คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ประจำปีการศึกษา 2556

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ประจำปีการศึกษา 2556

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

จังหวัดปทุมธานี

คำนำ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง ปฏิบัติตามนโนบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี และได้จัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้สอดคล้องกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อให้หน่วยงานมีการปรับปรุงการทำงาน อันจะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ตามพันธกิจมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นไปตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ในปีการศึกษา 2556 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน รับการตรวจประเมินภายใต้องค์ประกอบคุณภาพ 4 องค์ประกอบ รวม 6 ตัวบ่งชี้ คือ องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ 1.1 องค์ประกอบที่ 7 ตังบ่งชี้ 7.1, 7.2 และ 7.4 องค์ประกอบที่ 8 ตัวบ่งชี้ 8.1 และองค์ประกอบที่ 9 ตัวบ่งชี้ 9.1 และมีการกำหนดตัวบ่งชี้ตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน คือ ตัวบ่งชี้ที่ 9.1.3 การบริการแบบกัลยาณมิตร

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ประจำปีการศึกษา 2556 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดทำขึ้นโดยอ้างอิงจากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ประจำปีการศึกษา 2556 เพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้ทุกกลุ่มงานภายในสำนัก ได้ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ในปีการศึกษา 2556 (1 มิถุนายน 2556 – 31 พฤษภาคม 2557) ให้เป็นไปตามเกณฑ์องค์ประกอบคุณภาพ ตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา รวมถึงสามารถติดตามผลการปฏิบัติงาน ให้เป็นไปตามเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ปีการศึกษา 2556

สารบัญ

		หน้า
คำนำ		ก
สารบัญ		ค
สารบัญภาพ		จ
สารบัญตาราง		ช
บทที่ 1	**บทนำ**	1
	ประวัติความเป็นมาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	1
	ปรัชญา อัตลักษณ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์	2
	นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา	3
	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	7
บทที่ 2	**กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน**	13
	แนวทางการจัดการกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	13
	ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา	18
บทที่ 3	**แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา**	23
	หลักการ	23
	วิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้	24
	แนวปฏิบัติการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	26
	นิยามศัพท์ที่ใช้ในตัวบ่งชี้	27
	ค่าเป้าหมายองค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2556	35
บทที่ 4	**องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมิน แนวทางการดำเนินงาน และหลักฐานที่ควรมี**	37
	องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	37
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	38
	องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	41
	ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 ภาวะผู้นำของผู้อำนวยการและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	42
	ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้	45
	ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	48

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ..... 52
ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ 53
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ..... 56
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 57
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1.3 บริการแบบกัลยาณมิตร 61

บทที่ 5 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาและมุมมองด้านการบริหารจัดการ..... 63
ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน..... 63
ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา..... 64
ตัวบ่งชี้ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ..... 67
ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา..... 68

ภาคผนวก..... 73
ภาคผนวก ก ตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา 75
ภาคผนวก ข แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตัวบ่งชี้ 9.1.3..... 79
ภาคผนวก ค รูปแบบการเขียนรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) 83
ภาคผนวก ง แบบรายงานผลการประเมิน (ตาราง ส1-ส5) 93
ภาคผนวก จ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ..... 101

คณะผู้จัดทำ..... 109

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

1.1 ภาพแสดงโครงสร้างขอบข่ายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน..... 3

1.2 ภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก..... 6

1.3 ภาพแสดงระบบที่ประกอบด้วย ตัวป้อน กระบวนการ ผลลัพธ์/ผลกระทบ โดยเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 8

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

2.1 ตารางแสดงแผนงานการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน..... 15
3.1 ตารางองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และการกำหนดเป้าหมาย (สกอ)..... 36
5.1 องค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบ..... 64
5.2 มาตรฐานการอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน..... 67
5.3 มุมมองด้านบริหารจัดการที่สำคัญและตัวบ่งชี้ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ..... 68
5.4 มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน..... 71

บทที่ 1	บทนำ

ประวัติความเป็นมา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี มีชื่อตามพระนามสมเด็จพระราชปิตุจฉา 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 จึงได้พัฒนาสำนักส่งเสริมวิชาการรวมกับฝ่ายทะเบียนและวัดผลเป็นหน่วยงานเดียวกันโดยใช้ชื่อว่า “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 0–2529–0674–7ต่อ 322 หรือ 323 หมายเลขโทรสาร 0–2529–3598

ปรัชญา อัตลักษณ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

ปรัชญา

“บริการดี วิชาการเด่น เน้นเทคโนโลยี”

อัตลักษณ์

“บริการแบบกัลยาณมิตร”

วิสัยทัศน์

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานชั้นนำที่สนับสนุนด้านวิชาการเพื่อมหาวิทยาลัยก้าวสู่อาเซียน

พันธกิจ

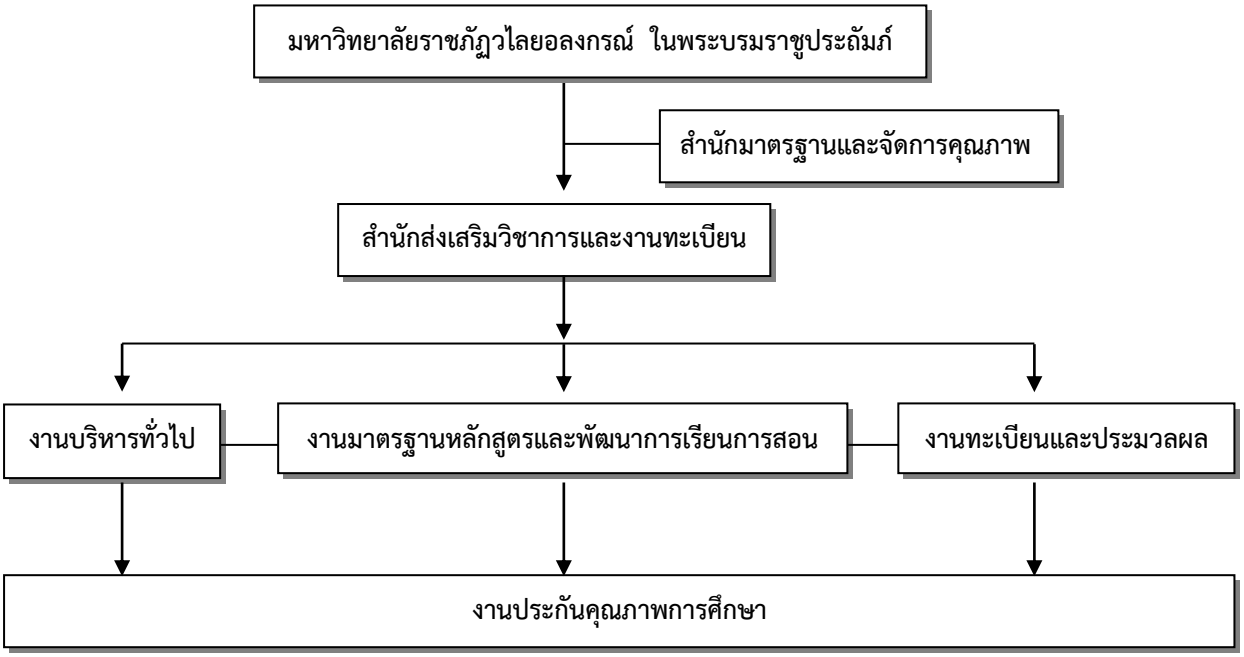
1. พัฒนาและส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน และการบริการทางวิชาการ
2. พัฒนาและส่งเสริมศักยภาพอาจารย์ และบุคลากรตามสมรรถนะ
3. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการด้านวิชาการและงานทะเบียน

วัตถุประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมสนับสนุน การพัฒนาการเรียนการสอนให้มีคุณภาพตามเกณฑ์มาตรฐาน
2. เพื่อส่งเสริมคณาจารย์และบุคลากรให้ได้รับการพัฒนาด้านวิชาการให้มีคุณวุฒิ/ตำแหน่งทางวิชาการสูงขึ้น
3. เพื่อสนับสนุนการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตร ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร
4. เพื่อให้การดำเนินงานด้านวิชาการของคณะมีคุณภาพและมาตรฐานเดียวกัน
5. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการงานด้านวิชาการและงานทะเบียน

นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน เมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2539 ตามนโนบายของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ โดยทุกฝ่ายงานทั้งผู้บริหารและบุคลากรตระหนักถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงาน เพื่อยกระดับคุณภาพของการบริหารจัดการและพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้เป็นที่ยอมรับและเกิดความน่าเชื่อถือ โดยมีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพของสำนัก และมีการจัดทำเอกสารรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report) ครั้งแรกเมื่อปี พ.ศ. 2543 – 2544 และได้มีการปรับเปลี่ยนเกณฑ์การประเมินเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย อย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน



ภาพที่ 1.1 ภาพแสดงโครงสร้างขอบข่ายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการประกันคุณภาพการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและถือเป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงาน

2. จัดทำมาตรฐานและเกณฑ์การประเมิน เพื่อการดำเนินการประกันคุณภาพของงานในแต่ละกลุ่มงานให้สอดคล้องกับแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี และมาตรฐานสากล

3. จัดให้มีการดำเนินการ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินการของทุกกลุ่มงานภายใต้กรอบและมาตรฐานที่กำหนด เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารหน่วยงานนำไปใช้ในการพัฒนาระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตลอดจนตระหนักถึงบทบาทหน้าที่ของแต่ละฝ่ายที่มีส่วนสร้างคุณภาพให้เกิดขึ้น

5. สนับสนุนให้บุคลากรของสำนักฯ มีส่วนร่วมในการสร้างระบบการประกันคุณภาพ มีการติดตามและประเมินผล และนำระบบการประกันคุณภาพสู่การปฏิบัติ

6. ผู้บริหารต้องนำข้อมูลที่ได้จากรายงานสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ของคณะกรรมการผู้ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ไปใช้ในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงระบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา

เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล จึงกำหนดแนวปฏิบัติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดังนี้

1. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักซึ่งประกอบด้วย ผู้บริหารและบุคลากรของสำนัก ผู้ทรงคุณวุฒิเป็นกรรมการภายนอก ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ใช้บริการตามพันธกิจ และนักศึกษาร่วมเป็นคณะกรรมการ 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. มีวิธีการให้ได้มาซึ่งผู้บริหารที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการองค์กร

6. มีการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรในหน่วยงานทั้งด้านการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานตามหน้าที่ เช่น การศึกษาต่อ ฝึกอบรม ศึกษาดูงาน และด้านประสบการณ์ทางการวิจัยอย่างทั่วถึงและต่อเนื่อง รวมทั้งในด้านคุณธรรม จริยธรรม ตามจรรยาบรรณวิชาชีพ

7. สนับสนุนให้อาจารย์และบุคลากรผลิตผลงานทางวิชาการและสื่อการเรียนรู้ที่มีคุณภาพอย่างสม่ำเสมอและให้มีการดำเนินการวิจัย เพื่อพัฒนาการเรียนการสอนและพัฒนางานวิชาการที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการศึกษา โดยการสนับสนุนด้านงบประมาณและให้มีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

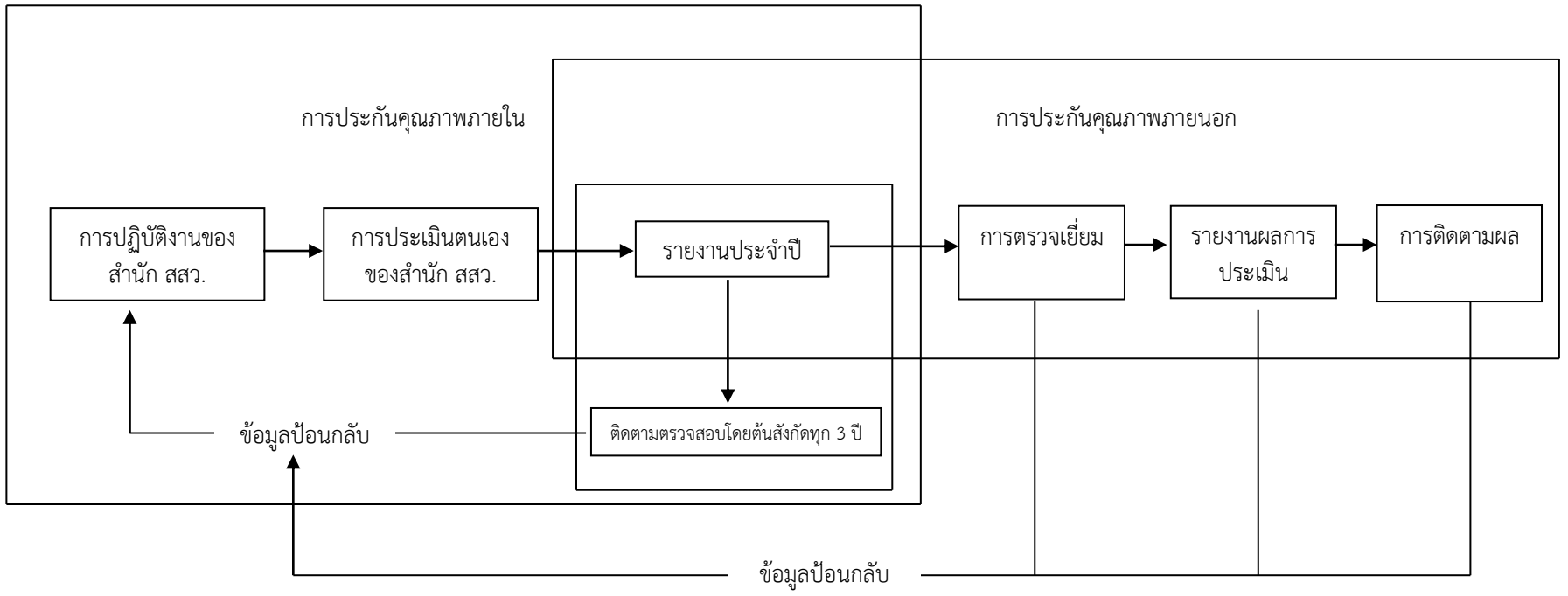
8. มีการจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ภายในมหาวิทยาลัยและระหว่างมหาวิทยาลัย

9. เปิดโอกาสให้หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นและดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

10. มีระบบการเสริมสร้างขวัญและกำลังใจแก่คณาจารย์และบุคลากรที่รับผิดชอบต่อหน่วยงานพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างเหมาะสม

11. จัดทำรายงานการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน เผยแพร่แก่ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับทราบอย่างต่อเนื่อง และพร้อมที่จะรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอก

ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประกันคุณภาพภายนอก



ภาพที่ 1.2 ภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประกันคุณภาพภายนอก

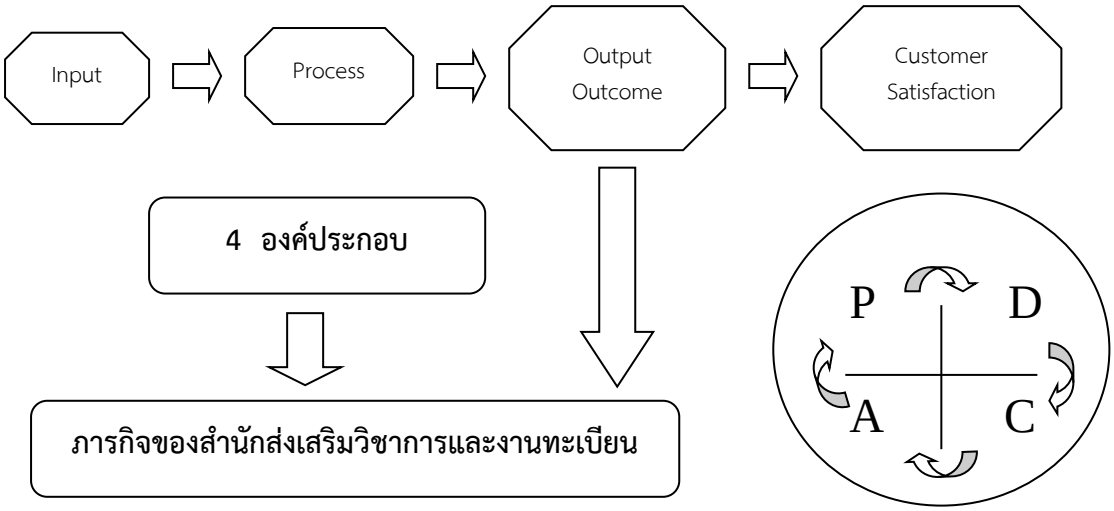
ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดระบบการควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ การประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก โดยมีแนวคิดดังนี้

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

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



ภาพที่ 1.3 ภาพแสดงระบบที่ประกอบด้วย ตัวป้อน กระบวนการ ผลลัพธ์/ผลกระทบ โดยเน้นความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนระบบวงจรเดมมิ่ง (Deming Cycle): PDCA

1. การวางแผน (Plan) คือ การวางเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของการดำเนินการในระบบการประกันคุณภาพไว้ตั้งแต่ต้น เพื่อให้มีจุดมุ่งหมายและทิศทางในการดำเนินการขั้นตอนนี้ สะท้อนอยู่ในแผนงานประจำปี กำกับพันธกิจและภารกิจต่างๆ ของหน่วยงาน

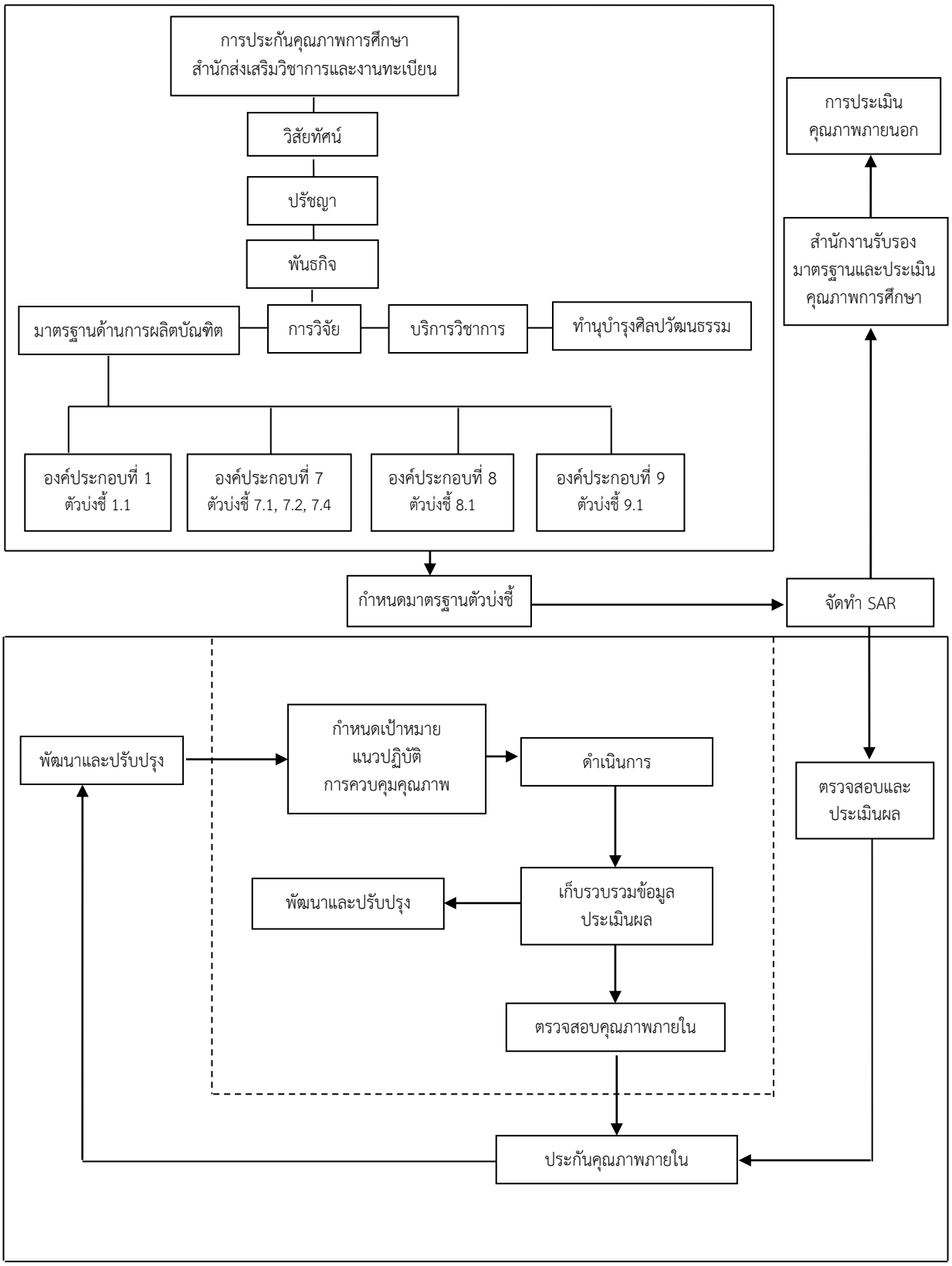
2. การดำเนินการ (Do) การปฏิบัติงานให้บรรลุตามแผนงานที่วางไว้ การดำเนินการต่างๆ จะเป็นไปตามขั้นตอนหรือระบบงานที่ออกแบบหรือกำหนดโดยหน่วยงาน ผ่านกลไกการควบคุมตามโครงสร้างการบริหารขององค์กร

3. การตรวจสอบ (Check) คือ การตรวจสอบระบบและกลไกของการดำเนินงานรวมทั้งผลการปฏิบัติงานว่าได้เป็นไปตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ได้กำหนดไว้ตั้งแต่แรกหรือไม่ หากมีปัญหาหรือจุดอ่อนของการดำเนินการ ควรได้มีการค้นหาสาเหตุและวางมาตรการแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น

4. การพัฒนาปรับปรุง (Act) คือ การวางมาตรการปรับปรุงระบบและกลไกในการดำเนินการเพื่อเอื้อให้เกิดการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้น ทั้งนี้มาตรการดังกล่าวควรเป็นข้อมูลที่ใช้ในการวางแผนการดำเนินการของปีต่อไป

จากระบบดังกล่าว ทำให้สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยเชื่อมโยงงานประกันคุณภาพการศึกษากับระบบการบริหารของหน่วยงาน ปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์และแผนการดำเนินการที่เป็นแรงขับเคลื่อน (Driver) สำคัญในการพัฒนาคุณภาพตามเป้าหมายที่กำหนด

Flow chart แสดงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการ และมาตรฐานของการควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และการประเมินผลการดำเนินงานในเรื่องการประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการประสานงาน แลกเปลี่ยนข้อมูล ให้คำปรึกษาและสนับสนุนส่งเสริมซึ่งกันและกัน กลไกที่สำคัญมี 6 ประการได้แก่

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

จากกลไกการประกันคุณภาพดังกล่าว สามารถนำไปจัดกิจกรรมสู่การปฏิบัติโดยมีระบบกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนี้

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการทำงานเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อ

1.1 จัดทำนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1.2 กำหนดปัจจัยหรือองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

1.3 พัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ ปัจจัย หรือองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา

1.4 จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและตรวจสอบผลการดำเนินงาน

2. จัดประชุม บุคลากรในสำนักเป็นระยะๆ เพื่อสร้างความเข้าใจและระดมความคิดเห็นเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา นโยบาย แนวปฏิบัติ และขอความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา

3. ประกาศใช้นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาในสำนัก

4. กำหนดวันที่เริ่มปฏิบัติการ การประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละกลุ่มงานภายในสำนัก

5. กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำและขั้นสูง เงื่อนไขเวลาที่ต้องการบรรลุ ดำเนินการควบคุมคุณภาพการศึกษาขององค์ประกอบต่างๆ ตามแนวทางที่ มหาวิทยาลัยระบุดัชนีชี้วัด (Performance indicator หรือ Key Performance indicator ; คำย่อ KPI)และตัวบ่งชี้ของคุณภาพการศึกษา

6. เตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจสอบ และการประเมิน โดยองค์กรภายนอก จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report – SAR) ตามแบบฟอร์มของมหาวิทยาลัยหรือองค์กรภายนอกที่รับผิดชอบการประเมินมหาวิทยาลัย

7. ให้ข้อมูลแก่คณะกรรมการที่มาตรวจสอบประเมิน และรับรองมหาวิทยาลัย (accreditation)

8. รับข้อมูลจากกรรมการที่มาประเมิน เพื่อปรับปรุงพัฒนา เสริมข้อดี แก้ไขปรับปรุงข้อด้อย

บทที่ 2 กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

แนวทางการจัดการกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในก็เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ตามระบบและกลไกที่ได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้ทราบสถานภาพที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางเพื่อพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพที่มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้รับการตรวจประเมินอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

ทั้งนี้ หน่วยงานต้องวางแผนจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในให้เสร็จก่อนสิ้นปีการศึกษาที่จะเริ่มวงรอบการประเมิน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ดังนี้

1. เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการจัดการศึกษาได้ทันในปีการศึกษาถัดไป และตั้งงบประมาณได้ทันก่อนเดือนตุลาคม

2. เพื่อให้สามารถจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในส่งให้มหาวิทยาลัยได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อมหาวิทยาลัยจะได้จัดส่งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและเผยแพร่ต่อสาธารณชนได้ภายใน 120 วัน นับจากวันสิ้นปีการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประโยชน์ดังที่กล่าวข้างต้น จึงได้จัดทำแนวทางการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในโดยประยุกต์มาจาก คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ปีการศึกษา 2556 ดังปรากฏในตารางที่ 2.1 ตารางดังกล่าวสามารถแยกได้เป็น 4 ขั้นตอนตามระบบการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P = กิจกรรมข้อที่ 1 เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้านี้มาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนด้วย กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพหรือตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมิน จะต้องมีการประกาศให้ทุกกลุ่มงานในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกันก่อนเริ่มปีการศึกษา เพราะต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน

D = กิจกรรมข้อที่ 2 ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือเดือนที่ 1 – เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน ปีปัจจุบัน– เดือนพฤษภาคม ปีถัดไป)

C = กิจกรรมข้อที่ 3 – 8 ดำเนินการประเมินคุณภาพ ระหว่างเดือนมิถุนายน – สิงหาคม ของปีการศึกษาถัดไป

A = กิจกรรมข้อที่ 9 วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการบริหารของหน่วยงาน นำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาทำแผนปฏิบัติราชการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษก็ได้

สำหรับกิจกรรมข้อที่ 10 ในตารางดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่แต่ละหน่วยงานและมหาวิทยาลัยทุกแห่งต้องดำเนินการตามกฎหมาย เพื่อประโยชน์ของมหาวิทยาลัยในการปรับปรุงคุณภาพ และเพื่อประโยชน์ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบาย เพื่อการส่งเสริมสนับสนุนคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของชาติให้ทัดเทียมกับนานาอารยะประเทศและมีความเป็นสากล

ตารางที่ 2.1 ตารางแสดงแผนงานการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน

	ปีงบประมาณ (ต.ค. – ก.ย.)	ปีงบประมาณถัดไป															
		ปีการศึกษา (มิ.ย. – พ.ค.)															
กิจกรรมดำเนินการ	ต.ค.-พ.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.
1. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนวางแผนการประเมินคุณภาพประจำปีการศึกษาใหม่ โดยประกาศตัวบ่งชี้ก่อนเริ่มต้นปีการศึกษาใหม่ และแจกคู่มือการจัดทำSAR (กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้ วิธีการและกำหนดการประเมินคุณภาพภายในประจำปี)	●	●	●														
2. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนเก็บข้อมูลระยะ 12 เดือน ตามตัวบ่งชี้ที่ได้ประกาศใช้บนระบบ CHE QA Online (มีทีมงานให้คำปรึกษากับบุคลากร และ/หรือฝ่ายงานในการเก็บข้อมูล พร้อมทั้งพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานตามความเหมาะสม)		●											●				

กิจกรรมดำเนินการ	ต.ค.-พ.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.
3. ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ เขียนรายงานผลการปฏิบัติงาน พร้อมจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานอ้างอิง เพื่อจัดทำ SAR																	
4. ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ ส่งผลการดำเนินงานให้ฝ่ายงานประกันคุณภาพของสำนักเพื่อรวบรวมจัดทำ SAR																	
5. งานประกันคุณภาพนำผลการประเมินของผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้มาจัดทำเล่ม SAR และบนระบบ CHE QA Online และเตรียมรับการประเมินระดับหน่วยงาน (แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินระดับหน่วยงาน)																	
6. ประเมินระดับหน่วยงาน																	
7. งานประกันคุณภาพ ปรับแก้และปรับปรุงข้อมูลตามผลการประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมินและจัดทำ SAR บนระบบ CHE QA Online และเตรียมการประเมินระดับมหาวิทยาลัย (แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินระดับมหาวิทยาลัย)																	

กิจกรรมดำเนินการ	ต.ค.-พ.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.
8. ประเมินระดับมหาวิทยาลัยบนระบบ CHE QA Online และนำผลการประเมินเสนอสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาวางแผนพัฒนามหาวิทยาลัยในปีการศึกษาถัดไป																	
9. ผู้บริหารนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน(รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน หรือปรับแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปี)																	
10. ส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน (ประกอบด้วย SAR และผลการประเมินคุณภาพภายในระดับสำนัก) ให้มหาวิทยาลัยเพื่อมหาวิทยาลัยจะนำส่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาผ่านระบบ CHE QA Online ภายใน 120 วันนับจากสิ้นปีการศึกษา																	

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 ในกรณีนี้ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจะเรียกดูเอกสารได้จากผู้ใดส่วนงานไหน ชื่อหรือหมายเลขเอกสารอะไร หรืออาจจัดในแนวทางที่สอง คือ นำเอกสารมารวมไว้ที่เดียวกันในห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน โดยจัดให้เป็นระบบที่สะดวกต่อการเรียกใช้ การนำเสนอเอกสารในแนวทางนี้เป็นที่นิยมกว่าแนวทางแรก เพราะสามารถเรียกหาเอกสารได้รวดเร็วและดูความเชื่อมโยงในเอกสารฉบับต่างๆ ได้ในคราวเดียว

ปัจจุบัน เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้แต่ละตัวและองค์ประกอบคุณภาพแต่ละองค์ประกอบสามารถบรรจุหรือจัดเก็บ (Upload) หรือเชื่อมโยง (Link) ไว้บนระบบฐานข้อมูลด้าน

การประกันคุณภาพ (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 ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งนี้ 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 อุปกรณ์เครื่องเขียนในห้องทำงานและอุปกรณ์เสริมอื่นๆ 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/สาขาวิชา

- มีกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 3 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของหลักสูตร/สาขาวิชา

- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกหลักสูตร/สาขาวิชา ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย 1 คน ในกรณีที่ผู้ประเมินจากภายนอกหลักสูตร/สาขาวิชาเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูง ซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อหลักสูตร/สาขาวิชาที่รับการประเมิน อาจอนุโลมให้ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสกอ. ก็ได้ ส่วนผู้ประเมินจากภายในหลักสูตร/สาขาวิชาต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯเป็นผู้ประเมินจากภายในหรือภายนอกหลักสูตร/สาขาวิชาก็ได้ โดยต้องเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

2) คณะกรรมการประเมินระดับคณะ/วิทยาลัย/สำนัก

- มีกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 3 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของคณะ/วิทยาลัยหรือหน่วยงานเทียบเท่า

- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัยที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตร

ผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย 1 คน ในกรณีที่ผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัยเป็นผู้ที่มีความรู้และประสบการณ์สูง ซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อคณะที่รับการประเมิน อาจอนุโลมให้ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. ก็ได้ ส่วนผู้ประเมินจากภายในมหาวิทยาลัยต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่มหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายในหรือนอกมหาวิทยาลัยก็ได้ ในกรณีที่เป็นผู้ประเมินภายในมหาวิทยาลัยต้องอยู่นอกสังกัดคณะ/วิทยาลัยที่ประเมิน โดยประธานต้องเป็นผู้ที่ขึ้นบัญชีประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.

3) คณะกรรมการประเมินระดับมหาวิทยาลัย

- มีกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 5 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของมหาวิทยาลัย

- เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัยที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อยร้อยละ 50 ส่วนผู้ประเมินจากภายในมหาวิทยาลัยต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่มหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

- ประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกมหาวิทยาลัยที่ขึ้นบัญชีประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.

1.4.2 มหาวิทยาลัยแจ้งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพทราบว่าคณะกรรมการประเมินฯ จะต้องทำการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ/วิทยาลัยหรือหน่วยงานเทียบเท่าและระดับมหาวิทยาลัย ผ่านทางระบบ CHE QA Online พร้อมทั้งจัดส่ง Username และ Password ให้คณะกรรมการประเมินฯ ทุกท่านและทุกระดับทราบเพื่อเข้าไปศึกษารายงานการประเมินตนเองล่วงหน้าก่อนวันรับการตรวจเยี่ยมอย่างน้อย 2 สัปดาห์ โดยในส่วนของผู้ทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยจะต้องแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจัดส่งรหัสประจำตัว (ID Code) ให้ด้วย เพื่อให้ประธานฯ ทำหน้าที่ตรวจสอบและยืนยันความถูกต้องของข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) และผลการประเมินก่อนส่งรายงานการประเมินคุณภาพของคณะกรรมการประเมินฯ เข้าสู่ระบบ

นอกจากนั้น ให้มหาวิทยาลัยแจ้งรายชื่อผู้ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างมหาวิทยาลัยคณะ/วิทยาลัย หรือหน่วยงานเทียบเท่ากับคณะกรรมการประเมินฯ รวมทั้งเบอร์โทรศัพท์และ e-mail Address สำหรับติดต่อ

1.4.3 ประสานงานกับประธานหรือตัวแทนของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ เพื่อร่วมเตรียมแผนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน อาทิ การจัดตารางเวลาเข้าตรวจเยี่ยม การให้ข้อมูลที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการเพิ่มเติมก่อนการตรวจเยี่ยม การนัดหมายต่าง ๆ เป็นต้น

2. การดำเนินการของส่วนงานรับการประเมินระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

2.1 เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม

2.2 บุคลากรพึงปฏิบัติงานตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยมแต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเยี่ยมชม หรือตอบคำถาม หรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

2.3 จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม ทั้งนี้ เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมหน่วยงานภายในตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่นๆ

2.4 ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯ ทำงานต่อหลังเวลาราชการ ควรมีผู้ประสานงานส่วนหนึ่งอยู่อำนวยความสะดวก

2.5 บุคลากรทุกคนควรได้มีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการประเมินฯ เมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

3. การดำเนินการของส่วนงานรับการประเมินภายหลังการประเมินคุณภาพ

3.1 ผู้บริหารระดับหลักสูตร/สาขาวิชา คณะ/วิทยาลัย หรือหน่วยงานเทียบเท่าและระดับมหาวิทยาลัย รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่การประชุมหรือสัมมนาระดับต่างๆ เพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินภารกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุง และเสริมจุดแข็ง ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ กำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรม งบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจนผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

3.2 พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ โดยแสดงให้เห็นว่าส่วนงานชื่นชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้น และตระหนักว่าผลสำเร็จทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย

3.3 หลักสูตร/สาขาวิชา คณะ/วิทยาลัย หรือหน่วยงานเทียบเท่า และมหาวิทยาลัยควรให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต่อไป

บทที่ 3	แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

หลักการ

การพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มีหลักการสำคัญ 7 ประการ คือ

1. ตัวบ่งชี้พัฒนาขึ้นภายใต้องค์ประกอบคุณภาพ 9 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 ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร การเรียนรู้และนวัตกรรม

5. จำนวนตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นได้สังเคราะห์จากตัวบ่งชี้ของ สกอ. จำนวน 23 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้ของ สมศ. 18 (2) ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้ของ ก.พ.ร. 1 ตัวบ่งชี้ ทำเป็นตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี ได้จำนวน 44 ตัวบ่งชี้

6. สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ขอรับการตรวจประเมิน จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ จากตัวบ่งชี้ ของ สกอ. จำนวน 23 ตัวบ่งชี้ และมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสำนัก จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

7. เกณฑ์ที่เลือกใช้ประเมินจะเป็นเกณฑ์ที่ สกอ. กำหนดสำหรับสถาบันอุดมศึกษากลุ่ม 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 9 ด้าน ที่ครอบคลุมพันธกิจของสถาบันอุดมศึกษาเป็นกรอบในการพัฒนาตัวบ่งชี้ 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 การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการ

ดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน

5.2 ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนน 5 ไว้ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 1 กำหนดร้อยละ 100 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 75.51

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

ตัวอย่างที่ 2 กำหนดร้อยละ 85 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 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 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 92.08

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

<u>หลักการคำนวณการแปลงค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยเป็นคะแนน</u> สรุปได้ดังนี้

1) ผลการดำเนินงานเท่ากับหรือสูงกว่าค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนน 5 จะได้คะแนน 5

2) ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนน 5 คำนวณคะแนนที่ได้ดังนี้

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่ได้จากการดำเนินการ} \times 5}{\text{ค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 ของตัวบ่งชี้นั้น ๆ}}$$

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 เช่น ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 การประเมินสภาสถาบันและผู้บริหารของสถาบันอาจปรับเป็นการประเมินกรรมการประจำคณะวิชาและผู้บริหารคณะวิชา เป็นต้น

3. การประเมินทุกตัวบ่งชี้เป็นการประเมินในรอบปีการศึกษา ยกเว้นตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 และตัวบ่งชี้ที่ 8.1 สถาบันอาจจะเลือกประเมินตามปีงบประมาณก็ได้ ในกรณีเช่นนั้นจะต้องระบุให้ชัดเจนและต้องประเมินในรอบปีงบประมาณอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ พ.ศ.ของปีงบประมาณที่ตรงกับปีการศึกษาที่ประเมิน สำหรับตัวบ่งชี้ของสมศ. ให้ใช้รอบปีตามที่ สมศ. กำหนด

นิยามศัพท์ที่ใช้ในตัวบ่งชี้

กระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ หมายถึง การจัดการศึกษาที่ถือว่าผู้เรียนสำคัญที่สุด เป็นกระบวนการจัดการศึกษาที่ต้องเน้นให้ผู้เรียนแสวงหาความรู้ และพัฒนาความรู้ได้ด้วยตนเอง หรือรวมทั้งมีการฝึกและปฏิบัติในสภาพจริงของการทำงาน มีการเชื่อมโยงสิ่งที่เรียนกับสังคมและการประยุกต์ใช้ มีการจัดกิจกรรมและกระบวนการให้ผู้เรียนได้คิด วิเคราะห์ สังเคราะห์ ประเมินและสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ

นอกจากนี้ต้องส่งเสริมให้ผู้เรียนสามารถพัฒนาตามธรรมชาติและเต็มตามศักยภาพ โดยสะท้อนจากการที่นักศึกษาสามารถเลือกเรียนรายวิชา หรือเลือกทำโครงงานหรือชิ้นงานในหัวข้อที่สนใจในขอบเขตเนื้อหาของวิชานั้นๆ

รูปแบบการจัดการเรียนรู้ในระดับอุดมศึกษาตามแนวทางเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ซึ่งมุ่งพัฒนาความรู้ และทักษะทางวิชาชีพ ทักษะชีวิตและทักษะสังคม มีปรากฏในวงการศึกษาไทยหลายรูปแบบตัวอย่างเช่น[1]

1. การเรียนรู้จากกรณีปัญหา (Problem-based Learning : PBL)
2. การเรียนรู้เป็นรายบุคคล (Individual Study)
3. การเรียนรู้แบบสรรคนิยม (Constructivism)
4. การเรียนรู้แบบแสวงหาความรู้ได้ด้วยตนเอง (Self-Study)
5. การเรียนรู้จากการทำงาน (Work-based Learning)
6. การเรียนรู้ที่เน้นการวิจัยเพื่อสร้างองค์ความรู้ (Research–based Learning)
7. การเรียนรู้ที่ใช้วิธีสร้างผลงานจากการตกผลึกทางปัญญา (Crystal-based Approach)

การบูรณาการ (Integration) หมายถึง การผสมกลมกลืนของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรร ทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน (Organization-wide Goal) การบูรณาการที่มีประสิทธิผล เป็นมากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (Alignment) ซึ่งการดำเนินการของแต่ละองค์ประกอบภายใน ระบบการจัดการผลการดำเนินการมีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์

การเผยแพร่ผลงานวิจัยในที่ประชุมวิชาการระดับชาติ หมายถึง การนำเสนอบทความวิจัยในที่ประชุมวิชาการ และบทความฉบับสมบูรณ์ (Full Paper) ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุม (Proceedings) โดยมีกองบรรณาธิการจัดทำรายงานฯ หรือคณะกรรมการจัดประชุมประกอบด้วยศาสตราจารย์ หรือผู้ทรงคุณวุฒิระดับปริญญาเอก หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลงานเป็นที่

[1] ดูเพิ่มเติม “รายงานการวิจัย การสังเคราะห์องค์ความรู้เกี่ยวกับการจัดการเรียนรู้ที่เน้นตัวผู้เรียนเป็นสำคัญ ตั้งแต่ พ.ศ. 2542-2547”.

ยอมรับในสาขาวิชานั้นๆ จากนอกสถาบันเจ้าภาพอย่างน้อยร้อยละ 25 และมีผู้ประเมินบทความที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นจากนอกสถาบันของเจ้าของบทความ

การเผยแพร่ผลงานวิจัยในที่ประชุมวิชาการระดับนานาชาติ หมายถึง การนำเสนอบทความวิจัยในที่ประชุมวิชาการ และบทความฉบับสมบูรณ์ (Full paper) ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุม (Proceedings) โดยมีกองบรรณาธิการจัดทำรายงานฯ หรือคณะกรรมการจัดประชุม ประกอบด้วยศาสตราจารย์ หรือผู้ทรงคุณวุฒิระดับปริญญาเอก หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้นๆ จากต่างประเทศอย่างน้อยร้อยละ 25 และมีผู้ประเมินบทความที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นจากต่างประเทศ

การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม หมายถึง กิจกรรมหรือโครงการให้บริการแก่สังคมภายนอกสถาบันการศึกษา หรือเป็นการให้บริการที่จัดในสถาบันการศึกษาโดยมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ

การให้อำนาจในการตัดสินใจ หมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและในการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

งานวิจัย หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนในการค้นหาคำตอบของปัญหา หรือการเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ ตลอดจนถึงการประดิษฐ์คิดค้นที่ผ่านกระบวนการศึกษา ค้นคว้าหรือทดลอง วิเคราะห์และตีความข้อมูลตลอดจนสรุปผลอย่างเป็นระบบ

งานสร้างสรรค์ หมายถึง ผลงานวิชาการ (ไม่จำเป็นต้องเป็นงานวิจัย) ที่มีการศึกษา ค้นคว้าที่แสดงออกทางศิลปะหรือดนตรีอันเป็นที่ยอมรับ

จรรยาบรรณนักวิจัย[2] หมายถึง หลักเกณฑ์ควรประพฤติปฏิบัติของนักวิจัยทั่วไป เพื่อให้การดำเนินงานวิจัยตั้งอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรมและหลักวิชาการที่เหมาะสม ตลอดจนประกันมาตรฐานของการศึกษาค้นคว้าให้เป็นไปอย่างสมศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิของนักวิจัย ดังนี้

1. นักวิจัยต้องซื่อสัตย์และมีคุณธรรมในทางวิชาการและการจัดการ
2. นักวิจัยต้องตระหนักถึงพันธกรณีในการทำวิจัยตามข้อตกลงที่ทำไว้กับหน่วยงานที่สนับสนุนการวิจัยและต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด
3. นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่ทำวิจัย
4. นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิต
5. นักวิจัยต้องเคารพศักดิ์ศรี และสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัย
6. นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด โดยปราศจากอคติในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย
7. นักวิจัยพึงนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบ

[2] ดูเพิ่มเติม “จรรยาบรรณนักวิจัย” สภาวิจัยแห่งชาติ. สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ กระทรวงวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อม

8. นักวิจัยพึงเคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น

9. นักวิจัยพึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมทุกระดับ

จรรยาบรรณอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ประมวลความประพฤติที่อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนพึงปฏิบัติเพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด โดยอาจใช้กรอบแนวทางตามประกาศ ก.พ.อ.เรื่อง มาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องยึดมั่นในหลักการ 6 ประการ คือ 1) ยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ 4) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 6) ไม่ใช้อำนาจครอบงำผิดทำนองคลองธรรมต่อนักศึกษา และต้องครอบคลุมจรรยาบรรณ10 ประการ คือ 1) จรรยาบรรณต่อตนเอง 2) จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ 3) จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน 4) จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน 5) จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา 6) จรรยาบรรณต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 7) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน 8) จรรยาบรรณต่อนักศึกษาและผู้รับบริการ 9) จรรยาบรรณต่อประชาชน และ10) 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

$$FTES = \frac{SCH}{\text{จำนวนหน่วยกิตต่อปีการศึกษาตามเกณฑ์มาตรฐานการลงทะเบียนในระดับปริญญานั้น ๆ}}$$

นักศึกษาภาคปกติ หมายถึง นักศึกษาที่เรียนในช่วงเวลาราชการ หรือนอกเวลาราชการ โดยสถาบันได้มีการคำนวณเป็นภาระงานสอนของอาจารย์ และไม่มีการจ่ายค่าตอบแทนเป็นการพิเศษ

นักศึกษาภาคพิเศษ หมายถึง นักศึกษาที่เรียนในช่วงเวลาราชการ หรือนอกเวลาราชการ โดยสถาบันมิได้นับว่าการสอนดังกล่าวเป็นภาระงานสอนของอาจารย์ และ/หรือได้มีการจ่ายค่าตอบแทนให้กับการสอนของอาจารย์เป็นการพิเศษ

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน ตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง สมาคมผู้ปกครอง ผู้ปฏิบัติงาน คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คณะกรรมการกำกับดูแลสถาบันในด้านต่าง ๆ ศิษย์เก่า นายจ้าง สถาบันการศึกษาอื่น ๆ องค์การที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎ ระเบียบ องค์การที่ให้เงินสนับสนุน ผู้เสียภาษี ผู้กำหนดนโยบายผู้ส่งมอบ ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นและชุมชนวิชากาหรือวิชาชีพ

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของสถาบันโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของสถาบัน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของสถาบันควรคลอบคลุมทุกภารกิจของสถาบัน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของ

ตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยสถาบันนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

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 หรือองค์การมหาชน หรือองค์กรกลางระดับชาติทั้งภาครัฐและเอกชน

หลักธรรมาภิบาล[3] หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้ [4]

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

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

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

4. หลักภาระรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5. หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมาชี้แจงได้

[3] ดูเพิ่มเติม “คู่มือนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)
[4] ดูเพิ่มเติม “คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (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 การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

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

หลักสูตรสาขาวิชาชีพ หมายถึง รายวิชาและประสบการณ์ทั้งหมดที่ผู้เรียนต้องศึกษาเพื่อให้ได้รับการรับรองจากสภาหรือองค์กรวิชาชีพที่กำหนดตามกฎหมาย

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

การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค

กัลยาณมิตร หมายถึง มิตรแท้ เพื่อนแท้ เพื่อนที่คอยช่วยเหลือเพื่อนอย่างจริงใจโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เป็นมิตรที่หวังดี มีสิ่งดีๆ ให้กันด้วยความจริงใจ

คุณสมบัติของกัลยาณมิตร (กัลยาณธรรม 7 ประการ)

1. น่ารัก หมายถึง เป็นบุคคลที่เห็นแล้วสบายใจ ชวนให้อยากเข้าไปปรึกษา ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

2. น่าเคารพ หมายถึง เป็นบุคคลที่ประพฤติตนสมควรแก่ฐานะ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจเป็นที่พึ่งใจและปลอดภัย เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ

3. น่ายกย่องหรือน่าเทิดทูน หมายถึง เป็นผู้มีความรู้และภูมิปัญญาแท้จริง ทั้งเป็น ผู้ฝึกอบรมและปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ควรเอาอย่าง ทำให้ระลึกและเอ่ยอ้างด้วยซาบซึ้งภูมิใจ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม

4. รู้จักพูดให้ได้ผล หรือฉลาดพูดแนะนำตักเตือน หมายถึง เป็นบุคคลที่รู้จักพูดชี้แจงให้เข้าใจ มีความสามารถพูดโน้มน้าวให้ทำตามในสิ่งที่ดี รู้ว่าเมื่อไหร่ควรพูดอะไรอย่างไร คอยให้คำแนะนำ ว่ากล่าวตักเตือน เป็นที่ปรึกษาที่ดี

5. อดทนต่อถ้อยคำ หมายถึง พร้อมที่จะรับฟังคำปรึกษาซักถาม คำเสนอแนะ วิพากษ์วิจารณ์ อดทน ฟังได้ไม่เบื่อ ไม่ฉุนเฉียว

6. แถลงเรื่องที่ลึกล้ำได้ หมายถึง สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อน ให้เข้าใจ และให้เรียนรู้เรื่องราวที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นไป

7. ไม่ชักนำไปในทางเสื่อม หมายถึง ไม่แนะนำในเรื่องเหลวไหลหรือชักจูงไปทางเสื่อมเสีย ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

การบริการแบบกัลยาณมิตร หมายถึง การให้บริการโดยปฏิบัติตามคุณสมบัติของกัลยาณมิตร(กัลยาณธรรม 7 ประการ)

คุณสมบัติของผู้ให้บริการแบบกัลยาณมิตร ตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน (อ้างอิงจากหลักกัลยาณธรรม 7 ประการ)

1. เต็มใจให้บริการ เป็นบุคคลที่เห็นแล้วสบายใจ ชวนให้อยากเข้าไปปรึกษา ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

2. เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ เป็นผู้ที่ประพฤติตนสมควรแก่ฐานะ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ เป็นที่พึ่งใจและปลอดภัย เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ

3. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม เป็นบุคคลที่มีความรู้และภูมิปัญญาแท้จริง ทั้งเป็นผู้ฝึกอบรม และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ควรเอาอย่าง ทำให้ระลึกและเอ่ยอ้างด้วยซาบซึ้งภูมิใจสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม

4. สามารถพูดโน้มน้าวหรือแนะนำให้ทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นบุคคลที่รู้จักพูดชี้แจงให้เข้าใจ มีความสามารถพูดโน้มน้าวให้ทำตามในสิ่งที่ดี รู้ว่าเมื่อไหร่ควรพูดอะไรอย่างไร คอยให้คำแนะนำ ว่ากล่าวตักเตือน เป็นที่ปรึกษาที่ดี

5. อดทนต่อถ้อยคำ เป็นบุคคลที่พร้อมจะรับฟังคำปรึกษาซักถาม คำเสนอแนะ วิพากษ์วิจารณ์ อดทน ฟังได้ไม่เบื่อ ไม่ฉุนเฉียว

6. สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อน เป็นผู้ที่สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อน ให้เข้าใจและให้เรียนรู้เรื่องราวที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นไป

7. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นบุคคลที่ไม่แนะนำในเรื่องเหลวไหลหรือชักจูงไปทางเสื่อมเสีย ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

ค่าเป้าหมายองค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปีการศึกษา 2556

การกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพและค่าเป้าหมายประจำปีการศึกษา 2556

ในปีการศึกษา 2556 ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีจำนวนองค์ประกอบคุณภาพ 4 องค์ประกอบ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ จากตัวบ่งชี้จำนวน 23 ตัวบ่งชี้ ของ สกอ. และมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสำนัก จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ รวม 7 ตัวบ่งชี้ โดยกำหนดเป้าหมาย ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ตารางองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และการกำหนดเป้าหมาย (สกอ.)

ที่	ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2556	
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ				
1	1.1	กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1.1)	8 ข้อ	5 คะแนน
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ				
2	7.1	ภาวะผู้นำของผู้อำนวยการและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน (สกอ.7.1)	7 ข้อ	5 คะแนน
3	7.2	การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ.7.2)	5 ข้อ	5 คะแนน
4	7.4	ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ. 7.4)	5 ข้อ	4 คะแนน
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ				
5	8.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ.8.1)	7 ข้อ	5 คะแนน
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ				
6	9.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1)	8 ข้อ	4 คะแนน
7	9.1.3	ตัวบ่งชี้ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”	ผลการประเมินไม่ต่ำกว่า 3.51	

บทที่ 4	องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมิน แนวทางการดำเนินงาน และหลักฐานที่ควรมี

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

หลักการ

หน่วยงานแต่ละแห่งมีปรัชญา ปณิธาน และจุดเน้นที่อาจแตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ ที่หน่วยงานจะกำหนดวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีให้ชัดเจนและสอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน กฎหมาย และจุดเน้นของหน่วยงาน ที่สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย ตามหลักการอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ (ถ้ามี) ตลอดจนสอดคล้องกับกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก

ในกระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ หน่วยงานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมของสมาชิกในหน่วยงาน และมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ที่กำหนดแล้วให้รับทราบทั่วกันทั้งผู้บริหารและบุคลากร ตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ปกครอง ชุมชนผู้ใช้บริการและสังคมโดยรวม

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 1 ตัวบ่งชี้

1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : หน่วยงานมีหน้าที่สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลักของหน่วยงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้น มีคุณภาพ มีความเป็นสากล และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น หน่วยงานต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของหน่วยงานแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. หน่วยงานมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงานไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามพันธกิจของหน่วยงาน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติราชการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามพันธกิจของหน่วยงาน

6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติราชการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา

8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี

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

แนวปฏิบัติที่ดี

1. หน่วยงานมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธานของหน่วยงาน หากหน่วยงานได้กำหนดปรัชญาหรือปณิธานอยู่แล้วตั้งแต่เริ่มต้น หน่วยงานควรทบทวนว่าปรัชญาหรือปณิธานยังมีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยหรือไม่ หากเหมาะสมต้องดำเนินการให้แน่ใจว่าสมาชิกในหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วกัน

1.2 หากต้องมีการปรับแก้ปรัชญาหรือปณิธานของหน่วยงานตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป ควรเป็นการกำหนดปรัชญาหรือปณิธานร่วมกันทั้งผู้บริหาร และบุคลากร เพื่อเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามปรัชญาหรือปณิธานที่ได้กำหนดร่วมกัน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน

1.3 มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับปรัชญาหรือปณิธานและนโยบายของสภามหาวิทยาลัย พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ จุดเน้นกลุ่มผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี และแผนอุดมศึกษาระยะยาว รวมทั้งหลักการและมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยทำตารางวิเคราะห์ให้ชัดเจนว่าปรัชญาหรือปณิธานและนโยบายของสภามหาวิทยาลัยและกลยุทธ์สอดคล้องกันในประเด็นใด อย่างไรหากมีประเด็นที่ไม่สอดคล้องควรพิจารณาปรับแก้ให้สอดคล้อง

1.4 มีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ (Strategy) เพื่อนำหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าประสงค์ (Goal) และวัตถุประสงค์ (Objective) คณะกรรมการควรวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness)

โอกาส (Opportunity) และภัยคุกคาม (Threat) เพื่อนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนและครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน อันได้แก่ วิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานที่ควรผ่านการประชาวิจารณ์ร่วมกันจากทั้งผู้บริหาร และบุคลากร เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกกลุ่มงาน อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามความมุ่งหวังของหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน

2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงานไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน

2.1 มีการชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคลากรภายในหน่วยงานถึงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และเป้าหมายของกลยุทธ์ และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็นทางการ

2.2 มีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของแต่ละงานและมีการมอบหมายอย่างเป็นทางการ

3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามพันธกิจของหน่วยงาน

3.1 มีการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategic Map) เพื่อช่วยในการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติราชการตามกระบวนการของ Balance Scorecard

3.2 มีการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ความสอดคล้อง ระหว่างแผนกลยุทธ์กับแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามพันธกิจของหน่วยงาน

4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติราชการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี

4.1 มีการจัดทำตัวบ่งชี้ (KPI) พร้อมทั้งเป้าหมาย (Target) ของแต่ละตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ ควรจัดทำพร้อมกับการจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี

4.2 มีกระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้เข้ามีส่วนร่วมในการจัดทำตัวบ่งชี้ และค่าเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่ายอันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน

5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีตามพันธกิจของหน่วยงาน

หน่วยงานควรจัดทำปฏิทินการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานตามพันธกิจของหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานและสร้างความเชื่อมั่นว่าได้มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานในเวลาที่เหมาะสม

6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติราชการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

มีการพัฒนาระบบการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการและควรมีการรายงานผลการดำเนินตามตัวบ่งชี้เทียบกับค่าเป้าหมายเสนอต่อผู้บริหาร ภายในระยะเวลา 3 เดือน หรือ 6 เดือน หากไม่เป็นไปตามแผนควรจะมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและนำเสนอ แนวทางการแก้ไขปรับปรุง

7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา

มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์โดยการเปรียบเทียบผลของตัวบ่งชี้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์กับค่าเป้าหมาย และนำผลการประเมินที่ได้บรรจุเข้าวาระเพื่อพิจารณาในที่ประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัยและที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี

8.1 มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับมา และมีการจัดทำแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

8.2 มีการนำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้รับการปรับปรุงเสนอต่อคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานและสภามหาวิทยาลัย

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

หลักการ

หน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยมีคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ หน่วยงานจะต้องบริหารจัดการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพ เช่น ทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูล การบริหารความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรทั้งหมด ฯลฯ เพื่อสัมฤทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
2. มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
3. มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
4. มาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
5. มาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐาน

และประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.)

6. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อสถาบันที่เป็นเลิศ 2009-2010

7. เกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

8. ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง คู่มือและแนวปฏิบัติในการพิจารณาออกใบอนุญาตให้จัดตั้งสถาบันอุดมศึกษาเอกชน พ.ศ. 2551

9. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

ตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ คือ

7.1 ภาวะผู้นำของผู้อำนวยการและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน

7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 : ภาวะผู้นำของผู้อำนวยการและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารประจำหน่วยงานนั้น ๆ หากผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้หน่วยงานเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วน และมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า

2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน

3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน

4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ

6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. คณะกรรมการประจำสำนักหรือคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งมีการประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

หมายเหตุ

หากจะประเมินผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานข้อที่ 6 นั้น ต้องแสดงข้อมูลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ตามนิยามศัพท์ที่ระบุไว้ ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ของ สมศ.

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 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

แนวปฏิบัติที่ดี

1. คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า

1.1 คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด

1.2 คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานกำกับดูแลหน่วยงานไปสู่ทิศทางที่กำหนดร่วมกัน

1.3 มีการเปดเผยประวัติกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน รายงานการประเมินตนเองและรายงานตอสาธารณชน

2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน

2.1 คณะกรรมการประจำสำนักและคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ และนำสู่การปฏิบัติที่เป็นระบบ

2.2 มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบันและสามารถนำมาใช้ในการติดตามผลการบริหารของหน่วยงาน

3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน

3.1 ผูบริหารมีการกำกับ ติดตามผลการนำนโยบายและแผนกลยุทธไปสูการปฏิบัติในการประชุมผูบริหารอยางนอยปละ 1-2 ครั้ง เพื่อทบทวนเปาหมาย หรือปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคลองกับสภาพการณยิ่งขึ้น

3.2 ผูบริหารมีการประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานอยางครบถ้วนอยางนอย ปละ 1 ครั้ง เพื่อทบทวนเปาหมายหรือปรับแผนการดำเนินงานในรอบปถัดไปพรอมแจงผลการดำเนินงานไปยังบุคลากรทุกระดับผานการสื่อสารภายใน โดยใชสื่อตางๆ ที่ตรงกับกลุมเปาหมาย

4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

4.1 ผูบริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมแสดงความคิดเห็นและรับข้อเสนอแนะจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงานอันจะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

4.2 ผูบริหารมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจแกผูบริหารหรือผูปฏิบัติระดับถัดไปเพื่อเพิ่มความคลองตัวพรอมกับมีการกำกับ และตรวจสอบ เพื่อใหเกิดความมั่นใจวาระบบการทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุมคา และมีความเสี่ยงอยูระดับในที่ยอมรับได

4.3 ผูบริหารมีการสงเสริมสนับสนุนให้บุคลากรร่วมกิจกรรมกับมหาวิทยาลัยเพื่อเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจต่อบุคลากรเปนประจำอยางตอเนื่อง เชน การจัดโครงการรางวัลคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพการใหบริการ โครงการพัฒนาองคการใหคลองตัว (Lean Organization) เปนตน

5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ

5.1 ผูบริหารมีการถายทอดความรูแกบุคลากร โดยเนนการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้น อยางตอเนื่อง หรือเพิ่มศักยภาพในการทำงานใหบรรลุวัตถุประสงค เชน การสอนงานที่หน้างาน (On– The – Job Training) จัดทำคูมือการปฏิบัติงาน เปนตน

5.2 ผูบริหารในระดับตาง ๆ ควรนำหลักการจัดการความรูมาใชเพื่อการแลกเปลี่ยนความรูและถายทอดประสบการณรวมกันระหวางผูปฏิบัติงาน อาทิ การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู การสรางเครือขายชุมชนนักปฏิบัติ (Community Of Practices) เปนตน

6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.1 ผูบริหารควรยึดหลักธรรมาภิบาลเปนเครื่องมือในการบริหารการดำเนินงานของหน่วยงาน ใหไปสูทิศทางที่กำหนดรวมกันระหวางผูบริหารกับมหาวิทยาลัย โดยใหสอดคลองกับยุทธศาสตรของมหาวิทยาลัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของภูมิภาคอาเซียน

6.2 ผูบริหารมีการดำเนินงานภายใตหลักธรรมาภิบาล โดยเฉพาะในประเด็นการปกปองผลประโยชนของผูมีสวนไดสวนเสียในเรื่องคุณภาพทางวิชาการ และเปดโอกาสใหมีสวนรวมจากทุกฝายที่เกี่ยวของในการดำเนินงาน

6.3 ผูบริหารมีการเปดเผยประวัติ มีรายงานประเมินตนเอง จัดทำรายงานสรุปผลการทำงานและรายงานการเงินของหน่วยงานเสนอตอมหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัยเปนประจำทุกป

6.4 ผูบริหารมีการติดตามผลการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายในของหน่วยงาน และรายงานการเงินของหน่วยงานเสนอตอมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัยเปนประจำทุกป

7. คณะกรรมการประจำสำนักประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงานและผูบริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอยางเปนรูปธรรม

7.1 คณะกรรมการประจำสำนักประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน และผูบริหารตามที่ระบุไวในกฎหมายหรือพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยและขอบังคับมหาวิทยาลัยที่วาดวยการบริหารงานบุคคลผูบริหาร และขอบังคับที่เกี่ยวของกับการประเมิน หรือตามขอตกลงที่ทำรวมกันระหวางมหาวิทยาลัยและผู้บริหาร

7.2 คณะกรรมการประจำสำนักควรยึดหลักการประเมินผลการบริหารงานแบบกัลยาณมิตร กลาวคือ ใชหลักการที่มุงเนนการใหขอเสนอแนะเชิงสรางสรรค์นำผลการประเมินไปใชในการพัฒนา หรือปรับปรุงหน่วยงานใหเจริญกาวหน้าอยางตอเนื่อง

7.3 ผูบริหารมีการนำผลการประเมินจากคณะกรรมการประจำสำนักไปใชปรับปรุงการบริหารงาน อาทิ จัดทำแผนการบริหารงาน และรายงานผลการดำเนินงานตอคณะกรรมการประจำสำนักและมหาวิทยาลัยในโอกาสที่เหมาะสม

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสถาบันซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในสถาบันสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบัน ประกอบด้วย การระบุความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในสถาบัน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานและครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต

2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1

3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)

5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

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

แนวปฏิบัติที่ดี

1. การกำหนดประเด็นความรู และเปาหมายของการจัดการความรูที่สอดคลองกับแผนกลยุทธ

1.1 หน่วยงานควรศึกษาเปาประสงคตามประเด็นยุทธศาสตร หรือวัตถุประสงคเชิงกลยุทธของมหาวิทยาลัย วามีประเด็นใดที่มุงเนนเปนสำคัญ หรือมุงสูอัตลักษณใดที่ตองการ เพื่อนำมาใชในการกำหนดแผนยุทธศาสตรหรือแผนปฏิบัติการในการจัดการความรูใหสอดคลองกับแผนกลยุทธของหน่วยงาน โดยอยางน้อยตองครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงานและดานการผลิตบัณฑิต

1.2 บุคคลที่เกี่ยวของในการกำหนดประเด็นความรู อาจประกอบดวย รองอธิการบดี ผูชวยอธิการบดี คณบดี รองคณบดี ผูชวยคณบดี ผูอำนวยการ หัวหนางาน ที่กำกับดูแลดานยุทธศาสตร หรือกลยุทธที่เกี่ยวของกับการผลิตบัณฑิต รวมทั้งดานอื่นๆ ที่เปนไปตามอัตลักษณของมหาวิทยาลัย

1.3 หน่วยงานควรมีเปาหมายในการจัดการความรู โดยเนนเรื่องการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรภายในเปนหลัก โดยอยางนอยตองครอบคลุมพันธกิจดานการผลิตบัณฑิต รวมทั้งประเด็นการจัดการความรูที่มหาวิทยาลัยมุงเนนตามอัตลักษณ เชน เทคนิคการปรับปรุงหลักสูตรและวิธีการเรียนรู้ที่เนนผลลัพธการเรียนรู (Learning Outcome)

2. กำหนดบุคลากรกลุมเปาหมายที่จะพัฒนาความรูและทักษะดานการผลิตบัณฑิต

2.1 กลุมเปาหมายที่จะไดรับการพัฒนาความรูและทักษะดานการผลิตบัณฑิต อยางนอยควรเปนบุคลากรที่ทำหนาที่เกี่ยวของกับการผลิตบัณฑิต เชน คณาจารยหรือนักวิจัยที่เกี่ยวของกับประเด็นความรูดังกลาว รวมทั้งดานอื่นๆ ที่มหาวิทยาลัยมุงเนน

2.2 หน่วยงานควรกำหนดนโยบายใหมีการสำรวจผลการปฏิบัติงานที่เปนจุดเด่นของอาจารย หรือนักศึกษาในแตละคณะ หรือสาขาวิชา โดยเฉพาะดานการจัดการเรียนการสอน ที่สะทอนอัตลักษณของสาขาวิชานั้นๆ เพื่อนำมากำหนดเปนประเด็นสำหรับใชในกระบวนการจัดการความรูใหไดองคความรูที่เปนประโยชนตอการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา

3. การแบงปนและแลกเปลี่ยนเรียนรูจากความรู ทักษะของผูมีประสบการณตรง (Tacit Knowledge) เพื่อคนหาแนวปฏิบัติที่ดี

3.1 หน่วยงานควรเชิญบุคลากรภายใน หรือภายนอกที่มีผลงานดีเดน ทางดานวิชาการ รวมทั้งผลงานดานอื่นๆ ที่มหาวิทยาลัยมุงเนนมาถายทอดความรู เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมอยางสม่ำเสมอผานเวทีตาง ๆ เชน การจัดประชุมสัมมนา เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้รวมกับเจาของความรู เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกลาว

3.2 หน่วยงานควรสงเสริมใหมีบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรูภายในมหาวิทยาลัย เชน การสงเสริมใหมีชุมชนนักปฏิบัติและเครือขายดานการจัดการความรู ทั้งระหวางหนวยงานภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อใหเกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรูอยางตอเนื่อง โดยการจัดสรรทรัพยากรอยางเหมาะสม ทั้งดานงบประมาณ เวลา สถานที่

4. การรวบรวมความรูตามประเด็นความรูที่กำหนดที่มีอยูในตัวบุคคลและแหลงเรียนรู อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอยางเปนระบบ

4.1 มีการกำหนดผูรับผิดชอบในการวิเคราะห สังเคราะหความรูทั้งที่มีอยูในตัวบุคคลและแหลงเรียนรูอื่นๆ ที่เปนแนวปฏิบัติที่ดี มาพัฒนาและจัดเก็บอยางเปนระบบ เปนหมวดหมูเพื่อใหบุคลากรกลุมเปาหมายที่ตองการเพิ่มพูนความรูความสามารถเขาถึงแนวปฏิบัติที่ดีได่งาย

4.2 ควรมีการใชประโยชนจากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการและเผยแพรความรูในองคกรใหเกิดความประหยัดและเกิดประโยชนสูงสุด

4.3 ควรมีการจัดพิมพวารสาร หรือสื่อสิ่งพิมพเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และยกยองใหเกียรติแกผูเปนเจาของความรู เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกลาว

5. การนำความรูที่ไดจากการจัดการความรูมาปรับใชในการปฏิบัติงานจริง

5.1 ผูรับผิดชอบควรวิเคราะหความรูจากแนวปฏิบัติที่ดีจากแหลงตางๆ เชน นวัตกรรมที่ได จากการจัดการความรูไปใชใหเกิดประโยชนแก่มหาวิทยาลัย และสังคม นำมาปรับใชใหเหมาะสมกับบริบท ของหนวยงานที่เปนกลุมเปาหมาย

5.2 ผูรับผิดชอบควรขยายผลการปรับใช้ไปยังหนวยงานตางๆ และติดตามวัดผลตาม ประเด็นความรูและเปาหมายของการจัดการความรูที่สอดคลองกับแผนกลยุทธดานการผลิตบัณฑิต

5.3 มีกลไกการนำผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอก ดานการจัดการความรูมา ปรับปรุงและพัฒนาระบบและกลไกการจัดการความรูของหน่วยงาน

5.4 ผูรับผิดชอบควรสรุปผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตามเปาประสงคที่กำหนดไวในประเด็น ยุทธศาสตร หรือกลยุทธของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้

- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน

- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ

- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากร

- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

3. มีการประเมินโอกาส และผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน

5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหารและสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

หมายเหตุ

คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในสถาบันในรอบปีการประเมินที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของสถาบัน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของสถาบันในการควบคุม หรือจัดการกับความเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

ตัวอย่างความเสี่ยงร้ายแรงที่ให้ผลประเมินเป็นศูนย์ (0) คะแนน เช่น

1. มีการเสียชีวิตและถูกทำร้ายร่างกายหรือจิตใจอย่างรุนแรงของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรภายในสถาบัน ทั้ง ๆ ที่อยู่ในวิสัยที่สถาบันสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่ไม่พบแผนการจัดการความเสี่ยงหรือไม่พบความพยายามของสถาบันในการระงับเหตุการณ์ดังกล่าว

2. สถาบันหรือหน่วยงานเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี อันเนื่องมาจากปัจจัยต่าง ๆ เช่น คณาจารย์ นักวิจัยหรือบุคลากรขาดจริยธรรม จรรยาบรรณ การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือกฎกระทรวง และเกิดเป็นข่าวปรากฏให้เห็นตามสื่อต่าง ๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ข่าว Online เป็นต้น

3. สถาบันหรือหน่วยงานขาดสภาพคล่องในด้านการเงินจนทำให้ต้องปิดหลักสูตร หรือไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ส่งผลกระทบต่อนักศึกษาปัจจุบันที่เรียนอยู่อย่างรุนแรง

** หากมีคณะใดคณะหนึ่งได้คะแนนการประเมินเป็นศูนย์ (0) แล้ว สถาบันก็จะได้คะแนนการประเมินเป็นศูนย์ (0) ด้วยเช่นกัน หากเป็นไปตามเงื่อนไขที่กล่าวไว้ข้างต้น

การไม่เข้าข่ายที่ทำให้ผลการประเมินได้คะแนนเป็นศูนย์ (0) ได้แก่

1. สถาบันมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกัน หรือมีแผนรองรับเพื่อลดผลกระทบสำหรับความเสี่ยงที่ทำให้เกิดเรื่องร้ายแรงดังกล่าวไว้ล่วงหน้า และดำเนินการตามแผน

2. เป็นเหตุสุดวิสัย อยู่นอกเหนือการบริหารจัดการ (การควบคุมหรือการป้องกัน) ของสถาบัน

3. เหตุการณ์ร้ายแรงดังกล่าวมีความรุนแรงที่ลดน้อยลงมากจากแผนรองรับผลกระทบที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

เกณฑ์การประเมิน

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

แนวปฏิบัติที่ดี

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงานและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

1.1 มีการแตงตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ประกอบดวยผูบริหารของหน่วยงาน และตัวแทนร่วมเป็นคณะกรรมการตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน

1.2 มีการระบุรายละเอียดการทำงานของคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เชน นโยบายหรือแนวทางในการดำเนินงาน หนาที่ความรับผิดชอบ กำหนดระยะเวลาใหมีการประชุมของคณะกรรมการหรือคณะทำงานอยางสม่ำเสมอ

2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้

- ความเสี่ยงดานทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
- ความเสี่ยงดานยุทธศาสตร หรือกลยุทธของมหาวิทยาลัย
- ความเสี่ยงดานนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ขอบังคับ
- ความเสี่ยงดานการปฏิบัติงาน เชน ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตรการบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
- ความเสี่ยงดานบุคลากรและความเสี่ยงดานธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของอาจารยและบุคลากร

- ความเสี่ยงจากเหตุการณภายนอก
- ความเสี่ยงดานอื่นๆ ตามบริบทของมหาวิทยาลัย

2.1 วิเคราะหและระบุความเสี่ยงพรอมปจจัยที่กอใหเกิดความเสี่ยงที่สงผลกระทบหรือสรางความเสียหาย หรือความลมเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเปาหมายตามพันธกิจของหน่วยงาน

2.2 ประเด็นความเสี่ยงที่นำมาพิจารณาควรมองถึงเหตุการณในอนาคตที่มีโอกาสเกิดขึ้นและสงผลกระทบตอหน่วยงานหรือต่อมหาวิทยาลัยดานชื่อเสียง คุณภาพการศึกษา รวมถึงความสูญเสียทางดานชีวิตบุคลากร และทรัพยสินของหน่วยงาน หรือของมหาวิทยาลัยเปนสำคัญ

2.3 ปจจัยเสี่ยงหรือปจจัยที่กอใหเกิดความเสี่ยงอาจใชกรอบแนวคิดในเรื่องที่เกี่ยวของกับคน อาคารสถานที่ อุปกรณ วิธีการปฏิบัติงานสภาพแวดลอมทั้งภายในและภายนอก เปนตน

2.4 จัดลำดับความสำคัญของปจจัยเสี่ยงโดยพิจารณาจากมิติของโอกาสและผลกระทบจากความเสี่ยง

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ไดจากการวิเคราะหในข้อ 2

3.1 ระดับความเสี่ยงอาจกำหนดเปนเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพที่สะทอนถึงความเสี่ยงระดับสูง กลาง ต่ำ ได

3.2 ควรมีการกำหนดเกณฑการประเมินความเสี่ยงทั้งในดานของโอกาสและผลกระทบ

3.3 การประเมินโอกาสในการเกิดความเสี่ยงใหประเมินจากความถี่ที่เคยเกิดเหตุการณเสี่ยงในอดีต หรือความนาจะเปนที่จะเกิดเหตุการณในอนาคต โดยคาดการณจากขอมูลในอดีต รวมถึงสภาพแวดลอมที่เกี่ยวของกับการควบคุมปจจัยเสี่ยงในปจจุบัน

3.4 การประเมินผลกระทบของความเสี่ยง ใหประเมินจากความรุนแรงถามีเหตุการณเสี่ยงดังกลาวเกิดขึ้น โดยจะมีความรุนแรงมาก ถากระทบต่อความเชื่อมั่นตอคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย ฐานะการเงิน ขวัญกำลังใจและความปลอดภัยของบุคลากร เปนตน

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน

4.1 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยง เพื่อการบรรลุเปาหมายโดยตองกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการที่จะสรางความรู ความเขาใจใหกับบุคลากรในหน่วยงาน และดำเนินการแกไขลดหรือปองกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอยางเปนรูปธรรม

4.2 สรางมาตรการควบคุมความเสี่ยงโดยใชเทคนิค 4 T คือ Take การยอมรับความเสี่ยง Treat การลดหรือควบคุมความเสี่ยง Transfer การโอนหรือกระจายความเสี่ยง และ Terminate การหยุดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง เพื่อลดมูลเหตุของแตละโอกาสที่หน่วยงานจะเกิดความเสียหาย (ทั้งในรูปแบบของตัวเงินและไมใชตัวเงิน เชน ชื่อเสียง การฟองรองจากการไมปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ขอบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหรือความ คุมคา คุณคา)

5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหารและสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5.1 มีการรายงานความกาวหนาหรือผลการดำเนินงานตามแผนตอผู้บริหารมหาวิทยาลัย

5.2 มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงาน และประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ปญหา อุปสรรคและแนวทางการแกไข พรอมขอเสนอแนะในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานตอผู้บริหารและสภามหาวิทยาลัย

6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากผู้บริหารและสภามหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

แผนบริหารความเสี่ยงในรอบปถัดไป ควรพิจารณาระดับความเสี่ยงที่เหลืออยูหลังการจัดการความเสี่ยงและขอเสนอแนะจากผู้บริหารและสภามหาวิทยาลัย รวมทั้งความเสี่ยงใหมจากนโยบาย หรือสภาพแวดลอมทางการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในหน่วยงาน และจากภายนอกหนวยงาน

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

หลักการ

การเงินและงบประมาณเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งของหน่วยงาน ไม่ว่าแหล่งเงินทุนของหน่วยงานจะได้มาจากงบประมาณแผ่นดิน (สำหรับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ) หรือเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย เช่น ค่าหน่วยกิต ค่าธรรมเนียม ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ ของนักศึกษา รายได้จากงานวิจัย บริการทางวิชาการ ค่าเช่าทรัพย์สิน ฯลฯ ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องมีแผนการใช้เงินที่สะท้อนความต้องการใช้เงินเพื่อการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการแสดงศักยภาพเชิงการบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานที่เน้นถึงความโปร่งใส ความถูกต้อง ใช้เม็ดเงินอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. แผนพัฒนาด้านการเงินระดับอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
2. แผนปฏิบัติงานประจำปีของมหาวิทยาลัยและหน่วยงาน
3. มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
4. มาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสาม พ.ศ. 2553 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.)
5. มาตรฐานแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงบประมาณ
6. รายงานงบประมาณแผ่นดิน (สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ) และเงินรายได้

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ

8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 : ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณจากมหาวิทยาลัยและมีแผนกลยุทธ์ทางด้านการเงินของหน่วยงาน เพื่อสามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานให้สามารถดำเนินการได้ มีการจัดสรรงบประมาณและการจัดทำรายงานการเบิกจ่ายงบประมาณอย่างเป็นระบบครบทุกประเด็นยุทธศาสตร์ของหน่วยงานโดยสอดคล้องกับประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีระบบการตรวจสอบการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานการเบิกจ่ายงบประมาณต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกโครงการ กิจกรรม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลการเบิกจ่ายงบประมาณและสถานะทางการเงินและของหน่วยงานได้

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. มีหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
4. มีการจัดทำรายงาน การใช้งบประมาณอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อสภามหาวิทยาลัยอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง
5. มีการนำข้อมูลการใช้งบประมาณ ไปใช้ในการกำกับ ติดตาม และประเมินการดำเนินโครงการ และกิจการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
6. มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
7. คณะกรรมการบริหารสำนักมีการติดตามผลการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

หมายเหตุ

แผนกลยุทธ์ทางการเงิน เป็นแผนระยะยาวที่ระบุที่มาและใช้ไปของทรัพยากรทางการเงินของสถาบันที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะสอดรับกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน สถาบันควรประเมินความต้องการของทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการเงินทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่สถาบันใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์นั้นบังเกิดผลจากนั้นจึงจะกำหนดให้เห็นอย่างชัดเจนถึงที่มาของเงินทุนที่ต้องการใช้ว่าสามารถจัดหาได้จากแหล่งเงินทุนใด เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา งบประมาณแผ่นดินหรือเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินทุนสะสมของหน่วยงาน เงินบริจาคจากหน่วยงานภายนอกหรือศิษย์เก่า หรือสถาบันจะต้องมีการระดมทุนด้วยวิธีการอื่นๆอีกเพิ่มเติม เช่น การแปลงทรัพย์สินทางปัญญาเป็นมูลค่า รวมทั้งมีวิธีวิเคราะห์ต้นทุนของการดำเนินงานอีกด้วย เช่น ต้นทุนต่อหน่วยในการผลิตบัณฑิตในแต่ละหลักสูตร โดยที่ระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ทางการเงินจะเท่ากับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน

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 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

แนวปฏิบัติที่ดี

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

1.1 แผนกลยุทธทางการเงินเปนแผนที่แสดงใหเห็นถึงแหลงที่มา และแหลงใชไปของเงินที่ตองใชในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ

1.2 มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารการเงินและงบประมาณ ทำหนาที่ดำเนินการวิเคราะหทรัพยากรที่ตองใชในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธของหน่วยงานและทำการประเมินมูลคาของทรัพยากรที่ตองใช ซึ่งจะเปนงบประมาณในการดำเนินการตามแผน และกำหนดแหลงที่มาของงบประมาณดังกลาวซึ่งอาจจะเปนงบประมาณแผนดิน เงินรายไดมหาวิทยาลัยเพื่อจะนำ ขอมูลเหลานั้นมาจัดทำงบประมาณประจำปตามแหลงงบประมาณนั้นๆ

2. มีหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

2.1 มีการกำหนดหลักเกณฑในการจัดสรรงบประมาณ และควรไดมีการทบทวนความเหมาะสมของหลักเกณฑ์ ใหสอดคลองกับสถานการณในปจจุบัน

2.2 มีแผนการใชเงินอยางมีประสิทธิภาพ เพื่อจะทำให้งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรและรายจายเปนไปอยางเหมาะสม

3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร

หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปีที่แตกต่างกันตามพันธกิจของหน่วยงาน และได้มีการวิเคราะห์งบประมาณประจำปีให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีที่กำหนด ควรไดมีการวิเคราะหการใชไปของเงินตามงบประมาณในดานตางๆ ดังนี้

- งบประมาณประจำปสอดคลองกับแผนปฏิบัติการประจำปที่กำหนดไวในแตละปมากนอยเพียงใด

- เมื่อวิเคราะหตามพันธกิจของหน่วยงานแลว งบประมาณประจำปในแตละพันธกิจ มีความเพียงพอมากนอยเพียงใด

- เมื่อวิเคราะหตามแผนการพัฒนามหาวิทยาลัยแลว งบประมาณประจำปสำหรับการพัฒนาบุคลากรมีความเหมาะสมตามนโยบายมากนอยเพียงใด

4. มีการจัดทำรายงาน การใช้งบประมาณอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อสภามหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

มีการจัดทำรายงานทางการเงินที่ประกอบไปดวยงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร และการเบิกจ่ายงบประมาณอย่างเป็นระบบ อย่างน้อยปละ 2 ครั้ง เพื่อติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีการรายงานทางการเงินเสนอผูบริหารหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

5. มีการนำข้อมูลการใช้งบประมาณไปใช้ในการกำกับ ติดตาม และประเมินการดำเนินโครงการ และกิจการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

5.1 จัดทำรายงานการใชเงินงบประมาณตามแผนการดำเนินงานเสนอผูบริหาร เปนรายงานที่แจงใหผูบริหารไดทราบวา ไดใชเงินตามแผนหรือไมและไดใชเงินกับกิจกรรมใด มีผลลัพธจากการทำงานอยางไรบางมีงบประมาณเหลือจายในแตละแผนเทาไร

5.2 มีการวิเคราะหเพื่อพยากรณรายรับและรายจายในอนาคต

6. มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

6.1 มีหน่วยงานตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามการใช้เงินเป็นประจำทุกปี โดยปฏิบัติตามนโยบายในการตรวจในแต่ละปี และรองรับการติดตามตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก

6.2 มีการแตงตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) หรือรวมทั้งผูตรวจสอบภายใน อยางเปนทางการ

7. คณะกรรมการบริหารสำนักมีการติดตามผลการใช้งบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

7.1 ผูบริหารสามารถใชระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจชวยในการติดตามการใชเงิน จัดทำรายงานตางๆ ที่เปนสิ่งจำเปนที่ผูบริหารจะตองทราบ และนำขอมูลมาวิเคราะห์สถานะทางการเงินของหนวยงาน

7.2 มีการนำรายงานทางการเงินเสนอคณะกรรมการบริหารหน่วยงาน และสภามหาวิทยาลัย ตามแผนที่กำหนด

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

หลักการ

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน โดยต้องครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้น หน่วยงานจะต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง และมีกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นลักษณะเฉพาะของหน่วยงาน

มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
2. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
3. กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553
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. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
9. มาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสาม พ.ศ. 2553 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.)

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งหน่วยงานต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยหน่วยงานและหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดใน CHE QA Online และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้

6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 9 องค์ประกอบคุณภาพ

7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน

8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอก และมีกิจกรรมร่วมกัน

9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 หรือ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 หรือ 8 ข้อ	มีการดำเนินการ 9 ข้อ

แนวปฏิบัติที่ดี

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคลองกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

1.1 หน่วยงานควรพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของหน่วยงาน โดยอาจเปนระบบประกันคุณภาพที่ใชกันแพรหลายทั้งในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเปนระบบเฉพาะที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้นเอง

1.2 ระบบประกันคุณภาพที่นำมาใชตองเปนสวนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ดำเนินการเปนประจำ โดยเริ่มจากการวางแผนการดำเนินการตามแผน การตรวจสอบ ประเมินและการปรับปรุงพัฒนา เพื่อใหการดำเนินภารกิจบรรลุเปาประสงคและมีการพัฒนาอยางตอเนื่อง

1.3 มีการกำหนดผูรับผิดชอบและประสานงานดานการประกันคุณภาพเพื่อผลักดันใหมีการประกันคุณภาพเกิดขึ้นอยางตอเนื่อง ตั้งแตระดับหน่วยงาน จนถึงระดับ ผูปฏิบัติแตละบุคคล

2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน

2.1 คณะกรรมการระดับนโยบายและผูบริหารสูงสุดของหน่วยงานตองใหความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน โดยเกิดจากการมีสวนรวมจากทุกภาคี ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

2.2 มีคณะกรรมการรับผิดชอบการจัดระบบการประกันคุณภาพ พรอมทั้งกำหนดมาตรฐาน ตัวบงชี้และเกณฑการประเมินคุณภาพที่เหมาะสม

2.3 มีกลไกเชื่อมโยงการปฏิบัติงานตั้งแตระดับบุคคล ระดับหน่วยงานถึงระดับมหาวิทยาลัย เพื่อใหไดคุณภาพตามที่หน่วยงานกำหนด

2.4 มีคูมือคุณภาพในแตละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงานไปสูการปฏิบัติที่เปนรูปธรรม

2.5 มีกลไกการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและกระตุนใหเกิดการพัฒนาคุณภาพอยางต่อเนื่อง

3. มีการกำหนดตัวบงชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณของหน่วยงาน

3.1 หน่วยงานอาจกำหนดมาตรฐานและกำหนดตัวบงชี้ที่ใชเปนกรอบในการดำเนินงานของหน่วยงานเพิ่มเติมตามอัตลักษณของตนเอง แตทั้งนี้ตองสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย ไมขัดกับมาตรฐานการอุดมศึกษา ตลอดจนมาตรฐาน และกฎเกณฑอื่นๆ ที่เกี่ยวของ

3.2 ตัวบงชี้ที่เพิ่มเติมขึ้นตามอัตลักษณของหน่วยงานควรชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ครบถวนทั้งปจจัยนำเขา กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ

3.3 เกณฑหรือแนวปฏิบัติที่ดีที่ใชกำกับแตละตัวบงชี้ตองสามารถวัดระดับคุณภาพตามเปาหมายของตัวบงชี้นั้นๆ และเปนเกณฑที่นำไปสูการปรับปรุงพัฒนาอยางตอเนื่อง

4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดใน CHE QA Online และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

4.1 มีการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สมบูรณครบถวน โดยมีการกำหนดการควบคุมคุณภาพ การติดตามการดำเนินงาน และการประเมินคุณภาพ

4.2 มีการนำวงจร PDCA เขามาใชในการดำเนินงานดานระบบคุณภาพ และการปรับปรุงระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

4.3 มีการจัดทำรายงานประจำปที่เปนรายงานประเมินคุณภาพ ที่มีขอมูลครบถวนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด เสนอคณะกรรมการบริหารหน่วยงานพิจารณา พรอมทั้งแผนพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมินในแตละป โดยสงรายงานมหาวิทยาลัย หนวยงานที่เกี่ยวของ และเปดเผยตอสาธารณชน

5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้

หน่วยงานควรมอบหมายใหผูรับผิดชอบตัวบงชี้ของแผนกลยุทธนำผลจากการประเมินคุณภาพ มาตรการ และแผนพัฒนาคุณภาพในแตละป ไปวิเคราะหและดำเนินการหรือประสานงานกับคณะกรรมการประกันคุณภาพของหนวยงานเพื่อพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในสวนที่รับผิดชอบโดยตรงหรือรวมรับผิดชอบ โดยมีเปาหมายใหผลการดำเนินงานตามตัวบงชี้ของแผนกลยุทธของหน่วยงานมีการพัฒนาขึ้นจากปกอนหนาทุกตัวบงชี้

6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 9 องค์ประกอบคุณภาพ

หน่วยงานควรจัดให้มีระบบสารสนเทศที่สามารถนำเสนอขอมูลประกอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่ถูกตอง เปนปจจุบันครบทั้ง 9 องคประกอบคุณภาพ และสามารถใชรวมกันได ทั้งระดับหน่วยงาน และมหาวิทยาลัย รวมถึงเปนระบบที่สามารถเชื่อมตอกับหนวยงานภายนอกที่เกี่ยวของกับการประกันคุณภาพ เชน คณะ มหาวิทยาลัย สกอ. สมศ. กพร. เปนตน

7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน

หน่วยงานควรสงเสริมใหนักศึกษา คณาจารย และบุคลากรของหน่วยงานเขามามีส่วนรวมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา และเปดโอกาสใหผูมีสวนไดสวนเสีย โดยเฉพาะผูใชบัณฑิต และผูรับบริการตามพันธกิจของหน่วยงาน เชน ผูรับบริการตามพันธกิจของหน่วยงาน ไดเขามามีสวนรวมในการประกันคุณภาพ อาทิ ในรูปแบบของการรวมเปนกรรมการ การรวมกำหนดตัวบงชี้ และเปาหมาย การใหขอมูลปอนกลับ หรือการใหความรวมมือกับหน่วยงานในการดำเนินกิจกรรมตางๆ ดานการประกันคุณภาพ เปนตน

8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอก และมีกิจกรรมร่วมกัน

8.1 มีการสรางเครือขายการประกันคุณภาพระหวางหน่วยงานทั้งในสวนของระดับหน่วยงานและในสวนที่เกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษา และอื่นๆ

8.2 มีการทำงานดานการประกันคุณภาพรวมกันในเครือขาย มีผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนและมีพัฒนาการดานตางๆ ที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรูภายในเครือขาย

8.3 มีการติดตาม ประเมินผลการสรางเครือขาย เพื่อนำไปสูการพัฒนาการทำงานรวมกันอยางตอเนื่อง

9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

9.1 มีกระบวนการคัดสรรแนวปฏิบัติที่ดีในแตละกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานดานการประกันคุณภาพการศึกษา

9.2 มีการเผยแพรแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาที่เปนวิธีปฏิบัติที่ดีใหกับสาธารณชนและใหหนวยงานอื่นไปใชประโยชน

9.3 มีการวิจัยสถาบันดานการประกันคุณภาพการศึกษา และนำผลไปพัฒนางานดานการประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1.3 : บริการแบบกัลยาณมิตร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์หรือผลผลิต

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

การบริการ (Service) หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรมและเสมอภาค

กัลยาณมิตร หมายถึง มิตรแท้ เพื่อนแท้ เพื่อนที่คอยช่วยเหลือเพื่อนอย่างจริงใจโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เป็นมิตรที่หวังดี มีสิ่งดีๆ ให้กันด้วยความจริงใจ

คุณสมบัติของผู้ให้บริการแบบกัลยาณมิตร ตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน (อ้างอิงจากกัลยาณธรรม 7 ประการ)

1. เต็มใจให้บริการ เป็นบุคคลที่เห็นแล้วสบายใจ ชวนให้อยากเข้าไปปรึกษา ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ

2. เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ เป็นผู้ที่ประพฤติตนสมควรแก่ฐานะ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นใจ เป็นที่พึ่งใจและปลอดภัย เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ

3. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม เป็นบุคคลที่มีความรู้และภูมิปัญญาแท้จริง ทั้งเป็นผู้ฝึกอบรม และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ควรเอาอย่าง ทำให้ระลึกและเอ่ยอ้างด้วยซาบซึ้งภูมิใจสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม

4. สามารถพูดโน้มน้าวหรือแนะนำให้ทำในสิ่งที่ถูกต้อง เป็นบุคคลที่รู้จักพูดชี้แจงให้เข้าใจ มีความสามารถพูดโน้มน้าวให้ทำตามในสิ่งที่ดี รู้ว่าเมื่อไหร่ควรพูดอะไรอย่างไร คอยให้คำแนะนำ ว่ากล่าวตักเตือน เป็นที่ปรึกษาที่ดี

5. อดทนต่อถ้อยคำ เป็นบุคคลที่พร้อมจะรับฟังคำปรึกษาซักถาม คำเสนอแนะ วิพากษ์วิจารณ์ อดทน ฟังได้ไม่เบื่อ ไม่ฉุนเฉียว

6. สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อน เป็นผู้ที่สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อน ให้เข้าใจและให้เรียนรู้เรื่องราวที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นไป

7. ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ เป็นบุคคลที่ไม่แนะนำในเรื่องเหลวไหลหรือชักจูงไปทางเสื่อมเสีย ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

การประเมิน

ประเมินโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”) มีผลการประเมินในภาพรวมไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

บทที่ 5	การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา และมุมมองด้านการบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 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 9 ด้าน ที่ครอบคลุมทั้งพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุน ได้แก่ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ 2) การผลิตบัณฑิต 3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 7) การบริหารและการจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ และ 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ดังนั้นในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงได้กำหนดตัวบ่งชี้ภายใต้องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา 9 ด้าน ดังมีรายละเอียดปรากฏในบทที่ 3 เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของสถาบันแต่ละแห่ง ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1 องค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบ

องค์ประกอบคุณภาพ	จำนวนตัวบ่งชี้			
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต หรือผลลัพธ์	รวม
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	-	1
7.การบริหารและการจัดการ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 7.1, 7.2 และ 7.4	-	3
8. การเงินและงบประมาณ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	-	1
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 9.1		1
รวม	**-**	**6**	**-**	**6**

ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 34 กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับ ความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ ดังนั้นจึงได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานการอุดมศึกษา ลงวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งถือได้ว่าเป็นมาตรฐานการอุดมศึกษาฉบับแรกของประเทศไทย มาตรฐานฉบับนี้ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต

บัณฑิตระดับอุดมศึกษาเป็นผู้มีความรู้ มีคุณธรรมจริยธรรม มีความสามารถในการเรียนรู้ และพัฒนาตนเอง สามารถประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ทั้งทางร่างกายและจิตใจ มีความสำนึกและความรับผิดชอบในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานนี้มีตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่

1.1 บัณฑิตมีความรู้ ความเชี่ยวชาญในศาสตร์ของตน สามารถเรียนรู้ สร้างและ

ประยุกต์ใช้ความรู้เพื่อพัฒนาตนเอง สามารถปฏิบัติงานและสร้างงานเพื่อพัฒนาสังคมให้สามารถแข่งขันได้ในระดับสากล

1.2 บัณฑิตมีจิตสำนึก ดำรงชีวิต และปฏิบัติหน้าที่ตามความรับผิดชอบโดยยึดหลักคุณธรรมจริยธรรม

1.3 บัณฑิตมีสุขภาพดีทั้งด้านร่างกายและจิตใจ มีการดูแลเอาใจใส่รักษาสุขภาพของตนเองอย่างถูกต้องเหมาะสม

2. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา

มีการบริหารจัดการอุดมศึกษาตามหลักธรรมาภิบาลและพันธกิจของการอุดมศึกษาอย่างมีดุลยภาพ

ก. มาตรฐานด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา มีการบริหารจัดการการอุดมศึกษาตามหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงความหลากหลาย และความเป็นอิสระทางวิชาการ มาตรฐานนี้มีตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่

1) มีการบริหารจัดการบุคลากรที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีความยืดหยุ่นสอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคม เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างมีอิสระทางวิชาการ

2) มีการบริหารจัดการทรัพยากรและเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล คล่องตัว โปร่งใส และตรวจสอบได้มีการจัดการศึกษาผ่านระบบและวิธีการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและคุ้มค่าคุ้มทุน

3) มีระบบการประกันคุณภาพเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

ข. มาตรฐานด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา การดำเนินงานตามพันธกิจของ การอุดมศึกษาทั้ง 4 ด้านอย่างมีดุลยภาพ โดยมีการประสานความร่วมมือรวมพลังจากทุกภาคส่วนของชุมชนและสังคมในการจัดการความรู้ มาตรฐานนี้มีตัวบ่งชี้หลัก ได้แก่

1) มีหลักสูตรและการเรียนการสอนที่ทันสมัย ยืดหยุ่นสอดคล้องกับความต้องการที่หลากหลายของประเภทสถาบันและสังคม โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนแบบเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เน้นการเรียนรู้และการสร้างงานด้วยตนเองตามสภาพจริง ใช้การวิจัยเป็นฐาน มีการประเมินและใช้ผลการประเมินเพื่อพัฒนาผู้เรียน และการบริหารจัดการหลักสูตร ตลอดจนมีการบริหารกิจการนิสิตนักศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับหลักสูตรและการเรียนการสอน

2) มีการวิจัยเพื่อสร้างและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ที่เป็นการขยายพรมแดนความรู้และทรัพย์สินทางปัญญาที่เชื่อมโยงกับสภาพเศรษฐกิจ สังคมวัฒนธรรม และสิ่งแวดล้อมตามศักยภาพ

ของประเภทสถาบันมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาทั้งในและต่างประเทศ 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 ทั้งส่วนที่เป็นภูมิปัญญาท้องถิ่นและเทศ เพื่อเสริมสร้างสังคมฐานความรู้

2) มีการบริหารจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ โดยใช้หลักการวิจัยแบบบูรณาการ หลักการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หลักการสร้างเครือข่ายและหลักการประสานความร่วมมือรวมพลังอันนำไปสู่สังคมแห่งการเรียนรู้

ดังนั้นในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงสามารถกระจายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ลงในมาตรฐานการอุดมศึกษาแต่ละด้าน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของสถาบันแต่ละแห่ง ดังปรากฏในตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 มาตรฐานการอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน

มาตรฐาน	ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า	ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ	ตัวบ่งชี้ด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์	รวม
1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต	-	-	-	-
2. มาตรฐานด้านการบริหารจัดการอุดมศึกษา ก. มาตรฐานด้านธรรมาภิบาลของการบริหารการอุดมศึกษา	-	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 7.1, 7.4, 8.1 และ 9.1	-	5
ข. มาตรฐานด้านพันธกิจของการบริหารการอุดมศึกษา	-	-	-	-
3. มาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้	-	ตัวบ่งชี้ที่ 7.2	-	1
รวม	**-**	**6**	**-**	**6**

ตัวบ่งชี้ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานอย่างครอบคลุมและมีสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากรการเรียนรู้ รวมถึงนวัตกรรม จึงสามารถกระจายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ลงในมุมมองด้านต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น ดังปรากฏในตารางที่ 5.3

ตารางที่ 5.3 มุมมองด้านบริหารจัดการที่สำคัญและตัวบ่งชี้ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ

มุมมองด้านบริหารจัดการ	ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า	ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ	ตัวบ่งชี้ด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์	รวม
1. ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	-	-	-
2. ด้านกระบวนการภายใน	-	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 7.1, 7.4 และ 9.1	-	4
3. ด้านการเงิน	-	ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	-	1
4. ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม	-	ตัวบ่งชี้ที่ 7.2	-	1
รวม	**-**	**5**	**-**	**6**

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 และมาตรฐานย่อยอีกมาตรฐานละ 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

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

1.3 ด้านการเงิน

สถาบันอุดมศึกษามีความพร้อมด้านการเงินทั้งงบการเงินรวมและงบที่จำแนกตามกองทุน มีแผนการเงินที่มั่นคง เป็นหลักประกันได้ว่าสถาบันจะสามารถจัดการศึกษาได้ตามพันธกิจและเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาในอนาคต เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนและผู้ใช้บริการอุดมศึกษา สถาบันมีการจัดทำรายงานการเงินที่แสดงถึงการได้มาของรายได้ รายรับ การจัดสรร การใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ และทั่วถึงเป็นธรรมอย่างชัดเจน รวมทั้งการนำรายได้ไปลงทุนภายใต้การประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับการใช้เงิน ทุกประเภท และมีระบบการติดตามตรวจสอบผลประโยชน์ทับซ้อนของบุคลากรทุกระดับ

1.4 ด้านการบริหารจัดการ

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และ

พันธกิจที่กำหนดไว้ โดยมีสภาสถาบันทำหน้าที่กำกับ นโยบาย การดำเนินการตามแผน การบริหารบุคคล การบริหารงบประมาณและทรัพย์สิน การบริหารสวัสดิการที่จัดให้กับนักศึกษาและบุคลากรทุกระดับ รวมทั้งกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายที่กำหนดไว้ มีการเผยแพร่ผลการกำกับการดำเนินงานของสภาสถาบัน และการบริหารจัดการของผู้บริหารทุกระดับสู่ประชาคมภายในสถาบันและภายนอกสถาบัน ภายใต้หลักธรรมาภิบาลที่ประกอบด้วยหลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการตรวจสอบได้ หลักการมีส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า

2. มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐานย่อยด้านต่าง ๆ 4 ด้าน

2.1 ด้านการผลิตบัณฑิต

สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการรับนักศึกษาเข้าเรียนที่มีคุณสมบัติและจำนวนตรงตามแผน การรับนักศึกษาและสอดคล้องกับเป้าหมายการผลิตบัณฑิตอย่างมีคุณภาพ สถาบันผลิตบัณฑิตได้ตามคุณลักษณะ จุดเน้นของสถาบัน ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด และจัดให้มีข้อสนเทศที่ชัดเจน เผยแพร่ต่อสาธารณะในเรื่องหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน คณาจารย์ที่ส่งเสริมการจัดกิจกรรม การพัฒนาการเรียนรู้ทั้งในและนอกหลักสูตร และตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

2.2 ด้านการวิจัย

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

2.3 ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

สถาบันอุดมศึกษามีการให้บริการทางวิชาการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งในวงกว้างและกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งอาจให้บริการโดยการใช้ทรัพยากรร่วมกันทั้งในระดับสถาบันและระดับบุคคลได้ในหลายลักษณะ อาทิ การให้คำปรึกษา การศึกษาวิจัย การค้นคว้าเพื่อแสวงหาคำตอบให้กับสังคม การให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่าง ๆ การจัดให้มีการศึกษาต่อเนื่องบริการแก่ประชาชนทั่วไป การให้บริการทางวิชาการนี้สามารถจัดในรูปแบบของการให้บริการแบบให้เปล่าหรือเป็นการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่ให้ผลตอบแทนเป็นรายได้หรือเป็นข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่

2.4 ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติทั้งในระดับหน่วยงานและระดับสถาบัน มีระบบและกลไกในการส่งเสริมและสนับสนุนให้ศิลปะและวัฒนธรรมเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้ผู้เรียนและบุคลากรของสถาบันได้รับการปลูกฝังให้มีความรู้ ตระหนักถึงคุณค่า เกิดความซาบซึ้ง และมีสุนทรียะต่อศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องจรรโลงความดีงามในการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพ มีวิถีชีวิตที่ปรารถนาและเรียนรู้วิธีการจัดการวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่ไม่พึงปรารถนาได้ สถาบันมีการควบคุมการดำเนินงานด้านนี้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์การดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของสถาบัน

ดังนั้นในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงสามารถกระจายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ลงในมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาย่อยแต่ละด้าน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในของสถาบัน แต่ละแห่ง ดังปรากฏในตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน

มาตรฐาน สถาบันอุดมศึกษา	ตัวบ่งชี้ด้าน ปัจจัยนำเข้า	ตัวบ่งชี้ด้าน กระบวนการ	ตัวบ่งชี้ด้าน ผลผลิต หรือผลลัพธ์	รวม
1. มาตรฐานด้านศักยภาพ และความพร้อมในการจัดการศึกษา				
(1) ด้านกายภาพ	-	-	-	-
(2) ด้านวิชาการ	-	-	-	-
(3) ด้านการเงิน		ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	-	1
(4) ด้านการบริหารจัดการ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 7.1, 7.2, 7.4 และ 9.1	-	5
2. มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา				
(1) ด้านการผลิตบัณฑิต		-	-	-
(2) ด้านการวิจัย	-	-	-	-
(3) ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม	-	-	-	-
(4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	-	-	-	-
รวม	**-**	**-**	**-**	**6**

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา

ตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงาน
(1) อาจารย์ประจำหลักสูตรอย่างน้อยร้อยละ 80 มีส่วนร่วมในการประชุมเพื่อวางแผน ติดตาม และทบทวนการดำเนินงานหลักสูตร
(2) มีรายละเอียดของหลักสูตร ตามแบบ มคอ.2 ที่สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ หรือมาตรฐานคุณวุฒิสาขา/สาขาวิชา (ถ้ามี)
(3) มีรายละเอียดของรายวิชา และรายละเอียดของประสบการณ์ภาคสนาม (ถ้ามี) ตามแบบ มคอ.3 และ มคอ.4 อย่างน้อยก่อนการเปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษาให้ครบทุกรายวิชา
(4) จัดทำรายงานผลการดำเนินการของรายวิชา และรายงานผลการดำเนินการของประสบการณ์ภาคสนาม (ถ้ามี) ตามแบบ มคอ.5 และ มคอ.6 ภายใน 30 วัน หลังสิ้นสุดภาคการศึกษาที่เปิดสอนให้ครบทุกรายวิชา
(5) จัดทำรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตร ตามแบบ มคอ.7 ภายใน 60 วัน หลังปีการศึกษา
(6) มีการทวนสอบผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาตามมาตรฐานผลการเรียนรู้ที่กำหนดใน มคอ.3 และ มคอ.4(ถ้ามี) อย่างน้อยร้อยละ 25 ของรายวิชาที่เปิดสอนในแต่ละปีการศึกษา
(7) มีการพัฒนา/ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน กลยุทธ์การสอน หรือการประเมินผลการเรียนรู้จากผลการประเมินการดำเนินงานที่รายงานใน มคอ.7 ปีที่แล้ว
(8) อาจารย์ใหม่ (ถ้ามี) ทุกคน ได้รับการปฐมนิเทศหรือคำแนะนำด้านการจัดการเรียนการสอน
(9) อาจารย์ประจำทุกคนได้รับการพัฒนาทางวิชาการ และ/หรือวิชาชีพ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง
(10) จำนวนบุคลากรสนับสนุนการเรียนการสอน (ถ้ามี) ได้รับการพัฒนาวิชาการ และ/หรือวิชาชีพ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50 ต่อปี
(11) ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาปีสุดท้าย/บัณฑิตใหม่ที่มีต่อคุณภาพหลักสูตรเฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.5 จากคะแนนเต็ม 5.0
(12) ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิตที่มีต่อบัณฑิตใหม่ เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.5 จากคะแนนเต็ม 5.0

หมายเหตุ : 1. สถาบันอุดมศึกษาอาจกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมให้สอดคล้องกับพันธกิจและวัตถุประสงค์ของสถาบันฯ หรือกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานที่สูงขึ้น เพื่อการยกระดับมาตรฐานของตนเอง โดยกำหนดไว้ในรายละเอียดของหลักสูตร ทั้งนี้หลักสูตรของสถาบันอุดมศึกษาทุกระดับคุณวุฒิต้องมีผลการดำเนินการที่บรรลุตามเป้าหมายตัวบ่งชี้ทั้งหมดอยู่ในเกณฑ์ดีจึงจะได้รับการเผยแพร่หลักสูตรที่ได้มาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ โดยเกณฑ์การประเมินผ่านคือ มีการดำเนินงานตามข้อ 1-5 และอย่างน้อยร้อยละ 80 ของตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานที่ระบุไว้ในแต่ละปี

2. กรณีมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราชและมหาวิทยาลัยรามคำแหงซึ่งมีระบบการสอบซ่อมอนุโลมให้ปรับตัวบ่งชี้ในข้อ 4 และข้อ 5 เป็นดังนี้

ข้อ 4 จัดทำรายงานผลการดำเนินการของชุดวิชา/รายวิชา และรายงานผลการดำเนินการของประสบการณ์ภาคสนาม (ถ้ามี) ตามแบบ มคอ.5 และ มคอ.6 ภายใน 60 วันหลังสอบซ่อมให้ครบทุกชุดวิชา/รายวิชาที่เปิดสอน

ข้อ 5 จัดทำรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตรตามแบบ มคอ.7 หลังสิ้นสุดปีการศึกษา ภายใน 90 วันหลังสอบซ่อม

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
ตัวบ่งชี้ 9.1.3

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

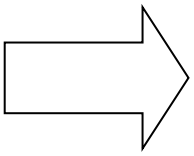
2. สถานภาพนักศึกษาปัจจุบัน(เฉพาะนักศึกษาปัจจุบัน)
   ❍ ชั้นปีที่ 1 ❍ ชั้นปีที่ 2 ❍ ชั้นปีที่ 3 ❍ ชั้นปีที่ 4 ❍ ชั้นปีที่ 5 ❍ นักศึกษาตกค้าง

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-น้อยเพียงใด ระดับความพึงพอใจ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย และ 1 = น้อยที่สุด
โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงดับระดับความพึงพอใจของท่าน

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 ค

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 กะทัดรัด โดยยึดการอ้างอิงจากแห่งข้อมูลต่างๆ ประกอบ ลักษณะการเขียน เป็นการบรรยาย สังเคราะห์ และการประเมินประสิทธิผลตามเกณฑ์ที่ชี้ให้เห็นถึงการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย คณะ ศูนย์ สำนัก สถาบัน กอง ประกอบด้วยสิ่งที่ต้องรายงาน ได้แก่ กิจกรรมที่มหาวิทยาลัย คณะ ศูนย์ สำนัก สถาบัน กอง ดำเนินการในแต่ละตัวบ่งชี้ การประเมินผลตามเกณฑ์ การประเมินผลเทียบกับเป้าหมายในตัวบ่งชี้นั้นๆ และจุดเด่น แนวทางเสริม จุดอ่อนและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงในแต่ละตัวบ่งชี้ ตามรายองค์ประกอบ ได้แก่

2.1 องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธานวัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน

2.2 องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

2.3 องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

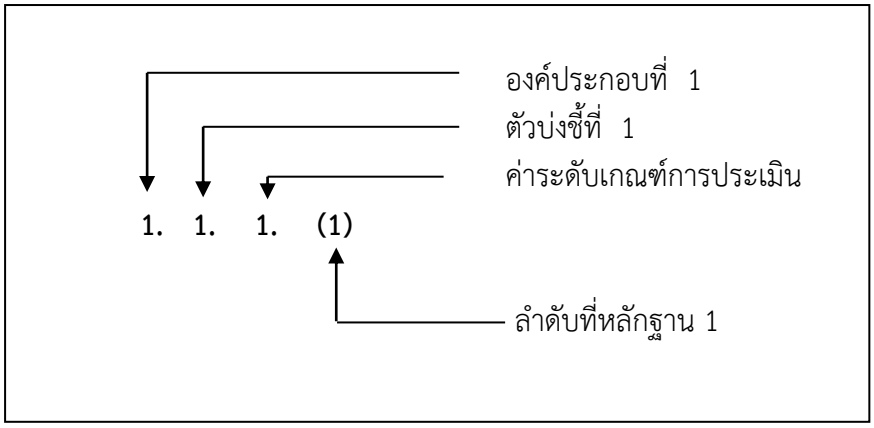
2.4 องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

3. ส่วนสรุป สรุปผลการประเมินในภาพรวมแต่ละองค์ประกอบ ตลอดจนจุดเด่นแนวทางเสริม จุดอ่อนและแนวทางพัฒนาแยกตามแต่ละองค์ประกอบ เพื่อปรับปรุงแผนในการพัฒนาการดำเนินงานให้สอดรับกับเป้าหมายต่อไป

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 นิยามศัพท์เฉพาะ

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 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1.1)

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
☑	1	มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับอัตลักษณ์เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ (เอกสาร **1.1.1(1)** คำสั่งที่ 1675/2556 เรื่อง แต่งตั้คณะกรรมการปรับปรุงแผนกลยุทธ์ฯ) และมีการทบทวนปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกคน เพื่อวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม เพื่อนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนสอดคล้องกับปรัชญาและครอบคลุมพันธกิจของสำนัก มีการเผยแพร่ให้อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และผู้เกี่ยวข้องทราบทั่วกัน (เอกสาร **1.1.1(2)** ภาพถ่ายป้ายแสดงข้อความปรัชญา และวิสัยทัศน์ ของสำนัก, **1.1.1(3)** ตัวอย่าง Print out เว็บไซต์สำนัก) และจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของสำนักโดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรของสำนัก(เอกสาร **1.1.1(4)** รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดทำแผน กลยุทธ์) และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักโดยเป็นแผน ที่	**1.1.1(1)** คำสั่งที่ 1675/2556 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงแผน กลยุทธ์ **1.1.1(2)** ภาพถ่ายป้ายแสดงข้อความปรัชญา และวิสัยทัศน์ของสำนัก **1.1.1(3)** ตัวอย่าง Print out เว็บไซต์สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน **1.1.1(4)** รายงานการประชุมคณะกรรมการจัดทำแผน กลยุทธ์ **1.1.1(5)** แผนกลยุทธ์ ปี 2556-2560 สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มี	ข้อ	เกณฑ์	ผลการดำเนินงาน	หลักฐาน
			เชื่อมโยงกับปรัชญาและวิสัยทัศน์ของสำนัก (เอกสาร **1.1.1(5)** แผนกลยุทธ์ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ปี 2556-2560) ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของมหาวิทยาลัย กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)	
☐	2	มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงานไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน		
☐	3	มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติราชการประจำปี ตามพันธกิจของหน่วยงาน		
☐	4	มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติราชการประจำปีและค่าเป้าหมาย ของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี		
☐	5	มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน		
☐	6	มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติราชการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา		
☐	7	มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและสภา		

มี	ข้อ	เกณฑ์	ผลการดำเนินงาน	หลักฐาน
		สถาบันเพื่อพิจารณา		
☐	8	มีการนำผลการพิจารณาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี		

การประเมินตนเอง

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

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง/จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

จุดแข็ง

แนวทางเสริมจุดแข็ง

.....

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....

.....

.....

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

.....

.....

.....

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1.3 บริการแบบกัลยาณมิตร

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

การประเมิน

ประเมินโดยใช้แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ จังหวัดปทุมธานี

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”) มีผลการประเมินในภาพรวมไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

ผลการดำเนินงาน

การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในครั้งนี้ เริ่มดำเนินการตั้งแต่วันที่ ..... เดือน.....พ.ศ..... ถึงวันที่..... เดือน ..... พ.ศ. ..... มีผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งจัดบริการไว้หน้าเคาน์เตอร์ จำนวน ..... คน มีการกรอกข้อมูลสมบูรณ์ จำนวน ..... ฉบับ ผลการประเมิน ดังนี้

ประเด็นการสำรวจความพึงพอใจ	ผลการประเมิน คะแนนเต็ม 5
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (ตามอัตลักษณ์ “บริการแบบกัลยาณมิตร”)	
1. ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ	
2. วางตนได้อย่างเหมาะสม เป็นกันเอง ใช้วาจาสุภาพ	
3. สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้า ได้อย่างเหมาะสม	
4. ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามถูกต้อง น่าเชื่อถือ	
5. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ	
6. สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อนให้เข้าใจได้	
7. ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศของมหาวิทยาลัย และให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	
ค่าเฉลี่ยคะแนนประเมิน	

ผลการประเมิน

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริการแบบกัลยาณมิตร อยู่ในระดับ... โดยมีผลการประเมินเท่ากับ ... คะแนน

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง/จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง/วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

จุดแข็ง

แนวทางเสริมจุดแข็ง

.....

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

.....

.....

.....

วิธีปฏิบัติที่ดี/นวัตกรรม

.....

.....

รายการเอกสารหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
9.1.3 (1)	
9.1.3 (2)	
9.1.3 (3)	
9.1.3 (4)	
9.1.3 (5)	
9.1.3 (6)	
9.1.3 (7)	
9.1.3 (8)	
9.1.3 (9)	

ภาคผนวก ง

แบบรายงานผลการประเมิน (ตาราง ส.1 - ส.5)

ตาราง ส 1 ผลการการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ประเภทสถาบัน ☐ กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการประเมิน[1]	คะแนนประเมิน (เกณฑ์ สกอ.)
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1			
ตัวบ่งชี้ที่ 7.1			
ตัวบ่งชี้ที่ 7.2			
ตัวบ่งชี้ที่ 7.4			
ตัวบ่งชี้ที่ 8.1			
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1			
		รวมคะแนนเฉลี่ย	

[1] ให้ระบุเป็นตัวเลขที่สอดคล้องกับเกณฑ์ที่ใช้ประเมินสำหรับตัวบ่งชี้นั้นๆ เช่น ระบุเป็นค่าร้อยละ หรือระบุเป็นสัดส่วน หรือระบุเป็นคะแนน หรือระบุเป็นจำนวน หรือระบุเป็นข้อ

ตาราง ส 2. ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ

ประเภทสถาบัน ☐ กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน 0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51 - 4.500 การดำเนินงานระดับดี 4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก	หมายเหตุ
	Input	Process	Output	รวม		
องค์ประกอบที่ 1						
องค์ประกอบที่ 7						
องค์ประกอบที่ 8						
องค์ประกอบที่ 9						
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ						
ผลการประเมิน						

ตาราง ส 3. ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานการอุดมศึกษา

ประเภทสถาบัน ☐ กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

มาตรฐานอุดมศึกษา	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน 0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก	หมายเหตุ
	Input	Process	Output	รวม		
มาตรฐานที่ 1						
มาตรฐานที่ 2 มาตรฐานที่ 2 ก						ไม่นำตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 15 มาคำนวณ
มาตรฐานที่ 3						
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกมาตรฐาน						
ผลการประเมิน						

ตาราง ส 4. ผลการประเมินตนเองตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ

ประเภทสถาบัน ☐ กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

มุมมองด้านการบริหารจัดการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน 0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก	หมายเหตุ
	Input	Process	Output	รวม		
ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย						
ด้านกระบวนการภายใน						ไม่นำตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 15 มาคำนวณ
ด้านการเงิน						
ด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม						
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกมุมมอง						
ผลการประเมิน						

ตาราง ส 5. ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

ประเภทสถาบัน ☐ กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

มาตรฐานสถาบัน	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				**ผลการประเมิน** 0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก	หมายเหตุ
	I	P	O	รวม		
1. มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา						
(1) ด้านกายภาพ						
(2) ด้านวิชาการ						
(3) ด้านการเงิน						
(4) ด้านการบริหารจัดการ						ไม่นำตัวบ่งชี้ สมศ. ที่ 15 มาคำนวณ
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของมาตรฐานที่ 1						
2. มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา						
(1) ด้านการผลิตบัณฑิต						
(2) ด้านการวิจัย						

มาตรฐานสถาบัน	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				**ผลการประเมิน** 0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก	หมายเหตุ
	I	P	O	รวม		
(3) ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม						
(4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม						
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของมาตรฐานที่ 2						
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกมาตรฐาน						
ผลการประเมิน						

ภาคผนวก จ

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ

คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ที่ ๒๓๓๖ /๒๕๕๕
เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นไปตามนโยบายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด อย่างมีระบบและมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังต่อไปนี้

๑.	รองศาสตราจารย์ ดร. มานะ ขาวเมฆ	ประธานกรรมการ
๒.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล	รองประธานกรรมการ
๓.	อาจารย์ ดร.สุภณิดา พัฒธร	รองประธานกรรมการ
๔.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์คชินทร์ โกกนุทาภรณ์	รองประธานกรรมการ
๕.	รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงตา สราญรมย์	กรรมการ (กรรมการภายนอก)
๖.	อาจารย์ ดร.กาญจนา สุจีนะพงษ์	กรรมการ (กรรมการภายนอก)
๗.	นายสมเกียรติ เปรมบุตร	กรรมการ(ผู้ใช้บัณฑิต)
๘.	อาจารย์ ดร.วิรามศรี ศรีพจนารถ	กรรมการ(ผู้ใช้บริการตามพันธกิจ)
๙.	นางสาวอาซู วิเศษณ์ศิริ	กรรมการ(นักศึกษา)
๑๐.	นายอัมรินทร์ ฤทธิ์รักษา	กรรมการ(นักศึกษา)
๑๑.	นางสาวฐิติกานต์ จิตรจา	กรรมการ
๑๒.	นางสาวพวงเพชร พลทอง	กรรมการ
๑๓.	นางสาวจินดา ไกรเดช	กรรมการ
๑๔.	นางรัชฎาพร ยอดศรี	กรรมการ
๑๕.	นายวาทิต ทองมาก	กรรมการ
๑๖.	นางสาวกลอยทิพย์ ทิศเป็ง	กรรมการ
๑๗.	นางสาวภาวิณี จีระดิษฐ์	กรรมการ
๑๘.	นางสาวสุมาลี ธรรมนิธา	กรรมการ
๑๙.	นางปราณี พงษ์ธนะ	กรรมการ
๒๐.	นายทองสุข โคกสลุด	กรรมการ

๒๑. นายฉัตรชัย กาสี	กรรมการ
๒๒. นางสาวจารุวรรณ คำเงิน	กรรมการ
๒๓. นางกนกพร สัณห์ฤทัย	กรรมการและเลขานุการ
๒๔. นางสาววีร์สุดา พรหมประดิษฐ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๕. นางพิชญาภรณ์ เพิ่มเติม	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

สั่ง ณ วันที่ ๑๙ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

(รองศาสตราจารย์ศศินันท์ เศรษฐวัฒน์บดี)
รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ที่ ๒๓๓๗/๒๕๕๕
เรื่อง แต่งตั้งผู้กำกับดูแลและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่สถาบันกำหนด สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จึงแต่งตั้งคณะกรรมการผู้กำกับดูแลและผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

ผู้กำกับดูแล

๑. รองศาสตราจารย์ ดร. มานะ ขาวเมฆ	ประธาน
๒. อาจารย์ ดร.สุภณิดา พัฒธร	กรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์คชินทร์ โกกนุทาภรณ์	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

๑. กำหนดนโยบาย และให้ความเห็นชอบแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

๒. กำกับดูแลองค์ประกอบมาตรฐานและตัวบ่งชี้ ควบคุม ติดตาม ประเมินผล และให้คำแนะนำ ในการดำเนินงานของคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย

องค์ประกอบที่ ๑ ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน
ตัวบ่งชี้ ๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล	ผู้กำกับดูแล
๒. นางกนกพร สัณห์ฤทัย	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๓. นางสาววีร์สุดา พรหมประดิษฐ์	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๔. นางพิชญาภรณ์ เพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๕. นายฉัตรชัย กาสี	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

องค์ประกอบที่ ๗ การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ ๗.๑ ภาวะผู้นำของคณะกรรมการบริหารสำนักและผู้บริหารทุกระดับของสำนัก

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล	ผู้กำกับดูแล
๒. นางกนกพร สัณห์ฤทัย	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๓. นางสาววีร์สุดา พรหมประดิษฐ์	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๔. นางพิชญาภรณ์ เพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๕. นายฉัตรชัย กาสี	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ ๗.๒ การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันการเรียนรู้

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

ตัวบ่งชี้ ๗.๔ ระบบบริหารความเสี่ยง

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์คชินทร์ โกกนุทาภรณ์	ผู้กำกับดูแล
๒. นางรัชฎาพร ยอดศรี	ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน
๓. นางสาวจินดา ไกรเดช	ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน
๔. นางปราณี พงษ์ธนะ	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๕. นายทองสุข โคกสลุด	ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน

องค์ประกอบที่ ๘ การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ ๘.๑ ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล	ผู้กำกับดูแล
๒. นางสาววีร์สุดา พรหมประดิษฐ์	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๓. นางกนกพร สัณห์ฤทัย	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๔. นางพิชญาภรณ์ เพิ่มเติม	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๕. นายฉัตรชัย กาสี	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

องค์ประกอบที่ ๙ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ ๙.๑ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล ผู้กำกับดูแล
๒. นางสาววีร์สุดา พรหมประดิษฐ์ ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๓. นางกนกพร สัณห์ฤทัย ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๔. นางพิชญาภรณ์ เพิ่มเติม ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๕. นายฉัตรชัย กาสี ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

หน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน

๑. พัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและจัดทำแผนปฏิบัติการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักให้สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย

๒. ดำเนินการตามภารกิจตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมายเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการประเมินตนเองเสนอผู้บริหารและเสนอมหาวิทยาลัย ทุกปีงบประมาณและทุกปีการศึกษา

๓. เตรียมความพร้อมเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)

สั่ง ณ วันที่ ๑๕ พฤศจิกายน ๒๕๕๕

(รองศาสตราจารย์ศศินันท์ เศรษฐวัฒน์บดี)
รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
ที่ ๒๖๔๕ /๒๕๕๕
เรื่อง แต่งตั้งผู้กำกับดูแลและผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจึงแต่งตั้งคณะกรรมการผู้กำกับดูแลและผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังต่อไปนี้

องค์ประกอบที่ ๙ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ ๙.๑.๓ บริการแบบกัลยาณมิตร (ตัวบ่งชี้ตามอัตลักษณ์หน่วยงาน)

๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล	ผู้กำกับดูแล
๒. อาจารย์ ดร.สุภณิดา พัฒธร	ผู้กำกับดูแล
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์คชินทร์ โกกนุทาภรณ์	ผู้กำกับดูแล
๔. นางสาววีร์สุดา พรหมประดิษฐ์	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๕. นางกนกพร สัณห์ฤทัย	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๖. นางสาวจินดา ไกรเดช	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
๗. นางสาวพวงเพชร พลทอง	ผู้รับผิดชอบดำเนินการ

หน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน

๑. ดำเนินการในการจัดทำคำอธิบายตัวบ่งชี้ จัดทำเกณฑ์ในการประเมิน สรุปผลการประเมิน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนางาน

๒. ดำเนินการตามภารกิจที่หน่วยงานมอบหมายเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการประเมินตนเองเสนอผู้บริหารและเสนอมหาวิทยาลัย ทุกปีการศึกษา

๓. เตรียมความพร้อมเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก จากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน)

สั่ง ณ วันที่ ๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๕

(รองศาสตราจารย์ศศินันท์ เศรษฐวัฒน์บดี)
รองอธิการบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร. มานะ ขาวเมฆ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

คณะทำงาน

1.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
2.	อาจารย์ ดร.สุภณิดา พัฒธร	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
3.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์คชินทร์ โกกนุทาภรณ์	รองผู้อำนวยการฝ่ายทะเบียน
4.	นางกนกพร สัณห์ฤทัย	หัวหน้าสำนักงาน
5.	นางสาวจินดา ไกรเดช	พนักงานการศึกษา
6.	นางสาววีร์สุดา พรหมประดิษฐ์	นักวิชาการศึกษา
7.	นางสาวพวงเพชร พลทอง	นักวิชาการศึกษา
8.	นางสาวฐิติกานต์ จิตรจา	นักวิชาการศึกษา
9.	นางรัชฎาพร ยอดศรี	นักวิชาการศึกษา
10.	นางสาวสุมาลี ธรรมนิธา	นักวิชาการศึกษา
11.	นายวาทิต ทองมาก	นักวิชาการศึกษา
12.	นางสาวจารุวรรณ คำเงิน	นักวิชาการศึกษา
13.	นางสาวกลอยทิพย์ ทิศเป็ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
14.	นายฉัตรชัย กาสี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
15.	นางสาวภาวิณี จีระดิษฐ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
16.	นางปราณี พงษ์ธนะ	พนักงานการศึกษา
17.	นายทองสุข โคกสลุด	พนักงานพิมพ์
18.	นางพิชญาภรณ์ เพิ่มเติม	พนักงานธุรการ

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา

รองศาสตราจารย์ ดร. มานะ ขาวเมฆ ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

คณะทำงาน

1.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิวัฒน์ ชินนาทศิริกุล	รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร
2.	อาจารย์ ดร.สุภณิดา พัฒธร	รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ
3.	ผู้ช่วยศาสตราจารย์คชินทร์ โกกนุทาภรณ์	รองผู้อำนวยการฝ่ายทะเบียน
4.	นางกนกพร สัณห์ฤทัย	หัวหน้าสำนักงาน
5.	นางสาวจินดา ไกรเดช	พนักงานการศึกษา
6.	นางสาววีร์สุดา พรหมประดิษฐ์	นักวิชาการศึกษา
7.	นางสาวพวงเพชร พลทอง	นักวิชาการศึกษา
8.	นางสาวฐิติกานต์ จิตรจา	นักวิชาการศึกษา
9.	นางรัชฎาพร ยอดศรี	นักวิชาการศึกษา
10.	นางสาวสุมาลี ธรรมนิธา	นักวิชาการศึกษา
11.	นายวาทิต ทองมาก	นักวิชาการศึกษา
12.	นางสาวจารุวรรณ คำเงิน	นักวิชาการศึกษา
13.	นางสาวกลอยทิพย์ ทิศเป็ง	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
14.	นายฉัตรชัย กาสี	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
15.	นางสาวภาวิณี จีระดิษฐ์	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
16.	นางปราณี พงษ์ธนะ	พนักงานการศึกษา
17.	นายทองสุข โคกสลุด	พนักงานพิมพ์
18.	นางพิชญาภรณ์ เพิ่มเติม	พนักงานธุรการ