



คู่มือปฏิบัติงานเรื่อง

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

วิทยาลัยศาสนศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

โดย

นางศยามา ศรีมยุรา

นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ

งานบริหารทั่วไป สำนักงานคณบดี

วิทยาลัยศาสนศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง “การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) วิทยาลัยศาสนศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล” จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการดำเนินงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานได้ถูกต้อง เป็นมาตรฐานเดียวกัน อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในกรณีที่มีการสลับหมุนเวียนหน้าที่ความรับผิดชอบ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

ผู้จัดทำ ขอกราบขอบพระคุณ คณะผู้บริหารวิทยาลัยศาสนศึกษา ที่ให้การสนับสนุนและคำแนะนำในการจัดทำคู่มือฉบับนี้

นางศยามา ศรีมยุรา
นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ

สารบัญ

		หน้า
บทที่ 1	บทนำ	
	ความเป็นมา และความสำคัญ	1
	วัตถุประสงค์	2
	ขอบเขต	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ	3
บทที่ 2	บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	
	บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบขอบตำแหน่ง	4
	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4
	โครงสร้างการบริหารงาน	6
บทที่ 3	หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติและเงื่อนไข	
	หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	8
	วิธีการปฏิบัติงาน	9
	เงื่อนไข	11
	แนวคิด	12
บทที่ 4	เทคนิคในการปฏิบัติงาน	
	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	36
	วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	53
	จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	54
บทที่ 5	ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน	
	ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน	57
	ข้อเสนอแนะ	58

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหาร วิทยาลัยศาสนศึกษา	7
ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา	7
ภาพที่ 3 กรอบของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	28
ภาพที่ 4 ขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน	36
ภาพที่ 5 การบันทึกข้อมูลในระบบ CHE QA Online	50

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 กรอบการพิจารณาของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	29
ตารางที่ 2 หัวข้อและเกณฑ์การให้คะแนน	31
ตารางที่ 3 แนวทางการประเมินตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ	32
ตารางที่ 4 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพ วิทยาลัยศาสนศึกษา ปี 2558-2562	35
ตารางที่ 5 ขั้นตอนการจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน	38
ตารางที่ 6 ตัวอย่างการจัดลำดับความสำคัญเพื่อเป็นโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินงาน	39
ตารางที่ 7 ตัวอย่างแผนปรับปรุงการดำเนินงาน	40
ตารางที่ 8 ตัวอย่างแผนพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX	42
ตารางที่ 9 ขั้นตอนการตรวจสอบ ประเมินผล	43
ตารางที่ 10 ตัวอย่างการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุง	43
ตารางที่ 11 ตัวอย่างการติดตามผลการประเมินความพึงพอใจตามพันธกิจหลัก	44
ตารางที่ 12 ตัวอย่างการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดทุกพันธกิจ	45
ตารางที่ 13 ขั้นตอนปรับปรุงการดำเนินงาน	48
ตารางที่ 14 ขั้นตอนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง	49
ตารางที่ 15 การดำเนินการภายหลังจากการรับตรวจประเมิน	53

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญ

สถาบันการศึกษา ระดับอุดมศึกษามีพันธกิจหลักที่สำคัญ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม วิทยาลัยให้ความสำคัญและตระหนักต่อการพัฒนาดำเนินงานให้มีคุณภาพ มีประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับของสังคม เพื่อสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิต พัฒนางองค์ความรู้ที่ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ อีกทั้งต้องสร้างขีดความสามารถของประเทศในการแข่งขันระดับสากล จากภารกิจดังกล่าว การพัฒนาคุณภาพการศึกษาจึงจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเป็นกลไกสำคัญที่จะส่งเสริมให้กระบวนการทำงานทุกระดับดำเนินไปอย่างสอดคล้องกันอย่างเป็นระบบ ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ในหมวด 6 ว่าด้วย**มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา** ประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” เป็นการสร้างระบบและกลไกคุณภาพของสถานศึกษา โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเปิดเผยผลการประเมินต่อสาธารณชนเป็นประจำทุกปี และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาตามแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ และสอดคล้องกับจุดเน้นหรือกลุ่มสถาบันที่แต่ละสถาบันเลือก โดยสถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาได้ตามศักยภาพของสถาบัน

มหาวิทยาลัยมหิดล ในฐานะสถาบันอุดมศึกษา ได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา โดยนำระบบคุณภาพเข้ามากำกับกับการบริหารจัดการตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 พัฒนาเป็นระบบคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล (Mahidol University Quality Development : MUQD) และในปี พ.ศ.2553 มหาวิทยาลัยได้นำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) มาใช้ในการพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัย (รายงานประจำปีมหาวิทยาลัยมหิดล, 2559 :103) วิทยาลัยศาสนศึกษา ในฐานะที่เป็นส่วนงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหิดล มียุทธศาสตร์หลักด้านที่ 8 คือ การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยหลักธรรมาภิบาล มีวิสัยทัศน์เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการโดยใช้หลักธรรมาภิบาล มีความคล่องตัวสามารถรองรับการเปลี่ยนแปลง โดยมีกลยุทธ์ข้อหนึ่ง คือมีระบบประกันคุณภาพภายในซึ่งวิทยาลัยได้ดำเนินการตามนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมาอย่างต่อเนื่อง และในปี พ.ศ.2557 วิทยาลัยศาสนศึกษา ได้เข้าสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence - EdPEX) ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษานั้น คู่มือการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา จึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง เพราะเป็นเครื่องมือที่จะช่วยให้การดำเนินงานของทุกหน่วยงานภายในวิทยาลัย ดำเนิน

ไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยมหิดล จากความสำคัญดังกล่าว หน่วยพัฒนาคุณภาพ วิทยาลัยศาสนศึกษา จึงได้จัดทำ “คู่มือการปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน วิทยาลัยศาสนศึกษา” เพื่อถ่ายทอดองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยในคู่มือดังกล่าวมีรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ครบถ้วน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้บุคลากรในหน่วยพัฒนาคุณภาพ วิทยาลัยศาสนศึกษา หรือบุคลากรที่ต้องการเรียนรู้การทำงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีความรู้ความเข้าใจกระบวนการ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ ในกรณีผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้หรือมีการหมุนเวียนการปฏิบัติงาน

ขอบเขต

คู่มือการปฏิบัติงานนี้ นำเสนอเฉพาะรายละเอียด ขั้นตอนการปฏิบัติงานการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน รับผิดชอบโดยหน่วยพัฒนาคุณภาพ วิทยาลัยศาสนศึกษา โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ตามนโยบายคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

ยุทธศาสตร์วิทยาลัยศาสนศึกษา (พ.ศ.2556-2559) วิทยาลัยศาสนศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล มียุทธศาสตร์ที่สำคัญ 9 ยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย

- ยุทธศาสตร์ที่ 1 การศึกษาเพื่อสร้างบัณฑิตที่มีความรู้คู่คุณธรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ 2 สร้างงานวิจัยและผลงานวิชาการ
- ยุทธศาสตร์ที่ 3 พัฒนาการบริการวิชาการที่เป็นประโยชน์แก่ชุมชนและสังคม
- ยุทธศาสตร์ที่ 4 สร้างเครือข่ายความร่วมมือและส่งเสริมความเป็นสากล
- ยุทธศาสตร์ที่ 5 สร้างความเข้มแข็งแก่สังคม
- ยุทธศาสตร์ที่ 6 ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาศักยภาพระบบบริหารจัดการ
- ยุทธศาสตร์ที่ 7 สร้างความตระหนักในการใช้พลังงาน สิ่งแวดล้อม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- ยุทธศาสตร์ที่ 8 การบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพด้วยหลักธรรมาภิบาล
- ยุทธศาสตร์ที่ 9 พัฒนาระบบบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงาน

กลยุทธ์ตามยุทธศาสตร์ที่ 8

1. พัฒนาระบบบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงาน
2. มีระบบประกันคุณภาพภายใน ระดับส่วนงาน สาขาวิชา/หลักสูตร
3. พัฒนาประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง

1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ / คำจำกัดความ

การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการกิจหลักอย่างเป็นระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ และมาตรฐานของดัชนีชี้วัดระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (Internal Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายใน เป็นการปฏิบัติโดยบุคลากรของสถาบันการศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันศึกษานั้นๆ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก (External Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและเป็นการพัฒนาให้มีคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันศึกษานั้นๆ

การควบคุมคุณภาพการศึกษา (Quality Control) หมายถึง การมีระบบและกลไกในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเพื่อกำกับการดำเนินงานของสถาบันให้ได้ผลตามตัวบ่งชี้คุณภาพที่กำหนด

การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา (Quality Auditing) หมายถึง กระบวนการในการศึกษาวิเคราะห์ว่าสถาบันมีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพ และได้ปฏิบัติ ตลอดจนมีผลการปฏิบัติตามระบบและกลไกดังกล่าว

การประเมินคุณภาพการศึกษา (Quality Assessment) หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันว่าส่งผลต่อคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้

การประเมินคุณภาพภายใน (Internal Quality Assessment) หมายถึง การติดตาม ตรวจสอบ ความก้าวหน้าการดำเนินงานโดยคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ที่ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยมหิดล

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ หมายถึง ตัวบ่งชี้การดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

เกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หมายถึง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence -EdPEX) หรือ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA Criteria for Performance Excellence Framework)

บทที่ 2

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้จัดทำได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งนักวิชาการพัฒนาคุณภาพ ลักษณะการปฏิบัติงาน ตลอดจนโครงสร้างการบริหารจัดการ ซึ่งจะอธิบายตามหัวข้อ ดังนี้

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

การประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินการภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561 และกรอบนโยบายสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ซึ่งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้ออกประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ในปี พ.ศ.2557 จากประกาศดังกล่าว สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจึงมีอิสระในการเลือกระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยอาจเป็นระบบที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น หรือเป็นระบบที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล และกำหนดให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ระดับ แบ่งเป็นระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน

นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ จึงมีหน้าที่หลักในการประสานงานจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงาน การประกันคุณภาพระดับหลักสูตรไปจนถึงระดับส่วนงาน ตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลและวิทยาลัยศาสนศึกษา ตลอดจนเตรียมพร้อมรับการประเมินคุณภาพทั้งจากภายในและภายนอก ทั้งนี้ให้มีการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินงานคุณภาพการศึกษาตามภารกิจหลักในทุกระดับ โดยมุ่งเน้นให้มีระบบและกลไกหลักในการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

จากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบดังกล่าว การประกันคุณภาพการศึกษา มีลักษณะงานที่ปฏิบัติคือ ศึกษาเกณฑ์คุณภาพการศึกษา วิเคราะห์ สังเคราะห์ ติดตามประเมินผลข้อมูล จัดทำรายงานการประเมินตนเอง สรุปลผลการตรวจประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมิน ตลอดจนให้คำแนะนำปรึกษา ประสานงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย (1) การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และ(2) การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

1.1 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร : หน่วยพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่หลักในประสานงานกับประธานหลักสูตรทุกหลักสูตร ดำเนินการในส่วนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร มีหน้าที่ดังนี้

(1) ประสานงานกับประธานหลักสูตรทุกหลักสูตร กำหนดแผนการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร โดยการประเมินแบบ preliminary assessment ตามเกณฑ์ MU AUN-QA

(2) ประสานงานกับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ได้รับแต่งตั้งโดย คณะบดีวิทยาลัยศาสนศึกษา

(3) ประสานการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ให้เป็นไปตามแผนที่ กำหนดและดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย

(4) ประสานงานกับคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร จัดทำ รายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร เสนอต่อประธานหลักสูตร และ คณะกรรมการประจำวิทยาลัยศาสนศึกษา

(5) ดำเนินการเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร

1.2 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน : หน่วยพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่หลัก ในการประสานงานกับทุกหน่วยงานภายในวิทยาลัยศาสนศึกษา ดังนี้

(1) รับผิดชอบการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับนโยบายของ มหาวิทยาลัยมหิดล และวิทยาลัยศาสนศึกษา

(2) ร่วมจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ กำหนดเป้าหมาย และตัวชี้วัดเพื่อพัฒนามาตรฐานการประกัน คุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยศาสนศึกษา

(3) จัดทำระบบและขั้นตอนในการดำเนินการระบบการประกันคุณภาพภายในให้เป็นไปตาม นโยบายและระบบของมหาวิทยาลัยมหิดล

(4) ควบคุมการดำเนินงานของหน่วยงานภายในให้เป็นไปตามขั้นตอน และเป้าหมายที่กำหนด

(5) ศึกษา วิเคราะห์ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก และจัดทำรายงานเพื่อ สนับสนุนการพัฒนาระบบคุณภาพ

(6) รวบรวมเอกสาร จัดทำฐานข้อมูลและสารสนเทศเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

(7) จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

(8) เตรียมความพร้อมรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน จากคณะกรรมการตรวจ ประเมินที่แต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัยมหิดล

(9) วิเคราะห์ สรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ การศึกษาภายใน

(10) รายงานผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา เสนอต่อคณะกรรมการประจำ วิทยาลัยศาสนศึกษา

(11) ให้คำปรึกษา แนะนำ ความรู้ความเข้าใจ อำนวยความสะดวกแก่บุคลากรเกี่ยวกับการ ประกันคุณภาพการศึกษา

(12) ให้ความร่วมมือและประสานงานกับทุกหน่วยงานทั้งภายในวิทยาลัย และ มหาวิทยาลัยมหิดล

2 การประกันคุณภาพภายนอก : หน่วยพัฒนาคุณภาพมีหน้าที่จัดเก็บ/จัดทำฐานข้อมูลระดับ ส่วนงานตามตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัดที่กำหนด เพื่อรองรับการรายงานผล การประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงาน รับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และติดตามผลการประเมิน และพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยประสานงานกับกองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล

โครงสร้างการบริหาร วิทยาลัยศาสนศึกษา

คณบดีเป็นผู้บริหารร่วมกับคณะกรรมการประจำในฐานะกำกับดูแลการดำเนินงานและให้คำแนะนำเชิงนโยบายแก่คณบดี มีโครงสร้างการบริหาร ประกอบด้วย สาขาวิชาศาสนศึกษา และ 6 งานหลัก คือ งานบริหารทั่วไป งานนโยบายและแผน วิจัยและบริการวิชาการ งานโสตทัศนูปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ งานกิจการนักศึกษา งานบริการการศึกษา งานคลังและพัสดุ และงานน้ำทองสิกขาลัย ภายใต้การกำกับดูแลของ วิทยาลัยศาสนศึกษา

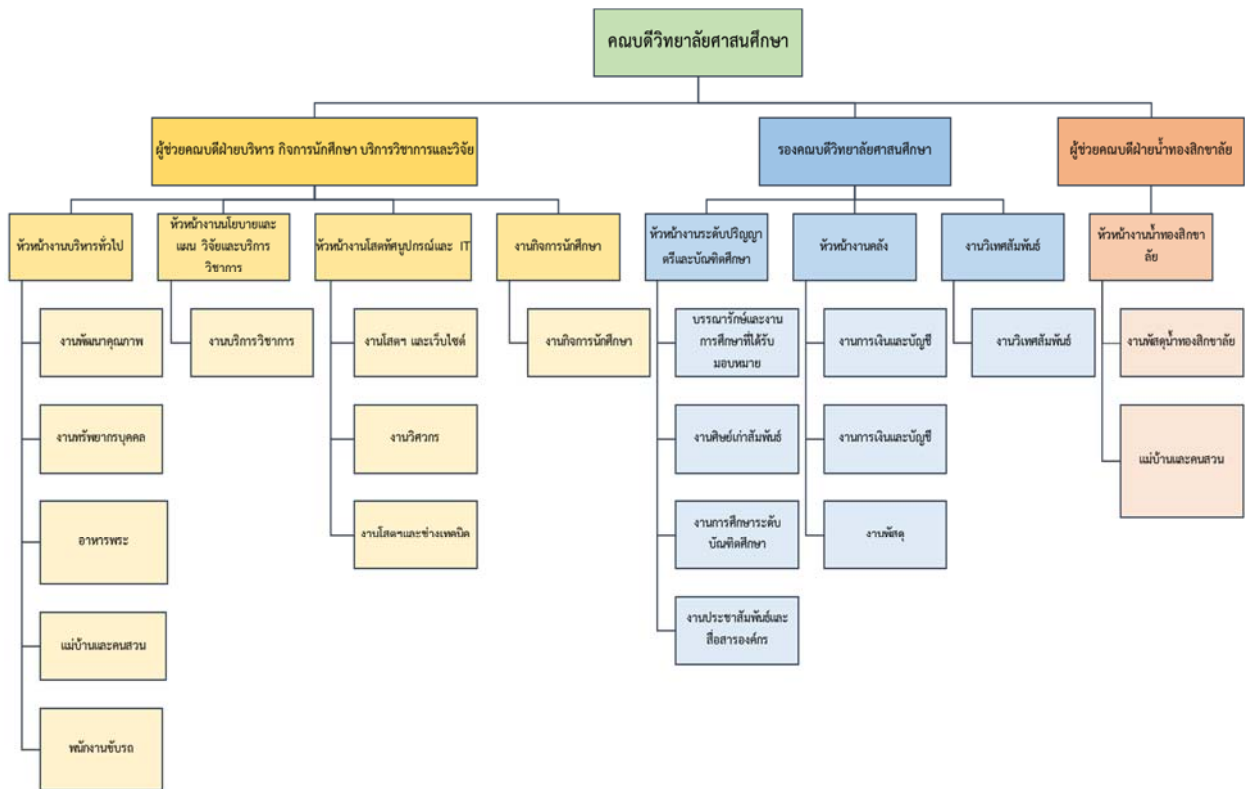
หน่วยพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นหน่วยงานในสังกัดงานบริหารทั่วไป มีภารกิจหลักในการควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลและวิทยาลัยศาสนศึกษา มีโครงสร้างการบริหารงาน (ภาพที่ 1)

โครงสร้างการบริหารงานพัฒนาคุณภาพการศึกษา

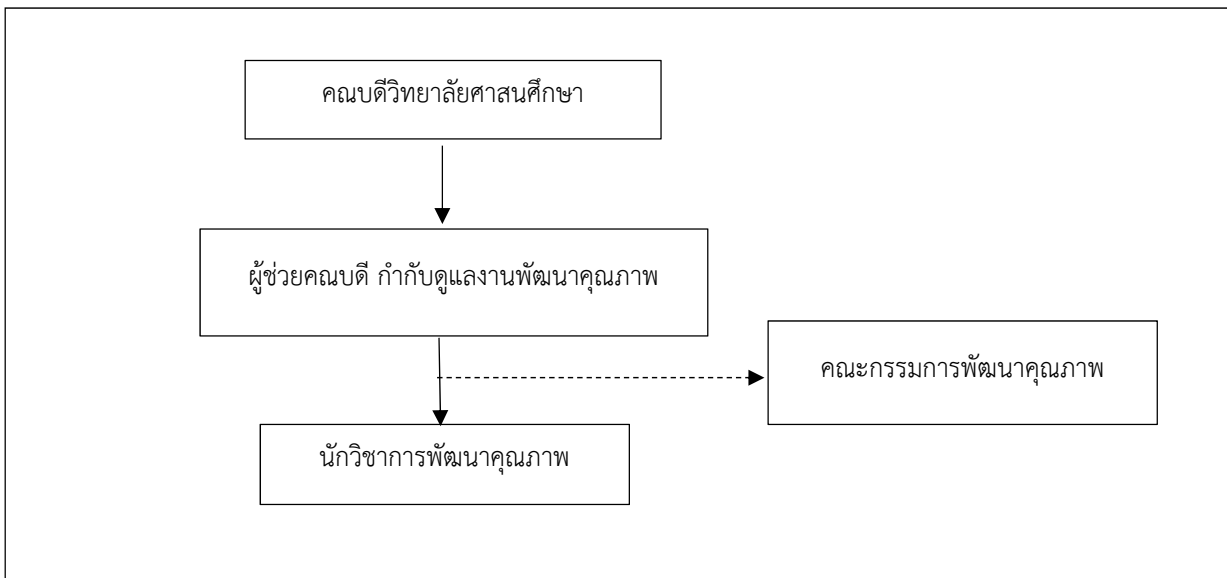
วิทยาลัยศาสนศึกษา มอบหมายผู้ช่วยคณบดี กำกับดูแลงานพัฒนาคุณภาพ และแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้างาน และผู้แทนจากบุคลากรทุกหน่วยงาน เป็นกรรมการ โดยหน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการฯ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้ (ภาพที่ 2)

1. กำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาระบบคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
2. ส่งเสริมสนับสนุน ให้คำปรึกษาแก่ทุกหน่วยงานภายในวิทยาลัยศาสนศึกษา ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
3. จัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อรองรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมินที่ได้รับแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัย
4. งานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย

ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหาร วิทยาลัยศาสนศึกษา



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา



บทที่ 3

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข

หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติงานและเงื่อนไข ผู้จัดทำได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์และวิธีในการปฏิบัติงาน กฎ ระเบียบ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งจะอธิบายตามหัวข้อดังนี้

หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2542 หมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา นอกจากนี้ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้ออกประกาศเรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ดังนี้

- (1) สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553
- (2) สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา มีอิสระในการเลือกระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยยึดหลัก เสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการศึกษามี ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่าง ต่อเนื่อง สอดคล้องกับบริบทและเจตนารมณ์ของสถานศึกษาแห่งนั้น และเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก
- (3) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเลือกใช้ อาจเป็นระบบที่ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น หรือเป็นระบบซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากลที่ สามารถประกันคุณภาพได้ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน หรือเป็นระบบที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พัฒนาขึ้นเอง โดยความเห็นชอบของสภาสถาบัน และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ แต่ทั้งนี้ไม่ว่าใช้ระบบประกันคุณภาพใดๆ ต้องรายงานผลการประกัน คุณภาพภายในต่อต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณะ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว มหาวิทยาลัยมหิดล จึงกำหนดนโยบายคุณภาพการศึกษาในแต่ละระดับ ดังนี้

1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร : ใช้เกณฑ์ ASEAN University Network Quality Assurance (AUN-QA)
2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/ส่วนงาน : ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance - EdPEX)
3. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน/มหาวิทยาลัย : ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ ดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance - EdPEX)

วิทยาลัยศาสนศึกษา ในฐานะที่เป็นส่วนงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหิดล ได้เปลี่ยนระบบคุณภาพจากระบบมหาวิทยาลัยมหิดล (MUQD) มาใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence – EdPEX) ในปี พ.ศ. 2557 ตามนโยบายมหาวิทยาลัยมหิดลเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

วิธีการปฏิบัติงาน

วิทยาลัยศาสนศึกษา โดยหน่วยพัฒนาคุณภาพ มีวิธีปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน 3 ประการ คือ (1) การควบคุมคุณภาพ (Control) (2) การตรวจสอบคุณภาพ (Audit) และ (3) การประเมินคุณภาพ (Assess) โดยการดำเนินงานในแต่ละด้านจะต้องดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด เพื่อเป็นหลักประกันแก่ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนได้มั่นใจว่า สถาบันให้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ พร้อมรับการประเมินคุณภาพและรับรองมาตรฐานจากภายนอก

1. การควบคุมคุณภาพภายใน (Control) เป็นการทำงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยจัดระบบและกลไกการควบคุมภายในองค์ประกอบต่างๆ ที่มีผลต่อคุณภาพบัณฑิต ดังนี้

1.1 การสร้างระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ

วิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทำหน้าที่ในการขับเคลื่อนและผลักดันให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง โดยหน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการ มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุม ดูแล ประสานงานการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานตามนโยบายของมหาวิทยาลัยมหิดล

1.2 การพัฒนาระบบคุณภาพ

วิทยาลัยพัฒนาระบบคุณภาพโดยดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตามนโยบายมหาวิทยาลัยมหิดล เข้าสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence – EdPEX) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 และประกาศนโยบายให้บุคลากรรับทราบ เพื่อเป็นกรอบแนวทางในการดำเนินงานในทุกพันธกิจ

1.3 การพัฒนาเข้าสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษา

1.3.1 การสร้างความตระหนักและส่งเสริมศักยภาพบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ให้มีความรู้ความเข้าใจ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน โดย (1) ส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมเกณฑ์คุณภาพ เรื่อง EdPEX Criteria Training จัดโดยกองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล (2) การศึกษาจากคู่มือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และ (3) การศึกษาเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ www.qd.mahidol.ac.th และเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) www.mua.go.th

1.3.2 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา หน่วยพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่จัดทำแผนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อกำหนดแผนงาน โครงการ และกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพของวิทยาลัย ในการจัดทำแผนดังกล่าวจะต้องทบทวนผลการประเมินคุณภาพของปีที่ผ่านมา และวิเคราะห์ประเด็นที่ควรปรับปรุง พัฒนา และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจประเมิน จัดทำเป็นรายหมวดตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพในปีต่อไป ทั้งนี้จะต้องกำหนดเป้าหมายที่สามารถวัดผลได้ มีความเชื่อมโยงกับนโยบายของวิทยาลัย มีการกำหนดการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม ปฏิบัติได้จริง และมีระยะเวลากำหนด ซึ่งแผนพัฒนาคุณภาพจะนำเข้าพิจารณาในคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการประจำวิทยาลัยศาสนศึกษา

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Audit) เป็นการตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายใน เพื่อทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการประกันคุณภาพ และทราบปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน แบ่งเป็น

2.1 การตรวจสอบคุณภาพระดับหลักสูตร เป็นการตรวจประเมินโดยส่วนงาน และการตรวจประเมินโดยมหาวิทยาลัยมหิดล

2.2 การตรวจสอบคุณภาพระดับส่วนงาน โดยคณะกรรมการตรวจประเมินที่ได้รับแต่งตั้งจาก มหาวิทยาลัยมหิดล ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปี

3. การประเมินคุณภาพ เป็นกระบวนการที่มุ่งเน้นการวิเคราะห์ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานของวิทยาลัยและตัวบ่งชี้คุณภาพว่าการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์และมาตรฐานการศึกษาที่กำหนดอย่างน้อยเพียงใด ทั้งนี้การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพต้องดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีแนวทางการดำเนินงานที่ชัดเจน แบ่งเป็น

3.1 การประเมินคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการต่อเนื่องจากการตรวจสอบคุณภาพ โดยคณะกรรมการตรวจประเมินที่ได้รับแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัย เข้าตรวจประเมินส่วนงานตามวันที่ส่วนงานแจ้งความประสงค์ ซึ่งจะใช้เวลาการตรวจประเมินส่วนงานประมาณ 2 วัน หน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่ประสานงานกับกองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อเตรียมรับการประเมินคุณภาพภายใน โดยในวันตรวจประเมิน หน่วยพัฒนาคุณภาพเป็นผู้ประสานงานหลักกับกองพัฒนาคุณภาพ ให้การตรวจประเมินเป็นไปตามกำหนดการ และอำนวยความสะดวก เสนอเอกสาร/หลักฐานอ้างอิงเพิ่มเติมตามที่คณะกรรมการตรวจประเมินต้องการ หลังจากนั้นภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันตรวจประเมิน มหาวิทยาลัยจะส่งรายงานผลการตรวจประเมินฉบับพิมพ์มายังส่วนงาน ทั้งนี้ส่วนงานสามารถอุทธรณ์ผลของรายงานการตรวจประเมินได้ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่รับรายงานการตรวจประเมินฉบับพิมพ์จากมหาวิทยาลัย

3.2 การประเมินคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินโดยหน่วยงานภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เพื่อประเมินมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดให้มหาวิทยาลัยทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย หน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่ประสานงานกับกองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล โดยส่งข้อมูลรายละเอียดในการประเมินคุณภาพ เช่น ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด/ มาตรฐานตามที่ สมศ.กำหนด เอกสาร/หลักฐาน เป็นต้น ทั้งนี้ สมศ. จะพิจารณาการสุ่มเยี่ยมส่วนงานซึ่งกองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล จะประสานงานมายังส่วนงานเกี่ยวกับกำหนดการสุ่มเยี่ยมดังกล่าว

เงื่อนไข /กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545
2. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 - 2564)
3. กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561
4. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2561
5. ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2552
6. ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2554
7. ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษา (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2558
8. ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557
9. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
10. คู่มือเตรียมรับการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ มหาวิทยาลัยมหิดล
11. คู่มือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561 แนวทางที่เป็นระบบสู่การปรับปรุงผลการดำเนินการขององค์กร ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
12. คู่มือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ฉบับปี 2563-2564 ของสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

แนวคิด /งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยหรือวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า ผู้จัดทำศึกษาเอกสาร งานวิจัยหรือวรรณกรรม ที่เกี่ยวข้องกับหลักการ แนวคิด และทฤษฎีต่างๆ ซึ่งได้จัดแบ่งสาระสำคัญได้ ดังนี้

1. ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา
2. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา
3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา
4. การประกันคุณภาพการศึกษา
5. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
6. เกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
7. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยศาสนศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

1. ความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานการประถมศึกษาแห่งชาติ (2540:18) ได้ให้นิยามของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า การประกันคุณภาพการศึกษา คือระบบการสร้างความมั่นใจให้กับสังคมหรือชุมชนว่าโรงเรียนของชุมชนได้รับการพัฒนาถึงเกณฑ์มาตรฐาน สามารถจัดการศึกษาให้ลูกหลานของชุมชนได้อย่างมีคุณภาพ นักเรียนที่จบแล้วมีคุณภาพได้มาตรฐานตามที่กำหนดไว้

อุทุมพร จามรمان (2543:21) มีความเห็นว่า การประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการให้ความมั่นใจแก่ประชาชนว่า ทุกคนในโรงเรียนทำงานเต็มที่ เพื่อให้นักเรียนได้เกิดการเรียนรู้สูงสุด

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2547:6) ได้ให้คำจำกัดความของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า การดำเนินกิจกรรมและภารกิจต่างๆ ทั้งด้านวิชาการ / การจัดการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ทั้งผู้รับบริการโดยตรง คือ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม คือ สถานประกอบการ ประชาชนและสังคมโดยรวมว่า การดำเนินงานของสถานศึกษาจะมีประสิทธิภาพและทำให้ผู้เรียนมีคุณภาพ หรือมีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ การประกันคุณภาพมีแนวคิดอยู่บนพื้นฐานของการ “ป้องกัน” ไม่ให้เกิดการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและผลผลิตที่ขาดคุณภาพ

สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ (2554) ให้ความหมายระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาว่า เป็นระบบที่สถานศึกษาสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ตลอดจนองค์กรหรือสถานประกอบการที่รับผู้เรียนเข้าศึกษาต่อหรือทำงาน ว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้ตามมาตรฐานที่สถานศึกษากำหนด ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามหลักสูตรกำหนดและสังคมคาดหวัง สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข รวมทั้งสร้างประโยชน์ให้แก่ครอบครัวหรือชุมชนตามความเหมาะสม ด้วยการบริหาร

จัดการที่มีคุณภาพทั้งองค์กร โดยใช้หลักการมีส่วนร่วม บุคลากรในสถานศึกษาโดยเฉพาะครู และผู้บริหารตระหนักถึงเป้าหมาย คือ ผลประโยชน์เกิดกับผู้เรียนเป็นอันดับแรก

กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา (2561) ให้ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษา คือ การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุม ตรวจสอบระบบการบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล

กล่าวโดยสรุป การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การบริหารจัดการในกระบวนการทำงานหลักอย่างมีระบบ โดยมีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของการจัดการศึกษา

2. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558:10) ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการ มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือ

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
2. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา
3. สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริง ทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน
4. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป
5. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (participation) มีความโปร่งใส (transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

6. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในรวมถึงให้มีสำนักรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกโดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7. คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

9. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2554 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

ด้วยความจำเป็นและเหตุผลดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้สถาบันได้มีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์ และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษา ระยะยาว มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ

2. เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่างๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

3. เพื่อให้หลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง

4. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับขีดความสามารถของสถาบัน

5. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

6. เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

3. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

3.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2)

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน เสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558 : 12)

สำหรับแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสี่ (พ.ศ.2557-2563) ได้กำหนดวิธีการประเมินภายนอกเป็นการประเมินเชิงคุณภาพ เน้นข้อมูลเชิงประจักษ์ (Evidence Based) ที่สะท้อนผลลัพธ์การดำเนินงาน ตัดสินผลโดยผู้เชี่ยวชาญ (Expert Judgement) และการตรวจทานผลการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินในระดับเดียวกัน (Peer Review) ให้ครอบคลุมองค์ประกอบทั้งระบบแบบองค์รวม (Holistic Approach) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. สถานศึกษาประเมินตนเอง (Self-Assessment) แล้วจัดส่งรายงานการประเมินตนเอง ให้หน่วยงานต้นสังกัดวิเคราะห์ SAR ส่งให้ สมศ. ตามระยะเวลาและเงื่อนไขที่กำหนด
2. สมศ. วิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของสถานศึกษา (Pre-Analysis) จาก SAR และฐานข้อมูลของหน่วยงานต้นสังกัด
3. คณะผู้ประเมินภายนอกประชุมพิจารณาผลการดำเนินงานของสถานศึกษาจากรายงานการประเมินตนเองร่วมกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน (Pre-Assessment) เพื่อวางแผนการลงพื้นที่ตรวจสอบ

4. คณะผู้ประเมินภายนอกลงพื้นที่ตรวจสอบ (Site Visit) เพื่อประชุมเสวนาสร้างสรรค์ร่วมกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพกับบุคลากร หลักฐานเชิงประจักษ์ และหน่วยงาน /บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องเพิ่มเติม รวมทั้งทำการรายงานผลประเมินด้วยวาจา

5. คณะผู้ประเมินภายนอกจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอก (EQA Report) พร้อมข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาแล้วจัดส่งให้ สมศ. เพื่อพิจารณาให้การรับรองผลการประเมิน จากนั้น สมศ. จะจัดส่งให้กับสถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล (สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), 2562 :23-24)

3.2 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 12

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ข้ำซ้อน ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพโดยใช้กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ กล่าวคือ ให้มีการสร้างกลไกการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของสถาบันในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่บริการและจุดเน้นระดับการศึกษาที่ต่างกัน รวมทั้งมีพันธกิจและบทบาทในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศต่างกันตามความหลากหลาย ทั้งการพัฒนาฐานราก สังคมเศรษฐกิจ รวมถึงการกระจายอำนาจในระดับท้องถิ่น การขับเคลื่อนภาคการผลิตในชนบท ท้องถิ่นและระดับประเทศ จนถึงการแข่งขันในเวทีโลกาภิวัตน์ ซึ่งระบบอุดมศึกษาแต่ละกลุ่มเหล่านี้ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอุดมศึกษา และส่งผลกระทบต่อประเทศอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ สามารถสร้างความเป็นเลิศได้ตามพันธกิจของตนเอง สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศดีขึ้น ส่งผลเชิงบวกต่อการผลิต พัฒนาและการทำงานของอาจารย์ สามารถปรับจำนวนของบัณฑิตในสาขาที่เป็นความต้องการของสังคม ลดการว่างงาน โดยที่สถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มเหล่านี้มีกลไกร่วมกันในการประกันคุณภาพ เพื่อให้นักศึกษาสามารถต่อยอด ถ่ายโอนแลกเปลี่ยนกันได้ระหว่างกลุ่ม และในระยะยาวการประเมินคุณภาพควรนำไปสู่ระบบรับรองวิทยฐานะ (accreditation) ที่นักศึกษาและสาธารณะให้ความเชื่อถือ เป็นฐานและเงื่อนไขในการจัดสรรงบประมาณของรัฐ และการสนับสนุนจากภาคเอกชน รวมทั้งการโอนย้ายหน่วยกิต

จากกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีดังกล่าว กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ในปี 2551 กำหนดประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม คือ

กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน หมายความว่าสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จัดฝึกอบรม สนองตอบความต้องการของท้องถิ่น เพื่อเตรียมกำลังคนที่มีความรู้เข้าสู่ภาคการผลิตจริงในชุมชน สถาบันสนับสนุน รองรับการเปลี่ยนอาชีพพื้นฐาน เช่น แรงงานที่ออกจากภาคเกษตร เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาส เรียนรู้ตลอดชีวิตอันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนและการพัฒนาที่ยั่งยืน

กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความว่าสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค

สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาค เพื่อรองรับการดำรงชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง หมายความว่าสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางหรือเฉพาะกลุ่มสาขาวิชา ทั้งสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ สังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์ รวมทั้งสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง สถาบันอาจเน้นการทำวิทยานิพนธ์หรือการวิจัย หรือเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะในการประกอบอาชีพระดับสูง หรือเน้นทั้งสองด้าน รวมทั้งสถาบันอาจมีบทบาทในการพัฒนา ภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ สถาบันในกลุ่มนี้อาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะที่ 1 เป็น สถาบันที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา และลักษณะที่ 2 เป็นสถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก และเน้นการทำวิทยานิพนธ์และการวิจัยรวมถึงการวิจัยหลังปริญญาเอก สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตที่เป็นผู้นำทางความคิดของประเทศ สถาบันมีศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ในแนวหน้าระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ทฤษฎี และ ข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงต้องสร้างกลไกการประเมินคุณภาพให้สอดคล้องกับการแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่มดังกล่าว

แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) กำหนดให้อุดมศึกษาไทยในช่วงปี 2555 - 2559 ต้องมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดเพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาวิกฤติและชี้้นำการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชาติและท้องถิ่นโดยเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และต้องส่งเสริมการพัฒนาประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก โดยความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพผลิตรากำลังคนที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน สามารถทำงานเพื่อดำรงชีพตนเอง และเพื่อช่วยเหลือสังคมมีคุณธรรมมีความรับผิดชอบ และมีสุขภาวะทั้งร่างกายและจิตใจ รวมทั้งพัฒนาอาจารย์ให้เป็นผู้เชี่ยวชาญและผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพให้เป็นอาจารย์พัฒนาวิชาชีพ อาจารย์ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม มีการจัดการเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยใช้ความรู้ เทคโนโลยี และนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนา เพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของประเทศไทย ทั้งนี้โดยอาศัยการบริหารจัดการอุดมศึกษาเชิงรุกและพระราชบัญญัติอุดมศึกษา เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ปี 2559 “อุดมศึกษาเป็นแหล่งองค์ความรู้และพัฒนากำลังคนระดับสูงที่มีคุณภาพเพื่อการพัฒนาชาติอย่างยั่งยืนสร้างสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 - 2559) บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมีบทบาทสูงในสังคมประชาคมอาเซียนและ มุ่งสู่คุณภาพอุดมศึกษาระดับนานาชาติ” (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558 :12-14)

3.3 มาตรฐานการอุดมศึกษา

ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้ อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐานเช่นกัน คือ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและ สัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาบรรลุตามจุดหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษา ตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก นอกจากนั้น ยังได้จัดทำกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อเป็นการประกัน คุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา ต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะ ทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558 :15)

ในปี 2561 กระทรวงศึกษาธิการ ได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.2561 ได้กำหนดมาตรฐาน 5 ด้าน คือ

(1) มาตรฐานที่ 1 ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน

(1.1) เป็นบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ และความรอบรู้ด้านต่างๆ ในการสร้างสัมมาอาชีพ ความมั่นคงและคุณภาพชีวิตของตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคม มีทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิต โดยเป็นผู้มีคุณธรรม ความเพียร มุ่งมั่น มานะ บากบั่น และยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพ

(1.2) เป็นผู้ร่วมสร้างสรรค์นวัตกรรม มีทักษะศตวรรษที่ 21 มีความสามารถในการบูรณาการศาสตร์ต่างๆ เพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาสังคม มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมและของโลก สามารถสร้างโอกาสและเพิ่มมูลค่าให้กับตนเอง ชุมชน สังคม และประเทศ

(1.3) เป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง มีความกล้าหาญทางจริยธรรม ยึดมั่นในความถูกต้อง รู้คุณค่า และรักความเป็นไทย ร่วมมือรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์การพัฒนาและเสริมสร้างสันติสุขอย่างยั่งยืน ทั้งในระดับ ครอบครัว ชุมชน สังคม และประชาคมโลก

(2) มาตรฐานที่ 2 ด้านการวิจัยและนวัตกรรม

สถาบันอุดมศึกษามีผลงานวิจัยที่เป็นการสร้างและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ สร้างสรรค์ นวัตกรรมหรือทรัพย์สินทางปัญญา ที่เชื่อมโยงกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม ศิลปวัฒนธรรม หรือ สิ่งแวดล้อม ตามศักยภาพและอัตลักษณ์ของประเภทสถาบัน มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา องค์กรภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ ผลงานวิจัยและนวัตกรรมตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ ความต้องการจำเป็นของสังคม ชุมชน ภาครัฐและเอกชน และประเทศ ผลลัพธ์ของการวิจัยและนวัตกรรมมีผลกระทบ สูงต่อการพัฒนาผู้เรียน การสร้างคุณภาพชีวิต หรือการสร้างโอกาสมูลค่าเพิ่ม และขีดความสามารถของประเทศใน การแข่งขันระดับนานาชาติ

(3) มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการวิชาการ

สถาบันอุดมศึกษาให้บริการวิชาการเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทและตอบสนองความต้องการ ของท้องถิ่น ชุมชน และสังคม ตามระดับความเชี่ยวชาญและอัตลักษณ์ของประเภทสถาบัน โดยมีการ บริหารจัดการที่ประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ และ มีความโปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้ ผลลัพธ์ของการบริการวิชาการนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งและ ความยั่งยืนของผู้เรียน ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ

(4) มาตรฐานที่ 4 ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย

สถาบันอุดมศึกษามีการจัดการเรียนรู้ การวิจัย หรือการบริการวิชาการซึ่งนำไปสู่การ สืบสาน การสร้างความรู้ความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรม การปรับและประยุกต์ใช้ศิลปวัฒนธรรมทั้งของไทย และ ต่างประเทศอย่างเหมาะสม ตามศักยภาพและอัตลักษณ์ของประเภทสถาบัน ผลลัพธ์ของการจัดการด้าน ศิลปวัฒนธรรมทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความเป็นไทย หรือการสร้างโอกาสและมูลค่าเพิ่มให้กับผู้เรียน ชุมชน สังคม และประเทศชาติ

(5) มาตรฐานที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ

(5.1) สถาบันอุดมศึกษามีหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาผู้เรียน แบบบูรณาการเพื่อให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติและความต้องการ ที่หลากหลายของประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน สังคม สถาน ประกอบการ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

(5.2) สถาบันอุดมศึกษามีการบริหารงานตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของ สถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนมีการบริหารจัดการบุคลากรและทรัพยากรการเรียนรู้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล

คำนึงถึงความหลากหลายและความเป็นอิสระทางวิชาการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยืดหยุ่นคล่องตัว โปร่งใสและตรวจสอบได้

(5.3) สถาบันอุดมศึกษามีระบบประกันคุณภาพ มีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการจัดการศึกษาระดับหลักสูตร คณะ และสถาบันที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการกำกับให้การจัดการศึกษาและการดำเนินงานตามพันธกิจเป็นไปตามกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และมาตรฐานอื่นๆ ที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด

3.4 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษา ได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ สาระสำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัย สนับสนุนและส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาจัดทำ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาขึ้นในแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีการตรวจสอบและประเมินระบบกลไกและประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา

หลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. 2545 ไประยะหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสอง โดยสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกฎกระทรวงฉบับนี้ยังคงไว้ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยฯ พ.ศ. 2545 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนฉบับเดิม โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน โดยมีการปรับให้คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ทำหน้าที่หลัก 2 ประการคือ 1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและ

พัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตาม ตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558)

กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561 กระทรวงศึกษาธิการให้ยกเลิกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 เนื่องจากกฎกระทรวงดังกล่าวไม่สอดคล้องกับหลักการประกันคุณภาพการศึกษาที่แท้จริง จึงส่งผลให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกไม่สัมพันธ์กัน เกิดความซ้ำซ้อนและคลาดเคลื่อนจากการปฏิบัติ ทำให้ไม่สะท้อนความเป็นจริงและเป็น การสร้างภาระแก่สถานศึกษาและบุคลากรในสถานศึกษา ตลอดจนหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่กำกับดูแล และหน่วยงานภายนอกเกินความจำเป็น สมควรปรับปรุงระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้มีกลไกการปฏิบัติที่เอื้อต่อการดำเนินการตามมาตรฐานการศึกษาของแต่ละระดับ และเกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา จึงจำเป็นต้องออก**กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561** ลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2561 โดยมีสาระสำคัญดังนี้

“การประกันคุณภาพการศึกษา” หมายความว่า การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษา โดยมีกลไกในการควบคุม ตรวจสอบระบบ การบริหารคุณภาพการศึกษาที่สถานศึกษาจัดขึ้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและสาธารณชนว่าสถานศึกษานั้นสามารถจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และบรรลุเป้าประสงค์ของหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแล

“สำนักงาน” หมายความว่า สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน)

ข้อ 3 ให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่ มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐาน การศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษา เป็นประจำทุกปี เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามวรรคหนึ่งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้ หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษามีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และแนะนำ สถานศึกษา เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อ 4 เมื่อได้รับรายงานผลการประเมินตนเองของสถานศึกษาตามข้อ 3 แล้ว ให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาจัดส่งรายงานดังกล่าวพร้อมกับประเด็นต่างๆ ที่ต้องการให้มีการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบซึ่งรวบรวมได้จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับสถานศึกษาแห่งนั้น ให้แก่สำนักงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการประเมินคุณภาพภายนอก

ให้สำนักงานดำเนินการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินและการติดตามตรวจสอบดังกล่าว พร้อมข้อเสนอแนะให้แก่สถานศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้นๆ เพื่อให้สถานศึกษาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อไป

ในการดำเนินการตามวรรคสอง สำนักงานอาจจัดให้บุคคลหรือหน่วยงานที่ได้รับการรับรองจากสำนักงานดำเนินการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาได้ให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้นติดตามผลการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาตามวรรคสอง เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา

ข้อ 5 ให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการมีอำนาจตีความและวินิจฉัยปัญหาอันเกี่ยวกับการปฏิบัติตามกฎกระทรวงนี้ (ราชกิจจานุเบกษา, 2561 : 3)

4. การประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการกำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติและแผนการศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนทรัพยากร ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญาตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

4.1.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้วยกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 ข้อ 33 ให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและความเป็นอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

สถาบันจึงมีอิสระในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบัน พัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินภารกิจของสถาบัน บรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่า สถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

หลักการสำคัญในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษามีดังต่อไปนี้

- 1) ส่งเสริมพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนของการอุดมศึกษาภายใต้ความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553
- 2) เป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครอบคลุมปัจจัยนำเข้า และกระบวนการซึ่งสามารถส่งเสริมและนำไปสู่ผลลัพธ์ของการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ
- 3) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษารอบใหม่ ประกอบด้วย การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยเริ่มใช้ในปีการศึกษา 2557
 - ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร มีการดำเนินการตั้งแต่ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินฯ จะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับ ติดตาม การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ
 - ระบบการประกันคุณภาพภายในระดับคณะและระดับสถาบัน เป็นการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะและสถาบันพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ซึ่งจะประเมินตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะและสถาบันต้องการให้คณะและสถาบันพัฒนาตามศักยภาพและประเภทของกลุ่มสถาบัน ซึ่งเป็นการประเมินความเข้มแข็งทางวิชาการ
- 4) ให้อิสระกับสถาบันอุดมศึกษาในการออกแบบระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
- 5) เชื่อมโยงกับระบบคุณภาพอื่นที่กำหนดและเป็นนโยบายของคณะกรรมการการอุดมศึกษา (กกอ.) โดยเฉพาะเรื่องกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และการเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. เพื่อไม่ให้เป็นการทำงานซ้ำซ้อนเกินความจำเป็นหรือสร้างภาระการทำงานของหน่วยงาน

4.1.2 มาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

มาตรฐานที่เป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา ในขณะเดียวกันสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. หรือกรอบการปฏิบัติ

ราชการตาม มิติด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น

กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือตัวบ่งชี้เชิงปริมาณและตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ดังนี้ 1) ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพจะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินเชิงคุณภาพนี้จะมีทั้งการนับจำนวนข้อและระบุว่าการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน และการประเมินโดยกำหนดการให้คะแนนตามที่ได้คณะหรือสถาบันดำเนินการ และกรรมการประเมิน (peer review) จะพิจารณาผลการดำเนินการนั้นๆ ร่วมกันก่อนที่จะบันทึกคะแนน โดยมีระดับคะแนนอยู่ระหว่าง 0 - 5

2) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็น คะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ใน ร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์ โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนนเต็ม 5 ไว้

คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพ การศึกษาระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ นำไปใช้เป็นแนวทาง (Guideline) ในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพภายในของแต่ละสถาบันตามความสมัครใจภายใต้การกำกับดูแลของ สภาสถาบันอุดมศึกษา โดยระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในจะครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการ อุดมศึกษา และพันธกิจด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ (1) พันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต (2) พันธกิจด้านการวิจัย (3) พันธกิจ ด้านการบริการวิชาการ (4) พันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ สำหรับการประกัน คุณภาพระดับหลักสูตรจะเน้นพันธกิจในด้านการผลิตบัณฑิตเป็นสำคัญ ส่วนพันธกิจด้านอื่นๆ จะเป็นการบูรณาการเข้าไว้ ด้วยกัน หากเป็นตัวบ่งชี้ในระดับคณะและสถาบันจะครอบคลุมพันธกิจหลักของการ อุดมศึกษารวมทั้งการบริหารจัดการ ได้ทั้งหมด ซึ่งสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการ อุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจเหล่านั้นได้ทั้งหมด

4.1.3 กลไกการประกันคุณภาพ

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของ สถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุก ระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้ เกิดการพัฒนา คุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ คือ การ จัดระบบประกันคุณภาพ พร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับคณะและ สถาบัน ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชาไปจนถึง ระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อ

กำกับการทำงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการ หรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

4.1.4 ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัด และวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพหากปราศจากฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้องตรงกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร คณะวิชา และสถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่ดี มีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อ ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2558: 17-20)

5. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 กำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

5.1 หลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

(1) สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553

(2) สถานศึกษาระดับอุดมศึกษามีอิสระในการเลือกระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อให้การจัดการศึกษามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับบริบทและเจตนารมณ์ของสถานศึกษาแห่งนั้น และเป็นไปตามมาตรฐานอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

(3) ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเลือกใช้ อาจเป็นระบบที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น หรือเป็นระบบซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากลที่สามารถประกันคุณภาพได้ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เช่น ระบบ AUN-QA หรือระบบ EdPEX หรือเป็นระบบที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นเอง โดยความเห็นชอบของสภาสถาบัน และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ แต่ทั้งนี้ไม่ว่าใช้ระบบประกันคุณภาพใดๆ ต้องรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในต่อต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 และข้อ 6 แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553

5.2.3 แนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

(1) การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 เป็นต้นไป ทั้งนี้คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาได้จัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในดังรายละเอียดปรากฏตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557

(2) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น เป็นไปในทิศทางเดียวกับการประเมินเพื่อการเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามที่ประกาศไว้ในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 ทั้งนี้ได้กำหนดให้รายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร (IQA ระดับหลักสูตร) และรายงานผลการดำเนินการของหลักสูตร (มคอ.7) เป็นรายงานฉบับเดียวกันเพื่อลดความซ้ำซ้อนของการจัดทำรายงานของสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษาและสามารถรายงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จะต้องดำเนินการเผยแพร่หลักสูตรที่ผ่านการประเมินตามระบบดังกล่าวว่าได้มาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 ในฐานะข้อมูลหลักสูตร

(3) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะ และระดับสถาบัน ที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น สอดคล้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร และเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(4) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online) เพื่อให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาบันทึกผลการดำเนินงานและข้อมูลพื้นฐาน (common data set) ตามระบบประกันคุณภาพที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น ทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ทั้งนี้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่สถานศึกษาโดยเป็นระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์กรมหาชน) และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

(5) ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 และข้อ 6 แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553

ก) กรณีสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเลือกดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น สถานศึกษาสามารถส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายในผ่านระบบฐานข้อมูลด้านประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ข) กรณีเลือกใช้ระบบประกันคุณภาพอื่น เช่น ระบบ EdPEX หรือ TQA ในระดับคณะ หรือสถาบัน หรือระบบ AUN-QA ในระดับหลักสูตร หรือระบบอื่นที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นและ ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาแล้ว ให้จัดส่งรายงานการประเมิน คุณภาพภายในรูป PDF file ผ่านระบบฐานข้อมูลด้านประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online) ของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา แต่ทั้งนี้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องส่งข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) ตามระบบ CHE QA Online

(6) ให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน ผ่านระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (CHE QA Online) ภายในหนึ่งร้อยยี่สิบ วันนับจากสิ้นปีการศึกษา โดยพิจารณาจาก

ก) สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาที่ใช้ปฏิทินการศึกษาเดิม คือ ตั้งแต่เดือนมิถุนายนถึง เดือนพฤษภาคมของปีถัดไป จะต้องจัดส่งรายงานประจำปีไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาภายใน เดือนกันยายนของทุกปี

ข) สถานศึกษาอุดมศึกษาที่มีปฏิทินการศึกษาตามกลุ่มประเทศอาเซียน คือ ตั้งแต่เดือน สิงหาคมถึงเดือนกรกฎาคมของปีถัดไป จะต้องส่งรายงานประจำปี ไปยังสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ภายในเดือนพฤศจิกายนของทุกปี (ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาสำนักงานคณ กรรมการการอุดมศึกษา, 2557)

6. เกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้พัฒนาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่ เป็นเลิศ หรือ Education Criteria for Performance Excellence มีชื่อย่อว่า EdPEX เป็นกรอบการพัฒนา คุณภาพ ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ โดยเกณฑ์ดังกล่าวมีแนวคิดจาก Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ที่เป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย และเพิ่มขีดความสามารถในการ แข่งขันในระดับสากล

มหาวิทยาลัยมหิดล มีนโยบายใช้เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้บริหารจัดการ การดำเนินงานขององค์กร การปรับปรุงความสามารถในการบริหารจัดการทุกพันธกิจภายในองค์กรที่จะส่งผลให้ เกิดการปรับปรุงคุณภาพ และทำให้การบริหารจัดการทุกพันธกิจภายในองค์กรดีขึ้น ส่งผลต่อความยั่งยืนของ องค์กร โดยสามารถเลือกใช้เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อใช้ในการอ้างอิง คือ

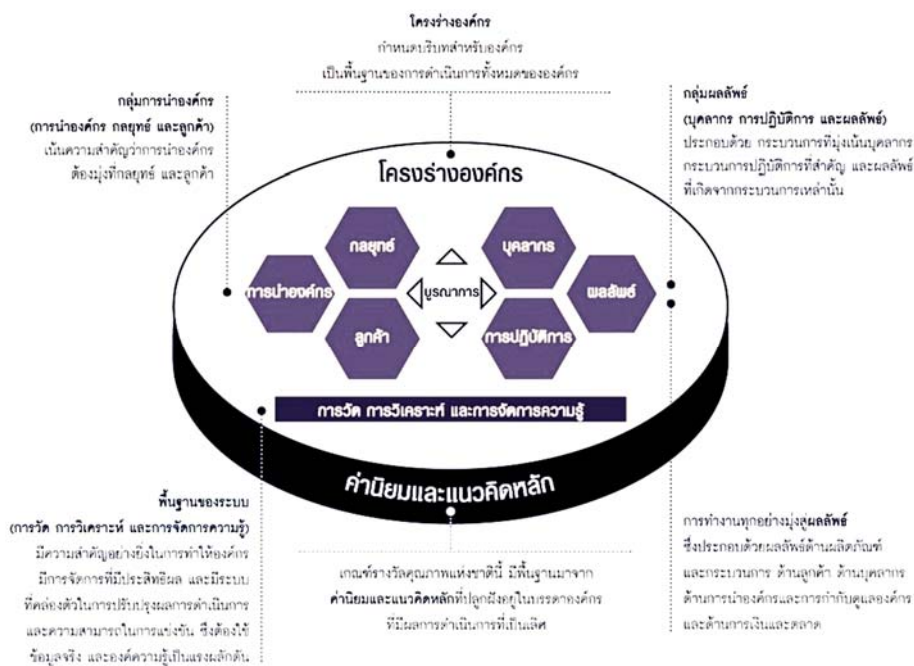
(1) เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence -EdPEX) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ปัจจุบันฉบับปี พ.ศ. 2558-2561

(2) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA Criteria for Performance Excellence Framework) ของสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปัจจุบันฉบับปี 2563-2564

6.1 เนื้อหาโครงสร้างของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ใช้เพื่อประเมินองค์กรโดยภาพรวมบนกรอบของการดำเนินงานที่มุ่งความเป็นเลิศ สามารถใช้ประเมินได้ทั้งระดับคณะ และระดับสถาบัน ซึ่งเนื้อหาของเกณฑ์เป็นข้อกำหนดของระบบการบริหารจัดการองค์กรในเรื่องหลักๆ โดยอาศัยแนวคิดและทฤษฎีของการจัดการที่เป็นระบบ และการปรับปรุงผลการดำเนินการที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ สอดแทรกหลักการของการบริหารจัดการที่อยู่บนค่านิยมที่สร้างความยั่งยืนให้กับองค์กร (ภาพที่ 3) ประกอบด้วย

- 1) โครงร่างองค์กร เป็นการอธิบายบริบทขององค์กรโดยภาพรวม วิธีปฏิบัติการ สภาพแวดล้อม การดำเนินงาน ถือเป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ
- 2) ระบบปฏิบัติการ ประกอบด้วย 6 หมวด ที่อยู่ส่วนกลางของภาพ โดยกลุ่มการนำองค์กร (การนำองค์กร กลยุทธ์ และลูกค้า) มุ่งเน้นให้ความสำคัญว่าการนำองค์กรต้องมุ่งกลยุทธ์และลูกค้า ผู้นำระดับสูงต้องกำหนดทิศทางขององค์กร แสดงโอกาสด้านการจัดการศึกษาในอนาคต กลุ่มผลลัพธ์ (บุคลากร ระบบการปฏิบัติการ และผลลัพธ์) โดยบุคลากรและกระบวนการที่สำคัญ มีบทบาททำให้การดำเนินงานสำเร็จและนำไปสู่ผลการดำเนินงานโดยรวมที่ดีที่สุด การปฏิบัติงานทุกด้านมุ่งเน้นผลลัพธ์ของผู้เรียน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนตลาดการเงินงบประมาณ และผลลัพธ์ภายในองค์กรโดยรวมถึงบุคลากร การนำองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม
- 3) พื้นฐานระบบ การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการ และความสามารถในการแข่งขัน โดยใช้ข้อมูลจริง และองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน การวัดการวิเคราะห์



ภาพที่ 3 กรอบของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ที่มา : เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2563-2564 : หน้า 8

เกณฑ์ดังกล่าว มีค่านิยมและแนวคิดที่สำคัญ 11 ประการ ซึ่งเป็นความเชื่อและพฤติกรรมที่ฝังลึกในหลายองค์กรที่มีผลการดำเนินการที่เป็นเลิศ คือ

- | | |
|--|-------------------------------|
| 1. มุมมองเชิงระบบ | 7. การจัดการเพื่อนวัตกรรม |
| 2. การนำองค์กรอย่างมีวิสัยทัศน์ | 8. การจัดการโดยใช้ข้อมูลจริง |
| 3. ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นลูกค้า | 9. การทำประโยชน์ให้สังคม |
| 4. การให้ความสำคัญกับบุคลากร | 10. จริยธรรมและความโปร่งใส |
| 5. การเรียนรู้ระดับองค์กรและความคล่องตัว | 11. การส่งมอบคุณค่าและผลลัพธ์ |
| 6. การมุ่งเน้นความสำเร็จ | |

6.2 ลักษณะของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

(1) เกณฑ์ไม่กำหนดวิธีการที่เฉพาะเจาะจง และสามารถปรับใช้ได้ โดยเลือกเครื่องมือได้ตามบริบทขององค์กร

(2) เกณฑ์สนับสนุนมุมมองเชิงระบบ เพื่อให้เป้าประสงค์สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร โดยทุกเรื่องในองค์กรต้องสนับสนุนซึ่งกันและกัน มีความเชื่อมโยง สอดคล้อง และบูรณาการ เพื่อนำไปสู่ผลลัพธ์ที่องค์กรต้องการ

(3) เกณฑ์มุ่งเน้นผลลัพธ์ โดยมีมุมมองที่สำคัญ 3 ด้าน คือ มุมมองจากภายนอก (ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย) มุมมองจากภายใน (การปฏิบัติงานขององค์กร) และมุมมองอนาคต (การเรียนรู้และเติบโตขององค์กร)

(4) เกณฑ์สนับสนุนให้เลือกกำหนดตัวชี้วัดได้เองตามบริบทขององค์กร

6.3 เนื้อหาของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

องค์กรจะต้องตอบคำถามตัวเองในบริบทด้านกระบวนการ การเลือกตัววัดที่เหมาะสมกับบริบทขององค์กร โดยคำถามของเกณฑ์มุ่งให้องค์กรค้นหาจุดแข็ง โอกาสในการพัฒนาปรับปรุงระบบงานที่มีประสิทธิภาพ ใช้งานได้ และนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง โดยมีกรอบการพิจารณาดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 กรอบการพิจารณาของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

หมวด	กรอบการพิจารณา
หมวด 1 การนำองค์กร การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	<ul style="list-style-type: none"> -ระบบการนำองค์กร -การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จขององค์กร -การสื่อสารต่อผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความผูกพัน -ระบบการกำกับและการทำประโยชน์ให้สังคม -การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม -การดำเนินงานเพื่อประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน

ตารางที่ 1 กรอบการพิจารณาของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (ต่อ)

หมวด	กรอบการพิจารณา
หมวด 2 กลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> -การวางแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผล -การพิจารณาข้อมูลสำคัญประกอบการจัดทำกลยุทธ์ -การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ -ความได้เปรียบและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ -การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการ -การจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้บรรลุตามแผนกลยุทธ์
หมวด 3 ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> -การรับฟังและรวบรวมข้อมูลจากผู้เรียน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย -การสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อผู้เรียน ลูกค้าตามพันธกิจ -การสร้างระบบและกลไกเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล -การพัฒนาสัมพันธ์ภาพเพื่อนำไปสู่ความผูกพันกับผู้เรียน ลูกค้า -วิธีการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน -การกำหนดระบบข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผล
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	<ul style="list-style-type: none"> -การใช้ข้อมูลเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผลลัพธ์ของ องค์กร ประสิทธิภาพของการตัดสินใจในทุกกระดับ - การเลือกใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ -การปรับปรุงผลการดำเนินงาน -การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิผล -การจัดการระบบการจัดการความรู้
หมวด 5 บุคลากร	<ul style="list-style-type: none"> -การบริหารอัตรากำลังและการวางแผนพัฒนาขีดความสามารถ -การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการทำงาน -การดูแลสุขภาพแวดล้อมและสวัสดิการ -การสร้างความผูกพันและการพัฒนาบุคลากร -การประเมินผลและความก้าวหน้าของบุคลากร
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> -การออกแบบระบบงานและกระบวนการทำงาน -การบริหารงานในทุกส่วนงานให้เกิดคุณภาพ -การควบคุมและการปรับปรุงงาน -การควบคุมต้นทุนโดยรวม -การจัดการเครือข่ายอุปทาน -การรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์/-การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
หมวด 7 ผลลัพธ์	<ul style="list-style-type: none"> - ตัววัดของผลลัพธ์ที่สำคัญของหลักสูตร การวิจัย บริการวิชาการ และกระบวนการต่างๆ ลูกค้า ผู้เรียน บุคลากร ผู้นำและการกำกับดูแล การเงิน การตลาด -การปรับปรุงผลลัพธ์ /การเทียบเคียง

6.4 หัวข้อและเกณฑ์การให้คะแนนของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ตารางที่ 2 หัวข้อและเกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	คะแนน
โครงสร้างองค์กร	
1. ลักษณะองค์กร	
2. สภาพการณ์ขององค์กร	
หมวด 1 การนำองค์กร	110
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60
1.2 การกำกับดูแลและการทำประโยชน์เพื่อสังคม	50
หมวด 2 กลยุทธ์	95
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50
หมวด 3 ลูกค้า	95
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	45
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	100
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ	55
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	45
หมวด 5 บุคลากร	100
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55
หมวด 6 การปฏิบัติการ	100
6.1 กระบวนการทำงาน	55
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45
หมวด 7 ผลลัพธ์	400
7.1 ผลลัพธ์ด้านผลิตภัณฑ์และกระบวนการ	120
7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้า	70
7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร	70
7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร	65
7.5 ผลลัพธ์ด้านการเงิน ตลาด และกลยุทธ์	75
คะแนนรวม	1000

ที่มา : เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2563-2564 : หน้า 11

6.5 แนวทางการประเมินตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ มีแนวทางการประเมิน 2 ส่วน คือ การประเมินกระบวนการ (หมวด 1-6) และการประเมินผลลัพธ์ (หมวด 7) โดยมีแนวทางการประเมิน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แนวทางการประเมินตามเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

การประเมินกระบวนการ		การประเมินผลลัพธ์	
แนวทาง (Approach-A)	วิธีการที่ใช้เพื่อให้บรรลุผลตามกระบวนการ มีความเหมาะสม สามารถใช้ซ้ำได้ และใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่น่าเชื่อถือ	ระดับ (Level -L)	ระดับของผลการดำเนินการในปัจจุบัน มีมาตรฐานที่นำมาใช้ประโยชน์ได้
การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ (Deployment-D)	การใช้แนวทางตามข้อกำหนดมีความครอบคลุม ทัวถึง สามารถใช้ได้ทุกหน่วยงาน	แนวโน้ม (Trend -T)	-มีผลการดำเนินการที่ต่อเนื่อง และ ความครอบคลุมของผลการดำเนินการ
การเรียนรู้ (Learning -L)	-มีการปรับปรุงแนวทางให้ดีขึ้น -มีการเปลี่ยนแปลงแนวทางอย่างก้าวกระโดด ผ่านการสร้างนวัตกรรม -มีการแบ่งปันความรู้ที่ได้จากการปรับปรุงและการสร้างนวัตกรรมกับหน่วยงานและกระบวนการอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องภายในสถาบัน	การเปรียบเทียบ (Comparison-C)	-ผลการดำเนินการเทียบกับข้อมูลเชิงเปรียบเทียบที่เหมาะสม -ผลการดำเนินการของสถาบันเทียบกับค่าเทียบเคียง หรือกึ่งองค์กรชั้นนำ
การบูรณาการ (Integration -I)	-แนวทางที่ใช้สอดคล้องกับความต้องการของสถาบัน -มีการใช้ตัววัด สารสนเทศ และระบบการปรับปรุงที่เสริมซึ่งกันและกันทั้งระหว่าง กระบวนการ และหน่วยงานต่างๆ ของสถาบัน -แผนงาน กระบวนการ ผลลัพธ์ การวิเคราะห์ การเรียนรู้ และการปฏิบัติการ มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการและหน่วยงาน	การบูรณาการ (Integration -I)	-ตัววัดต่าง ๆ (จำแนกประเภท) ด้านลูกค้า หลักสูตรและบริการ ตลาด กระบวนการ และแผนปฏิบัติการ ที่ระบุไว้ในโครงสร้างองค์กร -ผลลัพธ์รวมถึงตัวชี้วัดที่เชื่อถือได้สำหรับผลการดำเนินการที่เชื่อถือได้ -ผลลัพธ์มีความสอดคล้องกลมกลืนกันในทุกกระบวนการและหน่วยงาน

7. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยศาสนศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยมหิดล กำหนดนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัยมุ่งสู่เป้าหมายของการพัฒนาคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงกำหนดนโยบายคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล ดังนี้

1. พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของมหาวิทยาลัยมหิดลอย่างเป็นระบบ เพื่อมุ่งสู่วิสัยทัศน์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย
2. ทุกส่วนงานของมหาวิทยาลัยจัดวางระบบกำกับ ติดตาม และประเมินผลการพัฒนาคุณภาพตามมาตรฐานของมหาวิทยาลัยและมาตรฐานสากลอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ เช่น การประยุกต์ใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence :EdPEX)

3. ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการความรู้อย่างเป็นระบบ การสร้างเครือข่ายชุมชนแนวปฏิบัติ ทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาคุณภาพของการดำเนินการทุกด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กร แห่งการเรียนรู้

มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ดำเนินการปรับระบบคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล (MUQD) เข้าสู่เกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence - EdPEX) ระยะที่ 1 ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2555 เป็นต้นมาจนปัจจุบัน โดยมีเป้าหมายและแผนการดำเนินงานให้ทุกส่วนงานปรับ ระบบคุณภาพ (MUQD) เข้าสู่เกณฑ์ EdPEX ภายในปีงบประมาณ 2558 โดยมหาวิทยาลัยได้วางกิจกรรมการ ดำเนินการ และแบ่งการดำเนินการแก่ส่วนงานต่างๆ ออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 ปีงบประมาณ 2554 จำนวน 3 ส่วนงาน ได้แก่

1. คณะเทคนิคการแพทย์
2. คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี
3. คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ระยะที่ 2 ปีงบประมาณ 2555 เพิ่มจำนวน 6 ส่วนงาน ได้แก่

1. คณะทันตแพทยศาสตร์
2. คณะเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
3. คณะพยาบาลศาสตร์
4. คณะเภสัชศาสตร์
5. คณะวิทยาศาสตร์
6. วิทยาลัยนานาชาติ

ระยะที่ 3 ปีงบประมาณ 2556 เพิ่มจำนวน 13 ส่วนงาน ได้แก่

1. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์
2. คณะสัตวแพทยศาสตร์
3. คณะสาธารณสุขศาสตร์
4. คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์
5. บัณฑิตวิทยาลัย
6. สถาบันโภชนาการ
7. สถาบันพัฒนาสุขภาพอาเซียน
8. สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเอเชีย
9. วิทยาเขตกาญจนบุรี
10. วิทยาลัยการจัดการ
11. วิทยาลัยราชสุดา
12. ศูนย์จิตตปัญญาศึกษา

13. คณะเวชศาสตร์เขตร้อน
14. ศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิกโรงพยาบาลมหาราชนครศรีธรรมราช
15. ศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิกโรงพยาบาลราชบุรี

ระยะที่ 4 ปีงบประมาณ 2557 เพิ่มจำนวน 17 ส่วนงาน ได้แก่

1. คณะกายภาพบำบัด
2. คณะวิศวกรรมศาสตร์
3. คณะศิลปศาสตร์
4. สถาบันชีววิทยาศาสตร์โมเลกุล
5. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม
6. สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว
7. วิทยาลัยดุริยางคศิลป์
8. วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา
9. วิทยาลัยศาสนศึกษา
10. ศูนย์ตรวจสอบสารต้องห้ามในนักกีฬา
11. ศูนย์สัตว์ทดลองแห่งชาติ
12. หอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล
13. สถาบันนวัตกรรมการเรียนรู้
14. โครงการจัดตั้งสถาบันสิทธิมนุษยชนและสันติวิธี
15. วิทยาเขตนครสวรรค์
16. วิทยาเขตอำนาจเจริญ
17. สำนักงานอธิการบดี
18. ศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิกโรงพยาบาลสวรรค์ประชารักษ์
19. ศูนย์แพทยศาสตรศึกษาชั้นคลินิกโรงพยาบาลมหาราชนครราชสีมา
(www.qd.mahidol.ac.th)

วิทยาลัยศาสนศึกษา ในฐานะส่วนงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหิดล ให้ความสำคัญและดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา โดยได้พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรทุกสายงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและหล่อหลอมวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร วิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยคณบดีเป็นประธาน รองคณบดี หัวหน้างาน และผู้แทนจากทุกหน่วยงานมีส่วนร่วม มีหน้าที่ 1) กำหนดนโยบายและแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยมหิดล 2) สนับสนุน ส่งเสริมทุกหน่วยงานในการจัดทำระบบประกันคุณภาพ 3) ติดตามปรับปรุงการดำเนินงาน โดยพิจารณานำแนวทางและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาพัฒนา

ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และ 4) เตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพทั้งจากภายในและภายนอก วิทยาลัยได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2546 และได้รับการตรวจประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) มาแล้ว 2 ครั้ง ในปี พ.ศ. 2549 และครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ.2555 และในปี พ.ศ. 2557 วิทยาลัยได้ปรับเข้าสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence - EdPEX) ตามนโยบายมหาวิทยาลัยมหิดล จากรายงานการประเมินคุณภาพที่ผ่านมา พบว่าวิทยาลัยมีคะแนนการประเมินสูงขึ้นทุกปี แต่ยังไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลคะแนนการประเมินคุณภาพ วิทยาลัยศาสนศึกษา ปี 2558-2562

คะแนนตามการจัดอันดับ MU's Dee		
ระดับพัฒนาการ	Process (0-150 marks)	Result (0-120 marks)
1A	126-150	101-125
1A-	101-125	81-100
1B+	76-100	61-80
1B	51-75	41-60
1B-	0-50	0-40

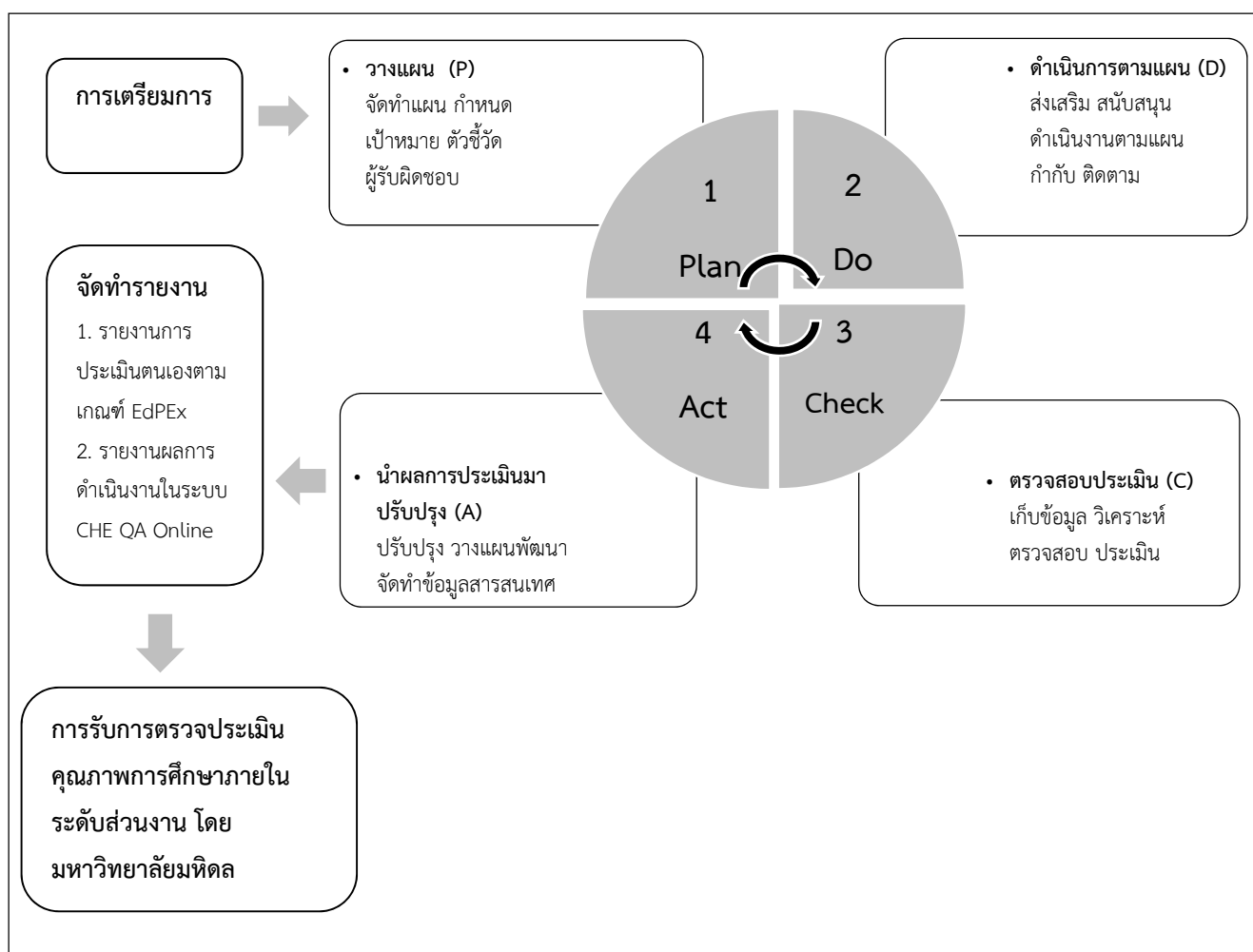
ผลคะแนนการประเมินคุณภาพ วิทยาลัยศาสนศึกษา		
ปี	กระบวนการ	ผลลัพธ์
2558	B+	B
2559	B+	B+
2560	A-	A-
2561	A	B+
2562	A	A-

บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน

เทคนิคการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำได้กล่าวถึงเทคนิค ขั้นตอน ตลอดจนกระบวนการต่างๆ ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน มีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน มีจุดมุ่งหมายให้มีการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงาน ตามระบบกลไกที่กำหนด เพื่อจะได้ทราบสถานการณ์ของหน่วยงาน นำไปกำหนดแนวทางในการปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ดังกล่าว จะต้องมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อย่างเป็นระบบมีขั้นตอนการดำเนินงานที่ชัดเจน ประกอบด้วย 4 ขั้นตอนหลัก คือ 1) การเตรียมการ 2) การดำเนินการ 3) การรายงาน และ 4) การรับการตรวจประเมิน ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 ขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน

1. การเตรียมการ เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีกระบวนการการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 การเตรียมความพร้อมของบุคลากร

(1) การสร้างความตระหนักให้เห็นคุณค่าของการประกันคุณภาพภายใน และมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีมระหว่างบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน การเน้นย้ำให้เห็นความสำคัญและความจำเป็น โดยบุคลากรทุกคนได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมรับทราบพร้อมกัน การส่งเสริมบุคลากรทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการระดมความคิด ร่วมวางแผน ร่วมกันทำงาน เพื่อเกิดการมีส่วนร่วม

(2) การส่งเสริมความรู้และทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในแก่บุคลากร เช่น

- การจัดโครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ โดยเชิญวิทยากรมาบรรยายให้ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา และกำหนดให้บุคลากรทุกคนได้เข้าร่วมประชุม

- การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรมกับหน่วยงานภายนอก โดยกองพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล จัดโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง EdPEX Criteria Training

- การส่งบุคลากรเป็นผู้ตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEX

- การศึกษาคู่มือเกณฑ์คุณภาพเพื่อความเป็นเลิศ เช่น เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence – EdPEX) เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA Criteria for Performance Excellence Framework)

- การศึกษาเพิ่มเติมจากเว็บไซต์ www.qd.mahidol.ac.th และเว็บไซต์สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) www.mua.go.th

(3) การกำหนดผู้รับผิดชอบโดยแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพระดับส่วนงาน โดยพิจารณาตามโครงสร้างการบริหารงานเพื่อให้มีผู้รับผิดชอบทุกพันธกิจเข้ามามีส่วนร่วม จะทำให้ระบบการประกันคุณภาพภายในหล่อหลอมเข้ากับการทำงานตามภารกิจ เกิดประสิทธิภาพและมีความเชื่อมโยงในการพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ โดยคณะกรรมการมีหน้าที่วางแผน พัฒนา ส่งเสริมสนับสนุนให้คำปรึกษา กำกับดูแล ติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงาน ภายใต้กรอบนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

2. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน ตามทฤษฎีวงจรมบริหารของ Deming (Deming Circle Wheel) ได้แก่ 1) การวางแผน (Plan) 2) การปฏิบัติตามแผน (Do) 3) การตรวจสอบ (Check) และ 4) การนำผลการประเมินมาปรับปรุง (ACT) โดยขั้นตอนการดำเนินงานในบริบทของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน มีรายละเอียดดังนี้

2.1 การวางแผน (Plan) เป็นการเตรียมการล่วงหน้าเพื่อให้การดำเนินงานสำเร็จตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ แผนปฏิบัติการประจำปี แผนการจัดการเรียนการสอน แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา แผนงบประมาณ แผนการวิจัย แผนการบริการวิชาการ โดยแผนดังกล่าวจะต้องสอดคล้อง

กับเป้าหมายของส่วนงาน มีการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลาและทรัพยากรที่ต้องใช้ ทั้งนี้ควรนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน

หน่วยพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่หลักในการจัดทำแผนด้านการพัฒนาคุณภาพ โดยแบ่งเป็น (1) แผนปรับปรุงการดำเนินงาน และ (2) แผนพัฒนาคุณภาพประจำปี โดยในขั้นตอนนี้จะมุ่งเน้นที่การจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานภายหลังได้รับรายงานผลการตรวจประเมินคุณภาพจากมหาวิทยาลัย มีขั้นตอนคือ กำหนดเป้าหมายหลักที่จะดำเนินการปรับปรุง โดยนำข้อเสนอโอกาสพัฒนารายหมวดเป็นแนวทางปรับปรุง และจัดลำดับความสำคัญ (ตารางที่ 5-6) คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ ร่วมกันพิจารณาคัดเลือก กำหนดเป้าหมายหลักในปีต่อไป โดยพิจารณาประเด็นสำคัญที่สอดคล้องกับพันธกิจ หรือประเด็นที่มีผลกระทบสูง เป็นความสำคัญลำดับต้นๆ มาจัดทำเป็นแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (ตารางที่ 7)

ตารางที่ 5 ขั้นตอนการจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
- คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ - หน่วยพัฒนาคุณภาพ	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">กำหนดเป้าหมายหลัก</div>	<ol style="list-style-type: none"> ศึกษา รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ (ปัจจัยสภาพภายใน/ภายนอก สมรรถนะ) นำผลการตรวจประเมินมาวิเคราะห์ ร่วมกันจัดลำดับความสำคัญของเป้าหมายหลัก 	<ol style="list-style-type: none"> นโยบายระดับชาติ / มหาวิทยาลัย แผนพัฒนาคุณภาพปีที่ผ่านมา รายงานผลการประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมิน
	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">จัดทำ (ร่าง) แผนปรับปรุง</div>	<ol style="list-style-type: none"> นำผลการจัดลำดับความสำคัญ มาจัดทำแผนปรับปรุง กำหนดแผนงาน/โครงการ งบประมาณ กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา 	
	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">ตรวจสอบ</div> <div style="margin-left: 20px;">แก้ไข</div> </div>	<ol style="list-style-type: none"> คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ ตรวจสอบ แก้ไข คณะกรรมการประจำส่วนงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบ 	
	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">จัดทำแผนปรับปรุง</div>	จัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานประจำปี	
	<div style="text-align: center; border: 1px solid black; padding: 5px;">ถ่ายทอดแผน</div>	เผยแพร่แผนปรับปรุงประจำปี ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ การประชุมพันธกิจ	

ตารางที่ 6 ตัวอย่างการจัดลำดับความสำคัญเพื่อเป็นโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินงาน

โอกาสพัฒนา	แนวทางปรับปรุง	จัดลำดับความสำคัญ
หมวด 1 การนำองค์กร		
<p>1. ไม่ชัดเจนว่าวิทยาลัยฯ มีการดำเนินการอย่างไรเพื่อให้มั่นใจได้ว่ากระบวนการสื่อสารที่ท่ายุ่มีประสิทธิภาพในการส่งเสริมให้บุคลากรไม่มีการดำเนินการที่ผิดกฎหมาย จริยธรรม ระเบียบ และข้อบังคับที่สำคัญ</p> <p>2. ไม่ชัดเจนว่าวิทยาลัยฯ มีการจัดทำแผนบริหารการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ เพื่อตอบสนองอย่างรวดเร็วต่อการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก ซึ่งอาจจะมีผลต่อความสามารถในการแข่งขันขององค์กร</p>	<p>1. พิจารณากำหนดตัวชี้วัด เพื่อประเมินประสิทธิภาพการสื่อสารที่ส่งเสริมให้บุคลากรไม่ดำเนินการผิดกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ</p> <p>2. พิจารณากระบวนการ / แนวทางการปรับเปลี่ยนแผน</p>	<p>ส่วนงานพิจารณาจัดลำดับความสำคัญว่าประเด็นใดเป็นเรื่องเร่งด่วนที่จะต้องรีบดำเนินการเพื่อให้การวางแผนมีประสิทธิภาพ</p>
หมวด 2 กลยุทธ์		
<p>1. ไม่ชัดเจนว่าวิทยาลัยฯ มีการพิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์และ/หรือ Intelligent risk การดำเนินงานโดยการไม่พิจารณาโอกาสเชิงกลยุทธ์ อาจส่งผลต่อการวางแผน การออกแบบผลิตภัณฑ์/บริการ รวมถึงกระบวนการทำงานของ และความสามารถในการแข่งขันให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง</p> <p>2. ไม่ชัดเจนว่าวิทยาลัยฯ ได้นำสมรรถนะหลักมาใช้ในการตัดสินใจว่ากระบวนการสำคัญใดดำเนินการโดยบุคลากรของวิทยาลัยฯ ผู้ส่งมอบหรือคู่ความร่วมมือ ซึ่งอาจส่งผลต่อการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญและการควบคุมกำกับดูแลผู้ส่งมอบภายนอกได้</p>	<p>ทบทวนกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ โดยวิเคราะห์จากองค์ประกอบที่สำคัญต่างๆ อย่างครบถ้วน</p>	<p>1</p>
หมวด 3 ลูกค้า		
<p>1. ไม่พบว่า วิทยาลัยฯ มีกระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียนที่ชัดเจน การกำหนดช่องทางรับฟังเสียงของผู้เรียนของลูกค้ากลุ่มต่างๆ</p> <p>2. ไม่พบหลักฐานที่ชัดเจนในการนำผลการประเมินจากช่องทางต่างๆ ที่ได้รับไปใช้ประโยชน์</p>	<p>1 กำหนดแนวทางที่เป็นระบบในการรับฟังเสียงผู้เรียน และลูกค้าทุกกลุ่ม</p> <p>2. นำข้อมูลจากการรับฟังเสียงผู้เรียนมาพัฒนา โดยแจ้งผลการประเมินไปยังผู้รับผิดชอบ พิจารณาปรับปรุงการดำเนินงาน และมีการติดตามอย่างเป็นระบบ</p>	<p>2</p>
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้		
<p>1. ไม่พบว่า วิทยาลัยฯ กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ และทำหาย ต่อการนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์</p>	<p>1. ทบทวน ปรับปรุง ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ ที่สามารถนำองค์กรไปสู่วิสัยทัศน์</p>	

ตารางที่ 6 ตัวอย่างการจัดลำดับความสำคัญเพื่อเป็นโอกาสในการปรับปรุงการดำเนินงาน (ต่อ)

โอกาสพัฒนา	แนวทางปรับปรุง	จัดลำดับความสำคัญ
หมวด 5 บุคลากร		
1. ไม่พบแนวทางที่เป็นระบบในการวิเคราะห์ขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากรสายสนับสนุน	1. จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ทั้งระยะสั้นและระยะยาว	3
2. ไม่พบมีการรับฟังเสียงของบุคลากรเพื่อทราบถึงปัจจัยสำคัญที่ขับเคลื่อนและส่งผลกระทบต่อความผูกพันของบุคลากรกลุ่มต่างๆ	2. ศึกษาปัจจัยที่ขับเคลื่อนและส่งผลกระทบต่อความผูกพันขององค์กร เพื่อการเสริมสร้างความผูกพันกับบุคลากรกลุ่มต่าง ๆ	
หมวด 6 การปฏิบัติการ		
1. ไม่มีความชัดเจนในการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพสำหรับกระบวนการหลัก (การเรียนการสอน วิจัย และบริการวิชาการ)	1. รวบรวมข้อมูลการจัดการห่วงโซ่อุปทานให้ครบทุกพันธกิจ	
หมวด 7 ผลลัพธ์		
วิทยาลัยไม่ได้แสดงผลลัพธ์ที่สำคัญหลายเรื่อง และผลลัพธ์มีแนวโน้มลดลง	1. ทบทวนการรายการตัวชี้วัดทุกพันธกิจที่กำหนด 2. ผู้รับผิดชอบพันธกิจหลักพิจารณากระบวนการทำงาน ผลการดำเนินงานเพื่อพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงาน	

คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ ร่วมกันพิจารณาเลือกการปรับปรุงการดำเนินงานตามที่ได้จัดลำดับความสำคัญหรือจะเลือกทั้งหมดเพื่อจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน โดยกำหนดเป้าหมาย ตัวชี้วัด ขั้นตอนการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลาดำเนินการ โดยในขั้นตอนนี้ถือเป็นการปิด Gap เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน

ตารางที่ 7 ตัวอย่างแผนปรับปรุงการดำเนินงาน

เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
แผนที่ 1 การพัฒนาระบบการจัดการทำกลยุทธ์ และการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ				
1. เพื่อให้วิทยาลัยมีทิศทางดำเนินงานอย่างชัดเจน 2. เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์และพันธกิจที่กำหนด	1. มีแผนกลยุทธ์ วิทยาลัยศาสนศึกษา พ.ศ.2563-2566 2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ	1. แต่งตั้งคณะก.จัดทำแผนยุทธศาสตร์ 2. จัดทำ (ร่าง) แผนยุทธศาสตร์ พ.ศ. 2563-2566 3. คณะก.พิจารณาอนุมัติ 4. ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ 5. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี 6. ติดตาม ประเมินผล 7. ทบทวนปรับปรุง	รองคณบดี งานนโยบาย และแผน	มี.ค-ก.ย.63

ตารางที่ 7 ตัวอย่างแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (ต่อ)

เป้าหมาย	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ขั้นตอน	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
แผนที่ 2 การพัฒนาระบบรับฟังผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
1. เพื่อสร้างระบบและวิธีการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ำ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	1. มีวิธีการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เป็นระบบ	1. กำหนดระบบการรับฟังผู้เรียน ลูกค้ำ ทุกพันธกิจ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	- รองคณบดีที่กำกับดูแล	ด้านการศึกษา (ส.ค.62-ม.ย.63) ด้านวิจัยและบริการวิชาการ (ม.ค.62-ธ.ค.63)
2. เพื่อสร้างระบบสารสนเทศในการประเมินความพึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		2. มอบหมายผู้รับผิดชอบ รับฟังเพื่อให้ได้สารสนเทศทุกประเภท (ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน ข้อร้องเรียน)	- หน่วยงานที่รับผิดชอบพันธกิจ	
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ผลการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	3. วิเคราะห์สารสนเทศ		
4. เพื่อวิเคราะห์ผลความพึงพอใจของผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการ	ผลการวิเคราะห์ทุกกลุ่มเป้าหมาย	4. นำข้อมูลมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และสร้างความผูกพัน		

2.2 การปฏิบัติตามแผน (Do) คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ (EdPEX) จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX ซึ่งเป็นแผนปฏิบัติงานประจำปี และมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินการตามแผนที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์ที่สำคัญคือ

(1) การนำแผนสู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด มีการดำเนินหลักที่สำคัญ 5 ด้าน คือ (1) การจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ (2) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และการรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน (3) การรวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้ สกอ. (4) โครงการปิด Gap และ (5) การส่งเสริมพัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านการพัฒนาคุณภาพ (ตารางที่ 8)

(2) การกำกับ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงานในแต่ละพันธกิจ โดยเป็นการติดตามการใช้งบประมาณ การใช้ทรัพยากร กระบวนการในการทำงานว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดหรือไม่ มีปัญหาและอุปสรรคอย่างไร ซึ่งในระหว่างปฏิบัติงานตามแผน บุคลากรต้องเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลาและมุ่งประโยชน์ต่อผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นสำคัญ ทั้งนี้ผู้บริหารควรให้การส่งเสริม สนับสนุนบุคลากรให้ทำงานอย่างมีความสุข ตลอดจนจัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากร เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ตารางที่ 8 ตัวอย่างแผนพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX

กิจกรรม	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1. การประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ		
1.1 ประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษา	3 เดือนครั้ง	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ
1.2 ศึกษานำผลการตรวจประเมินมาพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน	หลัง การ ได้รับ รายงานการตรวจ ประเมิน 1 เดือน	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ
1.3 จัดทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา (Improvement Plan) จาก ผลการประเมินคุณภาพ	ส.ค.- ก.ย.	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ
1.4 ดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ และติดตามรายงานผล การดำเนินงาน	ต.ค.-ก.ย.	ผู้ ร ับ ผิ ด ข อ บ พ ัน ธ กิ จ ผู้ปฏิบัติงานทุกหน่วยงาน
1.5 กำกับ ติดตาม การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้	ต.ค.-ก.ย.	คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ หน่วยพัฒนาคุณภาพ
2. การจัดทำรายงานการประเมินตนเองและการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน		
2.1 รวบรวม จัดเก็บข้อมูลจากทุกหน่วยงาน เพื่อจัดทำรายงาน	ก.ย.-ธ.ค.	หน่วยพัฒนาคุณภาพ
2.2 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง	ม.ค.-เม.ย.	หน่วยพัฒนาคุณภาพ
2.3 จัดส่งรายงานการประเมินตนเองต่อมหาวิทยาลัย	พ.ค.	หน่วยพัฒนาคุณภาพ
2.4 วางแผนเพื่อเตรียมรับการตรวจประเมินระดับส่วนงาน	มิ.ย.	หน่วยพัฒนาคุณภาพ
2.5 รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับส่วนงาน	ก.ค.	ทุกหน่วยงาน
2.6 นำเสนอผลการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับ ส่วนงาน ต่อคณะก.ก.ประจำ	ส.ค.	หน่วยพัฒนาคุณภาพ
3. การรวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้ สกอ.		
3.1 รวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้ สกอ.	ส.ค.-ก.ย.	หน่วยพัฒนาคุณภาพ /
3.2 บันทึกข้อมูลเข้าระบบ CHE QA Online ทั้งในระดับหลักสูตร และ ส่วนงาน	ต.ค.	ผู้รับผิดชอบหลักสูตร
4. แผนงาน / กิจกรรม /โครงการปิด Gap		
4.1 การพัฒนาระบบการจัดทำกลยุทธ์ และการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างมี ประสิทธิภาพ	ตามแผน	รองคณบดีฝ่ายนโยบายและ แผน และหน่วยแผนฯ
4.2 การพัฒนาระบบรับฟังผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ตามแผน	รองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
5. การเสริมสร้างความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา		
5.1 การส่งบุคลากรเข้ารับการอบรม / สัมมนา	ต.ค.-ก.ย.	หน่วยทรัพยากรบุคคล
5.2 การปชส. เผยแพร่ข้อมูลกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	ต.ค.-ก.ย.	หน่วยพัฒนาคุณภาพ

2.3 การตรวจสอบประเมินผล (Check) (ตารางที่ 9) เป็นการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX หน่วยพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่ติดตาม รวบรวม สรุปผล วิเคราะห์ และนำเสนอผลการดำเนินงานในระดับส่วนงานต่อคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ และคณะกรรมการประจำส่วนงาน เพื่อนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ตารางที่ 9 ขั้นตอนการตรวจสอบ ประเมินผล

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ
- คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ - หน่วยพัฒนาคุณภาพ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">กำหนดเครื่องมือติดตาม</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	จัดทำแบบติดตามผลการดำเนินงาน (โครงการ ผลการประเมินความพึงพอใจตามพันธกิจ และผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด)
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">รวบรวมข้อมูล</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	1. ประสานงานขอข้อมูลผู้รับผิดชอบโครงการ 2. ประสานงานขอข้อมูลผู้รับผิดชอบพันธกิจ
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">วิเคราะห์ สังเคราะห์</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	1. สรุปผลการดำเนินงานตามแผน 2. สรุปผลการดำเนินงานตามพันธกิจ
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ตรวจสอบ ประเมินผล</div>	ประเมินผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนด

ในขั้นตอนการติดตามประเมินผล หน่วยพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่ติดตามผลการดำเนินงานที่สำคัญ 3 ด้าน คือ

(1) การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (ตารางที่ 10)

(2) การติดตามผลการประเมินความพึงพอใจในทุกพันธกิจ (ตารางที่ 11)

(3) การติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพจัดทำตัวชี้วัดที่สำคัญทุกพันธกิจ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบรายงานการประเมินตนเองในหมวด 7 หน่วยพัฒนาคุณภาพ จัดทำแบบฟอร์มการขอข้อมูลจากทุกพันธกิจ กำหนดผู้รับผิดชอบ ช่วงเวลาการเก็บข้อมูล และกำหนดส่งอย่างชัดเจน เพื่อสะดวกต่อการติดตามและการดำเนินงานเป็นไปตามแผน ทั้งนี้หน่วยพัฒนาคุณภาพจะต้องประสานงาน ให้คำแนะนำ อำนวยความสะดวกและสื่อสารกับหน่วยงานภายใน เกี่ยวกับข้อมูลที่ต้องการเพื่อความถูกต้อง สมบูรณ์ ชัดเจน (ตารางที่ 12)

ตารางที่ 10 ตัวอย่างการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุง

ชื่อโครงการ	ระยะเวลาดำเนินการ	งบประมาณที่ได้รับ	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผลตัวชี้วัด (ไตรมาส)				ร้อยละความสำเร็จ	งบประมาณที่จ่ายจริง	ปัญหาอุปสรรค
				1	2	3	4			

ตารางที่ 11 ตัวอย่างการติดตามผลการประเมินความพึงพอใจตามพันธกิจหลัก

การประเมิน	ช่วงเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลการประเมิน
1. การประเมินความคาดหวังของนักศึกษา ป.ตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ต่อกระบวนการจัดการศึกษา (CR-VOC SYSTEM)	ก.ย.-สค.	หน่วยพัฒนาคุณภาพ	
2. การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของนักศึกษา ป.ตรี และระดับบัณฑิตศึกษา ต่อกระบวนการจัดการศึกษา (CR-VOC SYSTEM)	ก.พ.	คณะก.พัฒนาคุณภาพ	
3. การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอน ป.ตรี (ทุกภาคการศึกษา)	ทุกภาค	หน่วยบริการการศึกษา ป.ตรี	
4. การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการเรียนการสอน ระดับบัณฑิตศึกษา	ทุกภาค	หน่วยบริการการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	
5. การประเมินผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรภายใน	ธ.ค.	หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ	
6. การประเมินความคิดเห็นของบุคลากรต่อการ นำองค์กรและภาวะผู้นำของผู้บริหาร และ การประเมินการรับรู้ ความเข้าใจ วัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัย (Core Value) สำหรับบุคลากร	ธ.ค.	หน่วยพัฒนาคุณภาพ	
7. การประเมินการรับรู้ ความเข้าใจ วัฒนธรรมองค์กรของมหาวิทยาลัย (Core Value) สำหรับนักศึกษา	พ.ย.-ธ.ค.	หน่วยกิจการนักศึกษา	
8. การประเมินความผูกพันของบุคลากร	ธ.ค.	หน่วยทรัพยากรบุคคล	
9. การประเมิน Happinometer (ประเมินผ่านระบบออนไลน์ ของมหาวิทยาลัย)		หน่วยทรัพยากรบุคคล	
10. การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อระบบอาจารย์ที่ปรึกษา	ทุกภาคการศึกษา	หน่วยบริการการศึกษา	
11. การประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดกิจกรรมนักศึกษา	หลังเสร็จกิจกรรม	หน่วยกิจการนักศึกษา	
12. การติดตามการได้งานทำ /ศึกษาต่อของผู้สำเร็จการศึกษา (หลังสำเร็จการศึกษา 6 เดือน / 1 ปี	พ.ย. พ.ค.	หน่วยบริการการศึกษา	
13. การประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต หลังสำเร็จการศึกษา 1 ปี	พ.ค.	หน่วยบริการการศึกษา	
14. แบบสอบถามความเห็นของนักศึกษาที่สอบเข้าศึกษาหลักสูตร ป.ตรี	ธ.ค.	หน่วย ปชส.	
15. การสอบถามความเห็นของนักศึกษาที่สอบเข้าศึกษาหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา		หน่วยบริการการศึกษา ระดับบัณฑิตศึกษา	
16. (ด้านการวิจัย) การประเมินความพึงพอใจของผู้ให้ทุน	หลังเสร็จโครงการวิจัย	หน่วยวิจัย	
17. (ด้านบริการวิชาการ) การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของลูกค้า	หลังเสร็จโครงการ	หน่วยบริการวิชาการ	

ตารางที่ 12 ตัวอย่างการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดทุกพันธกิจ

พันธกิจ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ช่วงเวลาเก็บข้อมูล
ด้านการศึกษา ผู้รับผิดชอบ หน่วยบริการการศึกษา			
1	อัตราการได้งานทำตรงสายวิชาชีพ/ประกอบอาชีพอิสระ/ศึกษาต่อของบัณฑิตภายใน 1 ปี	ร้อยละ 95	ปีการศึกษา
2	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการตรวจประเมินภายในโดยส่วนงาน	ร้อยละ 100	ปีการศึกษา
3	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการตรวจประเมินภายในโดยมหาวิทยาลัย	ร้อยละ 50	ปีการศึกษา
4	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ภายหลังจากการทำงาน 1 ปี	4.50	ปีการศึกษา
5	อัตราการจบการศึกษาภายในวาระ	ร้อยละ 95	ปีการศึกษา
6	ร้อยละนักศึกษาระดับปริญญาตรีที่สอบผ่านเกณฑ์ภาษาอังกฤษ	ร้อยละ 80	ปีการศึกษา
ด้านการวิจัย ผู้รับผิดชอบ หน่วยวิจัย			
7	จำนวนเงินทุนสนับสนุนการวิจัยจากแหล่งทุนต่างๆ ในปีงบประมาณ	1 ล้านบาท	ปีงบประมาณ
8			
9	จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ	5 เรื่อง	ปีปฏิทิน
10	จำนวนบทความตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ	8 เรื่อง	ปีปฏิทิน
11	จำนวนผลงานวิจัย ที่ก่อให้เกิดรายได้	1 เรื่อง	ปีปฏิทิน
12	ผลงานวิจัยที่ถูกอ้างอิง	2 เรื่อง	ปีปฏิทิน
13	ระดับความพึงพอใจของแหล่งทุน	3.51	ปีปฏิทิน
บริการวิชาการ ผู้รับผิดชอบ หน่วยบริการวิชาการ			
14	ผลตอบแทนการให้บริการวิชาการ	1 ล้านบาท	ปีงบประมาณ
15	ร้อยละผู้เข้าร่วมโครงการ	ร้อยละ 95	ปีงบประมาณ
16	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	3.51	ปีปฏิทิน
การบริหารจัดการ ผู้รับผิดชอบ หน่วยแผนฯ			
17	ร้อยละตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตาม PA ส่วนงาน	ร้อยละ 70	ปีงบประมาณ
18	ร้อยละโครงการสำคัญที่บรรลุเป้าหมาย	ร้อยละ 85	ปีงบประมาณ
19	ร้อยละความเสี่ยงที่ควบคุมได้		
20	ผลการดำเนินงานตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ - จำนวนข้อร้องเรียน - จำนวนเรื่องที่ถูกกล่าวหาว่ามีความผิดวินัยร้ายแรง	-	ปีงบประมาณ
การประชาสัมพันธ์ ผู้รับผิดชอบ หน่วยประชาสัมพันธ์			
21	ผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์ - จำนวนกิจกรรมที่เผยแพร่ - จำนวนกิจกรรมที่ ปรส.ผ่าน Social media		ปีงบประมาณ

ตารางที่ 12 ตัวอย่างการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดทุกพันธกิจ (ต่อ)

พันธกิจ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ช่วงเวลาเก็บข้อมูล
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รับผิดชอบ หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ			
22	ข้อมูลผลการดำเนินงานเทคโนโลยีสารสนเทศ - จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ - จำนวน Wireless - เว็บไซต์ (จำนวนผู้เข้าชม ระดับความพึงพอใจ)	ตามแผน	ปีปฏิทิน
ด้านอาคารสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบ หน่วยอาคารสถานที่			
23	ผลการดำเนินงานการเป็นมหาวิทยาลัยเชิงนิเวศน์	ตามแผน	ปีงบประมาณ
24	ข้อมูลการส่งเสริมการพัฒนาอย่างยั่งยืน		
24	ผลการดำเนินงานการฝึกซ้อมหนีไฟ		
26	การดำเนินงานบริหารความต่อเนื่องในภาวะวิกฤต		
ด้านทรัพยากรบุคคล รับผิดชอบ หน่วยทรัพยากรบุคคล			
27	ข้อมูลด้านขีดความสามารถและอัตรากำลัง ร้อยละของอัตราที่มีคนครองตามกรอบอัตรา (สายวิชาการ/สายสนับสนุน)	ตามแผน	ปีงบประมาณ
28	ข้อมูลบุคลากรสายวิชาการ (1) ร้อยละของอาจารย์ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า (2) ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ (3) ร้อยละอาจารย์ที่มีคุณวุฒิตรงกับหลักสูตร (4) ร้อยละอาจารย์ต่างชาติเต็มเวลา (5) ข้อมูลการเสนอขอตำแหน่งทางวิชาการ และการได้รับตำแหน่ง	ตามแผน	ปีงบประมาณ
29	ข้อมูลบุคลากร (1) การกระจายอายุบุคลากร (2) จำนวนบุคลากรเข้าใหม่ (3) จำนวนบุคลากรที่ลาออก / ไม่ต่อสัญญาจ้าง (4) อายุงานเฉลี่ย	ตามแผน	ปีงบประมาณ
30	ข้อมูลการส่งเสริมบรรยากาศการทำงาน (1) ข้อมูลการปรับปรุงสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมการทำงาน	ตามแผน	ปีงบประมาณ
31	ข้อมูลด้านนโยบาย และสิทธิประโยชน์ (1) ข้อมูลความต้องการการจัดสวัสดิการ / สิทธิประโยชน์ด้านต่างๆ ของบุคลากรสายวิชาการ / สายสนับสนุน (จัดทำในแบบสอบถามรวม) (2) ร้อยละบุคลากรที่ตรวจสุขภาพ (แยกสายวิชาการ / สนับสนุน) และงบประมาณที่ใช้ (3) ร้อยละบุคลากรที่เข้าร่วมกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (แยกสายวิชาการ / สนับสนุน) (4) ร้อยละบุคลากรที่เข้าร่วมสวัสดิการสุขภาพแบบยืดหยุ่น และข้อมูลการเบิกจ่าย Flexible benefit (แยกสายวิชาการ/สนับสนุน) (5) ค่าใช้จ่ายการจัดสวัสดิการทุกประเภท	ตามแผน	ปีงบประมาณ

ตารางที่ 12 ตัวอย่างการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดทุกพันธกิจ (ต่อ)

พันธกิจ	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	ช่วงเวลาเก็บข้อมูล
32	ข้อมูลการพัฒนาบุคลากร (1) ร้อยละของคณาจารย์ที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านวิชาการ และวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ (2) ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านวิชาการ และวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ (3) ร้อยละบุคลากรที่เดินทางไปต่างประเทศ (4) ร้อยละบุคลากรที่ศึกษาต่อ (5) ร้อยละบุคลากรที่เป็นผู้ตรวจประเมิน (6) ร้อยละบุคลากรที่ผ่านการอบรมโครงการพัฒนาผู้บริหาร(SUP, EDP) (7) ข้อมูลงบประมาณที่สนับสนุนบุคลากร (8) ข้อมูลการติดตามผลการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากร	ตามแผน	ปีงบประมาณ
33	ข้อมูลการประเมิน (1) การประเมินปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน (2) การประเมินความผูกพันของบุคลากร (3) ผลการสำรวจความสุขของบุคลากร (4) ผลการประเมินสมรรถนะในภาพรวมของสายวิชาการและสายสนับสนุน	ตามแผน	ปีงบประมาณ
ด้านการคลังและงบประมาณ รับผิดชอบ งานคลังและพัสดุ			
34	ผลการดำเนินงานด้านงบประมาณการเงิน	ตามแผน	ปีงบประมาณ
35	ข้อมูลรายรับ-รายจ่าย (เงินงบประมาณ และเงินรายได้)		
36	ร้อยละรายได้ และค่าใช้จ่ายตามพันธกิจ		
37	อัตราการใช้งบประมาณเมื่อเทียบกับเป้าหมาย (งบแผ่นดิน และงบเงินรายได้)		
38	ผลการดำเนินงานการจัดการห่วงโซ่อุปทาน		

2.4 การพัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงาน (Act) (ตารางที่ 13)

หน่วยพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่นำผลการดำเนินงานในทุกพันธกิจ มาวิเคราะห์สรุปผล จัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศ และนำเสนอต่อคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ และผู้รับผิดชอบพันธกิจ โดยมีหลักการที่สำคัญ 2 ประการ คือ (1) ผลการดำเนินงานที่ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย จะต้องทบทวน ปรับปรุงแก้ไข วิเคราะห์ว่าเกิดจากปัญหาการดำเนินงานที่ส่วนใด และ (2) ผลการดำเนินงานที่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือสูงกว่าเป้าหมาย ให้พัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น หน่วยพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่ดังนี้

(1) การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานจากผลการดำเนินงานตามพันธกิจ

หน่วยพัฒนาคุณภาพ จัดทำข้อมูลสารสนเทศผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดตามพันธกิจ ว่าผลการดำเนินงานใด สูงกว่าเป้าหมาย / บรรลุเป้าหมาย / ต่ำกว่าเป้าหมาย และให้ข้อมูลย้อนกลับไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อร่วมกันพิจารณาแก้ไขปัญหาว่าโครงสร้าง หรือขั้นตอนการปฏิบัติงานใดที่ควรปรับปรุง หรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

ก. การใช้คำถาม 5 W-1H (What? Why? Where? When? How?) เพื่อนำไปวิเคราะห์ผลการปฏิบัติงานปัจจุบัน และหาวิธีปรับปรุงที่ทำให้กระบวนการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ข. การกำหนดแนวทาง/แผนงาน รวมถึงการออกแบบกระบวนการ กำหนดตัววัด ค่าเป้าหมาย และถ่ายทอดเพื่อนำข้อกำหนดไปปฏิบัติตามแผน

ค. การตั้งค่าเป้าหมาย เพื่อกำหนดเป้าหมายปรับปรุงการดำเนินงานที่ต้องการ โดยพิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่เหมาะสม พร้อมกำหนดแบบฟอร์มการเก็บข้อมูล เพื่อเปรียบเทียบประเมินตัวชี้วัดก่อนดำเนินการและหลังดำเนินการ

ตารางที่ 13 ขั้นตอนปรับปรุงการดำเนินงาน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ
-คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ -หน่วยพัฒนาคุณภาพ	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">วิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ทุกพันธกิจ</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	นำเสนอข้อมูลต่อผู้รับผิดชอบพันธกิจ เพื่อวิเคราะห์สภาพปัญหาการดำเนินงานทั้งระบบงาน (การศึกษา วิจัย บริการวิชาการ)
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">กำหนดเป้าหมาย</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	หน่วยงานตามพันธกิจจัดประชุมร่วมกันพิจารณากำหนดเป้าหมายใหม่ และแนวทางการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ปฏิบัติงานตามแผน / แนวทาง ที่กำหนด</div> <p style="text-align: center;">↓</p>	-มอบหมายผู้รับผิดชอบ -อำนวยความสะดวก
	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">ติดตามประเมินผล</div>	-ปัญหาอุปสรรค -สำรวจความพึงพอใจ

(2) การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานจากข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ EdPEX

เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หน่วยพัฒนาคุณภาพ ดำเนินการสรุปข้อมูลโอกาสพัฒนารายหมวด และจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ ร่วมกันพิจารณาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน ดังรายละเอียดที่กล่าวมาแล้ว (ตารางที่ 5-7)

3. การจัดทำรายงาน

3.1 การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (ตารางที่ 14)

การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง เป็นขั้นตอนการดำเนินงานภายหลังจากการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานจากทุกหน่วยงาน เพื่อประเมินตนเองว่ามีผลการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจหลักที่สำคัญเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยหน่วยพัฒนาคุณภาพ เป็นผู้รับผิดชอบหลักประสานงานจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEX มีขั้นตอนดำเนินงาน ดังนี้

(1) ศึกษา ทำความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX / TQA)

(2) การแต่งตั้งคณะทำงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ต้องประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้ ความเข้าใจ ได้รับการอบรมเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หรือมอบหมายหน่วยพัฒนาคุณภาพ รับผิดชอบ จัดทำรายงานการประเมินตนเอง

(3) การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานที่รับผิดชอบพันธกิจ วิเคราะห์และแปลผลเป็นขั้นตอนที่สำคัญที่จะทำให้รายงานการประเมินตนเองมีความสมบูรณ์ โดยเป็นข้อมูลสารสนเทศจากการดำเนินงาน ได้แก่ ข้อมูลพื้นฐาน ข้อมูลการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานตามพันธกิจในรอบปีที่ผ่านมา และข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจทั้งในด้านกระบวนการและผลลัพธ์

(4) การเขียนรายงานการประเมินตนเอง ตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด แบ่งเป็น

การเขียนรายงานหมวดกระบวนการ : ควรตอบคำถามตามข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ โดยแสดงให้เห็นว่ามีแนวทางที่เป็นระบบ การถ่ายทอดสู่การปฏิบัติไปยังหน่วยงานภายใน มีการเรียนรู้ และมีการบูรณาการ ที่มีความเชื่อมโยง สอดคล้องกันของแผนงาน ตัวชี้วัด กิจกรรม และผลลัพธ์

การเขียนรายงานหมวดผลลัพธ์ : ควรรายงานผลลัพธ์ตามข้อกำหนดที่สำคัญที่สุดต่อความสำเร็จของหน่วยงานที่กำหนดในโครงสร้าง และหมวดกระบวนการทั้ง 6 หมวด โดยแสดงระดับ แนวโน้มที่มีข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 3 ช่วงเวลา มีการเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น และมีการบูรณาการโดยจำแนกประเภทบุคลากร ผู้รับบริการตามพันธกิจ)

(5) การนำเสนอคณะกรรมการฯ หรือผู้บริหารให้ความเห็นชอบ

(6) จัดส่งรายงานการประเมินตนเองตามจำนวนและภายในเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ตารางที่ 14 ขั้นตอนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

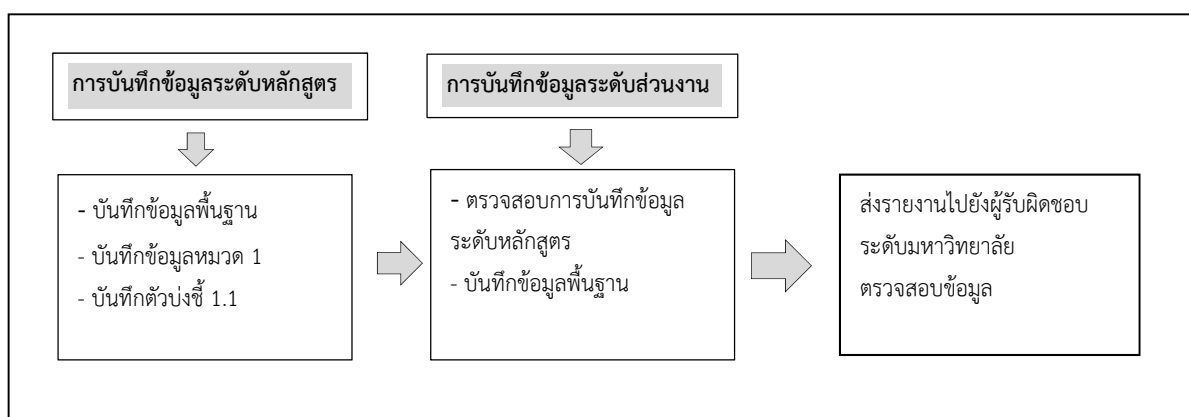
ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน	สิ่งที่ต้องปฏิบัติ
-คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ -หน่วยพัฒนาคุณภาพ	เก็บ รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจ	-กำหนดข้อมูลที่ต้องการ (ผลการดำเนินงาน / ผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดตามพันธกิจ) -ทำหนังสือขอข้อมูลตามพันธกิจ / รวบรวม
	↓	
	จัดทำ (ร่าง) รายงานการประเมินตนเอง	-คณะทำงาน / หน่วยพัฒนาคุณภาพ จัดทำรายงานการประเมินตนเอง
	↓	
	ตรวจสอบ	เสนอรองคณบดีที่กำกับดูแลพันธกิจ เสนอรองคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพ
	↓	
	จัดทำรายงานการประเมินตนเอง	-จัดทำเล่มรายงานตามรูปแบบ และจำนวนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด -จัดส่งรายงานภายในเวลาที่กำหนด
	↓	
	เตรียมรับการตรวจประเมิน	จัดประชุมผู้เกี่ยวข้อง เพื่อเตรียมพร้อมรองรับการตรวจประเมิน ตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด

3.2 การรายงานผลการดำเนินงานผ่านระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา CHE QA Online System

ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) เป็นฐานข้อมูลกลางเพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายและการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษา ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับสถาบันในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) และเอกสารอ้างอิงการประเมินตนเอง การประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ รวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในบนระบบฐานข้อมูล (E-SAR) รวมทั้งเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคโดยมีนโยบายให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งในสังกัดใช้ฐานข้อมูลดังกล่าวในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ภายในและจัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในผ่านระบบออนไลน์และเปิดเผยต่อสาธารณชน

ดังที่ได้กล่าวมาแล้ว ตามที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้ออกประกาศเรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 มหาวิทยาลัยมหิดล จึงได้เลือกใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ในระดับมหาวิทยาลัย และระดับ คณะ/ส่วนงาน และใช้เกณฑ์ ASEAN University Network Quality Assurance (AUN-QA) ดังนั้นการบันทึกข้อมูลในระบบ CHE QA Online ทุกส่วนงาน และทุกหลักสูตร จึงบันทึกข้อมูลเฉพาะข้อมูลพื้นฐาน โดยหน่วยพัฒนาคุณภาพบันทึกข้อมูลพื้นฐาน ระดับส่วนงาน และผู้รับผิดชอบหลักสูตรบันทึกข้อมูลพื้นฐานของหลักสูตร โดยมหาวิทยาลัยกำหนดแผนการดำเนินงานให้ทุกส่วนงาน บันทึกข้อมูลในแต่ละปีการศึกษาให้แล้วเสร็จ ภายในวันที่ 31 ตุลาคม ของทุกปี หลังจากนั้นกองพัฒนาคุณภาพ ติดตามการบันทึกข้อมูล และผู้ดูแลระบบ ระดับมหาวิทยาลัย ตรวจสอบและส่งข้อมูลให้ สกอ. ต่อไป มีขั้นตอนการปฏิบัติงานดังภาพที่ 5

ภาพที่ 5 การบันทึกข้อมูลในระบบ CHE QA Online



รายละเอียดการบันทึกข้อมูลระดับหลักสูตร และข้อมูลระดับส่วนงาน มีรายละเอียดดังนี้

1. การบันทึกข้อมูลพื้นฐานระดับหลักสูตร ผู้รับผิดชอบบันทึกข้อมูลระดับหลักสูตร ดำเนินการบันทึกข้อมูล ดังนี้

1.1 บันทึกข้อมูลพื้นฐานระดับหลักสูตร (CDS) :

- (1) จำนวนหลักสูตร
- (2) จำนวนหลักสูตรนอกสถานที่ตั้ง
- (3) จำนวนนักศึกษา
- (4) จำนวนอาจารย์ประจำตามตำแหน่งวิชาการและวุฒิการศึกษา
- (5) คุณวุฒิอาจารย์ประจำหลักสูตร
- (6) ผลงานวิชาการของอาจารย์ประจำหลักสูตร
- (7) การมีงานทำของบัณฑิต
- (8) ผลงานทางวิชาการของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท
- (9) ผลงานทางวิชาการของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก

1.2 บันทึกข้อมูลหมวด 1

- 2.1.1 ข้อมูลอาจารย์ประจำหลักสูตร
- 2.1.2 อาจารย์ผู้สอน
- 2.1.3 สถานที่จัดการเรียนการสอน

1.3 ประเมินตัวบ่งชี้ 1.1 : การบริหารจัดการหลักสูตรตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่กำหนดโดย สกอ.

2. การบันทึกข้อมูลพื้นฐานระดับส่วนงาน หน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่บันทึกข้อมูลดังนี้

- (1) จำนวนหลักสูตร
- (2) จำนวนหลักสูตรนอกสถานที่ตั้ง
- (3) จำนวนนักศึกษา
- (4) จำนวนอาจารย์ประจำตามตำแหน่งทางวิชาการและคุณวุฒิการศึกษา
- (5) คุณวุฒิอาจารย์ประจำหลักสูตร
- (6) ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำหลักสูตร
- (7) การมีงานทำของบัณฑิต
- (8) ผลงานทางวิชาการของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโท
- (9) ผลงานทางวิชาการของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาเอก
- (10) นักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า
- (11) จำนวนเงินสนับสนุน
- (12) ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย

4. การรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน

การรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยคณะกรรมการที่ได้รับแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัย หน่วยพัฒนาคุณภาพมีหน้าที่ ดังนี้

ก. การเตรียมการก่อนรับการตรวจประเมิน

(1) การประสานงานกับกองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล

- หน่วยพัฒนาคุณภาพ ประสานงานกับกองพัฒนาคุณภาพ แจ้งความประสงค์ กำหนดวันที่ส่วนงานพร้อมรับการตรวจประเมิน และรับการยืนยันวันตรวจประเมิน
- ร่วมกับกองพัฒนาคุณภาพ จัดทำกำหนดการตรวจประเมิน

(2) การประสานงานกับหน่วยงานภายใน

- หน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหนังสือเชิญผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร เข้าร่วม กระบวนการรับการตรวจประเมิน และรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการตรวจประเมิน ตามกำหนดการ โดยการสัมภาษณ์เป็นแบบสุ่มเลือก
- จัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายการตรวจประเมิน ประกอบด้วยค่าอาหาร มื้อเช้า มื้อกลางวัน มื้อเย็น (หากมี) และอาหารว่าง
- ประสานงานกับงานอาคารสถานที่ จัดเตรียมสถานที่สำหรับคณะกรรมการตรวจประเมิน ประกอบด้วย ห้องทำงานสำหรับคณะกรรมการ ห้องสัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร และจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ และอุปกรณ์อื่นๆ พร้อมใช้งาน
- จัดเตรียมเอกสาร/หลักฐาน โดยคณะกรรมการตรวจประเมินฯ จะแจ้งรายละเอียดเอกสาร/หลักฐาน ที่ต้องการศึกษาเพิ่มเติม โดยจะแจ้งล่วงหน้ามายังหน่วยพัฒนาคุณภาพ หลังจากนั้น หน่วยพัฒนาคุณภาพ ดำเนินการประสานงานขอเอกสารจากหน่วยงานภายใน จัดเตรียมเอกสาร/หลักฐานดังกล่าวไว้ที่เดียวกับห้องทำงานของคณะกรรมการตรวจประเมินฯ โดยจัดให้เป็นระบบเพื่อสะดวกต่อการเรียกใช้
- แจ้งกำหนดการและประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรภายในส่วนงานรับทราบ

ข. การรับการตรวจประเมิน (site visit) และรับฟังการรายงานผลการตรวจประเมิน

ด้วยวาจา คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ใช้เวลาดำเนินการ 2 วัน หน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานหลักกับเลขานุการคณะกรรมการตรวจประเมินฯ ดังนี้

- (1) การทำความเข้าใจทุกกิจกรรมตามกำหนดการตรวจประเมินอย่างละเอียด
- (2) ประสานงานกับหน่วยงานภายในให้เป็นไปตามกำหนดการ
- (3) เชิญบุคลากรทุกคนเข้าร่วมรับฟังวัตถุประสงค์ วิธีการตรวจประเมิน และผลการประเมินด้วยวาจาจากคณะกรรมการตรวจประเมิน
- (4) ให้ข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจประเมินฯ หากคณะกรรมการฯ ต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติม
- (5) ประสานงานล่วงหน้ากับผู้บริหารสัมภาษณ์ ว่าคณะกรรมการตรวจประเมินจะเชิญสัมภาษณ์เวลาใด ห้องใด

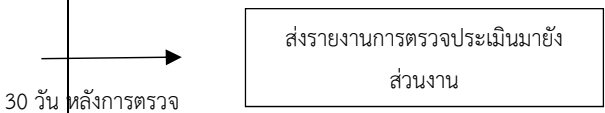
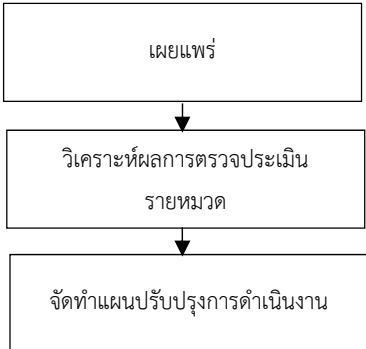
(6) เมื่อมีปัญหาในการอำนวยความสะดวกแก่คณะกรรมการตรวจประเมิน จะต้องสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที เช่น การเปลี่ยนแปลงกำหนดการ

(7) กรณีที่คณะกรรมการตรวจประเมินทำงานต่อหลังเวลาราชการ ควรมอบหมายผู้รับผิดชอบประสานงาน เพื่ออำนวยความสะดวก

ค. การดำเนินการภายหลังจากการรับตรวจประเมิน

หลังจากที่คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน จัดส่งรายงานผลการตรวจประเมินอย่างเป็นทางการมายังส่วนงาน ประมาณ 1 เดือนหลังการตรวจประเมิน หน่วยพัฒนาคุณภาพ ดำเนินการแจ้งผลการตรวจประเมินให้บุคลากรทุกคนรับทราบ เพื่อพัฒนาปรับปรุงดำเนินงานต่อไป (ตารางที่ 15)

ตารางที่ 15 การดำเนินการภายหลังจากการรับตรวจประเมิน

ผู้รับผิดชอบ	ขั้นตอน
กองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล	 <p>30 วัน หลังการตรวจ</p> <p>ส่งรายงานการตรวจประเมินมายัง ส่วนงาน</p>
หน่วยพัฒนาคุณภาพ	 <p>เผยแพร่</p> <p>วิเคราะห์ผลการตรวจประเมิน รายหมวด</p> <p>จัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน</p>

วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

หน่วยพัฒนาคุณภาพ มีวิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามขั้นตอนการปฏิบัติงานตามหลัก PDCA ดังที่กล่าวมาแล้ว นอกจากนี้ในการดำเนินงานตามพันธกิจ ยังมีผู้บังคับบัญชา หัวหน้างาน ควบคุม กำกับดูแลการดำเนินงาน เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล ประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ เพื่อทราบผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดหรือไม่ โดยหน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่เป็นระบบงานสนับสนุนให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยดำเนินการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน ดังที่กล่าวมาแล้วในหัวข้อ 2.3

จรรยาบรรณ/คุณธรรม / จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ได้ยึดถือและปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล และการดำเนินการทางจรรยาบรรณ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 (ข้อ 6) และข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรและนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล และการดำเนินการทางจรรยาบรรณ พ.ศ. 2552 (หมวด 2 ข้อ 7 ข้อ 9) ดังนี้

ข้อ 6 บุคลากรมหาวิทยาลัยพึงมีจรรยาบรรณต่อตนเองดังนี้

1. ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข
2. ยึดมั่นในค่านิยมองค์การ ปณิธาน ปรัชญา พันธกิจ และคำขวัญของมหาวิทยาลัย
3. เป็นผู้ที่มีศีลธรรมอันดีและประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นบุคลากรของมหาวิทยาลัย
4. ใช้วิชาชีพปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบในกรณีที่วิชาชีพใดมี จรรยาบรรณวิชาชีพกำหนดไว้ก็พึงปฏิบัติตามวิชาชีพนั้นด้วย
5. มีทัศนคติที่ดี และพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ความสามารถทักษะในการทำงาน เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น
6. อุทิศตนในการปฏิบัติงานตามหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ ตรงต่อเวลา และใช้เวลาให้เป็นประโยชน์ต่องานของมหาวิทยาลัยอย่างเต็มที่ ไม่ละทิ้งหน้าที่ไปโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร หรือปฏิบัติงานใน หน้าที่ล่าช้าเกินระยะเวลาที่กำหนดในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือเกินสมควร
7. ไม่นำผลงานทางวิชาการของผู้อื่น ไม่ว่าจะนำทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือนำเอามาทำใหม่ด้วยตนเอง หรือว่าจ้างให้ผู้อื่นทำโดยมีการแก้ไข ดัดแปลง หรือปรับปรุงใหม่ และเสนองานหรือผลงานนั้นเป็นของตนโดยมิชอบ โดยปกปิดข้อเท็จจริงที่ควรบอกให้ชัดแจ้ง เคารพและไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของผู้อื่น
8. ไม่คัดลอกหรือนำผลงานของตนเองที่เหมือนเดิม หรือเกือบเหมือนเดิม หรือนำมาเพียงบางส่วน กลับมาใช้อีกครั้งหนึ่ง โดยไม่มีการอ้างถึงผลงานเดิมของตน
9. ไม่กระทำการปกปิด บิดเบือน หรือทำให้ผิดไปจากความจริง โดยการตัดทอน หรือเพิ่มเติม หรือ ดัดแปลง ปรงแต่งแก้ไขข้อมูล ข้อความ หรือการปฏิบัติอื่นใดในกระบวนการวิจัยและรายงานข้อค้นพบจากการวิจัยเพื่อให้เป็นไปตามข้อสรุปที่นักวิจัยต้องการ
10. ไม่สร้างข้อมูลเท็จ โดยใช้ข้อมูลที่ไม่ได้เก็บรวบรวมมาจริง จงใจปั้นแต่งข้อมูลทำให้ผิดไปจากความจริงที่พบจากการวิจัย การหลีกเลี่ยงที่จะนำเสนอเรื่องหรือสิ่งต่าง ๆ ตามความเป็นจริง

ข้อ 7 บุคลากรมหาวิทยาลัยพึงมีจรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงานและหน่วยงานดังนี้

1. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริต เสมอภาค และปราศจากอคติ
2. ปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ มีจิตสำนึกที่ดีและรับผิดชอบต่อหน้าที่ เสียสละ
3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรอบคอบ รวดเร็ว โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ และมีความซื่อสัตย์ โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ

4. ดูแลรักษาและใช้ทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยอย่างประหยัดคุ้มค่า โดยระมัดระวังมิให้เสียหายหรือ สิ้นเปลืองเงินวิญญูชน จะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

5. ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัว แยกเรื่องส่วนตัวออกจากตำแหน่งหน้าที่ และไม่ใช้เวลา เงิน บุคลากร บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัยไปเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือผู้อื่น เว้นแต่จะได้รับอนุญาต

ข้อ 9 บุคลากรมหาวิทยาลัยพึงมีจรรยาบรรณต่อนักศึกษา ผู้รับบริการและสังคม ดังนี้

1. ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไป
2. ให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรือนักศึกษาและสังคมอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กริยาวาจาที่สุภาพ หากไม่สามารถให้บริการได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ควรชี้แจง เหตุผลและแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป
3. ละเว้นการเรียก รับ หรือยอมรับว่าทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้มาติดต่องาน หรือผู้ซึ่งอาจ ได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่นั้น
4. ละเว้นการล่วงละเมิดทางเพศ หรือมีความสัมพันธ์ทางเพศกับนักศึกษาซึ่งมิใช่คู่สมรสของตน โดยจะเป็นความยินยอมหรือไม่ก็ตาม รวมถึงการแสดงท่าทีที่สื่อถึงการล่วงละเมิดทางเพศต่อนักศึกษา ทั้งทางกาย และทางวาจาโดยเด็ดขาด
5. ละเว้นการเปิดเผยความลับของนักศึกษา หรือผู้รับบริการที่ได้จากการปฏิบัติหน้าที่ในประการที่อาจก่อให้เกิดความเสียหาย

สำหรับตำแหน่ง นักวิชาการคุณภาพ ควรมีจรรยาบรรณ / คุณธรรมจริยธรรมในการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ยึดมั่นในหลัก “อิทธิบาท 4” ประกอบด้วย
ฉันทะ : ความรักในงาน คือ พอใจกับงานที่ทำ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องชอบ และศรัทธาในงานที่ทำอยู่ และมีความสุขที่ได้ทำงานที่ได้รับมอบหมาย
วิริยะ : ความพากเพียร คือ ขยันหมั่นเพียรกับงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีความขยันหมั่นเพียรในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย หมั่นฝึกฝนตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
จิตตะ : ความเอาใจใส่ คือ ความเอาใจใส่รับผิดชอบงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีจิตใจ สมาธิจดจ่อต่องานที่ทำ รวมทั้งมีความรอบคอบและความรับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มสติกำลัง
วิมังสา : ความสอดส่องในเหตุและผล คือ การพินิจพิเคราะห์และใช้ปัญญาตรวจสอบงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำงานด้วยปัญญา รวมทั้งมีความเข้าใจในงานอย่างลึกซึ้ง ทั้งในด้านขั้นตอน และผลสำเร็จ
2. ยึดมั่นในหลัก “สังคหวัตถุ 4” ประกอบด้วย
ทาน : เกื้อกูลกันด้วยการให้ คือ การให้ การเสียสละ หรือ การเอื้อเฟื้อ แบ่งปันของๆตนเพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว ดังนั้น การทำงานจะต้องช่วยเหลือกัน แบ่งปันกัน ไม่เห็นแก่ตัว

ปิยวาจา : ใช้วาจาประสานไมตรี คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับกาลเทศะ ดังนั้น การทำงานร่วมกันจะต้องพูด ปรึกษาหารือกันโดยยึดหลัก 1) เว้นจากการพูดเท็จ 2) เว้นจากการพูดส่อเสียด 3) เว้นจากการพูดคำหยาบ และ 4) เว้นจากการพูดเพื่อเจ้อ และที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ จะต้องพูด เจริงจากันด้วยไมตรีและปรารถนาดีต่อกัน

อัตถจริยา : ร่วมสร้างสรรค์อุดมการณ์ คือ การสงเคราะห์ทุกชนิด หรือ การปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ดังนั้น การทำงานร่วมกันจะต้องช่วยเหลือกันด้วยกำลังกาย กำลังความคิด และกำลังทรัพย์

สมานัตตา : ร่วมทุกข์ร่วมสุขในทุกคราว คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอต้นเสมอปลาย ทำตนให้เป็นที่น่าเคารพนับถือ มีความมั่นคงในอารมณ์

3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ยึดมั่นในกฎระเบียบ ข้อบังคับ สามารถตรวจสอบได้ และต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ ชื่อเสียง เกียรติภูมิของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

4. มีความอดทน อดกลั้น ต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบจิตใจ อันจะเป็นผลเสียต่องานที่ปฏิบัติ

5. มีความตรงต่อเวลาในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพ การศึกษา วิทยาลัยศาสนศึกษา ได้รับความรู้ มีความเข้าใจ มีแนวทางในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงาน ประกันคุณภาพการศึกษา ตลอดจนนำความรู้ไปประยุกต์ใช้ในงานต่างๆ ได้ ซึ่งจากการปฏิบัติงานได้พบปัญหา และอุปสรรคจากการปฏิบัติงาน พร้อมเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. ปัญหาการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติ	
<p>ด้านผู้บริหาร</p> <p>ผู้บริหารยังไม่เห็นความสำคัญในการนำเกณฑ์ฯ ไปปฏิบัติอย่างจริงจัง ขาดการสื่อสารเพื่อสร้างความเข้าใจให้กับบุคลากรได้รับทราบ เข้าใจ และสามารถนำไปปฏิบัติได้ถูกต้อง</p>	<p>มหาวิทยาลัยควรกำหนดนโยบายให้ผู้บริหารทุกระดับเข้ารับการอบรมเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และนำไปสู่การปฏิบัติ โดยนำผลการประเมินไปปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>ด้านคณาจารย์</p> <p>บุคลากรสายวิชาการ มีภารกิจเรียนการสอน วิจัย บริการวิชาการ ไม่มีการจัดเก็บตัวชี้วัดและสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และมีอาจารย์จำนวนมากยังไม่ได้รับการอบรมให้มีความรู้ด้านเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ส่วนอาจารย์ที่ได้รับการอบรมแล้ว ก็ยังไม่ได้นำเอาเกณฑ์ไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ทุกส่วนงานควรกำหนดกลุ่มเป้าหมาย พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ตั้งแต่ผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง(รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี) ระดับต้น (หัวหน้างาน) คณาจารย์ และบุคลากรใหม่ โดยกำหนดไว้ในแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี 2. ส่งเสริมการจัดการความรู้ ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ยกย่อง เชิดชูให้รางวัล การศึกษาดูงานที่เป็นเลิศด้านการจัดการศึกษา เพื่อสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานร่วมกัน 3. ส่วนงานควรกำหนดตัวชี้วัดการประเมินผลการปฏิบัติงานในข้อตกลงการปฏิบัติงาน โดยเชื่อมโยงกับผลงานที่สัมพันธ์กับเกณฑ์ฯ เช่น ในด้านการพัฒนางาน บุคลากรที่รับผิดชอบตัวชี้วัดต้องส่งข้อมูลตัวชี้วัด ในหมวดผลลัพธ์ครบถ้วน ภายในเวลาที่กำหนด การพัฒนางานตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ เป็นต้น เพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนเงินเดือน 4. ส่วนงานควรกำหนดแนวปฏิบัติ /นโยบายที่ชัดเจนในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปใช้ในการปฏิบัติงานในด้านใดบ้าง เพื่อบุคลากรจะได้รับทราบทิศทางการดำเนินงาน
<p>ด้านบุคลากร</p> <p>บุคลากรส่วนใหญ่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเกณฑ์ฯ การรับรู้แบบ top down ทำให้ไม่สามารถนำเกณฑ์ฯ ไปสู่การปฏิบัติได้อย่างเป็นรูปธรรม บุคลากรคิดว่าไม่ใช่ งานของตนเองเป็นงานของผู้บริหาร อีกทั้งการเปลี่ยนผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด ทำให้ขาดความต่อเนื่องการดำเนินงาน</p>	

ปัญหา/อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
2. ปัญหาการจัดเก็บข้อมูล	
<p>2.1 การจัดเก็บข้อมูล /สารสนเทศ เอกสารหลักฐาน ยังไม่เป็นระบบและไม่ต่อเนื่อง</p>	<p>1. ส่วนงานพิจารณากำหนดให้บุคลากรทุกคนจัดเก็บข้อมูลที่รับผิดชอบตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบ จัดทำเป็นสารสนเทศรายไตรมาส / รายปี กำกับดูแลโดยหัวหน้างาน เมื่อสิ้นสุดการดำเนินงาน เช่น ปีการศึกษา ปีงบประมาณ หรือปีปฏิทิน</p> <p>2. ส่วนงานมอบหมายหน่วยพัฒนาคุณภาพ เป็นผู้รับผิดชอบหลัก จัดทำข้อมูลสารสนเทศระดับส่วนงาน ทำหน้าที่ประสานงานกับหน่วยงานภายใน ในการขอข้อมูล เอกสารหลักฐาน โดยกำหนดเป็นแผนการดำเนินงานอย่างชัดเจนและเป็นทางการ โดยจัดทำเป็นหนังสือลงนามโดยคณบดี ประกอบด้วย ขอข้อมูลเรื่องใด กำหนดการส่ง ใครเป็นผู้รับผิดชอบ และติดตามข้อมูลในการประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ/คณะกรรมการประจำส่วนงาน เพื่อติดตามและรับทราบปัญหาการดำเนินงานจากทุกฝ่าย</p>
<p>2.2 บุคลากรที่รับผิดชอบข้อมูล ไม่เห็นความสำคัญของการจัดเก็บข้อมูล และไม่มีส่วนร่วมการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพระดับส่วนงาน</p>	<p>ผู้บริหารส่งเสริมให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพร่วมกัน กำหนดกระบวนการทำงาน ความรับผิดชอบผู้จัดเก็บข้อมูล โดยระบุข้อมูลที่ต้องการ และจัดเก็บข้อมูลอย่างชัดเจน เพื่อประโยชน์ทั้งต่องานที่รับผิดชอบในการพัฒนางาน และประโยชน์ต่อองค์กร ในการนำข้อมูลเหล่านั้นมาพิจารณาประกอบการตัดสินใจ พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น</p>

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาจากกรณีศึกษาที่ผ่านมา ดังนี้

1. บุคลากรขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายใน

วิทยาลัยสาสนศึกษา แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ผู้บริหาร หัวหน้างาน ผู้แทนจากหน่วยงาน และหน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่เลขานุการคณะกรรมการฯ การดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า บุคลากรยังขาดการมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพการศึกษาภายในร่วมกัน ซึ่งอาจเป็นเพราะบุคลากรขาดความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) และบุคลากรให้ความสำคัญกับภาระงานหลักมากกว่า จึงส่งผลต่อการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพ โดยภาพรวม เช่น การมีส่วนร่วมในการคิดวิเคราะห์พัฒนา ปรับปรุงการดำเนินงานภายหลังได้รับรายงานผลการตรวจประเมิน การจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การวิเคราะห์ตัวชี้วัดเพื่อรวบรวมผลงานการดำเนินงาน การรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น การจัดเก็บข้อมูลตามพันธกิจ เป็นต้น ผู้จัดทำจึงขอเสนอแนวทางพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

1.1 กำหนดนโยบายที่ชัดเจนในการนำเกณฑ์ EdPEX ไปใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานตามพันธกิจที่สำคัญ

1.2 ส่งเสริมความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์ EdPEX เครื่องมือพัฒนาการดำเนินงานในรูปแบบต่างๆ แก่บุคลากรทุกระดับผ่านกิจกรรมที่หลากหลาย เช่น อบรม การประชุมกลุ่มย่อย การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

1.3 กำหนดเป้าหมาย ทิศทางการพัฒนาและโครงการต่างๆ โดยทีมบริหาร

1.4 เชื่อมโยงโครงการตามเป้าหมายของส่วนงานลงสู่หน่วยงานทุกภาคส่วน

1.5 การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างหน่วยงาน

2. บุคลากรไม่เห็นความสำคัญของการเก็บข้อมูล สารสนเทศในหน้าที่ความรับผิดชอบ

ข้อมูลสารสนเทศที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันสมัยถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญของการพัฒนาคุณภาพ เพราะเป็นเครื่องมือประกอบการตัดสินใจเพื่อนำไปใช้พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน หน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่รวบรวม ข้อมูลสารสนเทศจากทุกหน่วยงานภายในตามพันธกิจหลักที่สำคัญ คือ พันธกิจการศึกษา พันธกิจการวิจัย และพันธกิจบริการวิชาการ การดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่า ผู้รับผิดชอบข้อมูลสารสนเทศตามพันธกิจ ยังไม่เห็นความสำคัญของการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ไม่มีการวิเคราะห์และสรุปผล เพื่อเป็นสารสนเทศที่พร้อมใช้งาน และไม่ทราบว่าควรมีข้อมูลแบบใด จึงเก็บข้อมูลเป็นข้อมูลดิบ ดังนั้นเมื่อหน่วยพัฒนาคุณภาพ ขอความร่วมมือข้อมูลสารสนเทศเพื่อประกอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง จึงส่งผลกระทบต่อการทำงาน ทำให้ล่าช้า และบางกรณีหน่วยพัฒนาคุณภาพจะต้องเป็นผู้วิเคราะห์ข้อมูลเหล่านั้นเอง เช่น

- ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการจบการศึกษา : ผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลเฉพาะผู้สำเร็จการศึกษาในแต่ละปีการศึกษาเท่านั้น ไม่มีการเก็บข้อมูลจำนวนปีที่สำเร็จการศึกษา โดยเฉพาะหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา ที่ผู้สำเร็จการศึกษาจบการศึกษาไม่พร้อมกัน

- อัตรารายวิชาของหลักสูตรที่นักศึกษาพึงพอใจ > 4.00 : ผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลเฉพาะผลการประเมินแต่ละรายวิชาในแต่ละภาคการศึกษาเท่านั้น ไม่มีการวิเคราะห์ผลการประเมินเป็นภาพรวมทั้งปีการศึกษา ไม่มีการเก็บข้อมูลที่เป็นมาตรฐานของการดำเนินงาน เพื่อให้สามารถตั้งเป้าหมายที่สูงขึ้น

- อัตราการใช้งบประมาณเมื่อเทียบกับเป้าหมาย : ผู้รับผิดชอบเก็บข้อมูลเฉพาะค่าใช้จ่ายที่ได้รับการจัดสรรทั้งจากเงินงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้ โดยไม่มีการตั้งเป้าหมายการใช้งบประมาณ เพื่อใช้งบประมาณอย่างคุ้มค่า

ผู้จัดทำจึงขอเสนอแนวทางพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนี้

2.1 ส่งเสริมบุคลากรให้เห็นความสำคัญและความจำเป็นที่จะต้องมีการเก็บข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง ครบถ้วน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างรวดเร็ว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

2.2 แต่ละหน่วยงานร่วมมือกันออกแบบ รวบรวม วิเคราะห์ สรุป และจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญ

2.3 ส่วนงานพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้เป็นเครื่องมือช่วยและสนับสนุนการจัดการสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. ส่วนงานควรพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ เพื่อให้รับรู้โดยทั่วกัน โดยกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการอบรมโดยเฉพาะกลุ่มผู้บริหารระดับสูง ระดับกลาง ระดับต้น คณาจารย์ และบุคลากรใหม่
2. ส่วนงานควรพิจารณานำผลการตรวจประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการตรวจประเมิน มาจัดทำเป็นแผนปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. ส่วนงานควรพิจารณากำหนดตัวชี้วัดที่สำคัญเชื่อมโยงกับข้อตกลงการปฏิบัติงานรายบุคคล (PA) เพื่อให้เกิดผลการดำเนินงานที่เป็นรูปธรรม ประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ผลการดำเนินงาน หรือความดีความชอบรายบุคคล เพื่อเป็นแรงจูงใจการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2559). รายงานประจำปีมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปี 2559.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2542). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542. กรุงเทพฯ.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2561). กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561. กรุงเทพฯ.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2547). หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ฉบับปรับปรุง. กรุงเทพฯ
- สำนักงานคณะกรรมการการประถมศึกษาแห่งชาติ. (2540). รายงานการวิจัยการประเมินมาตรฐานโรงเรียนประถมศึกษา ปีการศึกษา 2538. (กรุงเทพฯ : ศุภสภาลาดพร้าว).
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557. (กรุงเทพฯ : พิมพ์ที่ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์).
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2562). ผลงาน สมศ.2019 ก้าวข้ามขีดจำกัด ขับเคลื่อนงานประเมิน.
- สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2562). เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2563-2564. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ตะวันออก จำกัด (มหาชน).
- สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2554). การประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553. (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย).
- อุทุมพร จามรมาน. (2543). เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเรื่องการประกันคุณภาพ การศึกษา ระดับพื้นฐาน ของสถาบันพัฒนาคุณภาพวิชาการ: เอกสารอัดสำเนา.