



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

พ.ศ.2560

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

# คำนำ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี และได้จัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้หน่วยงานมีการปรับปรุงการทำงาน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ในปีการศึกษา 2560 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รับการตรวจประเมินภายใต้ องค์ประกอบคุณภาพ 2 องค์ประกอบ โดยเป็นตัวบ่งชี้หลักจำนวน 3 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้เฉพาะตามภารกิจของสำนักจำนวน 1 ตัวบ่งชี้ รายละเอียดดังนี้

## 1. ตัวบ่งชี้หลัก

องค์ประกอบที่ 1 การบริหารและการจัดการ ประกอบด้วย

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารของสำนัก/สถาบัน เพื่อกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการตามวัตถุประสงค์ของโครงการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

## 2. ตัวบ่งชี้เฉพาะ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานสนับสนุน ประกอบด้วย

ตัวบ่งชี้ที่ สสว.2.1 ระบบการจัดการงานทะเบียน

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2561 จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงจากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน ที่สำนักมาตรฐานและจัดการคุณภาพทำขึ้น เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้ทุกกลุ่มงานภายในสำนัก ได้ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2561 (1 สิงหาคม 2561 – 31 กรกฎาคม 2562) ให้เป็นไปตามเกณฑ์องค์ประกอบคุณภาพ ตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา รวมถึงสามารถติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

# สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1	บทนำ
	นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
	1
	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
	1
	กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
	2
	แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
	3
	วงรอบปีที่ใช้ในการการจัดเก็บข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
	3
	วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
	4
	เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
	4
	การกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
	4
	แผนดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
	5
บทที่ 2	นิยามศัพท์
	นิยามศัพท์
	6
บทที่ 3	องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้หลักและเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
	13
	▶ องค์ประกอบที่ 1 การบริหารและการจัดการ
	14
	▶ องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
	17
บทที่ 4	แนวทางการการวิเคราะห์และสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
	ตารางผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ
	18
	ตารางวิเคราะห์คุณภาพการศึกษาภายใน
	18
	ตารางการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา
	18
ภาคผนวก	
	- คำสั่งแต่งตั้ง
	19

## บทที่ 1 บทนำ

### นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาตามสาระสำคัญที่ระบุไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 และประกาศของคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่องหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนี้

1. สร้างเสริมความรู้และปลูกฝังให้บุคลากรของสำนักดำเนินการประกันคุณภาพและปฏิบัติตามอย่างต่อเนื่องถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน
2. ดำเนินการให้ทุกกลุ่มงานมีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องภายใต้การบริหารงานที่มีประสิทธิภาพ
3. สนับสนุนให้บุคลากรของสำนัก มีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้และมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
4. สนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการวางแผนและจัดการฐานข้อมูลต่างๆ ให้เป็นระบบที่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้บริการและสามารถตรวจสอบได้
5. ผู้บริหารต้องนำข้อมูลที่ได้จากรายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ของคณะกรรมการผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
6. ส่งเสริม สนับสนุน ให้แต่ละกลุ่มงานในหน่วยงาน ได้ดำเนินงานตามหลักการคุณภาพ PDCA

### ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

เพื่อให้การบริหารงานและการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด สอดคล้องกับนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย จึงกำหนดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2560 ดังนี้

1. กำหนดนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยวิเคราะห์และทบทวนจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัย
2. จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนัก ซึ่งประกอบไปด้วย แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประกันคุณภาพ และค่าเป้าหมายการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

3. กำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ประกัน และค่าเป้าหมายการดำเนินงานของแต่ละตัวบ่งชี้
4. ดำเนินการตามแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา จัดเก็บหลักฐานในรอบปีการศึกษา (ระยะ 12 เดือน) ตามเกณฑ์มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบประกันคุณภาพตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนัก
5. ควบคุม กำกับติดตามผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนัก โดยรายงานต่อผู้บริหารของหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย 2 ครั้ง/ปี (ภาคการศึกษาที่ 1/2560 และ ภาคการศึกษาที่ 2/2560)
6. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) เพื่อรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน 2 ครั้ง/ปี (ภาคการศึกษาที่ 1/2560 และ ภาคการศึกษาที่ 2/2560)
7. รับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบคุณภาพที่สำนักได้รับมอบหมาย
8. รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ต่อผู้บริหารหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย และนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มาวางแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) รวมถึงปรับปรุงการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
9. จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในฉบับสมบูรณ์ และส่งมหาวิทยาลัยและเผยแพร่สู่สาธารณชน
10. เตรียมความพร้อมที่จะรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก

### กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ปีการศึกษา 2557-2561)

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประโยชน์ จึงควรมีแนวทางการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมิน คุณภาพ (Check / Study) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่มิถุนายน กรณีใช้ระบบเปิด-ปิดภาคเรียนแบบเดิม หรือ ตั้งแต่เดือนสิงหาคม กรณีใช้ระบบเปิด-ปิดภาคการศึกษาตามอาเซียน

D = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือ เดือนที่ 1 – เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน-พฤษภาคม ปีถัดไป หรือ เดือนสิงหาคม-กรกฎาคม ปีถัดไป)

C/S = ดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับหลักสูตร คณะ/วิทยาลัย และมหาวิทยาลัย ระหว่างเดือนสิงหาคม – ตุลาคม ของปีการศึกษาถัดไป

A = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการบริหารระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำกิจกรรม/โครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษก็ได้

## แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนดำเนินการจัดการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน พร้อมกับสรรหาคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก และจัดส่งรายชื่อคณะกรรมการประเมินให้มหาวิทยาลัยเพื่อจัดทำคำสั่งแต่งตั้ง โดยแนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน มีดังนี้

คณะกรรมการประเมินฯ จำนวนไม่เกิน 3 คน

**ประธานกรรมการ/กรรมการ** เป็นผู้ประเมินจากภายในมหาวิทยาลัยและอยู่ภายนอก สำนักสถาบัน และเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ/มหาวิทยาลัย ที่จัดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) หรือที่มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์หรือมหาวิทยาลัยอื่นๆ จัดขึ้น

## วงรอบปีที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

- |                |              |                                |
|----------------|--------------|--------------------------------|
| (1) ปีการศึกษา | ตั้งแต่เดือน | สิงหาคม – เดือนกรกฎาคม ปีถัดไป |
| (2) ปีงบประมาณ | ตั้งแต่เดือน | ตุลาคม - เดือนกันยายน ปีถัดไป  |
| (3) ปีปฏิทิน   | ตั้งแต่เดือน | มกราคม – เดือนธันวาคม          |

## 1.กลุ่มตัวบ่งชี้หลัก

ตัวบ่งชี้	ปีที่น่าับ
<b>องค์ประกอบที่ 1 การบริหารและการจัดการ</b>	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารของสำนัก/สถาบัน เพื่อกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ - เกณฑ์ข้อ 1 และข้อ 5 - เกณฑ์ข้อ 2 3 4 และข้อ 6	ปีงบประมาณ ปีการศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการตามวัตถุประสงค์ของ โครงการ	ปีงบประมาณ
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ปีการศึกษา

## 2. กลุ่มตัวบ่งชี้เฉพาะ

ตัวบ่งชี้	ปีที่น่าับ
<b>องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงาน ทะเบียน</b>	
<b>สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน</b>	
ตัวบ่งชี้ที่ สสว.2.1 ระบบการจัดการงานทะเบียน	ปีการศึกษา

### วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

- 1) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น
- 2) เพื่อทราบสถานภาพของหน่วยงาน อันจะนำไปสู่การกำหนด แนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง
- 3) เพื่อทราบจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสามารถดำเนินงานที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด
- 5) เพื่อให้มหาวิทยาลัย และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการในแนวทางที่เหมาะสม

### เกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัย กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน โดยพัฒนาองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานสนับสนุนตามภารกิจของมหาวิทยาลัย และมีการเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ ด้านอื่น ๆ ตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งได้กำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็น 2 กลุ่มคือ ตัวบ่งชี้หลักและตัวบ่งชี้เฉพาะ ดังนี้

1) **ตัวบ่งชี้หลัก** ประกอบด้วย 1 องค์ประกอบจำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การบริหารและการจัดการ ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารของสำนัก/สถาบัน เพื่อกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการตามวัตถุประสงค์ของโครงการ และตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

2) **ตัวบ่งชี้เฉพาะ** เป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้สำหรับเป็นแนวทางในการประเมินภารกิจหลักของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีจำนวน 1 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานสนับสนุน ตัวบ่งชี้ที่ สสว.2.1 ระบบการจัดการงานทะเบียน

### การกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้แบ่งเป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ได้ 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

-----

**แผนดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2560**

เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2560 ( 1 สิงหาคม 2560 – 31 กรกฎาคม 2561) ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงกำหนดแผนดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปี

การดำเนินงาน	เดือน													
	ปี พ.ศ. 2560					ปี พ.ศ. 2561								
	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.
ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2559	←→													
จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2559	←→													
รายงานสรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2559 ต่อผู้บริหาร	←→	→												
จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (Improvement Plan) ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2559			←→											
แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2560				←→										
จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2560				←→	→									
จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (SAR) ประจำปีการศึกษา 2560 ภาคการศึกษาที่ 1/2560				←→	→									
จัดทำรายงานผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (SAR) ประจำปีการศึกษา 2560 ภาคการศึกษาที่ 2/2560									←→	→				
ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2560													←→	
จัดทำรายงานสรุปผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2560													←→	→
จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา (Improvement Plan) ตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2560														←→



## บทที่ 2 นิยามศัพท์

**การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM)** หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. **ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)** เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้ง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือหรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. **ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)** เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมาย อย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

**การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้** ได้แก่

- (1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
- (2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
- (3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
- (4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
- (5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

(6) การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดเจนอยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

**การตีพิมพ์ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง** หมายถึง การตีพิมพ์ผลงานวิชาการฉบับสมบูรณ์ในลักษณะของรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ วารสารวิชาการ หรือสิ่งพิมพ์ ทางวิชาการในระดับมหาวิทยาลัย หรือระดับคณะ และต้องเป็นผลงานที่ผ่านการกลั่นกรอง (Peer review) โดยมีบุคคลภายนอกสถาบันร่วมเป็นกรรมการพิจารณาด้วย

**การบูรณาการ (Integration)** หมายถึง การผสมกลมกลืนของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุน เป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน (Organization-Wide Goal) การบูรณาการที่มีประสิทธิผลเป็น มากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) ซึ่งการดำเนินการของแต่ละ องค์ประกอบภายใน ระบบการจัดการ ผลการดำเนินการมีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่าง สมบูรณ์

**การเผยแพร่งานสร้างสรรค์ในระดับความร่วมมือระหว่างประเทศ** หมายถึง โครงการ ร่วมมือระหว่างประเทศไทยกับประเทศอื่น

**การเผยแพร่งานสร้างสรรค์ในระดับนานาชาติ** หมายถึง การเผยแพร่ที่เปิดกว้างสำหรับ ทุกประเทศ (อย่างน้อย 5 ประเทศที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มอาเซียน)

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

**อาเซียน** หมายถึง สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations) มี 10 ประเทศ ได้แก่ บรูไน กัมพูชา อินโดนีเซีย สปป.ลาว มาเลเซีย พม่า ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย และเวียดนาม

**การเผยแพร่ผลงานวิจัยในที่ประชุมวิชาการระดับชาติ** หมายถึง การนำเสนอบทความวิจัย ในที่ประชุมวิชาการ และบทความฉบับสมบูรณ์ (Full paper) ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจาก การประชุม (Proceedings) โดยมีกองบรรณาธิการจัดทำรายงานการประชุม หรือคณะกรรมการจัด ประชุม ประกอบด้วย ศาสตราจารย์ หรือผู้ทรงคุณวุฒิระดับปริญญาเอก หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลงาน เป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้นๆ จากนอกสถาบันเจ้าภาพ อย่างน้อยร้อยละ 25 โดยต้องมีผู้ประเมิน บทความที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นด้วย และมีบทความที่มาจากหน่วยงานภายนอกสถาบันอย่าง น้อย 3 หน่วยงาน และรวมกันแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

**การเผยแพร่ผลงานวิจัยในที่ประชุมวิชาการระดับนานาชาติ** หมายถึง การนำเสนอ บทความวิจัยในที่ประชุมวิชาการ และบทความฉบับสมบูรณ์ (Full paper) ได้รับการตีพิมพ์ใน รายงานสืบเนื่องจากการประชุม(Proceedings) โดยมีกองบรรณาธิการจัดทำรายงานฯ หรือ คณะกรรมการจัดประชุม ประกอบด้วย ศาสตราจารย์ หรือผู้ทรงคุณวุฒิระดับปริญญาเอก หรือ ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้น ๆ จากต่างประเทศอย่างน้อยร้อยละ 25 และมีผู้ ประเมินบทความที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้น และบทความที่มาจากต่างประเทศ อย่างน้อย 3 ประเทศ และรวมกันแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

**\*\* บทความในการประชุมวิชาการทั้งระดับชาติและนานาชาติ ที่นำเสนอให้กองบรรณาธิการ หรือคณะกรรมการจัดประชุมพิจารณาคัดเลือกต้องเป็นฉบับสมบูรณ์ (Full Paper) และได้รับการ ตีพิมพ์ ซึ่งสามารถอยู่ในรูปแบบเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้**

**งานวิจัย** หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนในการค้นหาคำตอบของปัญหา หรือ การเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ ตลอดจนจนถึงการประดิษฐ์คิดค้นที่ผ่านกระบวนการศึกษา ค้นคว้าหรือ ทดลอง วิเคราะห์และตีความข้อมูลตลอดจนสรุปผลอย่างเป็นระบบ

**งานสร้างสรรค์** หมายถึง ผลงานศิลปะและสิ่งประดิษฐ์ทางศิลปะประเภทต่าง ๆ ที่มีความ เป็นนวัตกรรม โดยมีการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบที่เหมาะสมตามประเภทของงานศิลปะซึ่งมีแนว ทางการทดลองหรือการพัฒนาจากแนวคิดสร้างสรรค์เดิมเพื่อเป็นต้นแบบหรือความสามารถในการ บุกเบิกศาสตร์อันก่อให้เกิดคุณค่าทางสุนทรีย์และคุณประโยชน์ที่ เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพตามการ จัดกลุ่มศิลปะของอาเซียน งานสร้างสรรค์ทางศิลปะ ได้แก่ (1) ทัศนศิลป์ (Visual Art) ประกอบด้วย ผลงานด้านจิตรกรรม ประติมากรรม ภาพพิมพ์ ภาพถ่าย ภาพยนตร์ สื่อประสม สถาปัตยกรรมและ งานออกแบบประเภทอื่นๆ (2) ศิลปะการแสดง (Performance Arts) ประกอบด้วย ดุริยางคศิลป์ นาฏยศิลป์ รวมทั้งการแสดงรูปแบบต่างๆ และ (3) วรรณศิลป์ (Literature) ซึ่งประกอบด้วยบท ประพันธ์และกวีนิพนธ์รูปแบบต่าง ๆ

**แนวปฏิบัติที่ดี** หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จ ปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึก เป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

**ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับชาติ** หมายถึง บทความจากผลงานวิจัย หรือบทความวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ (Journal) ที่มีชื่อปรากฏอยู่ในฐานข้อมูล Thai-Journal Citation Index Centre (TCI) หรือวารสารวิชาการระดับชาติตามประกาศของ คณะกรรมการการอุดมศึกษา

**ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ** หมายถึง บทความจาก ผลงานวิจัยหรือบทความวิชาการ ที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ (Journal) ที่ปรากฏใน ฐานข้อมูลสากล ได้แก่ ฐานข้อมูลการจัดอันดับวารสาร SJR (SCImago Journal Rank : [www.scimagojr.com](http://www.scimagojr.com)) หรือฐานข้อมูล ISI Web of Science (Science Citation Index Expand, Social Sciences Citation Index, Art and Humanities Citation Index) หรือ ฐานข้อมูล Scopus หรือวารสารวิชาการระดับนานาชาติตามประกาศของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

**แผนกลยุทธ์** หมายถึง แผนระยะยาวของสถาบันโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนด ทิศทางการพัฒนาของสถาบัน แผนกลยุทธ์ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของสถาบันควร ครอบคลุมทุกภารกิจของสถาบันซึ่งต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่า เป้าหมายของตัวบ่งชี้ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยสถาบันนำแผนกล ยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

**แผนกลยุทธ์ทางการเงิน** หมายถึง แผนระยะยาวที่ระบุที่มาและใช้ไปของทรัพยากรทางการเงินของสถาบันที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะสอดคล้องไปกับแผน กลยุทธ์ของสถาบัน สถาบันควรประเมินความต้องการทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์ แต่ละกลยุทธ์และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการเงินทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่สถาบันใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์นั้นบังเกิดผล จากนั้นจึงจะกำหนดให้เห็นอย่างชัดเจนถึงที่มาของเงินทุนที่ต้องการใช้ว่าสามารถจัดหาได้จากแหล่งเงินทุนใด เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา งบประมาณแผ่นดินหรือเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินทุนสะสมของหน่วยงาน เงินบริจาคจากหน่วยงานภายนอกหรือศิษย์เก่า หรือสถาบันจะต้องมีการระดมทุนด้วยวิธีการอื่นๆ อีกเพิ่มเติม เช่น การแปลงทรัพย์สินทางปัญญาเป็นมูลค่า รวมทั้งมีการวิเคราะห์ต้นทุนของการดำเนินงานด้วย เช่น ต้นทุนต่อหน่วยในการผลิตบัณฑิตในแต่ละหลักสูตร โดยที่ระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ทางการเงินจะเท่ากับระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ของสถาบัน

**แผนปฏิบัติการประจำปี** หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผน ที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของ ตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

### **ระบบและกลไก**

**ระบบ** หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกัน ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่น ๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและข้อมูลป้อนกลับซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

**กลไก** หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การหน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

**หน่วยงานหรือองค์การระดับชาติ** หมายถึง หน่วยงานภายนอกสถาบันระดับกรมหรือเทียบเท่าขึ้นไป (เช่น ระดับจังหวัด) หรือรัฐวิสาหกิจ หรือ องค์การมหาชน หรือบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ หรือองค์การกลางระดับชาติทั้งภาครัฐและเอกชน (เช่น สภาอุตสาหกรรม สภาหอการค้า สภาวิชาชีพ)

**หลักธรรมาภิบาล**<sup>1</sup> หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หาได้มี

<sup>1</sup> ดูเพิ่มเติม “คู่มือนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

ความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก เป็นต้น หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance)<sup>2</sup> ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงาน และระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลาย และมีความแตกต่าง

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมาย ได้อย่างเสรีโดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

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

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น ๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

<sup>2</sup> ดูเพิ่มเติม “คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

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

9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรมและอื่น ๆ

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

**อาจารย์** หมายถึง คณาจารย์ ซึ่งจะมีตำแหน่งทางวิชาการที่ประกอบด้วย อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์

**อาจารย์ประจำ** หมายถึง บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาที่มีหน้าที่หลักทางด้านการสอนและการวิจัย และปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลาตามภาระงานที่รับผิดชอบในหลักสูตรที่เปิดสอน (มิใช่เต็มเวลาตามเวลาทำการ) (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2548)

สำหรับอาจารย์ที่สถาบันจ้างเข้ามาเป็นอาจารย์ประจำด้วยเงินรายได้หน่วยงานจะต้องมีสัญญาจ้างที่มีการระบุระยะเวลาการจ้างอย่างชัดเจนและไม่น้อยกว่า 9 เดือน ในสัญญาจ้างจะต้องระบุหน้าที่ ภาระงานให้ชัดเจนไม่น้อยกว่าหน้าที่ของอาจารย์ประจำตามที่กำหนดตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2548 การนับจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัย ให้ับระยะเวลาการทำงานสำหรับอาจารย์ที่บรรจุใหม่ในปีที่ประเมิน ดังนี้

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

**อาจารย์ประจำหลักสูตร** หมายถึง อาจารย์ประจำเต็มเวลาที่มีภาระหน้าที่ในการบริหารหลักสูตรและจัดการเรียนการสอน โดยวางแผน ติดตาม ทบทวนการดำเนินงานหลักสูตร และปฏิบัติงานประจำหลักสูตรนั้นตลอดระยะเวลาที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรนั้น มีคุณสมบัติตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาวิชาที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 5 คน และทุกคนเป็นอาจารย์ประจำเกินกว่า 1 หลักสูตรในเวลาเดียวกันไม่ได้ ยกเว้นอาจารย์ประจำหลักสูตรระดับปริญญาโทและปริญญาเอกในสาขาวิชาเดียวกันได้ หรือเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรในหลักสูตรพหุวิทยาการได้อีก 1 หลักสูตรโดยต้องเป็นหลักสูตรที่ตรงหรือสัมพันธ์กับหลักสูตรที่ได้ประจำอยู่แล้ว (คณะกรรมการการอุดมศึกษาในการประชุมครั้งที่ 2/2549 วันที่ 2

กุมภาพันธ์ 2549) ทั้งนี้ กรณีบัณฑิตศึกษาอนุมัติให้เป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรได้มากที่สุดเพียง 2 หลักสูตรเท่านั้น

หากมีการเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตร ขอให้นำเสนอโดยดำเนินเช่นเดียวกับการนำเสนอ หลักสูตรปรับปรุงเล็กน้อย โดยนำเสนอต่อสภาสถาบันเพื่อพิจารณาอนุมัติหรือให้ความเห็นชอบ และเสนอให้คณะกรรมการการอุดมศึกษารับทราบตามแบบฟอร์ม สมอ.08 ภายใน 30 วัน

### บทที่ 3

## องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้หลักและเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน กำหนดให้มีการดำเนินการ จำนวน 2 องค์ประกอบ โดยเป็นตัวบ่งชี้หลักจำนวน 3 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้เฉพาะตามภารกิจของ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ รายละเอียดดังนี้

#### 1. กลุ่มตัวบ่งชี้หลัก

##### องค์ประกอบที่ 1 การบริหารและการจัดการ

- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารของสำนัก/สถาบัน เพื่อกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการตามวัตถุประสงค์ของโครงการ
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

#### 2. กลุ่มตัวบ่งชี้เฉพาะ

##### องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานสนับสนุน

- ตัวบ่งชี้ที่ สสว.2.1 ระบบการจัดการงานทะเบียน



## องค์ประกอบที่ 1 การบริหารและการจัดการ

<b>ตัวบ่งชี้ที่ 1.1</b> <b>ชนิดตัวบ่งชี้</b>	<b>การบริหารของสำนัก/สถาบัน เพื่อกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ</b> กระบวนการ
<b>วงรอบการนับข้อมูล</b>	ข้อ 1 และ ข้อ 5 ปีงบประมาณ / ข้อ 2 3 4 และ ข้อ 6 ปีการศึกษา
<b>คำอธิบายตัวบ่งชี้</b>	สำนัก/สถาบัน มีพันธกิจหลักที่สำคัญในการส่งเสริม สนับสนุนให้คณะ สามารถดำเนินการตามพันธกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สำนัก/สถาบันต้องมีแผนเพื่อ กำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของสำนัก/สถาบันให้สอดคล้องกับเป้าหมายของสถาบัน ตลอดจนมีการบริหารทั้งด้านบุคลากร การเงิน ความเสี่ยงและการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อ สนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของ แผนกลยุทธ์และเสนอต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติ
2. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิด จากภายนอกหรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน และให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม
3. บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการที่อธิบายการดำเนินงาน อย่างชัดเจน
4. ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และ แหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้อย่างน้อย 1 ด้าน และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมา เป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
5. กำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรของ หน่วยงาน
6. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและ สอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงานที่ได้ปรับให้มีการดำเนินงานด้านการประกัน คุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การ ตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

### เกณฑ์การประเมิน

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

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการตามวัตถุประสงค์ของโครงการ  
 ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต  
 วงรอบการนับข้อมูล ปีงบประมาณ  
 คำอธิบายตัวบ่งชี้ หน่วยงานสนับสนุนมีการดำเนินงานตามแผนการดำเนินการโครงการเพื่อ  
 บรรลุประสิทธิผลและประสิทธิภาพตามวัตถุประสงค์ของโครงการที่กำหนด

เกณฑ์การประเมิน โดยการแปลงค่าร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการตาม  
 วัตถุประสงค์ของโครงการเป็นคะแนนระหว่าง 0-5 และกำหนดให้คะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 100

#### สูตรการคำนวณ

1. คำนวณค่าร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการตามวัตถุประสงค์ของโครงการตามสูตร

$$\frac{\text{จำนวนโครงการที่ดำเนินการสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของโครงการ}}{\text{จำนวนโครงการตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด}} \times 100 = \text{ร้อยละ}$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบคะแนนเต็ม 5

$$\frac{\text{ค่าร้อยละความสำเร็จของการดำเนินโครงการตามวัตถุประสงค์ของโครงการ}}{100} \times 5 = \text{คะแนนที่ได้}$$

หมายเหตุ : โครงการที่ดำเนินการสำเร็จ หมายถึง การประเมินความสำเร็จของโครงการตาม  
 วัตถุประสงค์ของโครงการ โดยผลการดำเนินงานต้องบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ทุกข้อ

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.3** ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน  
**ชนิดตัวบ่งชี้** ผลผลิต  
**วงรอบการนับข้อมูล** ปีการศึกษา  
**คำอธิบายตัวบ่งชี้** ในการดำเนินงานตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของหน่วยงานโดยเริ่มตั้งแต่ปัจจัยนำเข้าที่ได้มาตรฐานมีกระบวนการบริหารจัดการที่มีส่วนร่วมและความร่วมมือจากทุกฝ่ายและผลลัพธ์ คือ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการซึ่งสามารถสะท้อนถึงคุณภาพของผลการดำเนินงานของหน่วยงาน การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอาจจะพิจารณาให้ครอบคลุมในประเด็นหลัก ดังนี้

- (1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
- (3) ความพึงพอใจด้านบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
- (4) ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์
- (5) ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ตามภารกิจ/จุดเน้นของหน่วยงาน

**เกณฑ์การประเมิน** ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (0.00-5.00) และเทียบการให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ค่าเฉลี่ย 0.00 – 1.50	ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50	ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50	ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50	ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00

## องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตัวบ่งชี้ที่ สสว.2.1 ระบบการจัดการงานทะเบียน

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

วงรอบการนับข้อมูล ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ควรมีการพัฒนาระบบการจัดการงานทะเบียนนักศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์ สามารถเชื่อมโยงกับทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอก เป็นระบบที่ใช้งานได้ ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผน และการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจของบุคลากร ทั้งนี้ ระบบนี้ต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

นักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (Full Time Equivalent Student: FTES) หมายถึง นักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนตามเกณฑ์จำนวนหน่วยกิตมาตรฐานของการลงทะเบียน

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการจัดการงานทะเบียนนักศึกษาที่ครอบคลุมทุกระดับการศึกษา และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการบันทึกข้อมูลทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและมีการคิดจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า (Full Time Equivalent Student: FTES) รายงานต่อคณะกรรมการวิชาการ อย่างน้อย 1 ครั้งต่อปี
3. มีการจัดทำรายงานสถิตินักศึกษาทุกระดับประจำปีการศึกษา นำเสนอคณะกรรมการวิชาการ อย่างน้อย 1 ครั้ง ต่อภาคการศึกษา
4. มีการจัดทำรายงานวิเคราะห์อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาและอัตราการสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรแสดงข้อมูล 5 ปี ย้อนหลัง นับจากปีที่รับประเมิน และรายงานต่อคณะกรรมการวิชาการ
5. มีการส่งข้อมูลตามข้อ 2-4 ให้สำนักมาตรฐานและจัดการคุณภาพตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเผยแพร่ให้หลักสูตร คณะ/วิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการประกันคุณภาพ

### เกณฑ์การประเมิน

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

## บทที่ 4

### แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตาราง 1 ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ คุณภาพ	เป้า หมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุ เป้าหมาย	คะแนนการ ประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (%หรือสัดส่วน)		
		ตัวหาร			
<b>องค์ประกอบที่ 1 การบริหารและการจัดการ</b>					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3					
<b>เฉลี่ยคะแนน องค์ประกอบที่ 1</b>					
<b>องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานสนับสนุน</b>					
ตัวบ่งชี้ที่ สสว. 2.1					
<b>เฉลี่ยคะแนน องค์ประกอบที่ 2</b>					
<b>เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้</b>					

ตาราง 2 วิเคราะห์คุณภาพการศึกษาภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

องค์ประกอบ	จำนวน ตัวบ่งชี้	คะแนนเฉลี่ย (รายองค์ประกอบ)	ระดับคุณภาพ
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารและการจัดการ	3		
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตาม ภารกิจของหน่วยงานสนับสนุน	1		
<b>รวม</b>	<b>3</b>	คะแนนเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้	
<b>ผลการประเมิน</b>			

หน่วยงานควรวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับจุดเด่น และจุดที่ควรพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบด้วย ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

ตัวอย่างรายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา

จุดเด่น
1.
2.
จุดที่ควรพัฒนา
1.
2.