหลักบรรลุเป้าหมายได้ คือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผน การดำเนินการ 2) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 3) การบริหารและการจัดการ 4) การเงินและงบประมาณ และ 5) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ซึ่งพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนจะต้องทำงานเชื่อมโยงบูรณาการทุกเรื่องเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จึงจะส่งเสริมให้การจัดการศึกษาของสถาบัน อุดมศึกษามีคุณภาพได้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในจึงพัฒนาขึ้นโดยคำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา 5 ด้าน ที่ครอบคลุมทั้งพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุน ได้แก่ 1) การผลิตบัณฑิต 2) การวิจัย 3) การบริการทางวิชาการ 4) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 5) การบริหารและการจัดการ

ดังนั้นในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงได้กำหนดตัวบ่งชี้ภายใต้องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา 5 ด้าน ดังมีรายละเอียดปรากฏในบทที่ 3 เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของสถาบันแต่ละแห่ง ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 องค์ประกอบคุณภาพ 5 ด้านและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบ

องค์ประกอบคุณภาพ	จำนวนตัวบ่งชี้			
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต หรือผลลัพธ์	รวม
5. การบริหารจัดการ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1, 5.2		2
รวม	-	2		2



ตัวบ่งชี้เพื่อประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 34 กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับ ความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับ มาตรฐานการศึกษาของชาติ ดังนั้นจึงได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานการอุดมศึกษา ลงวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งถือได้ว่าเป็นมาตรฐานการอุดมศึกษาฉบับแรกของประเทศไทย มาตรฐานฉบับนี้ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐาน ด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และ สังคมแห่งการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

บัณฑิตระดับอุดมศึกษาเป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานนี้มี ตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่

1.1 บัณฑิตมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในศาสตร์ของตน สามารถเรียนรู้ สร้างและ ประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สามารถปฏิบัติงานและสร้างงานเพื่อพัฒนาสังคมให้สามารถ แข่งขันได้ในระดับสากล

1.2 บัณฑิตมีจิตสำนึก ดำรงชีวิต และปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบโดยยึดหลัก คุณธรรมจริยธรรม

1.3 บัณฑิตมีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีการดูแลเอาใจใส่รักษาสุขภาพของ ตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสม

2. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา

มีการบริหารจัดการการอุดมศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลและพันธกิจของการอุดมศึกษา อย่างมีคุณภาพ

ก. มาตรฐานด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา มีการบริหารจัดการ การอุดมศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงความหลากหลาย และความเป็นอิสระทางวิชาการ มาตรฐานนี้มีตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่



1) มีการบริหารจัดการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีอิสระทางวิชาการ

2) มีการบริหารจัดการทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้มีการจัดการศึกษาผ่านระบบและวิธีการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและคุ้มค่าคุ้มทุน

3) มีระบบการประกันคุณภาพเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ข. มาตรฐานด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา การดำเนินงานตามพันธกิจของการอุดมศึกษาทั้ง 4 ด้านอย่างมีดุลยภาพ โดยมีการประสานความร่วมมือรวมพลังจากทุกภาคส่วนของชุมชนและสังคมในการจัดการความรู้ มาตรฐานนี้มีตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่

1) มีหลักสูตรและการเรียนการสอนที่ทันสมัย ยืดหยุ่นสอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการเรียนรู้และการสร้างงานด้วยตนเองตามสภาพจริง ใช้การวิจัยเป็นฐาน มีการประเมินและใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาผู้เรียน และการบริหารจัดการหลักสูตร ตลอดจนมีการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตรและการเรียนการสอน

2) มีการวิจัยเพื่อสร้างและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นประโยชน์ขยายพรมแดนความรู้ และทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับสภาพเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมตามศักยภาพของประเภทสถาบันมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ เพื่อพัฒนาความสามารถในการแข่งขันได้ในระดับนานาชาติของสังคมและประเทศชาติ

3) มีการให้บริการวิชาการที่ทันสมัย เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการของสังคมตามระดับความเชี่ยวชาญของประเภทสถาบัน มีการประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษากับภาคธุรกิจอุตสาหกรรมทั้งในและต่างประเทศ เพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนของสังคม และประเทศชาติ

4) มีการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน พัฒนา เผยแพร่วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างความรู้ ความเข้าใจ และความภาคภูมิใจในความเป็นไทย มีการปรับใช้ศิลปะ วัฒนธรรมต่างประเทศ อย่างเหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาสังคมและประเทศชาติ

ค. มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ การแสวงหา การสร้าง และการจัดการความรู้ตามแนวทาง/หลักการ อันนำไปสู่สังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานนี้มีตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่



1) มีการแสวงหา การสร้าง และการใช้ประโยชน์ความรู้ ทั้งส่วนที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่น และเทศ เพื่อเสริมสร้างสังคมฐานความรู้

2) มีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการวิจัยแบบบูรณาการ หลักการ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หลักการสร้างเครือข่ายและหลักการประสานความร่วมมือรวมพลังอันนำไปสู่สังคม แห่งการเรียนรู้

ดังนั้นในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึง สามารถกระจายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ลงในมาตรฐานการอุดมศึกษาแต่ละด้าน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของ สถาบันแต่ละแห่ง ดังปรากฏในตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 มาตรฐานการอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน

มาตรฐาน	ตัวบ่งชี้ด้าน ปัจจัยนำเข้า	ตัวบ่งชี้ด้าน กระบวนการ	ตัวบ่งชี้ด้าน ผลผลิตหรือผลลัพธ์	รวม
1. มาตรฐานด้านคุณภาพ บัณฑิต	-	-	-	-
2. มาตรฐานด้านการบริหาร จัดการอุดมศึกษา ก. มาตรฐานด้านธรรมาภิบาล ของการบริหารการอุดมศึกษา	-	-	-	-
ข. มาตรฐานด้านพันธกิจ ของการบริหารการอุดมศึกษา	-	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1, และ 5.2	-	2
3. มาตรฐานด้านการสร้างและ พัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้	-	-	-	-
รวม	-	2	-	2



ตัวบ่งชี้ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานอย่างครอบคลุมและมีสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร การเรียนรู้ รวมถึงนวัตกรรม จึงสามารถกระจายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ 5 ด้าน ลงใน มุมมองด้านต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น ดังปรากฏในตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 มุมมองด้านการบริหารจัดการที่สำคัญและตัวบ่งชี้ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ

มุมมองด้านการบริหารจัดการ	ตัวบ่งชี้ด้าน ปัจจัยนำเข้า	ตัวบ่งชี้ด้าน กระบวนการ	ตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต หรือผลลัพธ์	รวม
1. ด้านนักศึกษาและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2	-	1
2. ด้านกระบวนการภายใน	-	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 (ข้อ 1,3,4 และ 7)	-	1
3. ด้านการเงิน	-	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1(ข้อ 2)	-	
4. ด้านบุคลากรการเรียนรู้ และนวัตกรรม	-	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 (ข้อ 5 และ 6)	-	
รวม	-	2	-	2

ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มาตรฐานฉบับนี้ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ดังรายละเอียดที่ระบุไปแล้วในบทที่ 1 ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอก

มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน และมาตรฐานย่อยอีก มาตรฐานละ 4 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้



1. **มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา** ประกอบด้วยมาตรฐานย่อยด้านต่าง ๆ 4 ด้าน

1.1 ด้านกายภาพ

สถาบันอุดมศึกษามีอาคารที่ประกอบด้วยลักษณะสำคัญของอาคารเรียนที่ดี มีห้องครบทุกประเภท พื้นที่ใช้สอยที่ใช้ในการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมทุกประเภทมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสมกับจำนวนอาจารย์ประจำ จำนวนนักศึกษาในแต่ละหลักสูตร และจำนวนนักศึกษาตามแผนการรับนักศึกษา ตามเกณฑ์พื้นที่ใช้สอยอาคารโดยประมาณ รวมทั้งต้องจัดให้มีห้องสมุดตามเกณฑ์มาตรฐาน มีครุภัณฑ์ประจำอาคาร ครุภัณฑ์การศึกษา และคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอต่อการจัดการศึกษา

ทั้งนี้อาคารและบริเวณอาคารจะต้องมีความมั่นคง ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะหรือความจำเป็นอย่างอื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

1.2 ด้านวิชาการ

สถาบันอุดมศึกษามีศักยภาพและความพร้อมในการปฏิบัติภารกิจด้านวิชาการ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสถาบันอุดมศึกษาและแผนการผลิตบัณฑิตที่ตอบสนองความต้องการของประเทศและผู้ใช้บัณฑิตโดยรวม มีหลักประกันว่าผู้เรียนจะได้รับการบริการการศึกษาที่ดี สามารถแสวงหาความรู้ได้อย่างมีคุณภาพ สถาบันต้องมีการบริหารวิชาการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลทั้งในด้านการวางแผนรับนักศึกษาและการผลิตบัณฑิต การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การประเมินผล การเรียนรู้ การประกันคุณภาพการเรียนการสอน และการพัฒนาปรับปรุงการบริหารวิชาการ

1.3 ด้านการเงิน

สถาบันอุดมศึกษามีความพร้อมด้านการเงินทั้งงบการเงินรวมและงบที่จำแนกตามกองทุน มีแผนการเงินที่มั่นคง เป็นหลักประกันได้ว่าสถาบันจะสามารถจัดการศึกษาได้ตามพันธกิจและเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาในอนาคต เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนและผู้ให้บริการอุดมศึกษา สถาบันมีการจัดทำรายงานการเงินที่แสดงถึงการได้มาของรายได้ รายรับ การจัดสรร การใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ และทั่วถึงเป็นธรรมอย่างชัดเจน รวมทั้งการนำรายได้ไปลงทุนภายใต้การประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผล การปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการใช้เงิน ทุกประเภท และมีระบบการติดตามตรวจสอบผลประโยชน์ทับซ้อนของบุคลากรทุกระดับ



1.4 ด้านการบริหารจัดการ

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจที่กำหนดไว้ โดยมีสภาสถาบันทำหน้าที่กำกับ นโยบาย การดำเนินการตามแผน การบริหารบุคคล การบริหารงบประมาณและทรัพย์สิน การบริหารสวัสดิการที่จัดให้กับนักศึกษาและบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมาย ที่กำหนดไว้ มีการเผยแพร่ผลการกำกับการดำเนินงานของสภาสถาบัน และการบริหารจัดการของผู้บริหารทุกระดับสู่ประชาคมภายในสถาบันและภายนอกสถาบัน ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ประกอบด้วยหลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการตรวจสอบได้ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า

2. มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วย มาตรฐานย่อยด้านต่าง ๆ 4 ด้าน

2.1 ด้านการผลิตบัณฑิต

สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการรับนักศึกษาเข้าเรียนที่มีคุณสมบัติและจำนวนตรงตามแผน การรับนักศึกษาและสอดคล้องกับเป้าหมายการผลิตบัณฑิตอย่างมีคุณภาพ สถาบันผลิตบัณฑิตได้ตามคุณลักษณะ จุดเน้นของสถาบัน ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด และจัดให้มีข้อเสนอแนะที่ชัดเจน เผยแพร่ต่อสาธารณะในเรื่องหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน คณาจารย์ที่ส่งเสริมการจัดกิจกรรม การพัฒนาการเรียนรู้ทั้งในและนอกหลักสูตร และตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

2.2 ด้านการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินพันธกิจด้านการวิจัยอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพและภายใต้จุดเน้นเฉพาะ โดยมีการดำเนินการตามนโยบาย แผน งบประมาณ มีการบริหารจัดการเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนคณาจารย์ นักวิจัย บุคลากรให้มีสมรรถนะในการทำวิจัย ส่งเสริมและสร้างเครือข่ายการทำวิจัยกับหน่วยงานภายนอกสถาบันเพื่อให้ได้ผลงานวิจัย ผลงานประดิษฐ์ และงานริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ มีประโยชน์ สนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ สามารถตอบสนองความต้องการของสังคมได้ในวงกว้างและก่อให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณชน

2.3 ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

สถาบันอุดมศึกษามีการให้บริการทางวิชาการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งในวงกว้างและกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งอาจให้บริการโดยการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับสถาบันและระดับบุคคลได้ในหลายลักษณะ อาทิ การให้คำปรึกษา การศึกษาวิจัย การค้นคว้าเพื่อแสวงหาคำตอบให้กับสังคม การให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่าง ๆ การจัดให้มีการศึกษาต่อเนื่อง บริการแก่ประชาชนทั่วไป การให้บริการทางวิชาการนี้สามารถจัดในรูปแบบของการให้บริการแบบให้เปล่า



หรือเป็นการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่ให้ผลตอบแทนเป็นรายได้หรือเป็นข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่

2.4 ด้านการดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติทั้งในระดับหน่วยงานและระดับสถาบัน มีระบบและกลไกในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ศิลปะและวัฒนธรรมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้ผู้เรียนและบุคลากรของสถาบันได้รับการปลูกฝังให้มีความรู้ ตระหนักถึงคุณค่า เกิดความซาบซึ้ง และมีสุนทรียะต่อศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องจรรโลงความดีงามในการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพ มีวิถีชีวิตที่ปรารถนาและเรียนรู้วิธีการจัดการวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่ไม่พึงปรารถนาได้ สถาบันมีการควบคุมการดำเนินงานด้านนี้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของสถาบัน

ดังนั้นในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงสามารถกระจายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ 5 ด้าน ลงในมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาย่อยแต่ละด้าน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของสถาบัน แต่ละแห่ง ดังปรากฏในตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน

มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา	ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า	ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ	ตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต หรือผลลัพธ์	รวม
1. มาตรฐานด้านศักยภาพ และความพร้อมในการจัดการศึกษา				
(1) ด้านกายภาพ	-	-	-	-
(2) ด้านวิชาการ	-	-	-	-
(3) ด้านการเงิน	-	-	-	-
(4) ด้านการบริหารจัดการ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ,5.2	-	2
2. มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา				
(1) ด้านการผลิตบัณฑิต	-	-	-	-
(2) ด้านการวิจัย	-	-	-	-
(3) ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม	-	-	-	-
(4) ด้านการดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	-	-	-	-
รวม	-	-	-	6



ภาคผนวก





ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ตัวบ่งชี้ 5.2



**แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

วัตถุประสงค์ : แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเคาน์เตอร์ และงานบริการตามภารกิจ และนำผลการประเมินไปพัฒนา ปรับปรุงงานให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. ประเภทผู้รับบริการ

 นักศึกษาปัจจุบัน ศิษย์เก่า ประชาชนทั่วไป อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ผู้สมัครเข้าศึกษา

2. สถานภาพนักศึกษาปัจจุบัน(เฉพาะนักศึกษาปัจจุบัน)

 ชั้นปีที่ 1 ชั้นปีที่ 2 ชั้นปีที่ 3 ชั้นปีที่ 4 ชั้นปีที่ 5 นักศึกษาตกค้าง

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด(ที่สำเร็จการศึกษา)

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอก

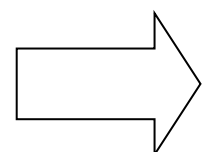
4. เพศ

 หญิง ชาย

5. อายุ

 น้อยกว่า 20 ปี 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี 50 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจ...



**ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนในประเด็นต่อไปนี้ มาก-น้อย เพียงใด ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ		ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนในการให้บริการ	1.1 ขั้นตอนการให้บริการมีความเหมาะสม					
	1.2 มีการให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง					
	1.3 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
	2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”)					
	2.1 ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ					
	2.2 วางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ					
	2.3 สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม					
	2.4 ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
	2.5 รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ					
	2.6 สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้					
	2.7 ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัย และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น แบบฟอร์มต่างๆ เครื่องคอมพิวเตอร์					
	3.2 การเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ ใน web site					
	3.3 สถานที่ให้บริการสะอาด ติดต่อสะดวก					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....



ภาคผนวก ข

รูปแบบการเขียนรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR)





รูปแบบการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ประกอบด้วย 5 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

1. ส่วนนำ ประกอบด้วยรายละเอียดที่เป็นข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานได้แก่
 - 1.1 บทสรุปผู้บริหาร
 - 1.2 ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ
 - 1.3 ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าหมายและวัตถุประสงค์
 - 1.4 โครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหาร
 - 1.5 รายชื่อผู้บริหาร กรรมการบริหาร กรรมการสภาชุดปัจจุบัน
 - 1.6 หลักสูตรและสาขาวิชาที่เปิดสอน
 - 1.7 จำนวนนักศึกษา
 - 1.8 จำนวนคณาจารย์และบุคลากร
 - 1.9 ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ และอาคารสถานที่
 - 1.10 เอกลักษณ์หรือวัฒนธรรมของหน่วยงาน
 - 1.11 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

2. ส่วนสาระ ผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน ทั้งนี้ควรเขียนให้สั้น กระชับรัด โดยยึดการอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ประกอบ ลักษณะการเขียน เป็นการบรรยาย สังเคราะห์ และการประเมินประสิทธิผลตามเกณฑ์ที่ชี้ให้เห็นถึงการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย คณะ ศูนย์ สำนัก สถาบัน กอง ประกอบด้วยสิ่งที่ต้องรายงาน ได้แก่ กิจกรรมที่มหาวิทยาลัย คณะ ศูนย์ สำนัก สถาบัน กอง ดำเนินการในแต่ละตัวบ่งชี้ การประเมินผลตามเกณฑ์ การประเมินผลเทียบกับเป้าหมายในตัวบ่งชี้ นั้นๆ และจุดเด่น แนวทางเสริม จุดอ่อนและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงในแต่ละตัวบ่งชี้ ตามรายองค์ประกอบ

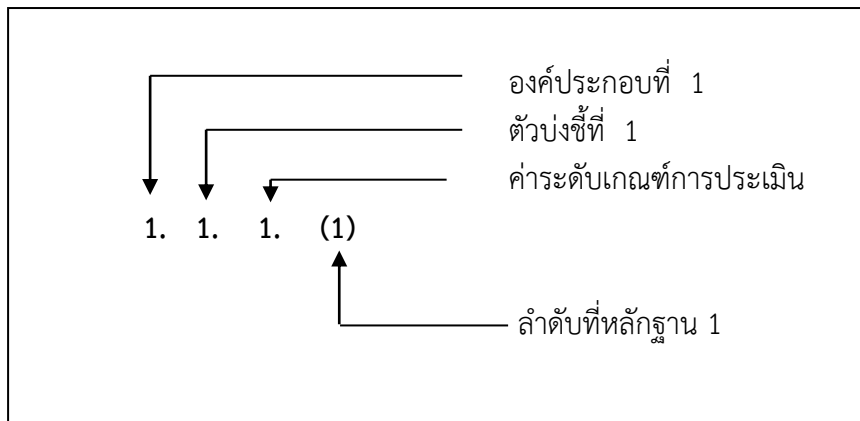
3. ส่วนสรุป สรุปผลการประเมินในภาพรวมแต่ละองค์ประกอบ ตลอดจนจุดเด่นแนวทางเสริม จุดอ่อนและแนวทางการพัฒนาแยกตามแต่ละองค์ประกอบ เพื่อปรับปรุงแผนในการพัฒนาการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายต่อไป

4. เอกสารหลักฐานอ้างอิง ในแต่ละตัวบ่งชี้ตามรายองค์ประกอบ และข้อมูลพื้นฐานของแต่ละหน่วยงาน



การกำหนดรหัสหลักฐานอ้างอิงเป็นตัวเลข

รหัส	ความหมาย
ตัวที่หนึ่ง	องค์ประกอบคุณภาพ
ตัวที่สอง	ตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบ
ตัวที่สาม	เอกสารตามค่าระดับของเกณฑ์การประเมินในแต่ละตัวบ่งชี้
ตัวที่สี่ (ในวงเล็บ)	ลำดับที่ของหลักฐานอ้างอิงในแต่ละเกณฑ์การประเมิน



5. ภาคผนวก และเอกสารประกอบอื่นๆ ประกอบด้วยเอกสารเพิ่มเติมซึ่งมีความสมบูรณ์ในตัวเองและเป็นหลักฐานในการตรวจสอบคุณภาพ ส่วนเอกสารประกอบอื่นๆ เป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาแต่ไม่ได้จัดไว้ในภาคผนวก อาจเป็นเอกสารที่มีการอ้างอิงในรายงานหรือไม่ได้อ้างอิงก็ได้ซึ่งจะเห็นว่าเป็นหลักฐานหรือดัชนีสำคัญในการชี้วัดผลของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่

- 5.1 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน
- 5.2 นโยบายพิเศษเฉพาะ
- 5.3 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ
- 5.4 ข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

แนวทางการจัดเก็บหลักฐานอ้างอิงตามองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน

1. กำหนดระบบการเก็บหลักฐานอ้างอิง และการกำหนดรหัส
2. กำหนดสถานที่จัดเก็บ
3. การจัดหาวัสดุและครุภัณฑ์สำหรับจัดเก็บ เช่น ตู้ แฟ้มสัน แฟ้มแขวน
4. กำหนดผู้มีหน้าที่จัดเก็บและสืบค้นเอกสารหลักฐาน
5. การกำหนดงบประมาณสนับสนุน
6. การกำหนดระยะเวลาการจัดเก็บ



สามารถดาวน์โหลดตัวอย่างการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ได้ที่ www.qa.vru.ac.th
รูปแบบการเขียนผลการดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 การบริหารของหน่วยงานสนับสนุนเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ และ
เอกลักษณ์ของหน่วยงานสนับสนุน

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	ผู้จัดเก็บรวบรวมข้อมูล/รายงานผลการดำเนินงาน :
โทรศัพท์ :	โทรศัพท์ :
E-mail :	E-mail :

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 หรือ 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

หมายเหตุ : ปีงบประมาณ

ผลการดำเนินงานและผลการประเมินตนเอง

มี	ข้อ	เกณฑ์	ผลการดำเนินงาน	หลักฐาน
<input checked="" type="checkbox"/>	1	พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน มหาวิทยาลัย รวมทั้งสอดคล้องกับกลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของหน่วยงาน และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลา เพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ และเสนอผู้บริหารหน่วยงานและผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติ		
<input type="checkbox"/>	2	ดำเนินการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและวิเคราะห์สถานะทางการเงิน และความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง และจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ รายงานต่อผู้บริหารของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย รวมถึงติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานไปใช้ในการวางแผนการตัดสินใจ		



มี	ข้อ	เกณฑ์	ผลการดำเนินงาน	หลักฐาน
<input type="checkbox"/>	3	ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์ และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน เพื่อให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม		
<input type="checkbox"/>	4	บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการที่อธิบายผลการดำเนินงานอย่างชัดเจน		
<input type="checkbox"/>	5	ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงานจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง		
<input type="checkbox"/>	6	การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร		
<input type="checkbox"/>	7	ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ		

การประเมินตนเอง

คำเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนประเมินตนเอง	การบรรลุเป้าหมาย
..... ข้อ ข้อ (ข้อ- ข้อ) คะแนน	บรรลุ/ไม่บรรลุ



จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง/จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

จุดแข็ง

แนวทางเสริมจุดแข็ง

.....

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....

.....

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

.....

.....

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 บริการแบบกัลยาณมิตร (ตัวบ่งชี้พัฒนา)

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ : 1)	ผู้จัดเก็บรวบรวมข้อมูล/รายงานผลการดำเนินงาน 1)
โทรศัพท์ :	โทรศัพท์ :
E-mail :	E-mail :

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการให้บริการ
2. มีการวางแผนการดำเนินงานด้านการให้บริการ
3. มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานด้านการให้บริการ และจัดทำรายงานสรุปผลความพึงพอใจในการให้บริการ เสนอต่อที่ประชุมสำนัก
4. มีผลคะแนนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ไม่ต่ำกว่า 3.51 ในทุกด้าน
5. นำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และมีการสนับสนุนส่งเสริมให้เกิดการบริการแบบกัลยาณมิตรอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์การประเมิน

1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ



ผลการดำเนินงาน

ผลการดำเนินงาน	เอกสารหลักฐาน

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน

เป้าหมายปี 2557	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้	การบรรลุเป้าหมาย
มีผลการดำเนินงาน .. ข้อ



ภาคผนวก ค

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

ที่ ๖๑๗ /๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นไปตามนโยบายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังต่อไปนี้

๑. รองศาสตราจารย์ ดร. มานะ ขาวเมฆ	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล	รองประธานกรรมการ
๓. อาจารย์ ดร.สุภณิดา พัฒธร	รองประธานกรรมการ
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์คชินทร์ โภกนุทาภรณ์	รองประธานกรรมการ
๕. รองศาสตราจารย์ ดร.กรินทร์ กาญจนานนท์	กรรมการ (กรรมการภายนอก)
๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุธี พรธนะหาญ	กรรมการ (กรรมการภายนอก)
๗. นายวิกรม ปิตีสุข	กรรมการ (ผู้ใช้งบประมาณ)
๘. อาจารย์ ดร.ปิยะวรรณ เลิศพานิช	กรรมการ (ผู้ให้บริการตามพันธกิจ)
๙. นางสาวอาชู วิเศษศิริ	กรรมการ (นักศึกษา)
๑๐. นายอัมรินทร์ ฤทธิรักษา	กรรมการ (นักศึกษา)
๑๑. นางสาวฐิติกานต์ จิตรจา	กรรมการ
๑๒. นางสาวพวงเพชร พลทอง	กรรมการ
๑๓. นางสาวจินดา ไกรเดช	กรรมการ
๑๔. นางรัชฎาพร ยอดศรี	กรรมการ
๑๕. นายวาทีท ทองมาก	กรรมการ
๑๖. นางสาวกลอยทิพย์ ทิศเบ็ง	กรรมการ
๑๗. นางสาวภาวิณี จีระดิษฐ์	กรรมการ
๑๘. นางสาวสุมาลี ธรรมนิธา	กรรมการ
๑๙. นางปราณี พงษ์ธนะ	กรรมการ
๒๐. นางสาวสุดาพร น้อยทรง	กรรมการ
๒๑. นายฉัตรชัย กาสี	กรรมการ
๒๒. นางสาวจารุวรรณ คำเงิน	กรรมการ
๒๓. นางสาวภาริศา สำเนียงหงษ์	กรรมการ
๒๔. นายสรวิทย์ ณะขาม	กรรมการ



- | | |
|----------------------------|----------------------------|
| ๒๕. นางกนกพร สันต์ฤทัย | กรรมการและเลขานุการ |
| ๒๖. นางสาวมานิดา ปามุทา | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| ๒๗. นางพิชญากรณ์ เพิ่มเติม | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ตั้ง ณ วันที่ ๒๐ เมษายน ๒๕๕๘

(รองศาสตราจารย์ศศินันท์ เศรษฐวัฒน์บดี)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ที่ ๖๙๔ /๒๕๕๘เรื่อง แต่งตั้งผู้กำกับดูแลและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่สถาบันกำหนด สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงแต่งตั้งคณะกรรมการผู้กำกับดูแลและผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

ผู้กำกับดูแล

- | | |
|--|---------------------|
| ๑. รองศาสตราจารย์ ดร. มานะ ขวเมฆ | ประธาน |
| ๒. อาจารย์ ดร.สุภณิดา พัฒธร | กรรมการ |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์คชินทร์ โภกนุทาภรณ์ | กรรมการ |
| ๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่

- กำหนดนโยบาย และให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- กำกับดูแลองค์ประกอบมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ควบคุม ติดตาม ประเมินผล และให้คำแนะนำในการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

องค์ประกอบที่ ๕ การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ ๕.๑ การบริหารของหน่วยงานสนับสนุนเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจและเอกลักษณ์ของหน่วยงานสนับสนุน

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๑

- | | |
|--|-----------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล | ผู้กำกับดูแล |
| ๒. นางกนกพร สันต์ฤทัย | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๓. นางสาวมานิดา ปามุทา | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๔. นางพิชญภรณ์ เพิ่มเต็ม | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๕. นายฉัตรชัย กาสี | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๖. นางสาวภาริศา สำเนียงหงส์ | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |

**เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๒**

- | | |
|--|-----------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล | ผู้กำกับดูแล |
| ๒. นางกนกพร สัมภ์ฤทัย | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๓. นางสาวมานิดา ปามุทา | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๔. นางพิชญภรณ์ เพิ่มเต็ม | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๕. นายฉัตรชัย กาสี | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๖. นางสาวภาริศา สำเนียงหงส์ | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๓

- | | |
|--|-----------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์คชินทร์ โกขุนทาภรณ์ | ผู้กำกับดูแล |
| ๒. นางรัชฎาพร ยอดศรี | ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน |
| ๓. นางสาวจินดา ไกรเดช | ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน |
| ๔. นางปราณี พงษ์ธนะ | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๕. นางสาวสุตาพร น้อยทรง | ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน |

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๔

- | | |
|--|-----------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์คชินทร์ โกขุนทาภรณ์ | ผู้กำกับดูแล |
| ๒. นางรัชฎาพร ยอดศรี | ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน |
| ๓. นางสาวจินดา ไกรเดช | ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน |
| ๔. นางปราณี พงษ์ธนะ | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๕. นางสาวสุตาพร น้อยทรง | ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน |

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๕

- | | |
|------------------------------|-----------------------|
| ๑. อาจารย์ ดร. สุภณิดา พัฒธร | ผู้กำกับดูแล |
| ๒. นางสาวฐิติกานต์ จิตรจา | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๓. นางสาวพวงเพชร พลทอง | ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน |
| ๔. นางสาวภาวิณี จีระดิษฐ์ | ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน |
| ๕. นางสาวสุมาลี ธรรมนิธา | ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน |
| ๖. นางสาวกมลยทิพย์ ทิศเป็ง | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๗. นายวาทิต ทองมาก | ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน |
| ๘. นางสาวจารุวรรณ คำเงิน | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๙. นายสรวิทย์ คมระขาม | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๖

- | | |
|--|-----------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล | ผู้กำกับดูแล |
| ๒. นางกนกพร สัมภ์ฤทัย | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๓. นางสาวมานิดา ปามุทา | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๔. นางพิชญภรณ์ เพิ่มเต็ม | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๕. นายฉัตรชัย กาสี | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๖. นางสาวภาริศา สำเนียงหงส์ | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |



เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ ๗

- | | |
|--|-----------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล | ผู้กำกับดูแล |
| ๒. นางกนกพร สันต์ฤทัย | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๓. นางสาวมานิดา ปามุทา | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๔. นางพิชญภรณ์ เพิ่มเติม | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๕. นายฉัตรชัย กาสี | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๖. นางสาวภาริศา สำเนียงหงส์ | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |

ตัวบ่งชี้ ๕.๒ บริการแบบกัลยาณมิตร (ตัวบ่งชี้เพิ่มเติมเพื่อวัดคุณภาพงานด้านบริการของหน่วยงาน)

- | | |
|--|-----------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล | ผู้กำกับดูแล |
| ๒. นางกนกพร สันต์ฤทัย | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๓. นางสาวมานิดา ปามุทา | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๔. นางพิชญภรณ์ เพิ่มเติม | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๕. นายฉัตรชัย กาสี | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |
| ๖. นางสาวภาริศา สำเนียงหงส์ | ผู้รับผิดชอบดำเนินการ |

หน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน

๑. พัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดทำแผนปฏิบัติการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักให้สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย

๒. ดำเนินการตามภารกิจตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมายเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการประเมินตนเองเสนอผู้บริหารและเสนอมหาวิทยาลัย ทุกปีงบประมาณและทุกปีการศึกษา

๓. เตรียมความพร้อมเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษภายใน และประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษากายนอก จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ เมษายน ๒๕๕๘

(รองศาสตราจารย์ศศิรินทร์ เศรษฐวิวัฒน์บตี)

รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์



คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร. มานะ ขาวเมฆ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

คณะทำงาน

- | | |
|--|----------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล | รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร |
| 2. อาจารย์ ดร.สุภณิดา พัฒธร | รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์คชินทร์ โภกนุทาภรณ์ | รองผู้อำนวยการฝ่ายทะเบียน |
| 4. นางกนกพร สันต์ฤทัย | หัวหน้าสำนักงาน |
| 5. นางสาวจินดา ไกรเดช | พนักงานการศึกษา |
| 6. นางสาวพวงเพชร พลทอง | นักวิชาการศึกษา |
| 7. นางสาวฐิติกานต์ จิตรจา | นักวิชาการศึกษา |
| 8. นางรัชฎาพร ยอดศรี | นักวิชาการศึกษา |
| 9. นางสาวสุมาลี ธรรมนิธา | นักวิชาการศึกษา |
| 10. นายวาทีต ทองมาก | นักวิชาการศึกษา |
| 11. นางสาวจารุวรรณ คำเงิน | นักวิชาการศึกษา |
| 12. นางสาวกลอยทิพย์ ทิศเป็ง | นักวิชาการศึกษา |
| 13. นางสุดาพร น้อยทรง | นักวิชาการศึกษา |
| 14. นายฉัตรชัย กาสี | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |
| 15. นางสาวมานิดา ปามุทา | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 16. นางสาวภาวิณี จีระดิษฐ์ | เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป |
| 17. นางปราณี พงษ์ธนะ | พนักงานการศึกษา |
| 18. นางพิชญภรณ์ เพิ่มเต็ม | พนักงานธุรการ |

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
จังหวัดปทุมธานี

เลขที่ 1 หมู่ 20 ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 13180
โทรศัพท์ 0-2529-3598 โทรสาร 0-2529-5398 ต่อ 33