



## คู่มือปฏิบัติงานเรื่อง

การเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน

ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

วิทยาลัยศาสนศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

โดย

นางศยามา ศรีมยุรา

นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ

งานบริหารทั่วไป สำนักงานคณบดี

วิทยาลัยศาสนศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล

## คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงานเรื่อง “การเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ ส่วนงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) วิทยาลัยศาสนศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล” จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ ได้รับทราบกระบวนการ ขั้นตอนการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่าง ถูกต้อง ตามแนวทางของมหาวิทยาลัยมหิดล อีกทั้งยังเป็นประโยชน์ต่อบุคลากรในกรณีที่มีการสลับหมุนเวียน หน้าที่ความรับผิดชอบ ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง

ผู้จัดทำ ขอกราบขอบพระคุณ คณะผู้บริหารวิทยาลัยศาสนศึกษา ที่ให้การสนับสนุนและคำแนะนำในการ จัดทำคู่มือฉบับนี้

นางศยามา ศรมยุรา  
นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ

## สารบัญ

		หน้า
บทที่ 1	บทนำ	
	ความเป็นมา และความสำคัญ	1
	วัตถุประสงค์	2
	ขอบเขต	2
	นิยามศัพท์เฉพาะ	2
บทที่ 2	บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	
	บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	3
	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3
	โครงสร้างการบริหารงาน	3
บทที่ 3	หลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติและเงื่อนไข	
	หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	6
	วิธีการปฏิบัติงาน	7
	เงื่อนไข / กฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง	7
	แนวคิด	8
บทที่ 4	เทคนิคในการปฏิบัติงาน	
	กิจกรรม / แผนปฏิบัติงาน	38
	ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	38
	วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	55
	จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน	55
บทที่ 5	ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน	
	ปัญหาอุปสรรค แนวทางแก้ไขในการปฏิบัติงาน	58
	ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา	59
	ข้อเสนอแนะอื่นๆ	60

## สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหาร วิทยาลัยศาสนศึกษา	4
ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานพัฒนาคุณภาพ	5
ภาพที่ 3 บทบาทของค่านิยมและแนวคิดหลักต่อกระบวนการและผลลัพธ์ของเกณฑ์	19
ภาพที่ 4 กรอบของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ : มุมมองเชิงระบบ	19
ภาพที่ 5 รูปแบบหัวข้อของเกณฑ์	21
ภาพที่ 6 กระบวนการรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยศาสนศึกษา	38
ภาพที่ 7 ขั้นตอนการดำเนินงานก่อนตรวจประเมิน	48
ภาพที่ 8 ขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างตรวจประเมิน	51
ภาพที่ 9 ขั้นตอนการดำเนินงานหลังการตรวจประเมิน	54

## สารบัญญภาพ

	หน้า
ตารางที่ 1 หัวข้อและประเด็นพิจารณาของเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)	22
ตารางที่ 2 ตัวอย่างการรวบรวมข้อมูลสารสนเทศตัวชี้วัดตามพันธกิจ	39
ตารางที่ 3 ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ	42
ตารางที่ 4 ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจ การตรวจประเมินคุณภาพ ตามเกณฑ์ EdPEX	51
ตารางที่ 5 ตัวอย่างแผนปรับปรุงการดำเนินงาน	53

## บทนำ

### ความเป็นมา และความสำคัญ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการการจัดการศึกษาในเรื่องคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ในหมวด 6 ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อเป็นกลไกในการรักษามาตรฐานและคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา ซึ่งการประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษา ให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพมาตรฐานที่กำหนดโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายใน เสนอต่อหน่วยงานสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ตามประกาศคณะกรรมการการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 ให้สถานศึกษามีอิสระในการเลือกระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ซึ่งระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เลือกใช้อาจเป็นระบบที่คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น หรือเป็นที่ยอมรับในระดับสากล เช่น เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หรือเป็นระบบที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้น โดยความเห็นชอบของสถาบัน และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ

มหาวิทยาลัยมหิดล ได้นำเกณฑ์พัฒนาคุณภาพที่เป็นสากลมาใช้พัฒนามหาวิทยาลัย โดยปรับจากระบบคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล (Mahidol University Quality Development : MUQD) เปลี่ยนมาใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 วิทยาลัยศาสนศึกษา ในฐานะส่วนงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหิดล ได้เข้าสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ในปี พ.ศ.2557 และเริ่มกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ระดับส่วนงาน โดยคณะกรรมการตรวจประเมินที่ได้รับแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยมหิดล ในปี พ.ศ.2558

การประเมินคุณภาพภายใน ถือเป็นกระบวนการที่สำคัญของระบบการประกันคุณภาพภายใน เนื่องจากเป็นกระบวนการตรวจสอบ ประเมินคุณภาพ การให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ส่วนงานเพื่อเป็นข้อมูลนำไปวางแผน พัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ดังนั้นส่วนงานจึงต้องเตรียมความพร้อมรองรับการประเมินดังกล่าวซึ่งดำเนินการอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี จากความสำคัญดังกล่าว ผู้จัดทำจึงได้จัดทำ คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง “การเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ

ดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)” วิทยาลัยศาสนศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อให้หน่วยงานภายในรับทราบ แนวทาง ขั้นตอนการดำเนินงาน สามารถดำเนินงานได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง ตั้งแต่ก่อนการตรวจประเมิน ระหว่างการตรวจประเมิน และหลังการตรวจประเมิน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### **วัตถุประสงค์**

1. เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในกระบวนการ ขั้นตอนการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามแนวทางของมหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานแทนกัน ในกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถปฏิบัติงานได้ หรือมีการหมุนเวียน การปฏิบัติงาน

### **ขอบเขต**

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง “การเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ ส่วนงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)” วิทยาลัยศาสนศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล เป็นการตรวจประเมินภายในระดับส่วนงาน ประกอบด้วย ขั้นตอนการรับการตรวจประเมิน 3 ขั้นตอน คือ (1) ก่อนตรวจประเมิน (2) ระหว่างตรวจประเมิน และ (3) หลังการตรวจประเมิน

### **นิยามศัพท์**

การรับการตรวจประเมิน หมายถึง กระบวนการรับการตรวจประเมิน 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย ก่อนตรวจประเมิน ระหว่างตรวจประเมิน และหลังการตรวจประเมิน

กรรมการตรวจประเมิน หมายถึง ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งเป็นคณะกรรมการตรวจประเมินตามคำสั่ง มหาวิทยาลัยมหิดล

การตรวจประเมิน หมายถึง การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพ การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

## บทที่ 2

### บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ ผู้จัดทำได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งนักวิชาการพัฒนาคุณภาพ ลักษณะการปฏิบัติงาน ตลอดจนโครงสร้างการบริหารจัดการ ซึ่งจะอธิบายตามหัวข้อดังนี้

#### บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ จึงมีหน้าที่หลักในการประสานงานจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสู่การปฏิบัติในทุกหน่วยงาน การประกันคุณภาพระดับหลักสูตรไปจนถึงระดับส่วนงาน ตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลและวิทยาลัยศาสนศึกษา ตลอดจนเตรียมพร้อมรับการประเมินคุณภาพทั้งจากภายในและภายนอก ทั้งนี้ให้มีการตรวจติดตามและประเมินผลการดำเนินงานคุณภาพการศึกษาตามภารกิจหลักในทุกระดับ โดยมุ่งเน้นให้มีระบบและกลไกหลักในการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ

สำหรับการเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ระดับส่วนงาน นักวิชาการพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่หลักที่สำคัญ คือ การประสานงานการตรวจประเมินคุณภาพระหว่างกองพัฒนาคุณภาพ และหน่วยงานภายในวิทยาลัยศาสนศึกษา ให้ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยตามแนวทางของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยมีขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอน คือ (1) ก่อนตรวจประเมิน (2) ระหว่างตรวจประเมิน และ (3) หลังการตรวจประเมิน

#### ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

นักวิชาการพัฒนาคุณภาพของส่วนงาน เป็นผู้ประสานงานหลักในการรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน ตั้งแต่การวางแผนรับการตรวจประเมิน การติดตามข้อมูลสารสนเทศจากหน่วยงานภายใน การจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ การจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารประกอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง การวิเคราะห์สรุปผลการตรวจประเมิน และการพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน

#### โครงสร้างการบริหาร วิทยาลัยศาสนศึกษา

คณบดีเป็นผู้บริหารร่วมกับคณะกรรมการประจำในฐานะกำกับดูแลการดำเนินงานและให้คำแนะนำเชิงนโยบายแก่คณบดี มีโครงสร้างการบริหาร ประกอบด้วย สาขาวิชาศาสนศึกษา และ 6 งานหลัก คือ งานบริหารทั่วไป งานนโยบายและแผน วิจัยและบริการวิชาการ งานโสตทัศนอุปกรณ์และเทคโนโลยีสารสนเทศ งานกิจการนักศึกษา งานบริการการศึกษา งานคลังและพัสดุ และงานน้ำทองสิกขาลัย ภายใต้การกำกับดูแลของวิทยาลัยศาสนศึกษา

หน่วยพัฒนาคุณภาพการศึกษา เป็นหน่วยงานในสังกัดงานบริหารทั่วไป มีภารกิจหลักในการควบคุมติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานสอดคล้องกับนโยบายคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดลและวิทยาลัยศาสนศึกษา มีโครงสร้างการบริหารงาน (ภาพที่ 1)

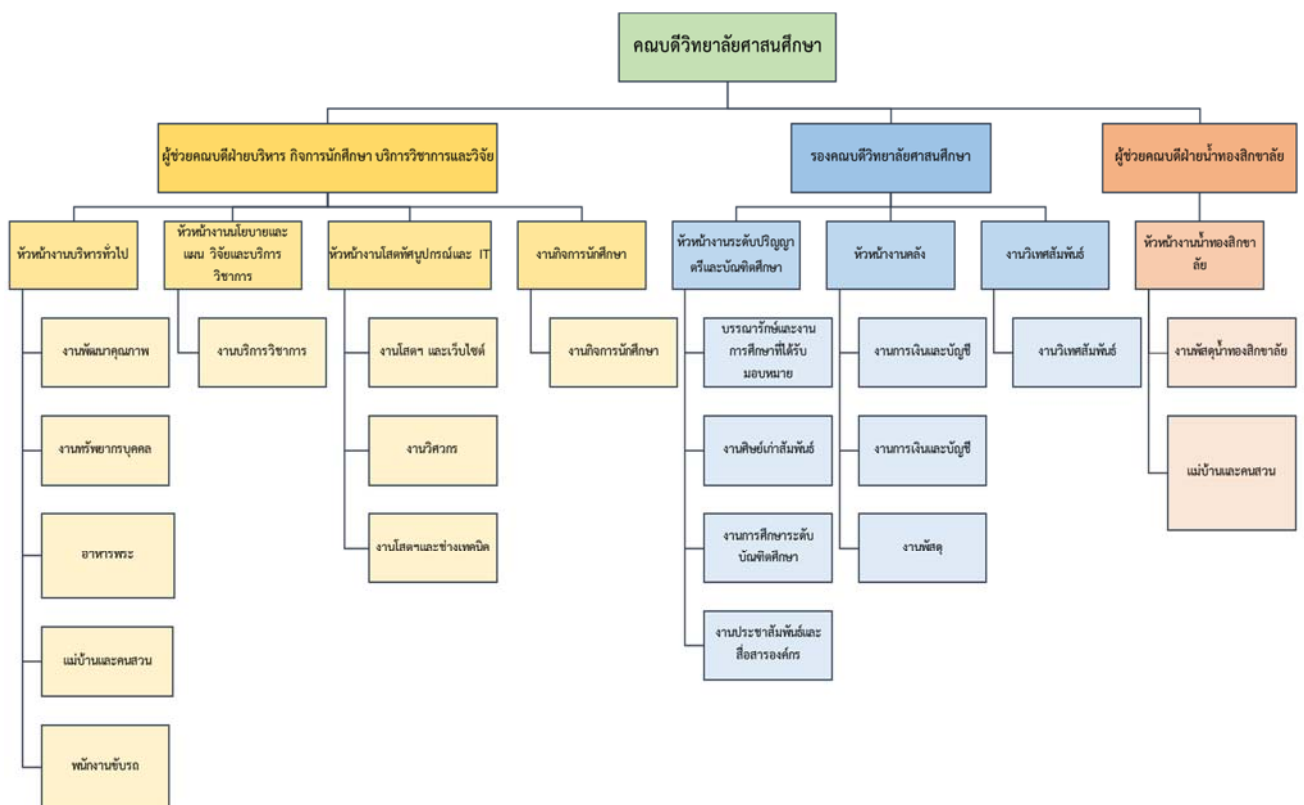


## โครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา

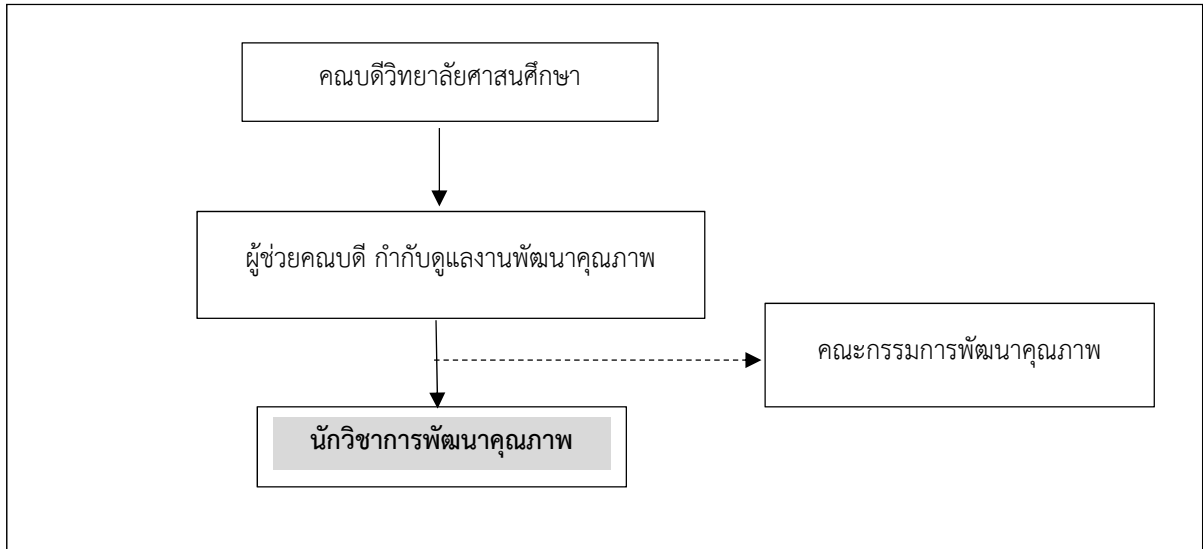
วิทยาลัยศาสนศึกษา มอบหมายผู้ช่วยคณบดี กำกับดูแลงานพัฒนาคุณภาพ และแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี ผู้ช่วยคณบดี หัวหน้างาน และผู้แทนจากบุคลากรทุกหน่วยงาน เป็นกรรมการ โดยหน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่เป็นเลขานุการคณะกรรมการฯ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้ (ภาพที่ 2)

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 ผู้จัดทำได้กล่าวถึงหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติงาน กฎระเบียบ แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งจะอธิบายตามหัวข้อดังนี้

### หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ดำเนินงานตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นในเรื่องคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา ในหมวด 6 ว่าด้วย **มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา** มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด และตามประกาศ เรื่อง 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 ที่เกี่ยวข้องและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายใน
- (3) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเลือกใช้ อาจเป็นระบบที่ คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น หรือเป็นระบบซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับสากลที่ สามารถประกันคุณภาพได้ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน หรือเป็นระบบที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พัฒนาขึ้นเอง โดยความเห็นชอบของสภาสถาบัน และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ แต่ทั้งนี้ไม่ว่าใช้ระบบประกันคุณภาพใดๆ ต้องรายงานผลการประกัน คุณภาพภายในต่อต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณะ

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว มหาวิทยาลัยมหิดล จึงกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ/ส่วนงาน โดยใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance - EdPEX) ตั้งแต่ปี พ.ศ.2553 และวิทยาลัยศาสนศึกษา ในฐานะที่เป็นส่วนงานหนึ่งใน มหาวิทยาลัยมหิดล ได้เปลี่ยนระบบคุณภาพจากระบบมหาวิทยาลัยมหิดล (MUQD) มาใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557

ตามนโยบายมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและเป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ซึ่งวิทยาลัยศาสนศึกษา ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ระดับส่วนงาน โดยใช้เกณฑ์ดังกล่าว ในปี พ.ศ.2558

## วิธีการปฏิบัติงาน

การตรวจประเมินคุณภาพภายใน เป็นกระบวนการหนึ่งในระบบการประกันคุณภาพภายใน ระดับส่วนงาน ดำเนินการโดยคณะกรรมการตรวจประเมินที่ได้รับแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยมหิดล ที่เป็นผู้ผ่านการอบรมหลักสูตรผู้ตรวจประเมินของมหาวิทยาลัย ด้วยเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) โดยส่วนงานจะต้องเตรียมการรับการตรวจประเมิน 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) ก่อนตรวจประเมิน (2) ระหว่างตรวจประเมิน และ (3) หลังการตรวจประเมิน ดังรายละเอียดในบทที่ 4

## 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. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2561
4. ประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษา (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2558
5. กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561
6. ประกาศคณะกรรมการการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557
7. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
8. คู่มือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
9. คู่มือเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ฉบับปี 2563-2564 ของสำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ

## แนวคิด

ผู้จัดทำ ได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพ ซึ่งเป็นกระบวนการหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังนี้

1. กฎหมาย ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง
2. ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษา
3. วัตถุประสงค์การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา
4. ความหมาย / ความสำคัญการตรวจประเมิน
5. ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา
6. เกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ
7. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยศาสนศึกษา

### 1. กฎหมาย ระเบียบ ประกาศที่เกี่ยวข้อง

1.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา อันนำไปสู่การกำหนดให้มีมาตรฐานการศึกษา โดยกล่าวถึง มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพทางการศึกษา

มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง

มาตรา 48 ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

มาตรา 49 ให้สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์กรมหาชน ทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาให้มีการตรวจสอบคุณภาพ โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้

ให้มีการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

ดังนั้น สถานศึกษาทุกระดับจะต้องดำเนินการประกันคุณภาพ โดยสถานศึกษาต้องดำเนินการประกันคุณภาพภายในก่อน เพื่อเป็นการประเมินตนเองและตรวจสอบ ทบทวน ปรับปรุงคุณภาพการศึกษาของตนเอง เพื่อที่จะรองรับการประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพทางการศึกษา

## 1.2 กฎกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561

ข้อ 3 ให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี

เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามวรรคหนึ่งเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษามีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และแนะนำสถานศึกษา เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

## 1.3 ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.2561 กำหนดมาตรฐาน 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 มีความสามารถในการ บูรณาการศาสตร์ต่างๆ เพื่อพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาสังคม มีคุณลักษณะความเป็นผู้ประกอบการ รู้เท่าทันการเปลี่ยนแปลงของสังคมและของโลก สามารถสร้างโอกาสและเพิ่มมูลค่าให้กับตนเอง ชุมชน สังคม และประเทศ

(1.3) เป็นพลเมืองที่เข้มแข็ง มีความกล้าหาญทางจริยธรรม ยึดมั่นในความถูกต้อง รู้คุณค่า และรักความเป็นไทย ร่วมมือรวมพลังเพื่อสร้างสรรค์การพัฒนาและเสริมสร้างสันติสุข อย่างยั่งยืนทั้งในระดับ ครอบครัว ชุมชน สังคม และประชาคมโลก

### (2) มาตรฐานที่ 2 ด้านการวิจัยและนวัตกรรม

สถาบันอุดมศึกษามีผลงานวิจัยที่เป็นการสร้างและประยุกต์ใช้องค์ความรู้ใหม่ สร้างสรรค์ นวัตกรรมหรือทรัพย์สินทางปัญญา ที่เชื่อมโยงกับสภาพเศรษฐกิจ สังคม ศิลปวัฒนธรรม หรือสิ่งแวดล้อม ตามศักยภาพและอัตลักษณ์ของประเภทสถาบัน มีเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา องค์กรภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศ ผลงานวิจัยและนวัตกรรมตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ ความต้องการจำเป็นของสังคม ชุมชน ภาครัฐและเอกชน และประเทศ ผลลัพธ์ของการวิจัยและนวัตกรรมมีผลกระทบสูงต่อการพัฒนาผู้เรียน การสร้างคุณภาพชีวิต หรือการสร้างโอกาสมูลค่าเพิ่ม และขีดความสามารถของประเทศในการแข่งขันระดับนานาชาติ

(3) มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการวิชาการ

สถาบันอุดมศึกษาให้บริการวิชาการเหมาะสม สอดคล้องกับบริบทและตอบสนองความต้องการ ของท้องถิ่น ชุมชน และสังคม ตามระดับความเชี่ยวชาญและอัตลักษณ์ของประเภทสถาบัน โดยมีการบริหารจัดการที่ประสานความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐและภาคเอกชน ทั้งในและต่างประเทศ และมีความโปร่งใส ชัดเจน และตรวจสอบได้ ผลลัพธ์ของการบริการวิชาการนำไปสู่การเสริมสร้างความเข้มแข็งและความยั่งยืนของผู้เรียน ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ

(4) มาตรฐานที่ 4 ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย

สถาบันอุดมศึกษามีการจัดการเรียนรู้ การวิจัย หรือการบริการวิชาการซึ่งนำไปสู่การสืบสาน การสร้างความรู้ความเข้าใจในศิลปวัฒนธรรม การปรับและประยุกต์ใช้ศิลปวัฒนธรรมทั้งของไทย และต่างประเทศอย่างเหมาะสม ตามศักยภาพและอัตลักษณ์ของประเภทสถาบัน ผลลัพธ์ของการจัดการด้านศิลปวัฒนธรรมทำให้เกิดความภาคภูมิใจในความเป็นไทย หรือการสร้างโอกาสและมูลค่าเพิ่มให้กับผู้เรียน ชุมชน สังคม และประเทศชาติ

(5) มาตรฐานที่ 5 ด้านการบริหารจัดการ

(5.1) สถาบันอุดมศึกษามีหลักสูตรและการจัดการเรียนรู้ที่เน้นการพัฒนาผู้เรียนแบบบูรณาการเพื่อให้มีคุณลักษณะอันพึงประสงค์ ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติและความต้องการที่หลากหลายของประเทศ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของชุมชน สังคม สถานประกอบการ ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน

(5.2) สถาบันอุดมศึกษามีการบริหารงานตามพันธกิจและวิสัยทัศน์ของสถาบันอุดมศึกษา ตลอดจนมีการบริหารจัดการบุคลากรและทรัพยากรการเรียนรู้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล คำนึงถึงความหลากหลายและความเป็นอิสระทางวิชาการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ยืดหยุ่นคล่องตัว โปร่งใสและตรวจสอบได้

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

1.4 ประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ข้อ 2 ระบุให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการเลือกพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการ และควรมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ซึ่งระบบการประกันคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาเลือกใช้ อาจเป็นระบบที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้น หรือเป็นระบบที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลที่สามารถประกันคุณภาพได้ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เช่น

ระบบ AUN-QA หรือระบบ EdPEX หรือเป็นระบบที่สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาขึ้น ทั้งนี้ต้องผ่านการพิจารณาจากสภาสถาบันและเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ

## 2. ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษา

อุทุมพร จามรมาน (2545 : 2) ให้ความหมายการประกันคุณภาพ หมายถึง การที่ระบุความชัดเจนในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย ตลอดจนวิธีปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพ

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2545 ข : 9) ให้ความหมายการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง กระบวนการที่บุคลากรทุกฝ่ายในสถานศึกษา ร่วมกันวางแผน กำหนดเป้าหมาย และวิธีการลงมือทำตามแผนในทุกขั้นตอน มีการบันทึกข้อมูล เพื่อร่วมกันตรวจสอบผลงาน หากจุดที่ต้องปรับปรุง แล้วร่วมกันปรับปรุงแผนนั้น โดยมุ่งหวังให้มีประสิทธิภาพในการบริหารจัดการสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพของผู้เรียนเป็นสำคัญ

กระทรวงศึกษาธิการ (2546 : 3) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้ให้ความหมายของระบบการประกันคุณภาพภายใน หมายถึง ระบบการประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาจากภายใน โดยบุคลากรของสถานศึกษานั้น โดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (2547: 6) ให้คำจำกัดความการประกันคุณภาพการศึกษาว่า การดำเนินกิจกรรมและภารกิจต่างๆ ทั้งด้านวิชาการและการบริหาร /การจัดการ เพื่อสร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษาทั้งผู้รับบริการโดยตรง คือผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม คือสถานประกอบการ ประชาชนและสังคม

สรุปได้ว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ มีความต่อเนื่อง ซึ่งเป็นการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษาตามแผนงานที่กำหนดของทุกหน่วยงาน โดยยึดหลักการมีส่วนร่วม เพื่อร่วมพัฒนาคุณภาพผู้เรียน โดยกำหนดเป้าหมาย แนวทางปฏิบัติ กำกับติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน ปรับปรุงการจัดการศึกษา เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าจะได้ผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพตามลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการศึกษาที่กำหนด

## 3. วัตถุประสงค์การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2558: 11) สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้สถาบันพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์ และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบดังกล่าวเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พรบ. และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานระดับและนานาชาติ



2. เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะวิชา หรือหน่วยงาน เทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่างๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
3. เพื่อให้หลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของ ตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย และเป้าประสงค์
4. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการ ดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับขีดความสามารถของ สถาบัน
5. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษา สามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานตามที่กำหนด
6. เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่ จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

#### 4. ความหมาย ความสำคัญของการประเมิน

สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ (2524: 1) ให้ความหมายว่า กระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งของ หรือการกระทำใดๆ โดยเปรียบเทียบส่วนประกอบการกับเกณฑ์มาตรฐาน อีกนัยหนึ่งการประเมิน เป็นกระบวนการให้ได้มาซึ่งสารสนเทศสำหรับการตัดสินคุณค่าของโปรแกรมการศึกษา ผลิตผลกระบวนการ จุดมุ่งหมายของโครงการ หรือโปรแกรม หรือทางเลือกต่างๆ ที่ออกแบบเพื่อนำไปปฏิบัติให้บรรลุจุดมุ่งหมาย จุดเน้นของการประเมินคือ การเก็บรวบรวมและการวิเคราะห์ข้อมูลอย่างเป็นระบบเพื่อให้ได้สารสนเทศเพื่อตัดสินคุณค่าของสิ่งหนึ่ง โดยเฉพาะผลการประเมินมีความเฉพาะสูงมากที่แตกต่างกับผลการวิจัยที่จะมีความเป็นสากลสูง

สมคิด พรหมจ้อย (2542 : 29) ให้ความหมายการประเมินว่า เป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ เพื่อช่วยให้ผู้บริหารตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพสูง เป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการ หรือแผนงานนั้นๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด การประเมินผลเป็นกระบวนการบ่งชี้ถึงคุณค่าของโครงการ/แผนงาน กล่าวคือ โครงการ/แผนงาน ที่ได้ดำเนินการไปแล้ว ได้ผลตามวัตถุประสงค์ของโครงการและแผนงานหรือไม่เพียงใด สามารถทำได้ทั้งการประเมินก่อนเริ่มโครงการ การประเมินขณะที่แผนงาน/โครงการ กำลังดำเนินอยู่และการประเมินผล แผนงาน/โครงการ หลังจากดำเนินงานสิ้นสุดลง

สำราญ มีแจ้ง (2544 : 15-16) ได้สรุป การประเมิน เป็นการเปรียบเทียบคุณค่าและการตัดสินใจ โดยรวบรวมความหมายการประเมิน ดังนี้

1. การประเมิน คือ การประมาณคุณค่าของงานทางการศึกษา เช่น หลักสูตร กระบวนการสอน
2. การประเมิน คือ การพิจารณาตัดสินคุณภาพ ว่าคุ้มค่ากับสิ่งที่ลงทุนไปหรือไม่ ในทางการศึกษา คือ การพิจารณาคุณค่าของการลงทุนทางการศึกษา
3. การประเมิน เท่ากับ ผลการตัดสินเปรียบเทียบ เท่ากับ สัดส่วนของข้อมูลจากผลงานจริงต่อข้อมูลจากผลงานที่พึงปรารถนา

4. การประเมิน คือ กระบวนการที่ช่วยตัดสินใจ ได้แก่การเลือกสาระบางอย่าง การรวบรวมสาระ การวิเคราะห์สาระแล้วรายงานสรุปผลให้ผู้มีหน้าที่ตัดสินใจเลือก

5. การประเมิน คือ กระบวนการประมาณค่า ซึ่งเกี่ยวข้องกับการยอมรับคุณค่าเฉพาะบางอย่าง และใช้เครื่องมือสังเกตหลายแบบเป็นพื้นฐานการตัดสินใจคุณค่า

6. การประเมิน คือ การรวบรวมข้อมูลหรือหลักฐานสำหรับการตัดสินใจ และตรวจสอบกับนโยบาย และคุณค่าที่ใช้เป็นพื้นฐาน

7. การประเมิน คือ ขบวนการพิจารณาค่า หรือจำนวนของสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยใช้เกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

ไทเลอร์ (อ้างถึงในพระมหาโตนด 2558 : 13) สรุปความหมายการประเมินว่า หมายถึง การเปรียบเทียบสิ่งที่ผู้เรียนสามารถกระทำได้จริง หลังจากที่ได้จัดการเรียนการสอนแล้วกับวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม ซึ่งได้กำหนดไว้ก่อนที่จะจัดการเรียนการสอน

โปรวัส (อ้างถึงในพระมหาโตนด 2558 : 13) ให้คำนิยามว่า การประเมิน คือ การกำหนดเกณฑ์มาตรฐานและการค้นหาช่องว่างระหว่างสถานะที่เป็นจริงกับเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด เพื่อใช้ภาวะดังกล่าวนี้เป็นตัวชี้หรือข้อบกพร่องของกิจกรรมหรือโครงการ

สตัฟเฟิลบีม (อ้างถึงในพระมหาโตนด จำปาทอง 2558 : 13) การประเมิน หมายถึง กระบวนการรวบรวมและเตรียมข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ซึ่งจะช่วยการตัดสินใจที่ดีที่สุดสำหรับทางเลือกที่เป็นไปได้หลายๆทาง และให้ความหมายย่อยของการประเมินไว้อีก 2 ความหมาย คือ 1) การประเมินในความหมายของการวัดผล เป็นการประเมินที่ได้พัฒนาขึ้น ตามหลักการทางวิทยาศาสตร์ของกรวัด โดยเน้นความเป็นปรนัย ความเที่ยงตรงของการวัด ความเป็นมาตรฐานของเครื่องมือการวัดและการตีความหมายจากคะแนนที่วัดได้ 2) การประเมิน ในความหมายของการวิจัย เป็นกรประเมินที่ได้นำระเบียบวิธีวิจัยมาประยุกต์ใช้ เพื่อตัดสินใจและพัฒนาโครงการให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งมีการศึกษาถึงความเปลี่ยนแปลงที่เนื่องมาจากการนำนโยบายแผนงาน และโครงการไปปฏิบัติ

### **ความสำคัญของการประเมิน**

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ (2544 :ข) การประเมินผลภายใน มีความสำคัญและความจำเป็น ดังนี้

1. เพื่อทราบจุดอ่อน จุดแข็งของตนเอง
2. เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงการดำเนินงานของตนเอง
3. เพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อการกิจที่ได้รับมอบหมายจากชุมชน
4. เพื่อรายงานผลการประเมินให้สาธารณชนทราบ และช่วยในการวางแผนพัฒนา

เวอร์ทเรน, ซานเดอร์และพิทพาทริก (อ้างถึงโดยสมหวัง อีระวณิชตระกูล 2547: 16) กล่าวถึงความสำคัญในการประเมินทางการศึกษา โดยสรุปประเด็นสำคัญดังนี้

1. สามารถตัดสินคุณค่าสิ่งนั้นๆ ได้อย่างเหมาะสม
2. สามารถทำให้อธิบายเรื่องหรือประเด็นในสิ่งที่ประเมินได้
3. สามารถทำให้อธิบายบริบทของสิ่งที่ประเมินได้
4. ให้เกิดข้อสรุปความคาดหวังที่เหมาะสมและเกิดโครงสร้างความคิดจากสิ่งที่ประเมิน
5. สามารถจำแนกและเลือกคำถามในการประเมินที่เหมาะสม รวมทั้งข้อมูลและแหล่งข้อมูลที่ต้องการ

สรุปการประเมิน คือ กระบวนการตัดสินคุณค่าของสิ่งใดสิ่งหนึ่งตามตัวชี้วัด โดยการเปรียบเทียบกับเกณฑ์หรือมาตรฐานที่กำหนด

## 5. การประเมินคุณภาพการศึกษา

การประเมินคุณภาพการศึกษา เป็นการตรวจสอบ ประเมินการดำเนินงานของสถาบันตามระบบและกลไกที่สถาบันกำหนด เพื่อให้สถาบันรับทราบสภาพที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การกำหนดนโยบาย แนวทางพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่กำหนด

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (2554: 24) กำหนดขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา มีขั้นตอน 3 ขั้นตอน คือ (1) การเตรียมการก่อนตรวจประเมิน (2) การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยม และ (3) การดำเนินการภายหลังการประเมิน มีรายละเอียดสรุปดังนี้

### 1. การเตรียมการของสถานศึกษาก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

1.1 การเตรียมรายงานประจำปี โดยใช้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่กำหนด ในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ซึ่งปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้พัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) เป็นฐานข้อมูลกลางเพื่อใช้ประโยชน์ในเชิงนโยบายและการส่งเสริมสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพอุดมศึกษา ตลอดจนอำนวยความสะดวกให้กับสถาบันอุดมศึกษาในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านระบบออนไลน์ ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน (Common data set) และเอกสารอ้างอิง การประเมินตนเอง การประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ รวมทั้งการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในบนระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR) นอกจากนี้ เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบคุณภาพ สามารถจัดเก็บ (upload) หรือ (link) ไว้บนระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ซึ่งทำให้การจัดเก็บเป็นระบบและง่ายต่อการค้นหาของคณะกรรมการประเมิน

1.2 การเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิง โดยเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้ต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง และสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง สำหรับการนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจเยี่ยม อาจจัดเอกสารในห้องทำงานปกติตามหน่วยงาน ซึ่งควรระบุให้ชัดเจนว่าจะเรียกดูเอกสารได้จากผู้ใด หน่วยงานไหน หรือนำเอกสารรวมไว้ในห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน โดยจัดให้เป็นระบบเพื่อความสะดวกต่อการเรียกใช้

### 1.3 การเตรียมบุคลากร

#### (1) การเตรียมบุคลากรในสถาบัน ควรทำความเข้าใจในประเด็นดังต่อไปนี้

- การประเมินคุณภาพ มีความสำคัญอย่างไร มีขั้นตอนการประเมินคุณภาพอย่างไร
- เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถาม การสัมภาษณ์ โดยยึดหลักการตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง
- เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ซักถาม แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความกระจ่างในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของ บุคลากร
- เน้นย้ำบุคลากรทุกคนให้ตระหนักว่าการประกันคุณภาพ คือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

(2) การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยม ควรมีบุคลากรจำนวน 1-3 คน ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมิน กับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยผู้ประสานงานควรเตรียมตัวดังนี้

- ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างละเอียด
- ทำความเข้าใจอย่างดีกับภารกิจของสถาบันเพื่อสามารถให้ข้อมูลต่อผู้ประเมิน
- จัดเตรียมรายชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการประเมิน จะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน
- ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่จะให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรภายใน และภายนอกสถาบันว่าจะเชิญมาเวลาใด ห้องใด หรือพบกับใครตามตารางการประเมินที่ คณะกรรมการประเมินกำหนด
- เมื่อมีปัญหาในการอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้ประเมินจะต้องสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที

### 1.4 การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน

#### (1) ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน

- จัดเตรียมห้องทำงาน โดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อความเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ
- จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องเขียน และอุปกรณ์เสริมอื่นๆ ที่พร้อมใช้งาน
- จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง
- ควรประสานงานกับคณะผู้ประเมิน เพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นใดเพิ่มเติม

(2) ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ สำหรับผู้บริหาร อาจารย์บุคลากร นักศึกษา ควรจัดไว้เป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

## 2. การดำเนินการของสถาบันระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ สถาบันดำเนินการดังนี้

- 1) เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจง วัตถุประสงค์ และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม
- 2) บุคลากรพึงปฏิบัติงานตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเยี่ยมชม หรือตอบคำถาม หรือรับทราบสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ
- 3) จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม ทั้งนี้เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการข้อมูล / การนำเยี่ยมชมหน่วยงานภายใน เพื่ออำนวยความสะดวก
- 4) ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯ ทำงานต่อหลังเวลาราชการ ควรมีผู้ประสานงานส่วนหนึ่ง อยู่อำนวยความสะดวก
- 5) บุคลากรทุกคนควรมีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการประเมินฯ เมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ ตามความเหมาะสม

## 3. การดำเนินการของสถาบันภายหลังการประเมินคุณภาพ

- 1) ผู้บริหารระดับภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และระดับสถาบัน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่การประชุมหรือสัมมนาในระดับต่างๆ เพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการ ดำเนินการกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุง และเสริม จุดแข็ง ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมที่ต้องดำเนินการ กำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรม งบประมาณ สำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจนผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนา ได้ อย่างต่อเนื่อง
- 2) พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจโดยแสดงให้เห็นว่าสถาบัน ชื่นชม ผลสำเร็จที่เกิดขึ้น และตระหนักว่าผลสำเร็จทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย
- 3) ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันควรให้ข้อมูลย้อนกลับ แก่ คณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยมหิดล โดยกองพัฒนาคุณภาพ (2560) ได้จัดทำคู่มือเตรียมรับการตรวจประเมิน เพื่อเป็น แนวทางแก่ส่วนงาน ให้มีความเข้าใจในกระบวนการตรวจประเมิน สามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน โดยมีขั้นตอน แบ่งเป็น (1) ก่อนการตรวจประเมิน (2) ระหว่างการตรวจประเมิน และ (3) หลังการตรวจประเมิน มีรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

### 1. ก่อนการตรวจประเมิน

(1) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรายงานผลการดำเนินงานตามบริบทของ ส่วนงาน โดยใช้เกณฑ์ในการอ้างอิง คือ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หรือ เกณฑ์รางวัล คุณภาพแห่งชาติ โดยจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

- คุณลักษณะเด่นรายงานการประเมินตนเอง
- การจัดพิมพ์ จำนวนในการจัดพิมพ์

- ระยะเวลาในการจัดส่งรายงานการประเมินตนเอง ส่วนงานต้องจัดส่งรายงาน (SAR) ก่อนถึงวันตรวจประเมินไม่น้อยกว่า 60 วัน

## (2) กระบวนการระหว่างการรอเข้ารับการตรวจประเมิน

- ส่วนงานห้ามติดต่อสื่อสารประเด็นการตรวจประเมินกับกรรมการตรวจประเมิน โดยตรง หากมีความจำเป็น ส่วนงานควรแจ้งความประสงค์ที่เลขานุการการตรวจประเมิน

- การจัดเตรียมเอกสารหลักฐาน ส่วนงานต้องเตรียมเอกสารหลักฐาน ประกอบรายงานการประเมินตนเอง ไว้ที่ห้องทำงานของกรรมการ โดยกรรมการตรวจประเมินจะแจ้งผ่านเลขานุการ แจ้งความต้องการเอกสารไปยังจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ประสานงานของส่วนงาน ล่วงหน้า 1 สัปดาห์

- การจัดเตรียมห้องที่ใช้รับการตรวจประเมิน แบ่งเป็น ห้องทำงาน ห้องเปิดการตรวจประเมินและห้องรายงานผลการตรวจประเมิน ห้องรับการสัมภาษณ์ (กลุ่มย่อย) ห้องรับประทานอาหาร

- การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกประจำห้อง ประกอบด้วย คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์พร้อมใช้งาน เครื่องปริ้นเตอร์ เครื่องฉายภาพ

- การจัดเตรียมที่จอดรถ โดยเลขานุการตรวจประเมิน จะแจ้งประสานมายังส่วนงาน ล่วงหน้า 1 สัปดาห์

## 2. ระหว่างการตรวจประเมิน ส่วนงานดำเนินการรับการตรวจประเมิน ดังนี้

(1) การเข้าร่วมกระบวนการเปิดการตรวจประเมิน ตามกำหนดการ

(2) การสัมภาษณ์แบบการสุ่มรายชื่อ โดยเลขานุการตรวจประเมินจะแจ้งรายชื่อให้กับส่วนงานในเช้าวันแรกของวันตรวจประเมิน และส่วนงานจัดห้องสำหรับการสัมภาษณ์ ประสานงานกับผู้เข้ารับการสัมภาษณ์ตามกำหนดการ

(3) การจัดเตรียมอาหารสำหรับกรรมการตรวจประเมิน โดยส่วนงานจัดเตรียมอาหารให้เพียงพอ ประหยัด โดยคำนึงถึงหลักโภชนาการ

(4) การรายงานผลการตรวจประเมินด้วยวาจา ส่วนงานเข้ารับฟังผลการตรวจประเมินด้วยวาจา ตามกำหนดการ

## 3. หลังการตรวจประเมิน

มหาวิทยาลัยมหิดล โดยกองพัฒนาคุณภาพ จัดส่งรายงานผลการตรวจประเมินมายังส่วนงานภายใน 30 วัน นับตั้งแต่วันตรวจประเมิน

## 6. เกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้พัฒนาเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ หรือ Education Criteria for Performance Excellence มีชื่อย่อว่า EdPEx เป็นกรอบการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งได้รับการยอมรับในระดับสากลว่าเป็นเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ โดยเกณฑ์ดังกล่าวมีแนวคิดจาก Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA) ที่เป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award : TQA) มีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพอุดมศึกษาไทย และเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันในระดับสากล

มหาวิทยาลัยมหิดล มีนโยบายใช้เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ เป็นเครื่องมือที่นำมาใช้บริหารจัดการการดำเนินงานขององค์กร การปรับปรุงความสามารถในการบริหารจัดการทุกพันธกิจภายในองค์กรที่จะส่งผลให้เกิดการปรับปรุงคุณภาพ และทำให้การบริหารจัดการทุกพันธกิจภายในองค์กรดีขึ้น ส่งผลต่อความยั่งยืนขององค์กร 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

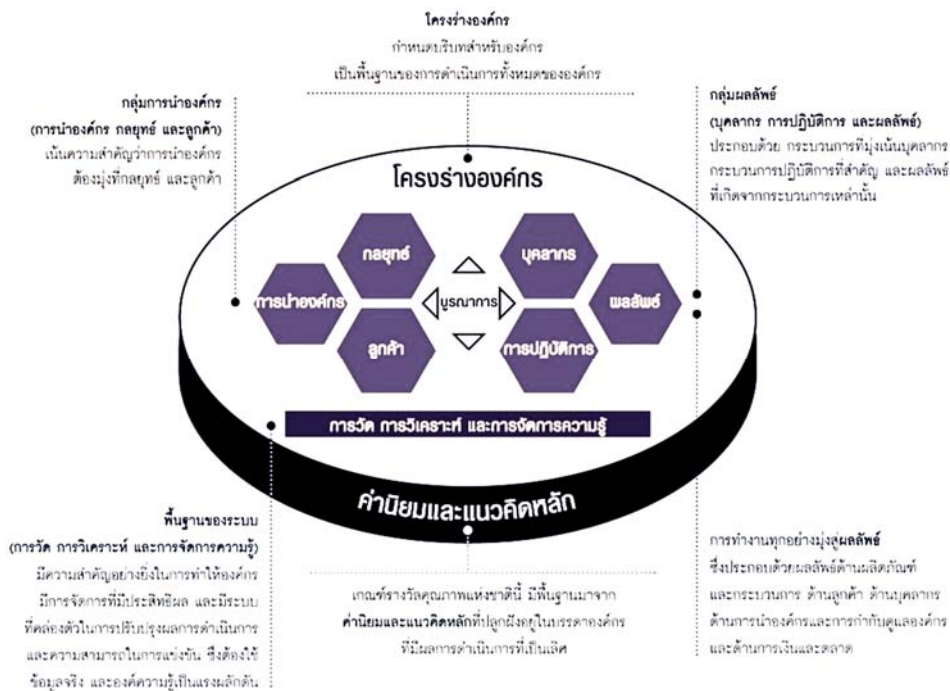
1) โครงร่างองค์กร เป็นการอธิบายบริบทขององค์กรโดยภาพรวม วิธีปฏิบัติการ สภาพแวดล้อม การดำเนินงาน ถือเป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงาน และความท้าทายสำคัญที่องค์กรเผชิญ

2) ระบบปฏิบัติการ ประกอบด้วย 6 หมวด ที่อยู่ส่วนกลางของภาพ โดยกลุ่มการนำองค์กร (การนำองค์กร กลยุทธ์ และลูกค้า) มุ่งเน้นให้ความสำคัญว่าการนำองค์กรต้องมุ่งกลยุทธ์และลูกค้า ผู้นำระดับสูงต้องกำหนดทิศทางขององค์กร แสดงโอกาสด้านการจัดการศึกษาในอนาคต กลุ่มผลลัพธ์ (บุคลากร ระบบการปฏิบัติการ และผลลัพธ์) โดยบุคลากรและกระบวนการที่สำคัญ มีบทบาททำให้การดำเนินงานสำเร็จและนำไปสู่ผลการดำเนินงานโดยรวมที่ดี การปฏิบัติงานทุกด้านมุ่งเน้นผลลัพธ์ของผู้เรียน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนตลาดการเงินงบประมาณ และผลลัพธ์ภายในองค์กรโดยรวมถึงบุคลากร การนำองค์กร และความรับผิดชอบต่อสังคม

3) พื้นฐานระบบ การวัดการวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ มีความสำคัญอย่างยิ่งในการทำให้องค์กรมีการจัดการที่มีประสิทธิผล และมีการปรับปรุงผลการดำเนินการ และความสามารถในการแข่งขัน โดยใช้ข้อมูลจริง และองค์ความรู้เป็นแรงผลักดัน การวัดการวิเคราะห์

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                 |                               |



ภาพที่ 3 กรอบของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ  
ที่มา : เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2563-2564 : หน้า 8

## 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"> <li>-ระบบการนำองค์กร</li> <li>-การสร้างสภาพแวดล้อมเพื่อความสำเร็จขององค์กร</li> <li>-การสื่อสารต่อผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อสร้างความผูกพัน</li> <li>-ระบบการกำกับและการทำประโยชน์ให้สังคม</li> <li>-การประพฤติปฏิบัติตามกฎหมายและการปฏิบัติอย่างมีจริยธรรม</li> <li>-การดำเนินงานเพื่อประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน</li> </ul>
หมวด 2 กลยุทธ์	<ul style="list-style-type: none"> <li>-การวางแผนกลยุทธ์ที่มีประสิทธิผล</li> <li>-การพิจารณาข้อมูลสำคัญประกอบการจัดทำกลยุทธ์</li> <li>-การกำหนดวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์</li> <li>-ความได้เปรียบและความท้าทายเชิงกลยุทธ์</li> <li>-การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการ</li> <li>-การจัดสรรทรัพยากร เพื่อให้บรรลุตามแผนกลยุทธ์</li> </ul>
หมวด 3 ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> <li>-การรับฟังและรวบรวมข้อมูลจากผู้เรียน ลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</li> <li>-การสร้างผลิตภัณฑ์และบริการที่ตอบสนองต่อผู้เรียน ลูกค้าตามพันธกิจ</li> <li>-การสร้างระบบและกลไกเพื่อสนับสนุนการเรียนรู้ที่มีประสิทธิผล</li> <li>-การพัฒนาสัมพันธ์ภาพเพื่อนำไปสู่ความผูกพันกับผู้เรียน ลูกค้า</li> <li>-วิธีการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน</li> <li>-การกำหนดระบบข้อร้องเรียนที่มีประสิทธิผล</li> </ul>
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	<ul style="list-style-type: none"> <li>-การใช้ข้อมูลเพื่อติดตามผลการดำเนินงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงาน ผลลัพธ์ของ องค์กร ประสิทธิภาพของการตัดสินใจในทุกระดับ</li> <li>- การเลือกใช้ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ</li> <li>-การปรับปรุงผลการดำเนินงาน</li> <li>-การบริหารจัดการข้อมูลสารสนเทศที่มีประสิทธิผล</li> <li>-การจัดการระบบการจัดการความรู้</li> </ul>

ตารางที่ 1 กรอบการพิจารณาของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (ต่อ)

หมวด	กรอบการพิจารณา
หมวด 5 บุคลากร	-การบริหารอัตรากำลังและการวางแผนพัฒนาขีดความสามารถ -การสร้างบรรยากาศที่ส่งเสริมการทำงาน -การดูแลสภาพแวดล้อมและสวัสดิการ -การสร้างความรู้ความผูกพันและการพัฒนาบุคลากร -การประเมินผลและความก้าวหน้าของบุคลากร
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ	-การออกแบบระบบงานและกระบวนการทำงาน -การบริหารงานในทุกส่วนงานให้เกิดคุณภาพ -การควบคุมและการปรับปรุงงาน -การควบคุมต้นทุนโดยรวม -การจัดการเครือข่ายอุปทาน -การรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์/-การเตรียมความพร้อมต่อภาวะฉุกเฉิน
หมวด 7 ผลลัพธ์	- ตัววัดของผลลัพธ์ที่สำคัญของหลักสูตร การวิจัย บริการวิชาการ และกระบวนการต่างๆ ลูกค้ำ ผู้เรียน บุคลากร ผู้นำและการกำกับดูแล การเงิน การตลาด -การปรับปรุงผลลัพธ์ /การเทียบเคียง

#### 6.4 หัวข้อและเกณฑ์การให้คะแนนของเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ

ตารางที่ 2 หัวข้อและเกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	คะแนน
<b>โครงสร้างองค์กร</b>	
1. ลักษณะองค์กร	
2. สภาพการณ์ขององค์กร	
<b>หมวด 1 การนำองค์กร</b>	<b>110</b>
1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง	60
1.2 การกำกับดูแลและการทำประโยชน์เพื่อสังคม	50
<b>หมวด 2 กลยุทธ์</b>	<b>95</b>
2.1 การจัดทำกลยุทธ์	45
2.2 การนำกลยุทธ์ไปปฏิบัติ	50
<b>หมวด 3 ลูกค้า</b>	<b>95</b>
3.1 ความคาดหวังของลูกค้า	45
3.2 ความผูกพันของลูกค้า	50
<b>หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้</b>	<b>100</b>
4.1 การวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินการ	55
4.2 การจัดการสารสนเทศ และการจัดการความรู้	45
<b>หมวด 5 บุคลากร</b>	<b>100</b>
5.1 สภาพแวดล้อมของบุคลากร	45
5.2 ความผูกพันของบุคลากร	55
<b>หมวด 6 การปฏิบัติการ</b>	<b>100</b>
6.1 กระบวนการทำงาน	55
6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ	45

ตารางที่ 2 หัวข้อและเกณฑ์การให้คะแนน (ต่อ)

เกณฑ์เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	คะแนน
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
<b>คะแนนรวม</b>	<b>1000</b>

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

## 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 ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาคุณภาพของการดำเนินการทุกด้านอย่างต่อเนื่อง เพื่อก้าวสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

มหาวิทยาลัยมหิดล ได้ดำเนินการปรับระบบคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล (MUQD) เข้าสู่เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence - EdPEX) ระยะที่ 1 ตั้งแต่ปีงบประมาณ 2555 เป็นต้นมาจนปัจจุบัน โดยมีเป้าหมายและแผนการดำเนินงานให้ทุกส่วนงานปรับระบบคุณภาพ (MUQD) เข้าสู่เกณฑ์ EdPEX ภายในปีงบประมาณ 2558 โดยมหาวิทยาลัยได้วางกิจกรรมการดำเนินการ 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](http://www.qd.mahidol.ac.th))

วิทยาลัยศาสนศึกษา ในฐานะส่วนงานหนึ่งในมหาวิทยาลัยมหิดล ให้ความสำคัญและดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง และถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา โดยได้พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรทุกสายงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและหล่อหลอมวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร วิทยาลัยได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยคณบดีเป็นประธาน รองคณบดี หัวหน้างาน และผู้แทนจากทุกหน่วยงานมีส่วนร่วม มีหน้าที่ 1) กำหนดนโยบายแนวทางปฏิบัติเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพสอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัยมหิดล 2) สนับสนุน ส่งเสริมทุกหน่วยงานในการจัดทำระบบประกันคุณภาพ 3) ติดตามปรับปรุงการดำเนินงาน โดยพิจารณานำแนวทางและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจประเมินมาพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง 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			ผลคะแนนการประเมินคุณภาพ วิทยาลัยศาสนศึกษา		
ระดับพัฒนาการ	Process (0-150 marks)	Result (0-120 marks)	ปี	กระบวนการ	ผลลัพธ์
1A	126-150	101-125	2558	B+	B
1A-	101-125	81-100	2559	B+	B+
1B+	76-100	61-80	2560	A-	A-
1B	51-75	41-60	2561	A	B+
1B-	0-50	0-40	2562	A	A-

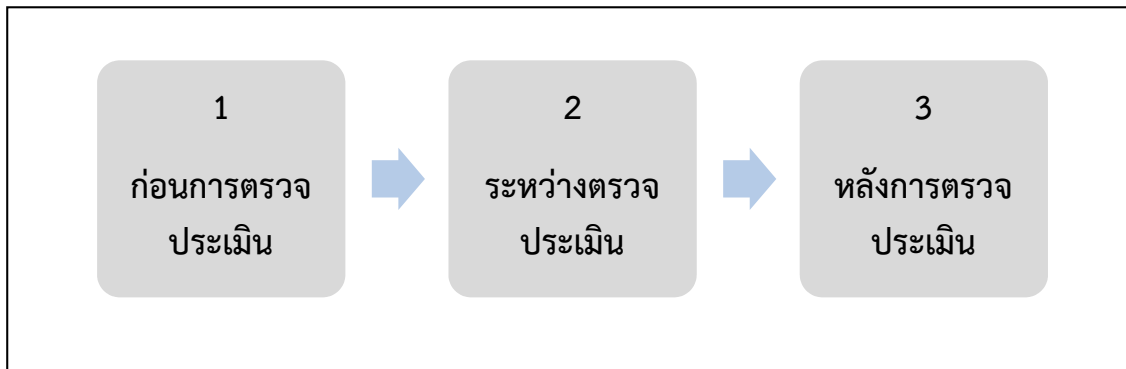
## บทที่ 4

### เทคนิคในการปฏิบัติงาน

เทคนิคการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำได้กล่าวถึงเทคนิค ขั้นตอน ตลอดจนกระบวนการต่างๆ ในการดำเนินการ รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มีรายละเอียดดังนี้

#### กิจกรรม / แผนปฏิบัติงาน

การรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นกระบวนการตรวจสอบคุณภาพตามเกณฑ์ มาตรฐานของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยคณะกรรมการตรวจประเมินที่ได้รับแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัย เพื่อติดตาม ตรวจสอบความก้าวหน้าการดำเนินงานของส่วนงาน มีกระบวนการดำเนินงาน ดังภาพที่ 4



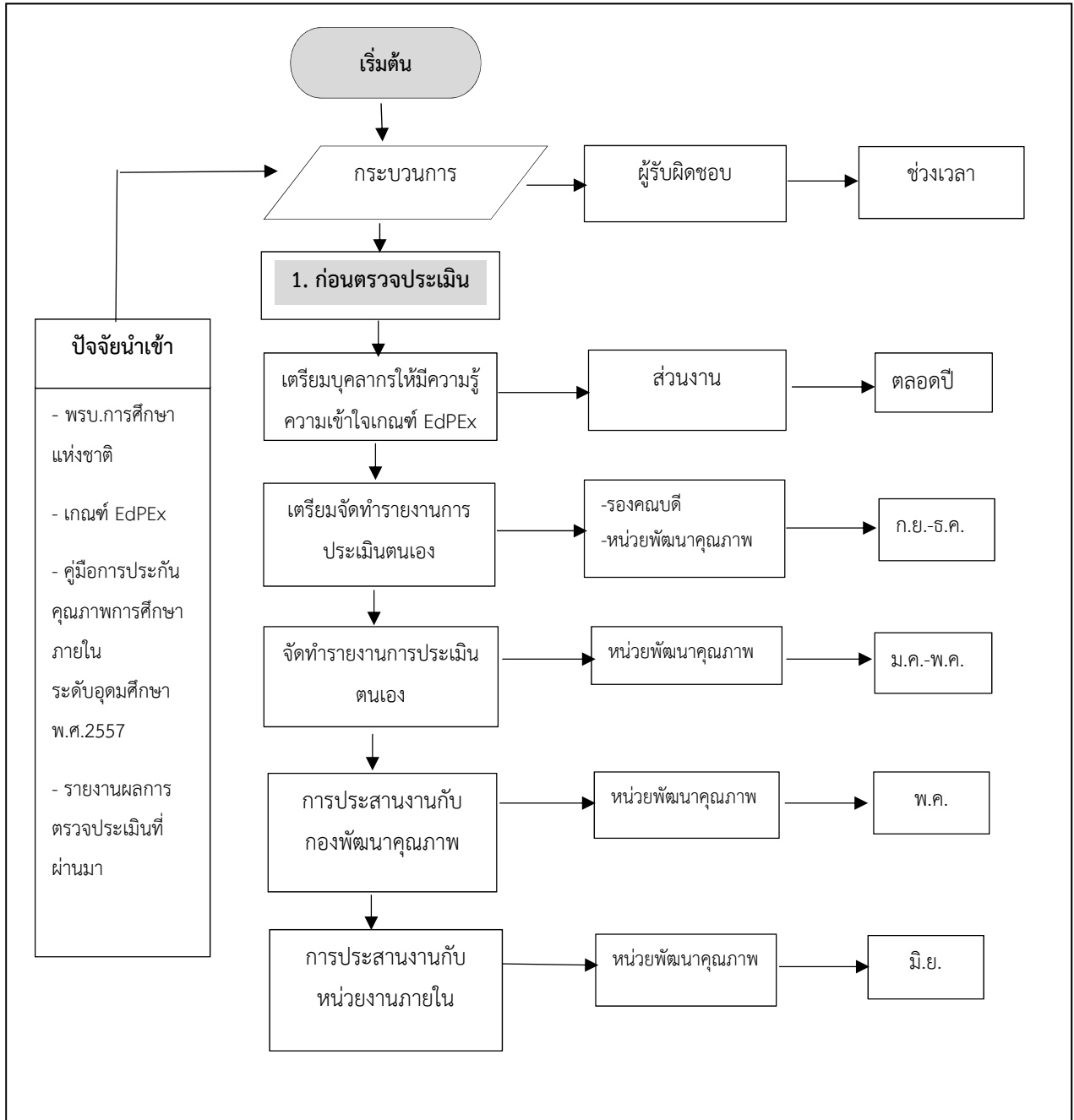
ภาพที่ 4 กระบวนการรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน วิทยาลัยศาสนศึกษา

#### ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ผู้จัดทำ เสนอรายละเอียดขั้นตอนการปฏิบัติงานการเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ดังนี้

1. **ก่อนการตรวจประเมิน** ถือว่าเป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญ ซึ่งหากส่วนงานมีการวางแผน บริหารจัดการ ที่ดี จะไม่ก่อให้เกิดปัญหาในระหว่างการตรวจประเมิน เช่น การไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบในขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่ง ของการรับการตรวจประเมิน การไม่จัดเตรียมเอกสารประกอบการพิจารณา การขาดความรู้ความเข้าใจของ บุคลากร ตลอดจนการเขียนรายงานการประเมินตนเองที่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อกระบวนการรับการตรวจประเมินที่แสดงถึงการไม่เตรียมความพร้อมของส่วนงาน ดังนั้น ส่วนงานจึงต้องเตรียมความพร้อมให้สมบูรณ์ทุกด้านตั้งแต่การสนับสนุนจากผู้บริหาร การสร้างความตระหนักให้ บุคลากรทุกคนเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของการประเมินคุณภาพการศึกษา โดยมีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังภาพที่ 5

ภาพที่ 5 ขั้นตอนการดำเนินงานก่อนตรวจประเมิน



**1.1 การเตรียมบุคลากร** การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้เกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) เพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานพัฒนาคุณภาพเป็นไปตามเป้าหมาย ส่วนงานควรให้ความสำคัญส่งบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยเฉพาะบุคลากรใหม่ เข้ารับการอบรมเกณฑ์ดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ที่ตรงกัน การนำเกณฑ์ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน การถ่ายทอดแลกเปลี่ยนเรียนรู้และเกิดการมีส่วนร่วม สำหรับมหาวิทยาลัยมหิดล กองพัฒนาคุณภาพ จะจัดอบรมความรู้ความเข้าใจเกณฑ์ดังกล่าวเป็นประจำทุกปี แบ่งเป็น

- (1) การอบรมเกณฑ์ EdPEX สำหรับบุคลากรสายวิชาการ และสายสนับสนุน เช่น EdPEX Criteria Training



(2) การอบรมเกณฑ์EdPEX สำหรับผู้ปฏิบัติงานพัฒนาคุณภาพ เช่น MU EdPEX Special Clinic, C2C for Performance Excellence

(3) การอบรมเกณฑ์สำหรับผู้บริหารใหม่ เช่น พื้นฐาน EdPEX สำหรับผู้บริหารใหม่

นอกจากนี้ ส่วนงานควรสื่อสารนโยบายพัฒนาคุณภาพ เพื่อสร้างจิตสำนึกและวัฒนธรรมการทำงานที่ส่งเสริมคุณภาพภายในร่วมกันทุกพันธกิจ

**1.2 การเตรียมจัดทำรายงานการประเมินตนเอง** หน่วยพัฒนาคุณภาพ เป็นผู้ประสานงานหลัก ร่วมกับรองคณบดีที่กำกับดูแล วางแผนเตรียมจัดทำรายงานการประเมินตนเองประจำปี ดังนี้

1.2.1 การกำหนดตัวชี้วัดทุกพันธกิจเพื่อรวบรวมข้อมูลสารสนเทศจากทุกหน่วยงาน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งตัวชี้วัดดังกล่าวผ่านการพิจารณาของคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ และความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำ หน่วยพัฒนาคุณภาพทำหนังสือเป็นทางการลงนาม โดยคณบดี ขอความร่วมมือข้อมูลจากทุกหน่วยงานตามตัวชี้วัดที่กำหนดทุกพันธกิจ ได้แก่ พันธกิจด้านการบริหาร ด้านการศึกษา ด้านการวิจัย และด้านการบริการวิชาการ โดยรายละเอียดของบันทึกดังกล่าวจะกำหนดผู้รับผิดชอบ ช่วงเวลาการเก็บข้อมูล และเวลาการส่งข้อมูลอย่างชัดเจน ทั้งนี้ หน่วยพัฒนาคุณภาพจะประสานงานขอข้อมูลล่วงหน้า โดยเวียนหนังสือดังกล่าวประมาณช่วงเดือนกันยายนของทุกปี เพื่อให้ผู้รับผิดชอบทราบว่า จะต้องจัดเตรียมข้อมูลและผลการดำเนินงานใดบ้าง ดังตัวอย่างตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ตัวอย่างตัวชี้วัดตามพันธกิจ

ที่	ตัวบ่งชี้ และการเก็บข้อมูล	วงรอบข้อมูล	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดส่ง
<b>ด้านการบริหาร</b>					
1	ระดับการประเมินความสำเร็จการบริหารส่วนงาน (จัดทำแบบสอบถามความเห็นบุคลากรต่อการนำองค์กร และภาวะผู้นำ) : ปีปฏิทิน	ปีปฏิทิน	- EdPEX หมวด 7.4	- หน่วยพัฒนาคุณภาพ	ส่งข้อมูลภายในเดือน ธ.ค.
2	ร้อยละของโครงการ และ Corporate KPI ที่บรรลุตามเป้าหมาย	ปีงบประมาณ	- EdPEX หมวด 7.4	- หน่วยแผนฯ	
3	ร้อยละการใช้จ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนการเบิกจ่าย	ปีงบประมาณ	- EdPEX หมวด 7.4	- งานคลัง - หน่วยแผนฯ	
4	ข้อมูลรายรับ-รายจ่าย (เงินงบประมาณ และเงินรายได้)	ปีงบประมาณ	- EdPEX หมวด 7.5	- งานคลัง - หน่วยแผนฯ	
5	ข้อมูลสรุปรายรับ – รายจ่าย ตามพันธกิจ 1. ด้านการศึกษา เช่น ค่าธรรมเนียมการศึกษา 2. ด้านบริการวิชาการ เช่น โครงการต่างๆ 3. ด้านวิจัย 4. รายได้ รายจ่าย จากการดำเนินงานอื่นๆ	ปีงบประมาณ	- EdPEX 7.1ข - EdPEX 7.4 - EdPEX 7.4	- งานคลัง	
6	ข้อมูลการจัดการห่วงโซ่อุปทานอย่างมีประสิทธิภาพ	ปีงบประมาณ	- EdPEX 6.1 ,7.1ข	- หน่วยพัสดุ	

ตารางที่ 5 ตัวอย่างตัวชี้วัดตามพันธกิจ (ต่อ)

ที่	ตัวบ่งชี้ และการเก็บข้อมูล	วงรอบข้อมูล	มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดส่ง
7	มีระบบบริหารความเสี่ยงภายใน ครบทุกด้าน (ERM) : ด้านกลยุทธ์, ด้านการดำเนินงาน, ด้านการเงิน, ด้านปฏิบัติการตามกฎหมาย	ปีงบประมาณ	- ใช้เป็นข้อมูลประกอบการเขียนรายงาน หมวด 1,2 และผลลัพธ์	- หน่วยพัฒนาคุณภาพ	
8	จำนวนกิจกรรม KM (เรื่อง)	ปีงบประมาณ	- EdPEX หมวด 7.1ข	คณะ กก.การจัดการความรู้	
9	- ร้อยละของอาจารย์ปริญญาเอกหรือเทียบเท่า - ร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	ปีงบประมาณ	- EdPEX หมวด 5 และ 7.3	หน่วยทรัพยากรฯ	
10	- ร้อยละของจำนวนอาจารย์ต่างชาติเต็มเวลา/ Visiting Professor	ปีงบประมาณ	- EdPEX หมวด 5 และ 7.3	หน่วยทรัพยากรฯ	ส่งข้อมูลภายในเดือน ธ.ค.
11	ร้อยละของคณาจารย์ที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านวิชาการ และวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ				
12	ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะด้านวิชาการ และวิชาชีพทั้งในประเทศและต่างประเทศ				
13	จำนวนบุคลากรที่เสนอขอตำแหน่งทางวิชาการ				
14	จำนวนบุคลากรที่เป็นผู้ตรวจประเมิน				
15	จำนวนบุคลากรที่ผ่านการอบรมโครงการพัฒนาผู้บริหาร				
16	ผลการประเมินความผูกพันของบุคลากร				
17	ผลการประเมินความสุขของบุคลากร				
18	ข้อมูลการสนับสนุนทุนทุกประเภท เพื่อสนับสนุนการพัฒนาบุคลากร				
19	ข้อมูลประสิทธิภาพการพัฒนาบุคลากร เช่น การนำไปใช้ประโยชน์ในสายอาชีพ				
<b>ด้านการศึกษา</b>					
1	ร้อยละของหลักสูตรที่ได้รับการรับรองคุณภาพ	ปีการศึกษา	EdPEX หมวด 7.1 ข	-หน่วยบริการการศึกษา	ส่งข้อมูลภายในเดือน ธ.ค.
2	ข้อมูลกระบวนการรับนักศึกษา - จำนวนผู้สมัครทุกระบบ - จำนวนที่รับเปรียบเทียบกับเป้าหมาย - ข้อมูลคะแนนการสอบ Admission กลาง		EdPEX 7.1 ข		
3	สรุปข้อมูลโรงเรียนของนักเรียนที่มาสมัครสอบ		- EdPEX 7.1 (ข)		
4	- อัตราการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษา ตามรอบเวลาที่กำหนด /ระยะเวลาเฉลี่ยการสำเร็จการศึกษา		- EdPEX หมวด 7.1		
5	ร้อยละของนักศึกษาที่พ้นสภาพและลาออก		- EdPEX หมวด 7.1ข		
6	อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาชั้นปีที่ 2		- EdPEX หมวด 7.2		

ตารางที่ 5 ตัวอย่างตัวชี้วัดตามพันธกิจ (ต่อ)

ที่	ตัวบ่งชี้ และการเก็บข้อมูล	วงรอบข้อมูล	หน่วยงานที่กำกับดูแลมาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดส่ง		
7	ร้อยละบัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำ หรือประกอบอาชีพอิสระ ภายใน 1 ปี	ปีการศึกษา	- EdPEX หมวด 7.1 - MUKPI	หน่วยบริการศึกษา	ส่งข้อมูลภายใน 5.ค.		
8	การประเมินบัณฑิตตามคุณลักษณะที่พึงประสงค์ หลังการทำงาน 1 ปี โดยสอบถามผู้ใช้บัณฑิต		- EdPEX หมวด 7.1 ช MU-Education Index				
9	ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการสอนของอาจารย์		- EdPEX หมวด 7.1				
10	ระดับการประเมินระบบอาจารย์ที่ปรึกษา		- EdPEX หมวด 3 และ 7.1				
11	ประเมินความคาดหวัง พึ่งพอใจ ข้อเสนอแนะ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ กลุ่มผู้ปกครองของนักศึกษา		- EdPEX หมวด 3และ 7.2				
12	การประเมินความพึงพอใจการจัดกิจกรรมส่งเสริมพัฒนานักศึกษา		- EdPEX หมวด 3	หน่วยกิจการ นศ.			
13	ร้อยละของนศ.ที่เข้าร่วมโครงการมากกว่าร้อยละ 80		- EdPEX หมวด 3				
14	ข้อมูลจำนวนทุนการศึกษา (ภายใน / ภายนอก) แบ่งเป็นจำนวนเงิน และจำนวนทุน		- EdPEX หมวด 3				
15	ข้อมูลการมีส่วนร่วมของศิษย์เก่า		- EdPEX หมวด 3				
16	- การสำรวจข้อมูลการสมัครเข้าศึกษาในหลักสูตรฯ ข้อมูล : ปี การศึกษา 2561		ปีการศึกษา	EdPEX 7.1 (ข)		- หน่วย ปชส.	
17	ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการศึกษา : ระบบ CR-VOC		ปีการศึกษา	- EdPEX หมวด 3		- หน่วยพัฒนาคุณภาพ - คณะกค. KM	ส่งข้อมูลภายใน ก.พ.
<b>ด้านการวิจัย</b>							
1	จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยภายในและภายนอก	ปีงบประมาณ	- EdPEX หมวด 7.1	หน่วยวิจัย	ส่งข้อมูลภายใน 5.ค.		
2	จำนวนโครงการวิจัย/ ผลงานวิชาการที่ได้รับทุนจากแหล่งทุนภายนอกทั้งในและต่างประเทศ		- EdPEX หมวด 7.1				
3	จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารทั้งในระดับชาติ และนานาชาติ (ฐาน TCI /ฐานข้อมูลสากล)	ปีปฏิทิน	- EdPEX หมวด 7.1				
5	จำนวนการอ้างอิงเฉลี่ยของผลงานตีพิมพ์ย้อนหลัง 5 ปี		- EdPEX หมวด 7.1				
7	จำนวนผลงานวิจัย/ ผลงานวิชาการ ที่ก่อให้เกิดรายได้ หรือมีผลกระทบเชิงเศรษฐกิจ หรือนโยบาย		- EdPEX หมวด 7.1				
8	ระดับความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของแหล่งทุน / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		- EdPEX หมวด 3 และ 7.2				
<b>ด้านการบริการวิชาการ</b>							
1	จำนวนการจัดประชุมวิชาการ	ปีปฏิทิน	- EdPEX 7.1 ผลลัพธ์ด้านกระบวนการ			หน่วยบริการวิชาการ	ส่งข้อมูลภายใน 5.ค.

ตารางที่ 5 ตัวอย่างตัวชี้วัดตามพันธกิจ (ต่อ)

ที่	ตัวบ่งชี้ และการเก็บข้อมูล	วงรอบข้อมูล	หน่วยงานที่กำกับดูแล มาตรฐานคุณภาพ	ผู้รับผิดชอบ	กำหนดส่ง
2	จำนวนโครงการบริการวิชาการทั้งหมดของวิทยาลัย		- EdPEx หมวด 7.1		
3	ผลตอบแทนจากการบริการวิชาการ		- EdPEx หมวด 7.1		
4	จำนวนโครงการที่เป็น University Engagement		- MU-KPI		
5	โครงการบัณฑิตอาสา - จำนวนพระบัณฑิตอาสา - จำนวน รร. ที่สอน /จำนวนนักเรียน - จำนวนกิจกรรมที่จัด ประเมินความพึงพอใจ/ ความไม่พึงพอใจ	ปีการศึกษา	- EdPEx หมวด 7.2,7.4		
6	โครงการเตรียมความพร้อมภาษาอังกฤษ สรุปลโครงการ - ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ	ปีปฏิทิน	- EdPEx หมวด 7.2		
7	ผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่นผู้ปกครอง ผู้บริหารโรงเรียน				

1.2.2 การชี้แจงรายละเอียดตัวชี้วัดตามพันธกิจ แก่ผู้รับผิดชอบ โดยจัดประชุม คณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน และการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนสมบูรณ์

1.2.3 การติดตามข้อมูลผลการดำเนินงานตัวชี้วัดตามพันธกิจ จากผู้บริหาร หัวหน้างาน ที่รับผิดชอบตามพันธกิจ หน่วยพัฒนาคุณภาพ ดำเนินการติดตามข้อมูลสารสนเทศตามบันทึกขอความร่วมมือ ข้อมูล (ข้อ 1.2.1) เมื่อครบกำหนดเวลาการจัดส่งตามประเภทของข้อมูล เช่น ปีการศึกษา ปีงบประมาณ และ ปีปฏิทิน โดยติดตามทั้งที่เป็นทางการโดยจัดส่งหนังสือติดตามการส่งข้อมูลไปยังหน่วยงานหากส่งล่าช้าเกินเวลาที่กำหนด ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อแผนการดำเนินงาน และการติดตามอย่างไม่เป็นทางการ หลังจากนั้น หน่วยพัฒนาคุณภาพ ดำเนินการรวบรวม สรุปลผลการดำเนินงานทุกพันธกิจ

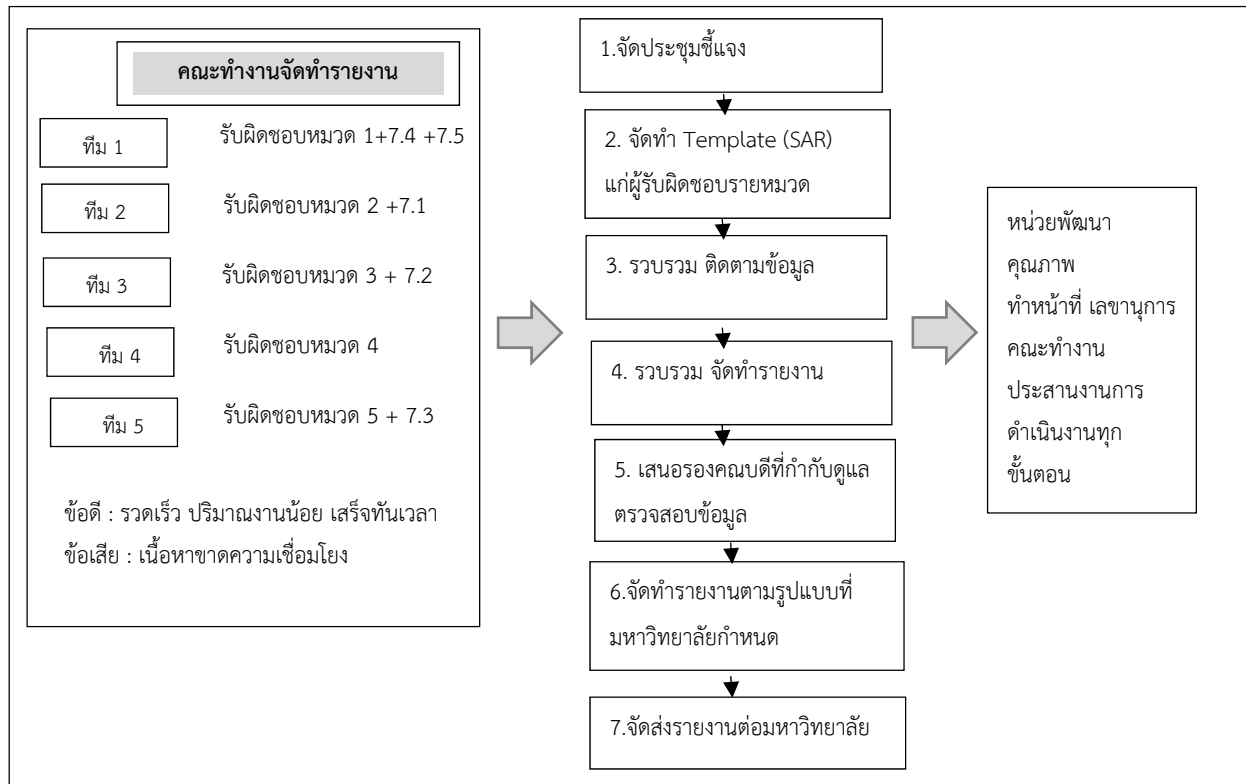
1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ เมื่อได้รับข้อมูลสารสนเทศจากทุกหน่วยงานแล้ว หน่วยพัฒนาคุณภาพ ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศโดยเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนดไว้ตามแผน เพื่อเป็นข้อมูลไปจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ดังตัวอย่างตารางที่ 6

ตารางที่ 6 ตัวอย่างการวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ

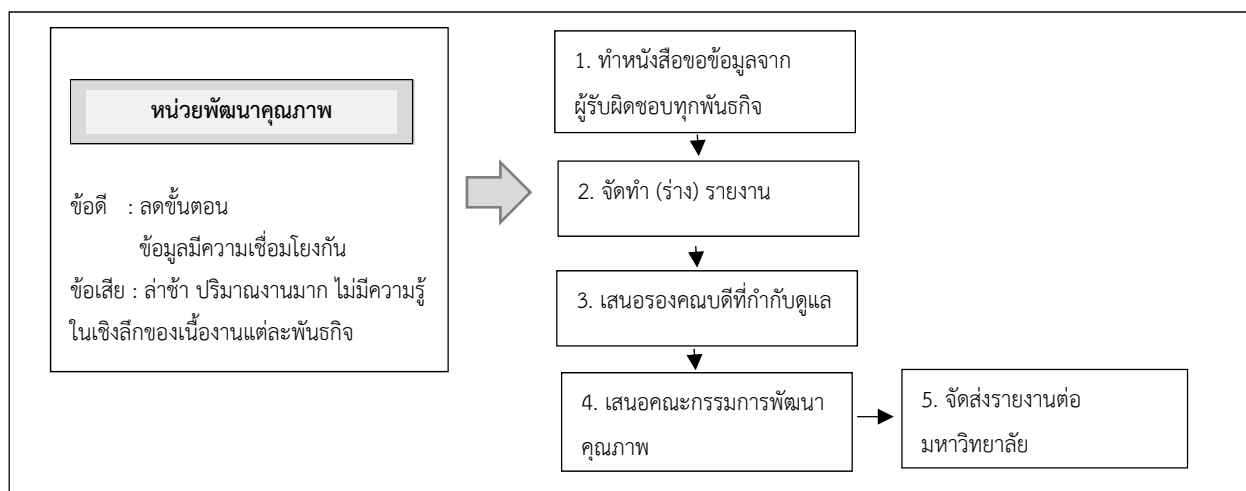
ตัวชี้วัด	ค่าเป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ผลการประเมิน
1. อัตราการจบการศึกษาภายในวงรอบหลักสูตรของนศ. ปริญญาตรี	ร้อยละ 90	ร้อยละ 97	สูงกว่าเป้าหมาย
2. ร้อยละของบัณฑิตปริญญาตรีที่ได้งานทำภายใน 1 ปี	ร้อยละ 95	ร้อยละ 100	สูงกว่าเป้าหมาย
3. ผลการสำรวจความสุขของบุคลากร	ร้อยละ 80	ร้อยละ 67	ต่ำกว่าเป้าหมาย
4. ร้อยละตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายตาม PA ส่วนงาน	ร้อยละ 60	ร้อยละ 48	ต่ำกว่าเป้าหมาย

1.3 การจัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) แบ่งเป็น

1.3.1 การกำหนดผู้รับผิดชอบเขียนรายงานการประเมินตนเอง การพิจารณากำหนดผู้รับผิดชอบเขียนรายงานฯ ขึ้นอยู่กับบริบทความพร้อมของแต่ละส่วนงาน คือ (1) แต่งตั้งคณะกรรมการเขียนรายงาน (2) การมอบหมายหน่วยพัฒนาคุณภาพรับผิดชอบ ทั้งนี้การกำหนดผู้รับผิดชอบทั้ง 2 วิธี จะต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจเกณฑ์คุณภาพการศึกษาและเข้าใจองค์กรเป็นอย่างดี สามารถประสานงานแต่ละกลุ่ม เพื่อรวบรวมข้อมูลจัดทำเล่มรายงานได้ทันตามเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด (ภาพที่ 6-7)



ภาพที่ 6 การแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง



ภาพที่ 7 การมอบหมายหน่วยพัฒนาคุณภาพจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

1.3.2 แนวทางการเขียนรายงาน : บรรยายเป็นความเรียง ตารางประกอบความเรียง แผนภูมิ หรือกราฟตามความเหมาะสม ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลพื้นฐาน : (โครงสร้างองค์กร)

(2) ข้อมูลผลการดำเนินงานด้านกระบวนการในหมวดที่ 1-6 โดยมีแนวทางการเขียน คือ

- มีแนวทางอย่างเป็นระบบ (Systematic Approach)
- มีการนำไปใช้อย่างทั่วถึง ครอบคลุมทุกระดับและทุกกลุ่ม (Effective Deployment)
- มีการวัดและนำผลกลับมาใช้ในการปรับปรุง (Learning)
- มีความสอดคล้องกับกระบวนการอื่นๆ ภายในองค์กร (Integration)

(3) ข้อมูลผลลัพธ์ที่สอดคล้องกับกระบวนการในหมวดที่ 7 โดยมีแนวทางการเขียน คือ

- เน้นผลลัพธ์ที่สำคัญให้ครบตามที่ระบุในเกณฑ์ และในบริบทขององค์กรตามหมวด
- นำเสนอระดับผลการดำเนินการ แนวโน้มเพื่อแสดงทิศทางของผลลัพธ์และการเปลี่ยนแปลง
- เปรียบเทียบผลลัพธ์กับองค์กรอื่นที่เหมาะสม
- นำเสนอให้กระชับ เข้าใจง่าย โดยใช้กราฟ ตาราง ระบุชื่อให้ชัดเจน

1.3.3 การจัดทำรายงานตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด กองพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยมหิดล ได้จัดทำคู่มือเตรียมรับการตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEX กำหนดรูปแบบการจัดทำรายงาน ประกอบด้วย การกำหนดกระดาษที่ใช้ ลักษณะฟอนต์และขนาดที่ใช้ในแต่ละหัวข้อ จำนวนหน้าของรายงาน วิธีการอ้างอิงภาพและตาราง เป็นต้น หน่วยพัฒนาคุณภาพ ควรให้ความสำคัญและจัดทำรายงานตามรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด (คู่มือเตรียมรับการตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEX, 2560 :10)

1.3.4 การจัดส่งรายงานการประเมินตนเองต่อมหาวิทยาลัย ถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญ โดยหน่วยพัฒนาคุณภาพ มีหน้าที่จัดส่งรายงานการประเมินตนเองภายในเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด พร้อมจำนวนที่กำหนดให้กับเลขานุการตรวจประเมิน (บุคลากรกองพัฒนาคุณภาพ) ก่อนถึงวันตรวจประเมิน ไม่น้อยกว่า 60 วัน ซึ่งหากส่งล่าช้าเกินเวลาที่กำหนด คณะกรรมการตรวจประเมิน จะไม่พิจารณาเนื้อหาส่วนที่แก้ไข/เพิ่มเติม หลังจากหมดระยะเวลาจัดส่งแล้ว

## 1.4 การประสานงานกับกองพัฒนาคุณภาพ

1.4.1 ส่วนงานแจ้งความประสงค์ช่วงเวลาการตรวจประเมินที่ต้องการร่วมกับกองพัฒนาคุณภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับช่วงเวลาที่สะดวกของประธานการตรวจประเมินเป็นหลัก ในขั้นตอนนี้จะดำเนินการในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม เพื่อกองพัฒนาคุณภาพ จะติดต่อหาบาทมประธาน กรรมการการตรวจประเมิน และจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินโดยมหาวิทยาลัยมหิดล

1.4.2 กองพัฒนาคุณภาพ แจ้งยืนยันวันตรวจประเมิน และรายชื่อคณะกรรมการตรวจประเมินที่ได้รับแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัย และส่วนงานแจ้งชื่อผู้ประสานงาน หมายเลขติดต่อ เพื่อประสานงานการตรวจประเมิน

1.4.3 ส่วนงานเตรียมรายชื่อบุคลากรเพื่อใช้ในการสัมภาษณ์ ทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน แยกจากกันโดยเรียงลำดับตามอายุงาน ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล ตำแหน่งวิชาการ ตำแหน่งงาน สังกัดงาน อายุ และอายุงาน ทั้งนี้จะต้องตัดรายชื่อผู้ที่ไม่สามารถมารับการสัมภาษณ์ได้ในวันตรวจประเมิน โดยส่งรายชื่อไปที่เลขานุการคณะกรรมการตรวจประเมินก่อนการตรวจประเมินไม่น้อยกว่า 2 สัปดาห์ และคณะกรรมการตรวจประเมินจะแจ้งรายชื่อในวันแรกของการตรวจประเมิน

1.4.4 หน่วยพัฒนาคุณภาพของส่วนงาน ร่วมกับกองพัฒนาคุณภาพจัดทำกำหนดการการตรวจประเมินเพื่อความเหมาะสม

## 1.5 การประสานงานกับหน่วยงานภายใน

1.5.1 การจัดเตรียมเอกสาร หลักฐาน ตามความต้องการของคณะกรรมการตรวจประเมิน โดยเลขานุการคณะกรรมการตรวจประเมิน จะแจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 สัปดาห์ ประสานมายังหน่วยพัฒนาคุณภาพของส่วนงาน และหน่วยพัฒนาคุณภาพ จะประสานขอเอกสารจากหน่วยงานภายใน ทั้งนี้เอกสารหลักฐานดังกล่าวจะต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง โดยการนำเสนอเอกสารสามารถดำเนินการได้ 2 รูปแบบ คือ

(1) จัดเอกสารอยู่ที่ห้องทำงานปกติตามหน่วยงาน ในกรณีนี้ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจะเรียกเอกสารได้จากผู้ใด หน่วยงานใด ชื่อหรือหมายเลขเอกสารอะไร

(2) จัดเอกสารไว้ที่ห้องทำงานของคณะกรรมการตรวจประเมิน โดยจัดเป็นระบบที่สะดวกต่อการเรียกใช้ เพื่อสามารถหาเอกสารได้รวดเร็วและดูความเชื่อมโยงในเอกสารฉบับต่างๆ ได้ในคราวเดียว หรือจัดเรียงตามหมายเลขเอกสารที่คณะกรรมการตรวจประเมินต้องการ

## 1.5.2 การเตรียมบุคลากร

### ก. การเตรียมบุคลากรภายในส่วนงาน

(1) ทำหนังสือเชิญผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร เข้าร่วมกระบวนการรับการตรวจประเมินคุณภาพ ทั้งในการเปิดการตรวจประเมิน และการนำเสนอผลการตรวจประเมินด้วยวาจาพร้อมแนบกำหนดการ ทั้งนี้ควรแจ้งในหนังสือดังกล่าวด้วยว่าจะมีการสัมภาษณ์แบบสุ่มรายชื่อบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน โดยคณะกรรมการตรวจประเมินจะแจ้งให้ทราบในช่วงเช้าวันแรกของการตรวจประเมิน

(2) ประสานงานบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์ โดยตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง

(3) เน้นย้ำบุคลากรทุกคนให้ตระหนักว่าการประกันคุณภาพ คือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

ข. การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจประเมิน ควรมีบุคลากร 2 คน โดยคนที่ 1 เป็นเจ้าหน้าที่หน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะกรรมการตรวจประเมินกับบุคลากรภายในและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และคนที่ 2 ทำหน้าที่ประสานงานการเดินทาง อาหาร และเป็นผู้ช่วยเจ้าหน้าที่คนที่ 1 โดยผู้ประสานงานควรเตรียมตัวดังนี้

- (1) ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมตามกำหนดการการตรวจประเมินอย่างละเอียด
- (2) สามารถให้ข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจประเมินในเบื้องต้น เช่น ข้อมูลทั่วไปของส่วนงาน การประสานงานกับบุคลากร/หน่วยงานภายใน
- (3) มีรายชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการตรวจประเมินจะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน
- (4) ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ให้สัมภาษณ์ว่าจะเชิญมาห้องใด เวลาใด ตามกำหนดการที่คณะกรรมการตรวจประเมินกำหนด
- (5) เมื่อมีปัญหาระหว่างการตรวจประเมิน สามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจได้ในเบื้องต้น หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ควรทราบที่ต้องติดต่อประสานงานกับใคร /หน่วยงานใด เพื่อให้กระบวนการตรวจประเมินดำเนินไปอย่างราบรื่น

#### 1.5.3 การจัดเตรียมสถานที่สำหรับคณะกรรมการตรวจประเมิน

- ก. ห้องทำงานของคณะกรรมการตรวจประเมิน
- (1) จัดเตรียมห้องทำงานสำหรับคณะกรรมการตรวจประเมิน โดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อความเป็นส่วนตัว
  - (2) จัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์และเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ปริ้นเตอร์ เครื่องเขียนในห้องทำงาน เพื่อพร้อมใช้งาน
  - (3) ห้องทำงานควรอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวัน ตลอดจนบริการสาธารณูปโภคอื่นๆ
  - (4) ควรประสานงานกับคณะกรรมการตรวจประเมิน เพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นๆ เพิ่มเติม

ข. ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหาร คณาจารย์ และบุคลากร ควรจัดเป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งานตามกำหนดการ

#### 1.5.4 การจัดเตรียมอื่นๆ

- (1) จัดทำงบประมาณค่าใช้จ่ายการรับการตรวจประเมิน ประกอบด้วย อาหารเช้า อาหารกลางวัน อาหารเย็น (หากมี) และอาหารว่างเช้า-บ่าย
- (2) จัดทำป้ายสามเหลี่ยมใส่ชื่อคณะกรรมการตรวจประเมิน โดยมีคำนำหน้านามชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง เช่น ประธานกรรมการ หรือกรรมการ เท่านั้น ไม่ควรมีชื่อตำแหน่งบริหารหรือส่วนงานที่กรรมการตรวจประเมินสังกัด

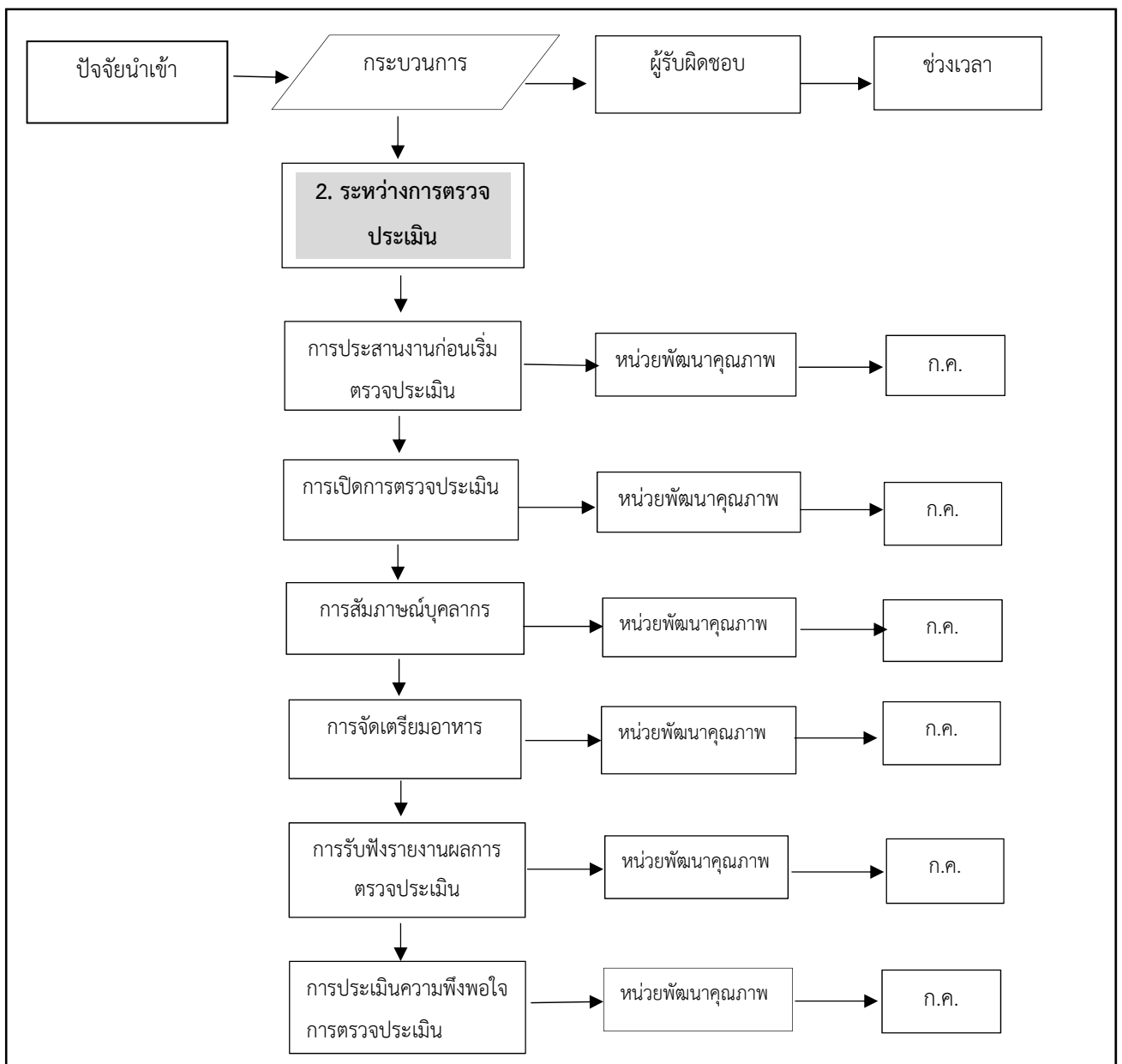


(3) การจัดเรียงที่นั่งสำหรับคณะกรรมการตรวจประเมิน ให้เรียงตามคำสั่งมหาวิทยาลัย

(4) จัดทำ power point หรือวิดีโอ นำเสนอภาพรวมผลการดำเนินงานที่ผ่านมาของ ส่วนงานให้มีความน่าสนใจ สรุปผลการดำเนินงานที่สำคัญ เพื่อเป็นการให้ข้อมูลต่อคณะกรรมการตรวจประเมิน มากขึ้น ซึ่งจะใช้ในวันเปิดการตรวจประเมิน นำเสนอโดยหัวหน้าส่วนงาน

**2. ระหว่างการตรวจประเมิน** ในขั้นตอนนี้ วิทยาลัยให้ความสำคัญในการดำเนินการตามแนวทางของ มหาวิทยาลัย เพื่อให้เป็นมาตรฐานรูปแบบเดียวกัน ตามคู่มือเตรียมรับการตรวจประเมินตามเกณฑ์ EdPEx จัดทำ โดยกองพัฒนาคุณภาพ มหาวิทยาลัยมหิดล หน่วยพัฒนาคุณภาพ รับผิดชอบเป็นผู้ประสานงานหลักให้การตรวจ ประเมินเป็นไปตามกำหนดการ มีขั้นตอนดังภาพที่ 8

ภาพที่ 8 ขั้นตอนการดำเนินงานระหว่างตรวจประเมิน



## 2.1 การประสานงานก่อนเริ่มตรวจประเมิน

หน่วยพัฒนาคุณภาพ /เจ้าหน้าที่ประสานงาน ให้การต้อนรับอำนวยความสะดวก ดูแลความเรียบร้อยในส่วนที่จอดรถสำหรับคณะกรรมการตรวจประเมิน และนำเข้าห้องทำงาน โดยเลขานุการคณะกรรมการตรวจประเมินจะถึงส่วนงานประมาณ 7.00-7.30 น. ก่อนคณะกรรมการตรวจประเมิน

## 2.2 การเปิดการตรวจประเมิน

หน่วยพัฒนาคุณภาพ ประสานงานผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรเข้าร่วมเปิดการตรวจประเมินตามกำหนดการ ดังนี้

- (1) ผู้บริหารส่วนงานกล่าวต้อนรับคณะกรรมการตรวจประเมิน และแนะนำทีมบริหาร
- (2) ประธานคณะกรรมการตรวจประเมิน แนะนำกรรมการตรวจประเมิน และกระบวนการตรวจประเมิน
- (3) หัวหน้าส่วนงานนำเสนอผลการดำเนินงาน ไม่เกิน 15 นาที
- (4) คณะกรรมการตรวจประเมินซักถามทีมบริหาร (หากมี)
- (5) สิ้นสุดกระบวนการเปิดการตรวจประเมิน และเชิญบุคลากรของส่วนงานออกจากห้อง เพื่อเข้าสู่กระบวนการตรวจประเมินตามกำหนดการ

## 2.3 การสัมภาษณ์บุคลากร

### 2.2.1 การสุ่มสัมภาษณ์

(1) คณะกรรมการตรวจประเมินสุ่มสัมภาษณ์บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนตามรายชื่อที่ส่วนงานจัดส่งมา โดยเลขานุการการตรวจประเมินจะแจ้งรายชื่อให้กับส่วนงานในวันแรกของการตรวจประเมินในช่วงเช้า

(2) หน่วยพัฒนาคุณภาพ ประสานงานแจ้งรายชื่อบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ที่จะต้องเข้ารับการสัมภาษณ์ พร้อมแจ้งรายละเอียดเวลา สถานที่ และสัมภาษณ์กับกรรมการกลุ่มใด

### 2.2.2 การสัมภาษณ์

(1) หน่วยพัฒนาคุณภาพ ประสานงานบุคลากรเตรียมพร้อมก่อนถึงเวลาเข้ารับการสัมภาษณ์ ประมาณ 10 นาที

(2) บุคลากรเข้ารับการสัมภาษณ์ตามกลุ่ม และลำดับก่อน-หลัง ตามกำหนดการ

**ข้อควรระวัง** ผู้ที่ไม่มีรายชื่อในการสัมภาษณ์ หรือผู้ประสานงานของส่วนงาน ไม่อนุญาตให้เข้าไปในห้องที่มีการสัมภาษณ์ หากต้องการเข้าไปในห้องทำงานกรรมการตรวจประเมินในช่วงที่มีการสัมภาษณ์ ให้ติดต่อเลขานุการการตรวจประเมิน และกรณีให้ผู้ให้สัมภาษณ์ติดธุระเร่งด่วน ต้องรีบประสานงานกับเลขานุการคณะกรรมการตรวจประเมิน เพื่อหาผู้สัมภาษณ์ใหม่

2.3 การจัดเตรียมอาหารสำหรับคณะกรรมการตรวจประเมิน ส่วนงานจัดอาหารให้เพียงพอสำหรับคณะกรรมการตรวจประเมินและเลขานุการตรวจประเมิน ทั้งนี้หากคณะกรรมการตรวจประเมินปฏิบัติงานจนเลยเวลา 17.00 น. เลขานุการตรวจประเมินอาจแจ้งขอความอนุเคราะห์จากส่วนงานจัดอาหารเย็น

#### 2.4 การรับฟังรายงานผลการตรวจประเมินด้วยวาจาจากคณะกรรมการตรวจประเมิน

หน่วยพัฒนาคุณภาพ ประสานงานผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากร เตรียมพร้อมเข้าร่วมรับฟังรายงานผลการตรวจประเมินด้วยวาจาจากคณะกรรมการตรวจประเมินตามกำหนดการ โดยบุคลากรทุกคนควรเข้าร่วมรับฟังรายงานผลการตรวจประเมินด้วยวาจา เพื่อรับทราบการให้ข้อมูลย้อนกลับจากคณะกรรมการตรวจประเมิน ทั้งนี้สามารถเสนอข้อคิดเห็นได้ตามความเหมาะสม

**ข้อควรระวัง :** ส่วนงานงดมอบของที่ระลึกแก่คณะกรรมการตรวจประเมิน ผู้บริหารมหาวิทยาลัย และเลขานุการตรวจประเมิน

#### 2.5 การจัดทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ

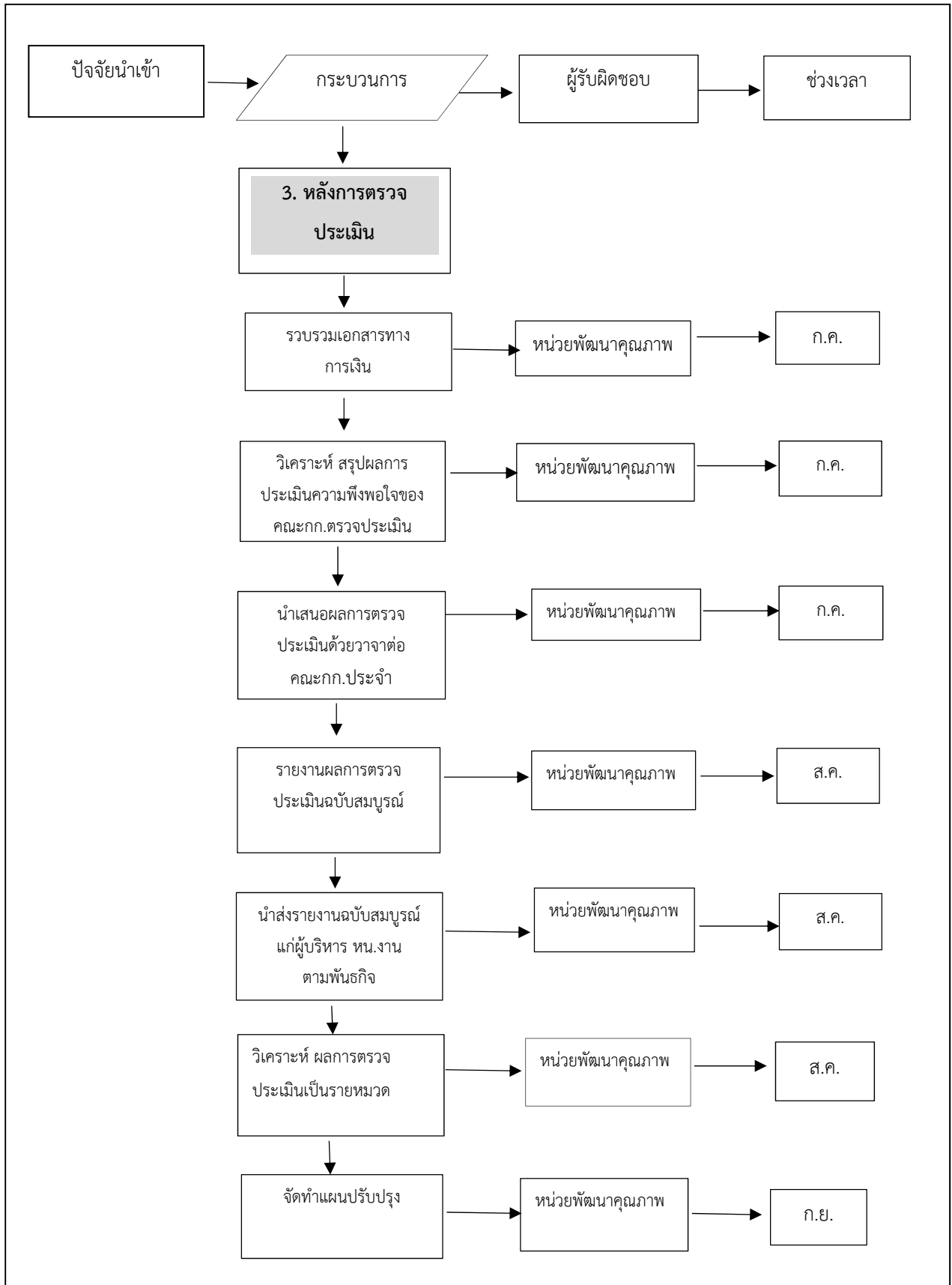
ในกระบวนการนี้ มีแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ 2 รูปแบบ คือ (1) แบบสอบถามความพึงพอใจของส่วนงานต่อกระบวนการตรวจประเมิน และ (2) แบบสอบถามความพึงพอใจของคณะกรรมการตรวจประเมินต่อความพร้อมของส่วนงานในการรับการตรวจประเมิน หน่วยพัฒนาคุณภาพทำหน้าที่จัดทำแบบสอบถาม รวบรวม และสรุปผล เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน ดังตัวอย่างแบบสอบถาม ตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ตัวอย่างแบบสอบถามความพึงพอใจการตรวจประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX

ความคิดเห็นต่อความพร้อมของส่วนงานในการรับการตรวจประเมิน	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1 รายงานการประเมินตนเอง					
1.1 มีความสอดคล้องกับเกณฑ์					
1.2 รูปแบบเป็นไปตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย					
1.3 การส่งรายงานการประเมินตนเองภายในระยะเวลาที่กำหนด					
2. บรรยากาศในการสัมภาษณ์					
3. การประสานงานของเจ้าหน้าที่ เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ตามกำหนดการ					
4. การจัดเตรียมอาหาร					
5. การจัดเตรียมห้องทำงานสำหรับคณะกรรมการตรวจประเมิน					
6. การจัดเตรียมห้องสัมภาษณ์					
7. การต้อนรับเป็นไปด้วยความเรียบร้อย					
8. ความพึงพอใจต่อการบริหารจัดการในภาพรวม					

### 3. หลังการตรวจประเมิน มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังภาพที่ 9

ภาพที่ 9 ขั้นตอนการดำเนินงานหลังการตรวจประเมิน



### 3.1 การรวบรวมเอกสารหลักฐานทางการเงิน

หน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่ รวบรวมเอกสารหลักฐานทางการเงินที่เป็นค่าใช้จ่ายในระหว่างการตรวจประเมิน ได้แก่ ค่าอาหารเช้า อาหารว่าง (เช้า-บ่าย) อาหารกลางวัน และอาหารเย็น (หากมี) โดยนำส่งเอกสารหลักฐานดังกล่าวแก่หน่วยการเงินของส่วนงาน โดยดำเนินการไม่เกิน 5 วันทำการภายหลังจากตรวจประเมิน

3.2 การวิเคราะห์ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการตรวจประเมินต่อการเตรียมรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน

หน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหน้าที่ วิเคราะห์ สรุปสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของคณะกรรมการตรวจประเมินต่อการเตรียมรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน โดยดำเนินการไม่เกิน 15 วันทำการภายหลังจากตรวจประเมิน เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงกาดำเนินงานการรับการตรวจประเมินคุณภาพในปีต่อไป

### 3.3 การนำเสนอผลการตรวจประเมินด้วยวาจา

หน่วยพัฒนาคุณภาพ นำข้อมูลรายงานผลการตรวจประเมินด้วยวาจาจากคณะกรรมการตรวจประเมิน นำเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำในเบื้องต้น เพื่อให้ผู้บริหารมีข้อมูลในภาพรวม สรุปคะแนนผลการตรวจประเมิน ข้อเสนอแนะในด้านจุดแข็ง โอกาสพัฒนา เป็นรายหมวด เทียบเคียงกับผลการดำเนินงานที่ผ่านมากับคะแนนที่ได้ในปีปัจจุบัน

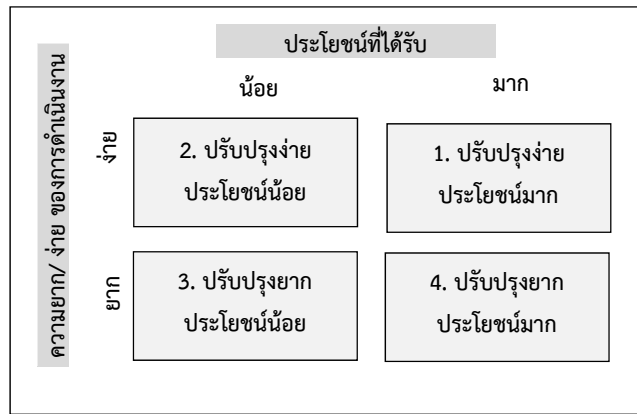
3.4 รายงานการตรวจประเมินฉบับสมบูรณ์ มหาวิทยาลัยจะส่งรายงานผลการตรวจประเมินฉบับสมบูรณ์มายังส่วนงาน ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันตรวจประเมิน โดยส่วนงานสามารถดาวน์โหลดรายงานดังกล่าวได้ที่เว็บไซต์กองพัฒนาคุณภาพ Menu Online My Report โดยมีระยะเวลาการดาวน์โหลด 30 วัน นับตั้งแต่วันจัดส่งรายงานการตรวจประเมินในกับส่วนงาน โดยผู้ที่ได้รับสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร คือ ผู้บริหารส่วนงาน รองคณบดีที่กำกับดูแลด้านการพัฒนาคุณภาพ และหัวหน้างานพัฒนาคุณภาพ

3.5 การนำส่งรายงานการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับสมบูรณ์ แก่ผู้บริหารและหัวหน้างานตามพันธกิจ

3.6 การนำผลการตรวจประเมินไปใช้ประโยชน์ หน่วยพัฒนาคุณภาพ นำผลการตรวจประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมิน ในด้านจุดแข็ง โอกาสพัฒนา และข้อเสนอแนะมาสรุปทั้งในส่วนกระบวนการและผลลัพธ์เป็นรายหมวด เป็นข้อมูลนำไปพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงาน

3.7 การจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงาน หน่วยพัฒนาคุณภาพ วิเคราะห์ผลการตรวจประเมิน โดยมีแนวทางวิเคราะห์ปัจจัยเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการดำเนินงาน คือ ความเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ ผลกระทบต่อองค์กร ต้นทุน ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาดำเนินการ ผลกระทบต่อองค์กร ต้นทุน ค่าใช้จ่าย ระยะเวลาดำเนินการ จำนวนบุคลากร หลังจากนั้นจึงจัดลำดับความสำคัญ เลือกประเด็นที่มีความสำคัญเป็นอันดับต้นๆ และ

ส่งผลกระทบสูงมาแก้ไข จุดที่ควรปรับปรุงและเสริมจุดแข็ง ดังภาพที่ 10 และตัวอย่างแผนปรับปรุงการดำเนินงาน ดังตารางที่ 8



ภาพที่ 10 แนวทางการจัดลำดับความสำคัญการดำเนินงาน

ที่มา : สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ 2551 : หน้า 46

ตารางที่ 8 ตัวอย่างแผนปรับปรุงการดำเนินงานจากการตรวจประเมินคุณภาพภายใน

ประเด็นการปรับปรุง	กิจกรรม/ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผลผลิต/ตัวชี้วัด	ผู้รับผิดชอบ
1. การรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้	1.1 จัดประชุม วิเคราะห์และคัดเลือกองค์ความรู้ที่จำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร	ต.ค.-ธ.ค.	- จำนวนองค์ความรู้	คณะ ก.ก. จัด การความรู้
	1.2 กำหนดแนวทาง หลักเกณฑ์ การค้นหาวิธีการปฏิบัติที่เป็นเลิศ	ม.ค.-ก.พ.	- แนวทาง / วิธีการ	คณะ ก.ก. จัด การความรู้
	1.3 จัด ทำ ข้อมูล รายการ องค์ความรู้ระดับสถาบัน /ระดับบุคคล และรวบรวมเอกสาร	มี.ค.-เม.ย.	- ทุกหน่วยงาน	- ทุกหน่วยงาน
	1.4 พัฒนาระบบการเข้าถึงองค์ความรู้	พ.ค.-มิ.ย.	-ฐานข้อมูลองค์ความรู้	หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ
	1.5 พัฒนาช่องทางเผยแพร่องค์ความรู้	ก.ค.	-ช่องทางถ่ายทอดองค์ความรู้ จำนวน 2 ช่องทาง	-หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ - หน่วย พชส.
	1.6 เผยแพร่องค์ความรู้	ส.ค.	- จำนวนองค์ความรู้ที่เผยแพร่	-หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ - หน่วย พชส.
	1.7 ติดตาม ประเมินผลการนำองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์	ก.ย.	-ผลสำรวจความคิดเห็น	คณะ ก.ก. จัด การความรู้
2. การพัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศ	2.1 วิเคราะห์ระบบตัวชี้วัดและฐานข้อมูล	ก.ค.	-มีระบบรายงานฐานข้อมูลที่สอดคล้องกับพันธกิจ	- คณะ ก.ก. พัฒนา ระบบ ข้อมูลสารสนเทศ
	2.2 รวบรวม ตัวชี้วัด ตามพันธกิจหลัก	ต.ค.-ก.ย.	- ข้อมูล ตัวชี้วัด ตามพันธกิจหลัก	
	2.3 รายงานผล	ต.ค.	-รายงานข้อมูล สารสนเทศระดับส่วนงาน / หน่วยงาน	

## วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

หน่วยพัฒนาคุณภาพ มีวิธีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานการเตรียมพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน แบ่งเป็น

### 1. การติดตามข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดเพื่อประกอบการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

หน่วยพัฒนาคุณภาพ ทำหนังสือขอข้อมูลที่เป็นทางการลงนามโดยคณบดี ส่งไปยังหัวหน้างานและผู้บริหารที่รับผิดชอบพันธกิจ ได้แก่ ด้านการบริหาร ด้านการศึกษา ด้านการวิจัย และด้านการบริการวิชาการ โดยรายละเอียดของข้อมูลเป็นตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นตามพันธกิจ มีการกำหนดผู้รับผิดชอบจัดทำข้อมูล ช่วงเวลาการรวบรวมข้อมูล และระยะเวลาการส่งข้อมูลที่ชัดเจน เมื่อครบกำหนดส่ง หน่วยพัฒนาคุณภาพ ดำเนินการติดตามข้อมูลทั้งที่ไม่เป็นทางการโดยประสานติดตามข้อมูลจากผู้รับผิดชอบโดยตรง และการติดตามข้อมูลเป็นทางการในการประชุมคณะกรรมการพัฒนาคุณภาพ และคณะกรรมการประจำส่วนงาน ซึ่งในการประชุมจะมีการประเมินข้อมูลจากทุกพันธกิจในด้านความครบถ้วน ถูกต้อง หากพบประเด็นความไม่ถูกต้องจะมอบหมายผู้รับผิดชอบกลับไปทบทวนข้อมูล แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้องก่อนส่งไปยังหน่วยพัฒนาคุณภาพ

2. การติดตามการดำเนินงานในระหว่างตรวจประเมิน หน่วยพัฒนาคุณภาพ เป็นผู้ประสานงานหลักกับเลขานุการคณะกรรมการตรวจประเมิน และผู้บริหารที่กำกับดูแลงานพัฒนาคุณภาพ ควบคุมดูแลการดำเนินงานในระหว่างการตรวจประเมินในภาพรวมให้เป็นไปตามกำหนดการ เพื่อให้เกิดความเรียบร้อยตามแนวทางของมหาวิทยาลัย โดยจัดทำ checklist เพื่อติดตามการดำเนินงานผู้รับผิดชอบแต่ละฝ่าย ดังตารางที่ 9

ตารางที่ 9 ตัวอย่าง checklist การติดตามการดำเนินงานในระหว่างตรวจประเมิน

รายการ	ผู้รับผิดชอบ	การดำเนินการ		หมายเหตุ (ระบุ)
		ดำเนินการแล้ว	ยังไม่ได้ดำเนินการ	
1. การประสานงานบุคลากร - การเข้าร่วมการเปิดรับการตรวจประเมิน - การสัมภาษณ์ - การรับฟังผลการตรวจประเมินด้วยวาจา	หน่วยพัฒนาคุณภาพ			
2. การจัดเตรียมที่จอดรถ และแจ้ง รปภ. รับทราบ	หน่วยอาคารสถานที่			
3. การต้อนรับคณะกรรมการตรวจประเมิน	หน่วย ปชส.			
4. การจัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวัน	หน่วยบริหารทั่วไป			
5. การจัดเตรียม Powerpoint นำเสนอผลงาน	หน่วยพัฒนาคุณภาพ			
6. การจัดเตรียมห้องทำงานของคณะกรรมการ ตรวจประเมิน	หน่วยอาคารสถานที่			
7. การจัดเตรียมห้องสำหรับสัมภาษณ์	หน่วยอาคารสถานที่			
8. การจัดเตรียมอุปกรณ์ภายในห้อง (เครื่อง คอมพิวเตอร์ ปริ้นเตอร์ เครื่องเสียง)	หน่วย เทคโนโลยี สารสนเทศ			
9. การจัดเตรียมเอกสารเพิ่มเติม	หน่วยพัฒนาคุณภาพ			

## จรรยาบรรณ/คุณธรรม / จริยธรรมในการปฏิบัติงาน

จรรยาบรรณในการปฏิบัติงาน ได้ยึดถือและปฏิบัติตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วย จรรยาบรรณบุคลากร และนักศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล และการดำเนินการทางจรรยาบรรณ (ฉบับที่ 2)พ.ศ. 2554 (ข้อ 6) และข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหิดล ว่าด้วยจรรยาบรรณบุคลากรและนักศึกษาของ มหาวิทยาลัยมหิดล 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 หรือปฏิบัติงานในหน้าที่ล่าช้าเกินระยะเวลาที่กำหนดในกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ หรือเกินสมควร
7. ไม่นำผลงานทางวิชาการของผู้อื่น ไม่ว่าจะนำทั้งหมดหรือเพียงบางส่วน หรือนำเอามาทำใหม่ด้วยตนเอง หรือว่าจ้างให้ผู้อื่นทำให้โดยมีการแก้ไข 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 โดยระมัดระวังมิให้เสียหาย หรือ สิ้นเปลืองเสียงวิญญูชน จะพึงปฏิบัติต่อทรัพย์สินของตนเอง

5. ยึดถือประโยชน์ส่วนรวมเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตัว แยกเรื่องส่วนตัวออกจากตำแหน่งหน้าที่ และไม่ใช้เวลา เงิน บุคลากร บริการ หรือสิ่งอำนวยความสะดวกของมหาวิทยาลัยไปเพื่อประโยชน์ส่วนตัวหรือผู้อื่น เว้นแต่จะได้รับอนุญาต

#### **ข้อ 9 บุคลากรมหาวิทยาลัยพึงมีจรรยาบรรณต่อนักศึกษา ผู้รับบริการและสังคม ดังนี้**

1. ปฏิบัติตนให้เป็นที่น่าเชื่อถือของบุคคลทั่วไป
2. ให้บริการแก่ผู้รับบริการ หรือนักศึกษาและสังคมอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ และใช้กริยาวาจาที่สุภาพ หากไม่สามารถให้บริการได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ ควรชี้แจงเหตุผลและแนะนำให้ติดต่อยังหน่วยงานหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้น ๆ ต่อไป
3. ละเว้นการเรียก รับ หรือยอมรับว่าทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดจากผู้มาติดต่อกับงาน 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 สมาธิจดจ่อต่อการทำงาน รวมทั้งมีความรอบคอบและความรับผิดชอบในงานที่ทำอย่างเต็มสติกำลัง  
วิมังสา : ความสอดส่องในเหตุและผล คือ การพินิจพิเคราะห์และใช้ปัญญาตรวจสอบงาน ผู้ปฏิบัติงานจะต้องทำงานด้วยปัญญา รวมทั้งมีความเข้าใจในงานอย่างลึกซึ้ง ทั้งในด้านขั้นตอน และผลสำเร็จ
2. ยึดมั่นในหลัก “สังคหวัตถุ 4” ประกอบด้วย  
ทาน : เกื้อกูลกันด้วยการให้ คือ การให้ การเสียสละ หรือ การเอื้อเฟื้อ แบ่งปันของๆตน เพื่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น ไม่เป็นคนเห็นแก่ได้ฝ่ายเดียว ดังนั้น การทำงานจะต้องช่วยเหลือกัน แบ่งปันกัน ไม่เห็นแก่ตัว

ปิยวาจา : ใช้วาจาประสานไมตรี คือ การพูดจาด้วยถ้อยคำที่ไพเราะอ่อนหวาน พูดด้วยความจริงใจ ไม่พูดหยาบคาย ก้าวร้าว พูดในสิ่งที่เป็นประโยชน์และเหมาะสมกับกาลเทศะ ดังนั้น การทำงานร่วมกันจะต้องพูด ปรีกาหารหรือกันโดยยึดหลัก 1) เว้นจากการพูดเท็จ 2) เว้นจากการพูดส่อเสียด 3) เว้นจากการพูดคำหยาบ และ 4) เว้นจากการพูดเพื่อจ้อ และที่สำคัญอย่างยิ่ง คือ จะต้องพูด เจริจกันด้วยไมตรีและปรารถนาดีต่อกัน

อรรถจริยา : ร่วมสร้างสรรค์อุดมการณ์ คือ การสงเคราะห์ทุกชนิด หรือ การปฏิบัติในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อผู้อื่น ดังนั้น การทำงานร่วมกันจะต้องช่วยเหลือกันด้วยกำลังกาย กำลังความคิด และกำลังทรัพย์

สมานัตตา : ร่วมทุกข์ร่วมสุขในทุกคราว คือ การเป็นผู้มีความสม่ำเสมอ หรือมีความประพฤติเสมอดันเสมอปลาย ทำตนให้เป็นที่น่าเคารพนับถือ มีความมั่นคงในอารมณ์

3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ยึดมั่นในกฎระเบียบ ข้อบังคับ สามารถตรวจสอบได้ และต้องคำนึงถึงผลประโยชน์ ชื่อเสียง เกียรติภูมิของวิทยาลัยและมหาวิทยาลัย

4. มีความอดทน อดกลั้น ต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบจิตใจ อันจะเป็นผลเสียต่องานที่ปฏิบัติ

5. มีความตรงต่อเวลาในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน

## บทที่ 5

### ปัญหาอุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขและพัฒนางาน

การจัดทำคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยสาสนศึกษา ได้รับความรู้ มีความเข้าใจ มีแนวทางในการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจากการปฏิบัติงาน ผู้จัดทำได้พบประเด็นปัญหาและอุปสรรคจากการปฏิบัติงาน พร้อมเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาดังนี้

ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
1. บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ไม่เห็นความสำคัญต่อกระบวนการรับการตรวจประเมิน เช่น การไม่เข้าร่วมรับฟังการเปิดการตรวจประเมิน การรับฟังผลการตรวจประเมินด้วยวาจา และการสัมภาษณ์แบบสุ่ม	1. คณะบดี ทีมบริหาร มอบนโยบายบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เน้นย้ำบุคลากรทุกฝ่ายให้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพว่าเป็นภารกิจของทุกคนในส่วนงานที่ต้องร่วมมือกัน และขอให้บุคลากรอยู่ร่วมตลอดการตรวจประเมิน เพื่อไม่ให้กระทบต่อขั้นตอนการสุ่มสัมภาษณ์ ยกเว้นกรณี ติดภารกิจที่สำคัญ เช่น การได้รับมอบหมายไปประชุมภายนอก การลา เป็นต้น
2. ความพร้อมของเอกสาร หลักฐานเพิ่มเติมประกอบการตรวจประเมิน	2. เมื่อหน่วยพัฒนาคุณภาพ ได้รับแจ้งจากเลขานุการคณะกรรมการตรวจประเมิน ขอเอกสารเพิ่มเติมประกอบการตรวจประเมิน ซึ่งส่วนใหญ่ไม่เกิน 2 สัปดาห์ ก่อนวันตรวจประเมิน ดังนั้นหน่วยพัฒนาคุณภาพควรรีบประสานงานกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องทันที เพื่อให้ผู้รับผิดชอบมีเวลาจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานให้ครบถ้วน ทั้งนี้หน่วยพัฒนาคุณภาพควรแจ้งกำหนดส่งเอกสารดังกล่าว เพื่อจัดเตรียมเอกสาร หลักฐานให้เสร็จเรียบร้อย ก่อนวันตรวจประเมิน
3. การส่งรายงานการประเมินตนเองล่าช้ากว่าระยะเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด	3. หน่วยพัฒนาคุณภาพ ควรจัดทำแผนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ตั้งแต่การรวบรวมข้อมูล การเขียนรายงาน การตรวจสอบความถูกต้อง การพิจารณารายงานของทีมนิเทศฯ ตลอดจนรูปแบบของรายงานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ควรกำหนดระยะเวลาการดำเนินงานแต่ละขั้นตอน และติดตามการดำเนินงานตามแผนดังกล่าว เพื่อให้สามารถส่งรายงานภายในเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด และไม่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการตรวจประเมินของคณะกรรมการตรวจประเมิน

ปัญหา / อุปสรรค	แนวทางการแก้ไข
4. การประสานงานกับร้านถ่ายเอกสารเพื่อจัดทำเล่มรายงานตามจำนวนและเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด	4. หน่วยพัฒนาคุณภาพ ควรประสานงานกับหน่วยพัสดุ ดำเนินการจัดหาร้านตามกระบวนการของงานพัสดุ โดยไม่ต้องรอให้เล่มรายงานการประเมินตนเองเสร็จสมบูรณ์ เนื่องจากกระบวนการดังกล่าวต้องใช้เวลาหาร้าน เพื่อเป็นคู่เทียบประมาณ 3 ร้าน การรอทางร้านแจ้งรายละเอียดค่าใช้จ่าย (ใบเสนอราคา) อีกทั้งต้องเผื่อเวลากรณีทางร้านมีงานอื่น ที่ไม่สามารถดำเนินการได้ทันที โดยในเบื้องต้นสามารถจัดทำเป็นบันทึกของอนุมัติในหลักการจัดจ้างทำเล่มรายงานการประเมินตนเอง โดยขออนุมัติเป็นวงเงินประมาณค่าใช้จ่าย เพื่อให้สามารถจัดส่งเล่มรายงานได้ทัน

### ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

จากการดำเนินงานเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน ตามเกณฑ์คุณภาพเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) มีข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาจากกรณีศึกษาที่ผ่านมา ดังนี้

#### 1. การเตรียมความพร้อมของเอกสารตามที่คณะกรรมการตรวจประเมินต้องการ

วิทยาลัยศาสนศึกษา ได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ตั้งแต่ปี 2558 ซึ่งการตรวจประเมินในช่วงปี พ.ศ.2559-2561 คณะกรรมการตรวจประเมินฯ ได้ขอเอกสารเกี่ยวกับแผนกลยุทธ์ของวิทยาลัยทุกครั้ง ซึ่งวิทยาลัยยังไม่ได้พิจารณาจัดทำแผนกลยุทธ์ฉบับใหม่ที่เป็นปัจจุบัน จึงไม่มีเอกสารดังกล่าวให้กับคณะกรรมการฯ พิจารณาในทุกปีที่มีการตรวจประเมิน ทั้งนี้ยังรวมถึงแผนพัฒนาบุคลากร และแผนปฏิบัติงานประจำปี การดำเนินงานที่ผ่านมา วิทยาลัยมักใช้ข้อตกลงการปฏิบัติงาน (PA ส่วนงาน) มาให้คณะกรรมการฯ ซึ่งไม่ตรงตามวัตถุประสงค์ ดังนั้น วิทยาลัยควรพิจารณาจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนงานตามพันธกิจที่สำคัญ เป็นอันดับต้นๆ เนื่องจากแผนดังกล่าวเป็นหัวใจสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงาน เพื่อให้วิทยาลัยมีทิศทางดำเนินงานไปสู่เป้าหมายเดียวกันและบรรลุวิสัยทัศน์ที่กำหนด

#### 2. การสุ่มสัมภาษณ์บุคลากร

การตรวจประเมินคุณภาพ ส่วนงานจะต้องส่งรายชื่อบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน ก่อนวันตรวจประเมินไม่น้อยกว่า 1 สัปดาห์ โดยคัดรายชื่อบุคลากรที่ไม่สามารถรับการสัมภาษณ์ได้ในวันตรวจประเมินออก เช่น บุคลากรที่ลาศึกษาต่อ บุคลากรที่ได้รับมอบหมายให้ไปอบรมสัมมนาภายนอก ทั้งนี้ คณะกรรมการตรวจประเมินจะแจ้งรายชื่อในวันแรกของการตรวจประเมินในช่วงเช้า การดำเนินการดังกล่าว หน่วยพัฒนาคุณภาพได้ทำหนังสือแจ้งเวียนบุคลากรทุกท่านรับทราบ โดยขอความร่วมมือบุคลากรให้สัมภาษณ์ต่อคณะกรรมการตรวจประเมิน ซึ่งเป็นการสุ่มเลือกและขอให้ทุกท่านอยู่ปฏิบัติงานในช่วงเวลาดังกล่าว

การดำเนินการที่ผ่านมา พบว่าจะต้องมีการเปลี่ยนชื่อผู้ให้สัมภาษณ์ทุกครั้ง เนื่องจาก บุคลากรไม่อยู่ปฏิบัติงาน แม้จะเป็นผู้ได้รับการสุ่มสัมภาษณ์ โดยส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายวิชาการ ทำให้คณะกรรมการต้องสุ่มชื่อใหม่ บางครั้งต้องสุ่มถึง 2-3 ครั้ง เพื่อให้มีผู้สัมภาษณ์ครบตามที่กำหนด จากกรณีศึกษาดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า บุคลากรยังไม่เห็นความสำคัญต่อกระบวนการรับการตรวจประเมิน ซึ่งวิทยาลัยควรหามาตรการหรือแนวทาง ส่งเสริมให้บุคลากรทุกสายงาน ทุกตำแหน่ง ตระหนักถึงความสำคัญและจำเป็นต่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ร่วมกัน อันจะส่งผลต่อการดำเนินงานที่บรรลุเป้าหมายของวิทยาลัย

### ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. การเตรียมความพร้อมรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับส่วนงาน เป็นกระบวนการ ที่ส่วนงานต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องทุกปี จากคณะกรรมการตรวจประเมินที่ได้รับแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัย ซึ่งมี ขั้นตอนหลักที่สำคัญ 3 ขั้นตอน ประกอบด้วย (1) ก่อนการตรวจประเมิน (2) ระหว่างตรวจประเมิน และ (3) หลัง การตรวจประเมิน ส่วนงานควรจัดทำแผนการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ เพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการตรวจ ประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ

2. เมื่อได้รับรายงานผลการตรวจประเมินจากคณะกรรมการตรวจประเมิน ผู้บริหารควรนำรายงาน ดังกล่าวแจ้งบุคลากรภายในรับทราบ และพิจารณาจัดทำแผนปรับปรุงการดำเนินงานจากการมีส่วนร่วมของ บุคลากร เพื่อ ปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

3. ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการนำเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศไปสู่การปฏิบัติ เพื่อ เป็นแนวทางปรับปรุงการดำเนินงานของส่วนงาน

## บรรณานุกรม

- กระทรวงศึกษาธิการ. (2546). พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2545. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภาลาดพร้าว.
- พระมหาไถนต จำปาทอง. การประเมินโครงการค่ายธรรมะพัฒนาทักษะชีวิตยาเสพติดห่างไกล สร้างสายใยชุมชนเฉลิมพระชนมพรรษา 12 สิงหาคมหาราชินี ณ วัดจันทร์ ตำบลทางพระ อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2558.
- มหาวิทยาลัยมหิดล. (2560).คู่มือเตรียมรับการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2561). กฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561. กรุงเทพฯ.
- สมคิด พรหมจ้อย. (2542). เทคนิคการประเมินโครงการ. ม.ป.พ.
- สมหวัง อีระวนิชตระกูล. (2547). การประเมินคุณภาพทางการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับผู้สอนในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานภายใต้พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 (ฉบับที่2) พ.ศ.2545. วารสารศึกษาศาสตร์ ปีที่ 15 ฉบับที่2 เดือนพฤศจิกายน2542-มีนาคม 2547.
- สมหวัง พิธิยานุวัฒน์. (2524). การประเมินโครงการประชุม หลักการและการประยุกต์ใช้. พิมพ์ครั้งที่2. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2544 :ข). คู่มือการประเมินผลภายในของสถานศึกษา ตามมาตรฐานการศึกษา : การออกแบบระบบการประเมินผลภายใน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาแห่งชาติ. (2545 ข). แนวทางการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา : เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอก. กรุงเทพฯ : สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน).
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553. กรุงเทพฯ. ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557.

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). (2547). หลักเกณฑ์และวิธีการ ประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ฉบับปรับปรุง 2547.กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2551). การเตรียมองค์กรเพื่อรับการตรวจประเมินตามแนวทาง TQA. พิมพ์ครั้งที่ 1.กรุงเทพฯ : บริษัทพงษ์วรรณการพิมพ์ จำกัด.

สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ. (2562). เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ปี 2563-2564. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ : บริษัทโรงพิมพ์ตะวันออก จำกัด (มหาชน).

สำราญ มีแจ้ง. (2544). สถิติขั้นสูงสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : นิชินแอดเวอร์ไทซิง.

อุทุมพร จามรมาน. (2545). การประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานพัฒนาและประกันคุณภาพการศึกษา ที่ครบวงจร. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์พันธ์.