

คู่มือการปฏิบัติงาน

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ

โดย

นายธงชัย ยืนยงศิริมาศ

นักจัดการงานทั่วไป

งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สิงหาคม 2566

คำนำ

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ วิทยาลัยศิลปะ สื่อและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ฉบับนี้ เป็นการรวบรวมและเรียบเรียงหลักเกณฑ์ ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ivo อย่างชัดเจน ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบ การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง การเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจประเมิน และการนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน โดยคาดหวังว่าจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ มีความคล่องตัวยิ่งขึ้น สามารถปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน และทดแทนกันได้ รวมทั้งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่องเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานใหม่อีกด้วย

ในการนี้ ผู้จัดทำขอขอบคุณ ผู้บริหารวิทยาลัยศิลปะ สื่อและเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ที่สนับสนุนในการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้ หากคู่มือการปฏิบัติงานนี้มีความผิดพลาดประการใด หรือหากมีข้อเสนอแนะที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงคู่มือนี้ ผู้จัดทำขอน้อมรับไว้ด้วยความยินดีและพร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข เพื่อความถูกต้องสมบูรณ์ต่อไป

(นายธงชัย ยืนยงศิริมาศ)

นักจัดการงานทั่วไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญ	1
วัตถุประสงค์	2
ขอบเขต	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์	2
บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ	
บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบประจำตำแหน่ง	4
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	4
โครงสร้างองค์กร (Organization Chart)	6
โครงสร้างการบริหาร (Administration Chart)	7
โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)	8
บทที่ 3 หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติงานและเงื่อนไข	
หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน	9
วิธีการปฏิบัติงาน	11
เงื่อนไข/ข้อควรระวัง/ข้อสังเกต/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน	11
แนวคิด/ทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	11
บทที่ 4 เทคนิคในการปฏิบัติงาน	
แผนการปฏิบัติงาน	16
ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart)	18
วิธีการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ	28
วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน	28
จรรยาบรรณ/คุณธรรมจรรยาบรรณ ในการปฏิบัติงาน	28
บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข	
ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการปฏิบัติงาน	29
ข้อเสนอแนะ	30
บรรณานุกรม	31

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องดำเนินการ เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบัน ตามความในหมวด 6 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 (ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2562 มาตรา 47 ระบุว่า “ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก) มาตรา 48 ยังระบุไว้ว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก” และความในกฎกระทรวงศึกษาธิการ ว่าด้วยการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 ข้อ 3 ความว่า “ให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษา โดยการกำหนดมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ให้เป็นไปตามมาตรฐานการศึกษาในแต่ละระดับและประเภทการศึกษาที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนา การจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการเพื่อพัฒนา สถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่งรายงานผลการประเมินตนเองให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี”

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยสภามหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในคราวประชุมครั้งที่ 1/2558 เมื่อวันที่ 22 กุมภาพันธ์ 2558 ได้มีมติเห็นชอบให้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ใช้แนวทางของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEX) มาเป็นกรอบแนวคิด/เครื่องมือในการพัฒนาคุณภาพในองค์กรวม ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และระดับส่วนงาน (คณะ/สถาบัน/สำนัก) เพื่อปรับปรุงความสามารถ ในการบริหารจัดการทุกเรื่องในองค์กร ที่จะส่งผลให้เกิดการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการงานด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน ไปสู่ความเป็นเลิศที่ยั่งยืนอย่างชัดเจน ตลอดจนกระตุ้นให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่ดีระหว่างส่วนงานต่างๆ โดยให้ทำการประเมินตนเอง ตามแนวทางเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria of Performance Excellence: EdPEX) ตั้งแตปีการศึกษา 2557 เป็นต้นมา

การประกันคุณภาพการศึกษา มีความสำคัญต่อวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในแง่ทำให้ประชาชนได้รับข้อมูลคุณภาพการศึกษาที่เชื่อถือได้ เกิดความเชื่อมั่นและสามารถตัดสินใจเลือกใช้บริการที่มีคุณภาพมาตรฐาน และป้องกันการจัดการศึกษาที่ไม่มีคุณภาพ ซึ่งจะเป็นการคุ้มครองผู้บริโภคและเกิดความ

เสมอภาคในโอกาสที่จะได้รับการบริการการศึกษาที่มีคุณภาพอย่างทั่วถึง รวมทั้งทำให้เกิดการจัดการศึกษามุ่งบริหารจัดการศึกษาสู่คุณภาพและมาตรฐานอย่างจริงจัง ซึ่งมีผลให้การศึกษามีพลังที่จะพัฒนาประชากรให้มีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมและต่อเนื่อง ทั้งนี้ การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีขั้นตอนและกระบวนการทำงานที่หลากหลาย จึงได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยฯ ขึ้น เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยฯ มีแนวปฏิบัติอย่างเป็นระบบ และมีมาตรฐานเดียวกัน ที่ทำให้เกิดความคล่องตัวยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ทราบขั้นตอนวิธีปฏิบัติงาน รวมทั้งกฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

1.2.1 เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ สามารถปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.2.3 เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานใหม่

1.3 ขอบเขต

คู่มือปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ของวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี เป็นคู่มือสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ และผู้เกี่ยวข้อง ครอบคลุมกระบวนการ ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติ ในการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน การตรวจสอบ การตรวจประเมิน และการนำผลการประเมินมาพัฒนาปรับปรุงตามกระบวนการคุณภาพ (PDCA) ของวิทยาลัยฯ โดยการดำเนินการจะดำเนินการตามกฎหมายกระทรวง การประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2561 หลักเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ฉบับปี 2563 -2566 และระยะเวลาในการดำเนินการเริ่มตั้งแต่ เดือนมิถุนายน 2566 ถึงเดือนกันยายน 2566

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ทราบขั้นตอน วิธีปฏิบัติงาน รวมทั้งกฎ ระเบียบ ที่เกี่ยวข้อง

1.4.2 ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ สามารถปฏิบัติงานเป็นมาตรฐานเดียวกัน

1.4.3 การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างต่อเนื่องเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานหรือเปลี่ยนแปลงผู้ปฏิบัติงานใหม่

1.5 นิยามศัพท์

การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการหลักอย่างเป็นระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพและมาตรฐานของดัชนีชี้วัดระบบและกระบวนการผลิต ผลผลิตและผลลัพธ์ของการจัดการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (Internal Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายใน โดยวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นการปฏิบัติโดยบุคลากรของสถาบันการศึกษาหรือโดยหน่วยงานต้นสังกัด ที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษานั้น ๆ

คุณภาพการศึกษา หมายถึง คุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามปณิธานและภารกิจของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามนโยบายการพัฒนาอุดมศึกษาของประเทศ ตลอดจนปณิธานและภารกิจเฉพาะในการจัดการศึกษาของแต่ละสถาบัน

การประเมินคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานของสถาบันว่าส่งผลต่อคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้

เกณฑ์การประเมิน หมายถึง ข้อกำหนดที่ใช้ตัดสินคุณภาพของการดำเนินงานหรือผลประกอบการที่ได้

EdPEX (Education Criteria of Performance Excellence) หมายถึง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นกรอบการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการตามแนวทางของเกณฑ์ Malcolm Baldrige National Quality Award: MBNQA ที่เป็นต้นแบบของรางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) เกณฑ์ EdPEX คือ กรอบที่ท้าทายมอง/คิด และบริหารองค์กรในเชิงระบบ และช่วยให้การพัฒนาก้าวกระโดดและยั่งยืน

ตัวชี้วัด หมายถึง เครื่องมือที่วัดผลการดำเนินงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ของคณะ ซึ่งสามารถแสดงผลของการวัดหรือการประเมินในรูปแบบข้อมูลเชิงปริมาณเพื่อสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภายในคณะ

ผลลัพธ์ หมายถึง ผลผลิตและผลลัพธ์ (Output and Outcome) ที่เกิดจากการดำเนินการของคณะ

วิสัยทัศน์ หมายถึง สภาวะที่คณะต้องการเป็นในอนาคต วิสัยทัศน์อธิบายถึงทิศทาง ที่สถาบันจะมุ่งไปสู่สิ่งที่คณะต้องการจะเป็น หรือภาพลักษณ์ในอนาคตที่คณะต้องการให้ ผู้อื่นรับรู้

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของคณะโดยทั่วไปมักใช้เวลา 4 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของคณะ แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการ วิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของสถาบันควรครอบคลุมทุกภารกิจของสถาบัน ซึ่งต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยคณะนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงาน หรือแผนปฏิบัติการประจำปี

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนการดำเนินงานที่เฉพาะเจาะจง เป็นแผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายถอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการ หรือกิจกรรมต่าง ๆ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมายของตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์

บทที่ 2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

ผู้ปฏิบัติงานตำแหน่งนักจัดการงานทั่วไป หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดงานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี ได้รับมอบหมายหลักในการวางแผน กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และพัฒนาคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ ผู้ที่ได้รับมอบหมายในการประกันคุณภาพการศึกษา จะต้องศึกษาข้อมูลเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ มีความรู้และความเข้าใจในเกณฑ์เหล่านั้น บทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบ เพื่อให้ปฏิบัติงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามกระบวนการ มีความเรียบร้อย ครบถ้วน และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบประจำตำแหน่ง (นักจัดการงานทั่วไป)

2.1.1 บทบาทหน้าที่ของตำแหน่งตามเกณฑ์มาตรฐานกำหนดตำแหน่ง

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการในการทำงานเกี่ยวกับด้านการบริหารจัดการภายในสำนักงาน ภายใต้การกำกับ ตรวจสอบ แนะนำ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย มีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับด้านการปฏิบัติการ การวางแผน การประสานงาน และการบริการ

2.1.2 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่งตามที่ได้รับมอบหมาย

นักจัดการงานทั่วไป หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา งานนโยบายและแผนและประกันคุณภาพการศึกษา ได้รับมอบหมายปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ มีบทบาทสำคัญในการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาให้กับบุคลากรภายในวิทยาลัยฯ ปฏิบัติงานการให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำงานอย่างเป็นระบบแก่บุคลากร รวบรวมและตรวจสอบผลการดำเนินงานที่สำคัญของวิทยาลัยฯ และการให้บริการแก่บุคลากร หน่วยงานภายในและภายนอก เพื่อสนับสนุนและยกระดับคุณภาพการศึกษาของวิทยาลัยฯ

2.2 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ลักษณะงานของนักจัดการงานทั่วไป หน่วยประกันคุณภาพการศึกษา ที่ได้รับมอบหมายจากงานงานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มีดังนี้

2.2.1 ด้านการปฏิบัติการ

2.2.1.1 ปฏิบัติงานในหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ของวิทยาลัยฯ

2.2.1.1.1 จัดทำแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาประจำปี

2.2.1.1.2 กำกับ ติดตาม และตรวจสอบผลการดำเนินงานที่สำคัญตามพันธกิจของวิทยาลัยฯ ผ่านวิธีการต่างๆ เช่น การประชุมร่วมกับผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น

2.2.1.2 ศึกษา รวบรวมข้อมูล สถิติ และสรุปรายงาน เพื่อสนับสนุนการบริหารงานในด้านต่างๆ ของวิทยาลัยฯ ตามหน้าที่และความรับผิดชอบได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

2.2.1.2.1 ศึกษาและทำความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ เช่น รับฟังการชี้แจงแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เข้าร่วมการอบรมเกี่ยวกับเกณฑ์คุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และหน่วยงานภายนอกจัดขึ้น เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจในเกณฑ์ที่ใช้ประเมินคุณภาพการศึกษา

2.2.1.2.2 รวบรวม จัดเก็บข้อมูลและสถิติผลการดำเนินงานที่สำคัญในด้านต่างๆ ของวิทยาลัยฯ เช่น ตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และยุทธศาสตร์ เพื่อประกอบการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

2.2.1.2.3 จัดทำรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา

2.2.1.3 ติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนางานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามเป้าหมายของส่วนงาน

2.2.1.3.1 การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาประจำปี

2.2.1.3.2 จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาประจำปี

2.2.2 ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ และร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานของหน่วยงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

2.2.3 ด้านการประสานงาน

2.2.3.1 ประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

2.2.3.2 สื่อสาร และชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เพื่อสร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

2.2.4 ด้านการบริการ

2.2.4.1 ตอบปัญหา และชี้แจงเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ ในระดับเบื้องต้น เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องเกิดความเข้าใจในงานที่รับผิดชอบ

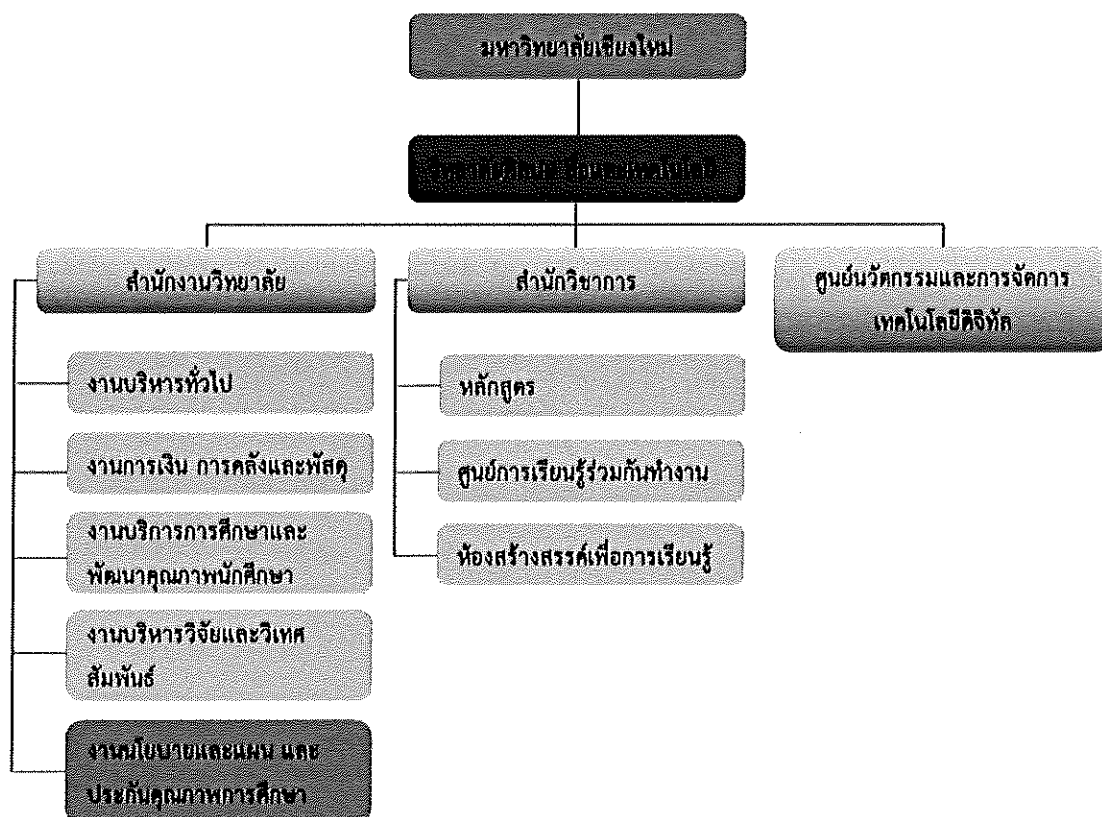
2.2.4.2 ให้ข้อมูล คำปรึกษา และคำแนะนำเกี่ยวกับงานในความรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบข้อมูลและเกิดความเข้าใจในกระบวนการทำงาน

2.2.4.3 เผยแพร่เกณฑ์คุณภาพการศึกษา และผลการประเมินคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ความรู้แก่บุคลากรอย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

2.3 โครงสร้างการบริหารจัดการ

2.3.1 โครงสร้างวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (Organization Chart)

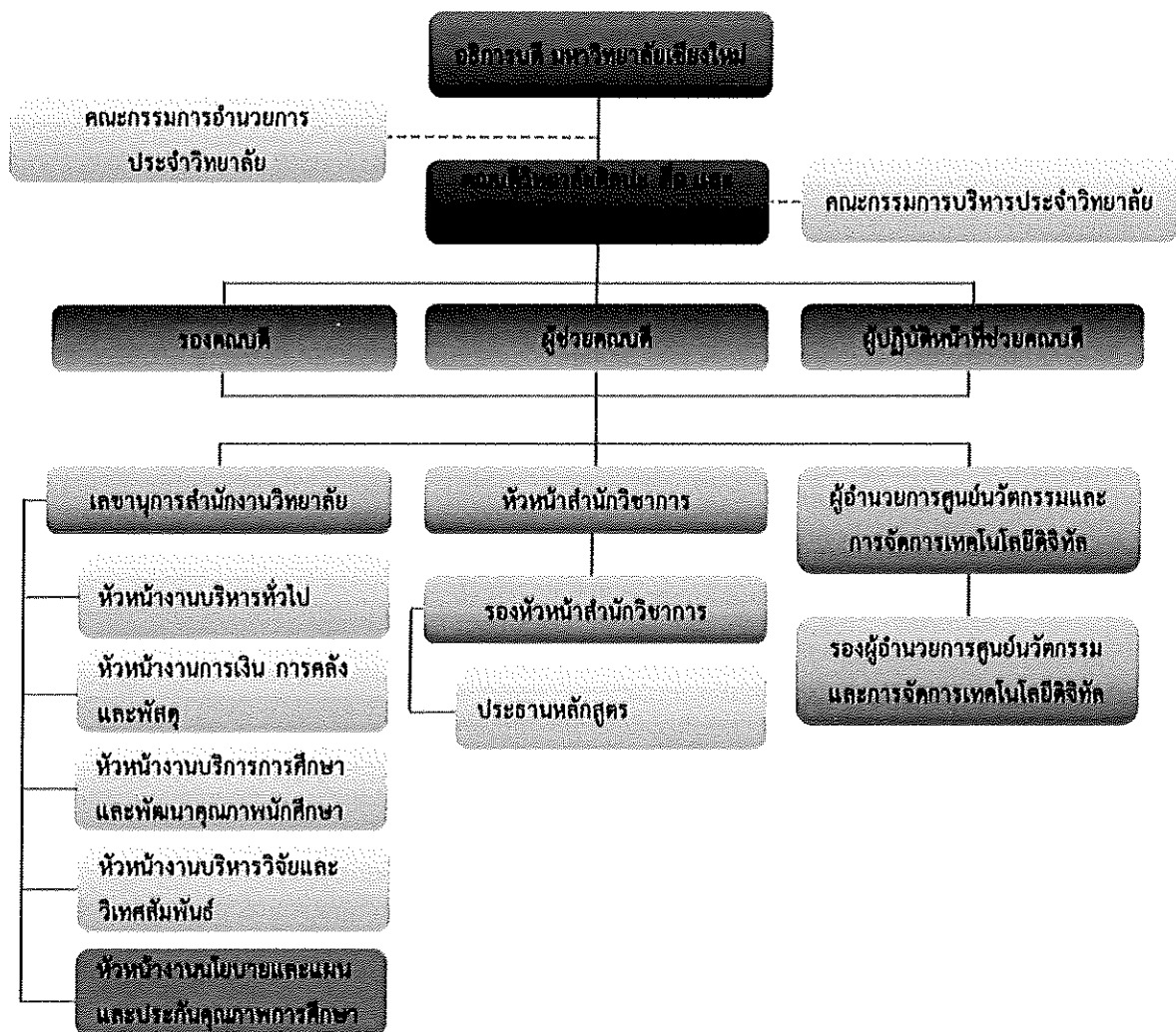
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้มีการแบ่งโครงสร้างองค์กรตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานในส่วนงาน วิชาการและส่วนงานอื่น (ฉบับที่ 4) เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2552 โดยวิทยาลัยฯ แบ่งหน่วยงาน ประกอบด้วย สำนักงานวิทยาลัย สำนักวิชาการ ศูนย์นวัตกรรมและการจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล ดังนี้



ภาพที่ 2.3.1 โครงสร้างวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี

2.3.2 โครงสร้างการบริหารวิทยาลัยศิลปะ สื่อและเทคโนโลยี (Administration Chart)

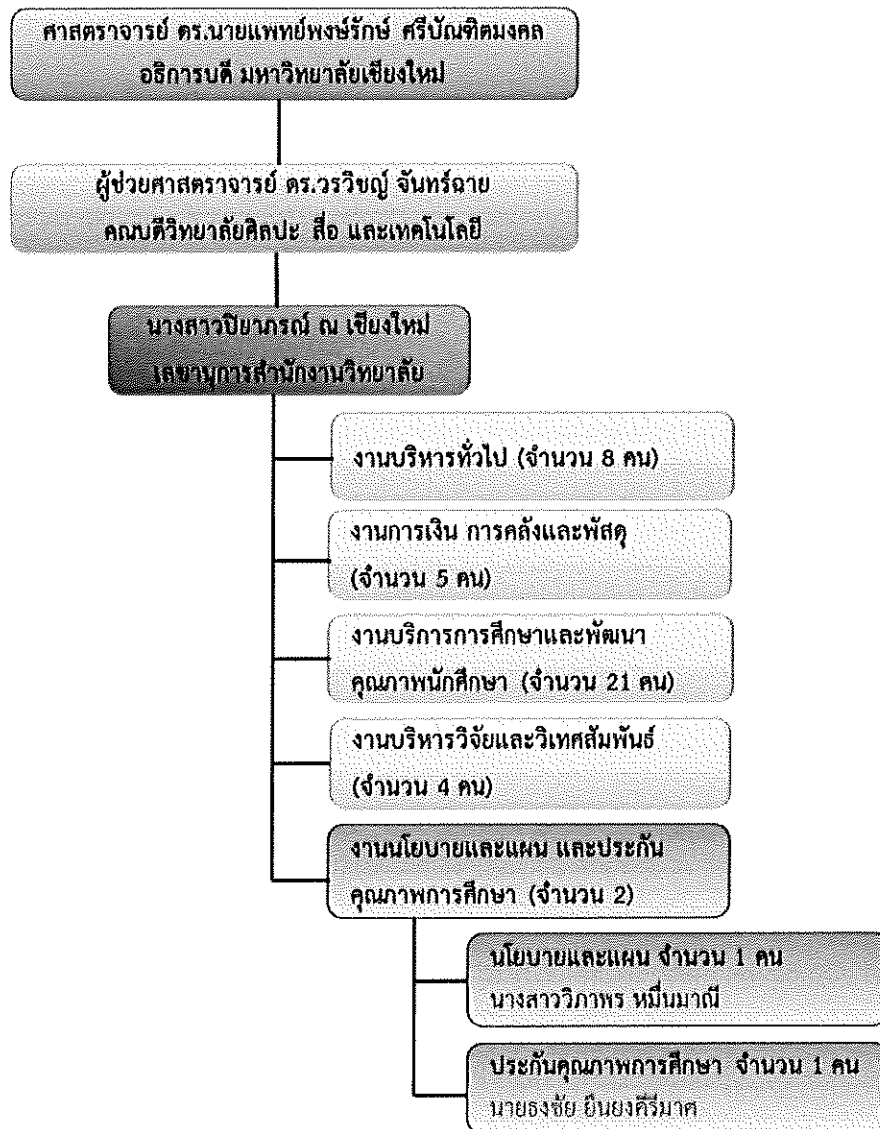
วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ แบ่งโครงสร้างการบริหารงานตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ เรื่อง การแบ่งหน่วยงานในส่วนงาน วิชาการและส่วนงานอื่น (ฉบับที่ 4) เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2552 โดยคนบตีได้มีการแต่งตั้งและมอบหมายผู้บริหารแต่ละระดับรับผิดชอบการดำเนินงานในด้านต่างๆ ดังนี้



ภาพที่ 2.3.2 โครงสร้างการบริหารงานวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี

2.3.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน (Activity Chart)

สำนักงานวิทยาลัยศิลปะ สื่อ และเทคโนโลยี แบ่งงานภายในสำนักงานฯ ออกเป็น 5 งาน ดังนี้



ภาพที่ 2.3.3 โครงสร้างการปฏิบัติงาน งานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจุบันงานนโยบายและแผน และประกันคุณภาพการศึกษา มีอัตรากำลัง จำนวน 2 คน ประเภท พนักงานประจำมหาวิทยาลัย โดยมีหน้าที่และความรับผิดชอบแตกต่างกัน

บทที่ 3 หลักเกณฑ์ วิธีปฏิบัติงานและเงื่อนไข

คู่มือการปฏิบัติงาน เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ วิทยาลัยศิลปะ สื่อ และ เทคโนโลยี มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ในการปฏิบัติงานผู้ปฏิบัติงานจะต้องศึกษาหลักเกณฑ์การประเมินคุณภาพ การศึกษา ที่มหาวิทยาลัยบังคับใช้ โดยมีสาระสำคัญในการปฏิบัติงาน ดังนี้

- 3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน
- 3.2 วิธีการปฏิบัติงาน
- 3.3 เงื่อนไข/ข้อควรระวัง/ข้อสังเกต/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน
- 3.4 แนวคิด/ทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องศึกษาเกณฑ์การ ประเมินคุณภาพการศึกษา ที่มหาวิทยาลัยบังคับใช้ ดังนี้

3.1.1 เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria of Performance Excellence: EdPEX)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ได้บังคับใช้เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria of Performance Excellence: EdPEX) ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ คณะ ตั้งแต่ปี 2558 เป็นต้นมา โดยองค์ประกอบของเกณฑ์ EdPEX ประกอบด้วย 3 ส่วนสำคัญ ดังนี้

ส่วนที่ 1 บทนำ : โครงร่างองค์กร คือ ภาพรวมของสถาบัน เป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อวิธีการ ดำเนินงานและเป็นความท้าทายสำคัญที่สถาบันเผชิญอยู่ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ลักษณะองค์กร และสภาวะการณ์ ขององค์กร

ส่วนที่ 2 กระบวนการ หมายถึง วิธีการที่สถาบันใช้และปรับปรุง เพื่อตอบสนองข้อกำหนดของ หัวข้อต่างๆ ทั้ง 6 หมวด ซึ่งประกอบด้วย

หมวด 1 การนำองค์กร ประกอบด้วย

- 1.1 การนำองค์กรโดยผู้นำระดับสูง
- 1.2 การกำกับดูแลและความรับผิดชอบต่อสังคม

หมวด 2 กลยุทธ์ ประกอบด้วย

- 2.1 การจัดทำกลยุทธ์
- 2.2 การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ

หมวด 3 ลูกค้ำ ประกอบด้วย

3.1 ความคาดหวังของลูกค้ำ

3.2 ความผูกพันของลูกค้ำ

หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ประกอบด้วย

4.1 การวัด วิเคราะห์ และปรับปรุงผลการดำเนินการของสถาบัน

4.2 การจัดการสารสนเทศและการจัดการความรู้

หมวด 5 บุคลากร ประกอบด้วย

5.1 สภาวะแวดล้อมด้านบุคลากร

5.2 ความผูกพันของบุคลากร

หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ ประกอบด้วย

6.1 กระบวนการทำงาน

6.2 ประสิทธิภาพของการปฏิบัติการ

โดยปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน หมวด 1-6 ได้แก่ A (Approach) - แนวทาง D (Deployment) - การถ่ายทอดเพื่อนำไปปฏิบัติ L (Learning) - การเรียนรู้ และ I (Integration) - การบูรณาการ หรือเรียกสั้นๆ ว่า ADLI

ส่วนที่ 3 ผลลัพธ์ หมายถึง ผลผลิตและผลลัพธ์ของสถาบัน ในการบรรลุตามข้อกำหนด ในหัวข้อต่างๆ ในหมวด 7 โดยมุ่งเน้น 5 ด้าน คือ

7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและบริการที่ตอบสนองต่อลูกค้ำกลุ่มอื่นและด้านกระบวนการ

7.2 ผลลัพธ์ด้านลูกค้ำ

7.3 ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

7.4 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร

7.5 ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

โดยปัจจัยที่ใช้ในการประเมิน หมวด 7 ได้แก่ Le (Level) - ระดับ T (Trend) - แนวโน้ม C (Comparison) - การเปรียบเทียบ และ I (Integration) - การบูรณาการ หรือเรียกสั้นๆ ว่า LeTCI

ผู้ปฏิบัติงานสามารถศึกษารายละเอียดของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria of Performance Excellence: EdPEX) ได้จากภาคผนวก

3.2 วิธีการปฏิบัติงาน

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria of Performance Excellence: EdPEX) ได้กำหนดวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.2.1 การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ผู้ปฏิบัติงานจะต้องดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 3.2.1.1 จัดทำแผนการดำเนินงานประจำปี
- 3.2.1.2 จัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับวิทยาลัย
- 3.2.1.3 เก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน
- 3.2.1.4 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง
- 3.2.1.5 ตรวจสอบและแก้ไขปรับปรุงรายงานการประเมินตนเอง

3.2.2 การรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

- 3.2.2.1 การเตรียมความพร้อมการตรวจประเมิน
- 3.2.2.2 รับการตรวจประเมิน
- 3.2.2.3 การวิเคราะห์ผลการประเมิน

3.3 เจือจาง/ข้อควรระวัง/ข้อสังเกต/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงาน เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria of Performance Excellence: EdPEX) มีสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานพึงระวังเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดข้อผิดพลาดได้ ดังนี้

- 3.3.1 การไม่เข้าใจจุดประสงค์ของเกณฑ์คุณภาพการศึกษา
- 3.3.2 ความเชื่อมโยงของข้อมูลในโครงสร้างองค์กร กับ หมวด 1-7
- 3.3.3 การแสดงผลลัพธ์ที่ครอบคลุมทุกพันธกิจ แผนกลยุทธ์ และวิสัยทัศน์
- 3.3.4 แบบฟอร์มการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ที่สอดคล้องกับสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) กำหนด เช่น ขนาดตัวอักษร จำนวนหน้า เป็นต้น
- 3.3.5 ห้ามเผยแพร่รายงานการประเมินตนเอง เนื่องจาก สป.อว. กำหนดให้เป็นความลับ

3.4 แนวคิด/ทฤษฎีหรืองานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการปฏิบัติงาน เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria of Performance Excellence: EdPEX) ผู้เขียนคู่มือได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.4.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

3.4.1.1 ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2558, หน้า 3) ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษา จะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือ

1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษา ข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

3) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนา องค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีด ความสามารถในการแข่งขันระดับสากลการพัฒนากาดการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (participation) มีความโปร่งใส (transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (accountability)

6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและ ประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับ หน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการ ปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษา ระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิ และสาขาวิชา

9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2554 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

3.4.1.2 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2558, หน้า 4) สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อให้สถาบันได้มีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์ และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พรบ. และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ

2) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ วิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้นๆ กำหนดขึ้นโดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่างๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์ และได้มาตรฐาน

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

4) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับขีดความสามารถของสถาบัน

5) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

6) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

3.4.1.3 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (2558, หน้า 5-6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐาน และการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก เพื่อใช้เป็นกลไกในการคุ้มครองรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนาติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบายเป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐาน

ที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอ ต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่ การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการ ติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาโดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และ แนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า สมศ. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

3.4.1.3.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้วยกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ข้อ 33 ให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมี อิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน การศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพ ภายนอก สถาบันจึงมีอิสระในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของ สถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่ สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผนการตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบัน บรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่า สถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ หลักการที่สำคัญในการพัฒนาระบบการประกัน คุณภาพและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาหลักการสำคัญในการพัฒนาระบบประกัน คุณภาพการศึกษามีดังต่อไปนี้

1) ส่งเสริมพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนของการอุดมศึกษาภายใต้ความ สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

2) เป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครอบคลุมปัจจัยนำเข้า และ กระบวนการ ซึ่งสามารถส่งเสริมและนำไปสู่ผลลัพธ์ของการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษารอบใหม่ ประกอบด้วย การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยจะเริ่มใช้ในปีการศึกษา 2557

4) ให้อิสระกับสถาบันอุดมศึกษาในการออกแบบระบบประกันคุณภาพการศึกษา
ภายใน

5) เชื่อมโยงกับระบบคุณภาพอื่นที่กำหนดและเป็นนโยบายของ กกอ. โดยเฉพาะ
เรื่องกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และการเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ.
เพื่อไม่ให้เป็นการทำงานซ้ำซ้อนเกินความจำเป็นหรือสร้างภาระการทำงานของหน่วยงาน

ประกาศคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา เรื่อง
หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557
ได้กำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติ ไว้ดังนี้

1) สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา
ภายใน ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกัน
คุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

2) สถานศึกษาระดับอุดมศึกษามีอิสระในการเลือกระบบการประกันคุณภาพ
การศึกษาภายใน โดยยึดหลักเสรีภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบัน
ศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับบริบทและเจตนารมณ์ของสถานศึกษาแห่งนั้น และเป็นไปตาม
มาตรฐานการอุดมศึกษา เกณฑ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

3) ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเลือกใช้
อาจเป็นระบบที่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น หรือเป็นระบบซึ่งเป็นที่ยอมรับ
ในระดับสากล เช่น ระบบ AUA-QA หรือระบบ EdPEX หรือระบบที่สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นมาเอง
โดยความเห็นชอบของสภาสถาบัน และนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา
พิจารณาให้ความเห็นชอบ

3.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุทุมพร ธีระในสวรรค์ (2563) ได้จัดทำคู่มือปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ
คณะ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า
ควรพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพภายใน การอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้
ผลการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่นที่มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพได้ดี อันจะนำไปสู่การปรับปรุง
การประกันคุณภาพต่อไป และควรหาวิธีการให้ความรู้ ความเข้าใจ สร้างความตระหนักแก่บุคลากรทุกระดับให้มาก
ขึ้น และทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรทุกระดับเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพกับการปฏิบัติงาน

ปวีณา จำเริญ ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา
คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานแบบมุ่งเน้น
ผลสัมฤทธิ์ หรือมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงานโดยใช้กลไก การบริหารผลการปฏิบัติงานมาเป็นเครื่องมือให้เกิดผลสำเร็จ
และสะท้อนให้เห็นถึงศักยภาพในการปฏิบัติงานที่ ชัดเจน ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรสามารถประเมินตนเองได้ และ

4.2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow Chart) การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ
 ตาราง 4.2.1 แผนผังขั้นตอนการปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	สิ่งที่ต้องควบคุม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>รวบรวมผลการประเมิน</p>	<p>ขั้นตอนที่ 1 รวบรวมผลการประเมิน</p> <p>รวบรวมผลการประเมิน ประกอบด้วย บทสรุปและผลการตรวจประเมินในภาพรวม และรายละเอียดผลการตรวจประเมินแยกรายหมวด ในเรื่องจุดแข็ง (Strengths) และโอกาสในการพัฒนา (Opportunities for Improvement) ของปีที่ผ่านมา</p>	1 วัน	ความถูกต้องของไฟล์ข้อมูล	รายงานการตรวจประเมินคุณภาพองค์กรตามเกณฑ์ EdPEX ของปีที่ผ่านมา
<p>ประชุมวางแผนการดำเนินงาน</p>	<p>ขั้นตอนที่ 2 วางแผนการดำเนินงาน</p> <p>จัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ระดมความคิดเห็น และพิจารณา 1) ทบทวนคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ 2) พิจารณาผลการประเมินของปีที่ผ่านมา 3) พิจารณารูปแบบการดำเนินงาน</p>	½ - 1 วัน	ความถูกต้องของระเบียบวาระการประชุม	<ol style="list-style-type: none"> ระเบียบวาระการประชุม คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา (ชุดเดิม) รายงานการตรวจประเมินคุณภาพองค์กรตามเกณฑ์ EdPEX ของปีที่ผ่านมา
<p>ขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการ</p>	<p>ขั้นตอนที่ 4 ขออนุมัติคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ</p> <p>1) กรณีที่ใช้คณะกรรมการชุดเดิม ให้ใช้คำสั่งเดิมบังคับต่อไป</p> <p>2) กรณีมีการเปลี่ยนแปลง/เพิ่ม/ลดรายชื่อกรรมการ ให้ดำเนินการจัดทำคำสั่งตามแบบฟอร์มคำสั่งของวิทยาลัยฯ และส่งให้หน่วยบริหารงานบุคคล ทำการตรวจสอบความถูกต้องของกรอกร่างระเบียบที่เกี่ยวข้อง และเสนอฉบับดีเพื่อขออนุมัติแต่งตั้งคณะกรรมการต่อไป</p>	1 วัน	<ol style="list-style-type: none"> แบบฟอร์มคำสั่ง การอ้างอิงระเบียบที่เกี่ยวข้อง เลขที่คำสั่ง รายชื่อคณะกรรมการตรวจสอบบุคคลผู้บริหารที่รับผิดชอบในทุกพันธกิจ 	<ol style="list-style-type: none"> หนังสือฉบับที่กขอความขออนุมัติคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
<p>1</p>				

ผังกระบวนการ	รายละเอียดความ	ระยะเวลา	สิ่งที่ต้องควบคุม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	<p>ขั้นตอนที่ 4 ขออนุมัติโครงการ ขออนุมัติโครงการโครงการ เพื่อใช้จ่ายงบประมาณในการประชุมติดตามผลการดำเนินงานตลอดทั้งปี โดยเสนอผู้บังคับบัญชาลงนามให้ความเห็นชอบ และเสนอคนบดลดลงนามเพื่ออนุมัติโครงการ</p>	1 วัน	ความถูกต้องของเอกสาร	1. บันทึกขออนุมัติใช้งบประมาณ 2. บันทึกขออนุมัติโครงการ 3. เอกสารโครงการ
	<p>ขั้นตอนที่ 5 การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ จัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement plan) โดย 1) พิจารณาจุดแข็ง และโอกาสในการพัฒนาจากผลการประเมินในปีที่ผ่านมา โดยเฉพาะโอกาสในการพัฒนาเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงในการจัดทำแผนพัฒนาทั้งระยะสั้น (1 ปี) และระยะยาว (4 ปี) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงกระบวนการทำงานและผลลัพธ์ที่สำคัญ ซึ่งจะส่งต่อการดำเนินการที่เป็นเลิศในอนาคต 2) มอบหมายผู้บริหารรับผิดชอบแผนพัฒนาคุณภาพในแต่ละด้าน/หัวข้อย่างชัดเจน</p>	1-2 สัปดาห์	จุดแข็ง (Strengths) และโอกาสในการพัฒนา (Opportunities for Improvement) ของผลการประเมินในปีที่ผ่านมา	แผนพัฒนาคุณภาพประจำปี (Improvement plan)
	<p>ขั้นตอนที่ 6 การติดตามผลการดำเนินงาน จัดประชุมคณะกรรมการ อย่างน้อย 1-2 เดือน/ครั้ง เพื่อติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ และผลการดำเนินงานตามที่สำคัญในแต่ละพันธกิจ</p>	ครึ่งละ ½ วัน	1. ความก้าวหน้าตามแผนพัฒนาคุณภาพ	1. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพประจำปี (Improvement plan)

ผังกระบวนการ	รายละเอียดความ	ระยะเวลา	สิ่งที่ต้องควบคุม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	<p>ขั้นตอนที่ 7 การรวบรวมข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัด</p> <p>1) กำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญ ได้แก่ ผลการดำเนินงานด้านแผนกลยุทธ์ และผลการดำเนินงานตามพันธกิจ ประกอบด้วย ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ และด้านการบริหารจัดการ โดยตัวชี้วัดที่กำหนดขึ้นต้องมีค่าเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ และรอบระยะเวลาที่รายงานชัดเจน</p> <p>2) เมื่อถึงรอบระยะเวลาที่รายงานผลของตัวชี้วัดใดๆ ให้ทำการสอบถามไปยังผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดนั้นๆ เพื่อรวบรวมข้อมูลมาจัดเก็บไว้อย่างเป็นระบบ สำหรับใช้ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองประจำปี</p> <p>3) ข้อมูลตัวชี้วัดต้องเก็บอย่างน้อย 3-5 ปี ย้อนหลังเพื่อใช้แสดงแนวโน้มผลการดำเนินงาน</p>	ตลอดทั้งปี	ความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูล	รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญ (ปัจจุบันใช้ Excel)
	<p>ขั้นตอนที่ 8 การจัดทำโครงสร้างองค์กร</p> <p>1) รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ดังนี้</p> <p>1.1) คุณลักษณะที่สำคัญของวิทยาลัยฯ ได้แก่ วิทยาลัยต้น พันธกิจ ค่านิยม หลักสูตรและบริการ บุคลากร สันททรัพย์ กฎระเบียบข้อบังคับ โครงสร้างองค์กร ผู้เรียนและลูกค้า ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ</p> <p>1.2) สภาพการณ์ของวิทยาลัยฯ ได้แก่ ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ลำดับในการแข่งขัน บริบทเชิงกลยุทธ์ และระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน</p> <p>1.3) ผลลัพธ์ตัวชี้วัดที่สำคัญในข้อ 1.1 และ 1.2</p>	1-2 สัปดาห์	1. การตอบคำถามตามเกณฑ์ EdPEX 2. การตั้งคาหนการกระดาษ ขนาดตัวอักษร จำนวนหน้า ตามที่สพอ. กำหนด	1. เกณฑ์ EdPEX 2. โครงร่างองค์กร (ฉบับร่าง)

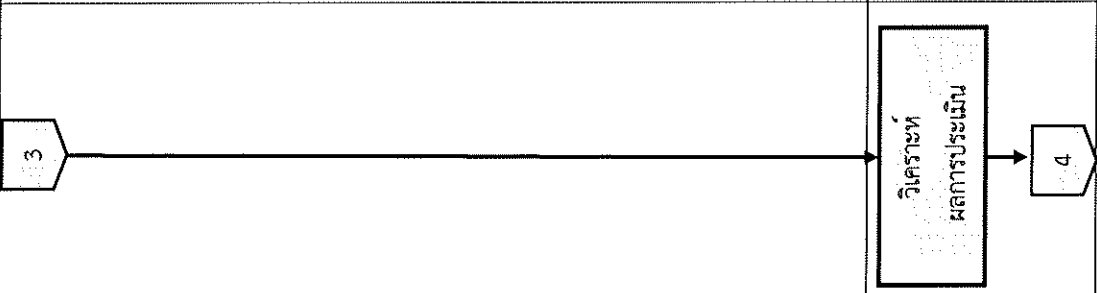
ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	สิ่งที่ต้องควบคุม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	<p>2) นำข้อมูลในข้อ 1 มาจัดทำ(ร่าง)โครงการองค์กรของวิทยาลัยฯ (ไม่เกิน 10 หน้า)</p> <p>ขั้นตอนที่ 9 พิจารณาโครงการองค์กร</p> <p>จัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเสนอ(ร่าง)โครงการองค์กร ให้คณะกรรมการฯ ร่วมพิจารณา หากที่ประชุมมีข้อแก้ไข ให้ดำเนินการแก้ไขแล้วเสนอพิจารณาใหม่ต่อไป</p>	½-1 วัน	<p>1. การตอบคำถามตามเกณฑ์ EdPEX</p> <p>2. การตั้งคำถามกระดาษ ขนาดตัวอักษร จำนวนหน้า ตามที่ สป.อว. กำหนด</p>	<p>1. เกณฑ์ EdPEX</p> <p>2. โครงร่างองค์กร (ฉบับสมบูรณ์)</p>
	<p>ขั้นตอนที่ 10 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) นำข้อมูลที่รวบรวมได้ จากขั้นตอนที่ 6 และ 7 มาดำเนินการจัดทำ(ร่าง)รายงานการประเมินตนเองประจำปี (หมวด 1-7) ร่วมกับผู้บริหารที่รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจ หรือผู้บริหารที่ได้รับมอบหมาย</p> <p>ขั้นตอนที่ 11 การพิจารณา (ร่าง) SAR</p> <p>จัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เสนอ (ร่าง) รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ให้คณะกรรมการฯ ร่วมกันพิจารณา หากที่ประชุมมีข้อแก้ไข ให้ดำเนินการแก้ไขแล้วเสนอพิจารณาใหม่ต่อไป</p> <p>ขั้นตอนที่ 12 การจัดทำความก้าวหน้าตามแผนพัฒนาจัดทำรายงานความก้าวหน้าตามแผนพัฒนาคุณภาพประจำปี (improvement plan) โดยใช้ข้อมูลจากการติดตามผลการดำเนินงาน ในขั้นตอนที่ 6 ประกอบการจัดทำรายงาน</p>	<p>3-4 สัปดาห์</p> <p>1-2 สัปดาห์</p> <p>1 สัปดาห์</p>	<p>1. การตอบคำถามตามเกณฑ์ EdPEX</p> <p>2. การตั้งคำถามกระดาษ ขนาดตัวอักษร จำนวนหน้า ตามที่ สป.อว. กำหนด</p> <p>1. การตอบคำถามตามเกณฑ์ EdPEX</p> <p>2. การตั้งคำถามกระดาษ ขนาดตัวอักษร จำนวนหน้า ตามที่ สป.อว. กำหนด</p> <p>การรายงานผลตามแผนพัฒนาคุณภาพประจำปี</p>	<p>1. เกณฑ์ EdPEX</p> <p>2. รายงานการประเมินตนเอง (ฉบับร่าง)</p> <p>1. เกณฑ์ EdPEX</p> <p>2. รายงานการประเมินตนเอง (ฉบับสมบูรณ์)</p> <p>รายงานผลตามแผนพัฒนาคุณภาพประจำปี (ฉบับร่าง)</p>
	<p>ขั้นตอนที่ 13 จัดทำความก้าวหน้าตามแผนพัฒนาคุณภาพ</p>			

ตาราง 4.2.2 แผนผังขั้นตอนการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	สิ่งที่ต้องควบคุม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	<p>ขั้นตอนที่ 1 การแจ้งกำหนดการตรวจประเมิน ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มช. แจ้งกำหนดการตรวจประเมิน และการเสนอชื่อคณะกรรมการตรวจประเมิน</p> <p>ขั้นตอนที่ 2 การเสนอชื่อคณะกรรมการตรวจประเมิน จัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา พิจารณากำหนดการและรายชื่อคณะกรรมการจากรายชื่อผู้ประเมินที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพ มช. ส่งมาให้กับวิทยาลัยฯ และทำการเสนอรายชื่อตามจำนวนที่กำหนดเพื่อทบทวนต่อไป</p> <p>ขั้นตอนที่ 3 การทบทวนคณะกรรมการ ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มช. ทำการทบทวนคณะกรรมการตามรายชื่อที่วิทยาลัยฯ เสนอไปตามลำดับ หากกรณีที่ทำบตามรายชื่อที่เสนอครบถ้วนแล้ว ยังไม่ได้จำนวนตามองค์ประกอบของคณะกรรมการ ศูนย์ฯ จะทำการทบทวนรายชื่ออื่นตามความเหมาะสมโดยให้อยู่ในดุลยพินิจของศูนย์ฯ</p> <p>ขั้นตอนที่ 4 การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มช. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน และจัดส่งหนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการและกำหนดการมายังวิทยาลัยฯ</p>	1 วัน 1-2 วัน 1-2 สัปดาห์ 1 สัปดาห์	ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มช. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มช. ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มช.	การเสนอรายชื่อตามทะเบียนผู้ประเมินของ มช. รายชื่อที่วิทยาลัยฯ รายชื่อที่วิทยาลัยฯ รายชื่อที่วิทยาลัยฯ	หนังสือบันทึกข้อความแจ้งกำหนดการตรวจประเมิน และการเสนอชื่อกรรมการ หนังสือบันทึกข้อความเรื่อง การเสนอรายชื่อคณะกรรมการตรวจประเมิน
	<p>ขั้นตอนที่ 1 การแจ้งกำหนดการตรวจประเมิน ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มช. แจ้งกำหนดการตรวจประเมิน และการเสนอชื่อคณะกรรมการตรวจประเมิน</p> <p>ขั้นตอนที่ 2 การเสนอชื่อคณะกรรมการตรวจประเมิน จัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา พิจารณากำหนดการและรายชื่อคณะกรรมการจากรายชื่อผู้ประเมินที่ศูนย์พัฒนาคุณภาพ มช. ส่งมาให้กับวิทยาลัยฯ และทำการเสนอรายชื่อตามจำนวนที่กำหนดเพื่อทบทวนต่อไป</p> <p>ขั้นตอนที่ 3 การทบทวนคณะกรรมการ ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มช. ทำการทบทวนคณะกรรมการตามรายชื่อที่วิทยาลัยฯ เสนอไปตามลำดับ หากกรณีที่ทำบตามรายชื่อที่เสนอครบถ้วนแล้ว ยังไม่ได้จำนวนตามองค์ประกอบของคณะกรรมการ ศูนย์ฯ จะทำการทบทวนรายชื่ออื่นตามความเหมาะสมโดยให้อยู่ในดุลยพินิจของศูนย์ฯ</p> <p>ขั้นตอนที่ 4 การแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มช. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมิน และจัดส่งหนังสือแต่งตั้งคณะกรรมการและกำหนดการมายังวิทยาลัยฯ</p>	1 วัน 1-2 วัน 1-2 สัปดาห์ 1 สัปดาห์	ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มช. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มช. ศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มช.	การเสนอรายชื่อตามทะเบียนผู้ประเมินของ มช. รายชื่อที่วิทยาลัยฯ รายชื่อที่วิทยาลัยฯ รายชื่อที่วิทยาลัยฯ	1. กำหนดการประเมิน 2. คำสั่งแต่งตั้งกรรมการตรวจประเมิน คุณภาพการศึกษา

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	สิ่งที่ต้องควบคุม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
	<p>ขั้นตอนที่ 5 การเตรียมความพร้อม</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) จัดทำข้อมูลผลการดำเนินงานที่จะนำเสนอต่อคณะกรรมการตรวจประเมิน โดยฉบับที่เป็นผู้นำเสนอ 2) ในกรณีผู้ประเมินเป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ให้ติดต่อโรงแรมจองที่พัก 3) ติดต่อฝ่ายอาคารและสถานที่ จองที่สำหรับจอดรถของผู้ประเมินภายในมหาวิทยาลัย แต่หากผู้ประเมินเป็นบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ให้ติดต่อจองยานพาหนะสำหรับการรับ-ส่งผู้ประเมิน 3) ติดต่อฝ่ายอาคารและสถานที่ จองห้องประชุมเพื่อต้อนรับผู้ประเมิน และใช้ในการตรวจประเมิน 4) ในกรณีมหาวิทยาลัย เข้าร่วมโครงการ EdPEX ของ สป.อว. ให้ดำเนินการประสานงานและเตรียมผู้บริหาร และบุคลากรที่จะเข้ารับการสัมภาษณ์ ตามคุณลักษณะที่คณะกรรมการกำหนดหรือต้องการ โดยทำการนัดหมายไว้ล่วงหน้า และเตรียมข้อมูล เอกสารเพิ่มเติมตามที่คณะกรรมการร้องขอไว้ล่วงหน้า <p>ขั้นตอนที่ 6 การประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรรับทราบ</p> <p>ประชาสัมพันธ์กำหนดการให้บุคลากรรับทราบผ่านช่องทาง กลุ่ม Line</p>	<p>1-2 สัปดาห์</p>	<p>นักจัดการงานทั่วไป งานนโยบายและ แผนฯ</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. ความถูกต้องของข้อมูลการนำเสนอ 2. จำนวนผู้บริหาร และบุคลากรที่เข้ารับการสัมภาษณ์ 3. ข้อมูล และเอกสารเพิ่มเติมตามที่กรรมการร้องขอ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. กำหนดการประเมิน

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	สิ่งที่ต้องควบคุม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<pre> graph TD 2((2)) --> B[ตรวจสอบความพร้อมรับการประเมิน] </pre>	<p>ขั้นตอนที่ 7 การตรวจสอบความพร้อมรับการประเมิน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) จัดเตรียมห้องประชุม สื่อโสตทัศน 2) จัดเตรียมอาหารกลางวัน อาหารว่าง และเครื่องดื่ม 3) เตรียมเอกสารการเบิกจ่ายเงิน 4) เตรียมใบเซ็นชื่อ ของคณะกรรมการประเมินและผู้เข้าร่วมการประเมิน 5) จัดเตรียม Power Point นำเสนอผลการดำเนินงาน 6) จัดเตรียมเอกสาร/ข้อมูลเพิ่มเติม ในกรณีที่คณะกรรมการร้องขอมาล่วงหน้า 7) จัดทำป้ายยินดีต้อนรับคณะกรรมการประเมิน ป้ายชื่อกรรมการ และป้ายชื่อผู้บริหาร 	1-3 วัน	นักจัดการงานทั่วไป งานนโยบายและแผนฯ	ความพร้อม ความเรียบร้อย	<ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารการเบิกจ่าย 2. ใบเซ็นชื่อ 3. Power Point นำเสนอ 4. ป้ายชื่อกรรมการและผู้บริหาร
<pre> graph TD B[ดำเนินการตรวจประเมิน] --> 3{{3}} </pre>	<p>ขั้นตอนที่ 8 การตรวจประเมิน</p> <p>กรณีตรวจประเมินภายใน โดยคณะกรรมการ มข.</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) คนบดักกล่าวต้อนรับ และแนะนำผู้บริหาร 2) ประธานคณะกรรมการประเมิน แนะนำกรรมการและกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการประเมิน 3) คนบดักนำเสนอผลการดำเนินงานภาพรวม 4) สัมภาษณ์ผู้บริหาร 5) คณะกรรมการประเมิน ประชุมแบ่งองค์ประกอบในการตรวจประเมิน 6) คณะกรรมการประเมินตรวจสอบรายงานงานประเมินตนเอง 7) คณะกรรมการประเมินประชุมสรุปผลการประเมิน 8) คณะกรรมการประเมินชี้แจงผลการประเมิน 	1-2 วัน	คณะกรรมการตรวจประเมิน	การเตรียมผู้บริหาร และบุคลากรที่เข้ารับการสัมภาษณ์	<ol style="list-style-type: none"> 1. รายงานการประเมินตนเอง 2. เอกสารการเบิกจ่าย 3. ใบเซ็นชื่อ 4. Power Point นำเสนอ 5. ป้ายชื่อกรรมการและผู้บริหาร

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	สิ่งที่ต้องควบคุม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
 <p>3</p> <p>วิเคราะห์ผลการประเมิน</p> <p>4</p>	<p>9) คนบดกล่าวขอขอบคุณคณะกรรมการประเมิน กรณีตรวจประเมิน โครงการ EdPEX ของ สป.อว. 1) คนบดกล่าวต้อนรับ และแนะนำผู้บริหาร 2) ประธานคณะกรรมการประเมิน แนะนำกรรมการ และกล่าวถึงวัตถุประสงค์ของการตรวจเยี่ยม 3) คนบดนำเสนอผลการดำเนินงานภาพรวม และทิศ ทางการพัฒนาวิทยาลัยฯ 4) สัมภาษณ์ผู้บริหารระดับสูง (หมวด 1 และ 2) 5) สัมภาษณ์เจ้าของกระบวนการ ด้านการเรียนการ สอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการบริหาร จัดการ (หมวด 3 หมวด 4 และ หมวด 6) 6) สัมภาษณ์เจ้าของกระบวนการ และบุคลากรสาย วิชาการและสายสนับสนุน (หมวด 5) 7) เยี่ยมชมสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการต่าง ๆ 8) คณะกรรมการประเมินประชุมเพื่อสรุปผลการ ตรวจประเมินเบื้องต้น (เฉพาะกรรมการ) 9) คณะผู้ประเมินกล่าวขอขอบคุณผู้บริหารและ คณาจารย์วิทยาลัยฯ (ไม่มีพิธีแจ้งผลการประเมิน)</p> <p>ขั้นตอนที่ 9 การวิเคราะห์ผลการประเมิน 1) คณะกรรมการประเมินรายงานผลการประเมินต่อ ต้นสังกัด กรณีการตรวจประเมินโดยคณะกรรมการของ มช. จะรายงานผลต่อศูนย์พัฒนาคุณภาพองค์กร มช. ส่วนกรณีการตรวจประเมินโดยคณะกรรมการของ</p>	1 วัน	นักจัดการงานทั่วไป งานนโยบายและ แผนฯ		รายงานการตรวจประเมิน คุณภาพองค์กร

ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	สิ่งที่ต้องควบคุม	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
<p>4</p> <p>เสนอผลการประเมินต่อ คณะกรรมการบริหาร ประจําวิทยาลัยฯ</p>	<p>ส.อ. จะรายงานต่อ ส.อ. หลังจากนั้นต้นสังกัด ทำ การพิจารณาผลการประเมิน แล้วจัดส่งรายงานการ ตรวจประเมินมายังวิทยาลัยฯ 2) จัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อทำการวิเคราะห์ผลการประเมิน ขั้นตอนที่ 10 เสนอผลการประเมิน นำเสนอผลการประเมิน และข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประเมินต่อที่ประชุมคณะกรรมการ บริหารประจําวิทยาลัยฯ</p>	1 วัน	รองคณบดี ที่รับผิดชอบ		รายงานการตรวจประเมิน คุณภาพองค์กร

4.3 วิธีการให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

- 4.3.1 การให้คำปรึกษา คำแนะนำ และอธิบายข้อซักถามได้อย่างถูกต้องตามหลักการของเกณฑ์ EdPEX
- 4.3.2 สามารถอธิบายหลักการ PDCA ได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง
- 4.3.3 การนำคำแนะนำจากการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญจากหน่วยงานภายใน มาปรับปรุงวิธีการดำเนินการ

4.4 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ผู้ปฏิบัติงานได้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติงาน ดังนี้
- 4.4.1 การติดตามการขออนุมัติโครงการ การแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา การจัดทำรายงานการประเมินตนเองและรายงานความก้าวหน้าตามแผนพัฒนาคุณภาพ และประเมินผลว่าเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้หรือไม่
 - 4.4.2 การติดตามและรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดที่สำคัญทุกเดือน และประเมินผลสำเร็จว่าเป็นไปตามเป้าหมายของตัวชี้วัดหรือไม่
 - 4.4.3 การติดตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษา และประเมินผลความสำเร็จว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่วิทยาลัยฯ กำหนดไว้หรือไม่

4.5 จรรยาบรรณ/คุณธรรมจริยธรรม ในการปฏิบัติงาน

จรรยาบรรณ/คุณธรรมจริยธรรม ที่ผู้เขียนคู่มือใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน คือ ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ว่าด้วยประมวลจรรยาบรรณผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ. 2554 ดังนี้

1. ยึดมั่นในคุณธรรมและจริยธรรม เป็นผู้มีศีลธรรมอันดี และประพฤติตนให้เหมาะสมกับการเป็นผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยและตำแหน่งที่ดำรงอยู่
2. มีจิตสำนึกที่ดี ซื่อสัตย์ สุจริต และรับผิดชอบในวิชาชีพในการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้ และยึดถือประโยชน์ของประเทศชาติเหนือกว่าประโยชน์ส่วนตน และไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน รวมทั้งไม่แสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ
3. ยินยอมทำตามสิ่งที่ถูกต้อง เป็นธรรมและถูกกฎหมายมีทัศนคติที่ดี และพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม จริยธรรม รวมทั้งเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะ ในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพ และได้ประสิทธิผลยิ่งขึ้น
4. ยึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ และแบบธรรมเนียมของมหาวิทยาลัยและทางราชการ

บทที่ 5 ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข

5.1 ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไข ในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ อาจจะมีปัญหาและอุปสรรคในทางปฏิบัติสำหรับผู้ปฏิบัติงานในบางประเด็น จึงขอเสนอประเด็นปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข/การพัฒนางาน
1. การดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา	1.1 การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับวิทยาลัยฯ จะขึ้นอยู่กับคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหาร และบุคลากรบางท่าน ที่รับทราบกระบวนการทำงานและผลการดำเนินการที่สำคัญเท่านั้น ซึ่งยังไม่ครอบคลุมถึงบุคลากรอื่นๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการดำเนินงานส่วนใหญ่ที่ไม่ใช่ผู้บริหาร	1.1 สร้างกลไกให้บุคลากรทุกคนในวิทยาลัยฯ มีส่วนร่วมในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพอย่างแท้จริง ตั้งแต่กระบวนการวางแผน ดำเนินการ ตรวจสอบ และประเมินผล ในกระบวนการดำเนินงานที่ตนเองรับผิดชอบหรือมีส่วนเกี่ยวข้อง
2. รวบรวมข้อมูลและจัดเก็บข้อมูลตัวชี้วัดที่สำคัญ	2.1 ยังขาดการมีส่วนร่วมในการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่สำคัญจากผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้องอย่างทั่วถึง 2.2 การปฏิบัติงานหลายอย่างได้ดำเนินการเป็นประจำอยู่แล้วแต่บางส่วนขาดการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ทำให้เสียเวลาในการจัดทำรวบรวม วิเคราะห์ และประเมินผลข้อมูล 2.3 ข้อมูลบางส่วนอ้างอิงจากฐานข้อมูลที่หลากหลาย บางครั้งข้อมูลไม่ตรงกัน ส่งผลให้ขาดความถูกต้อง แม่นยำ ในข้อมูล ทำให้ไม่สามารถใช้ในการตัดสินใจได้ดีพอ	2.1 การส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติงานแบบมุ่งเน้นผลการปฏิบัติงาน โดยใช้กลไกการบริหารผลการปฏิบัติงานมาเป็นเครื่องมือให้เกิดผลสำเร็จ โดยการเปรียบเทียบตัวชี้วัดที่กำหนดไว้เป็นเป้าหมายกับผลการปฏิบัติงานจริง ซึ่งจะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และส่งผลให้เกิดผลลัพธ์การดำเนินงานที่ดีต่อองค์กร 2.2 พัฒนาระบบบริหารจัดการข้อมูลที่สำคัญของวิทยาลัยฯ เน้นให้ข้อมูลมีความถูกต้อง แม่นยำ สมบูรณ์เป็นปัจจุบัน มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ปัญหาอุปสรรค	แนวทางแก้ไข/การพัฒนางาน
	2.4 ข้อมูลส่วนใหญ่ขาดการตรวจสอบจากผู้บังคับบัญชา	โดยผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง และมีสารสนเทศที่สามารถนำมาใช้งานได้ง่าย และสามารถใช้ในการตัดสินใจของผู้บริหารได้อย่างทันท่วงที
3. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง	3.1 ยังขาดการมีส่วนร่วมอย่างจริงจังจากผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง	3.1 ควรมีการมอบหมายผู้บริหารและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง มีส่วนร่วมอย่างจริงจังในการเป็นผู้ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเองในกระบวนการดำเนินงานที่ตนเองเกี่ยวข้อง เพื่อให้ได้รับทราบถึงกระบวนการและผลลัพธ์ที่สำคัญ และสามารถปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง

5.2 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับวิทยาลัยฯ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเพิ่มประสิทธิผลให้มากยิ่งขึ้น ดังนี้

1. วางแผนการดำเนินงานตามหลัก PDCA ให้ครบถ้วนทุกพันธกิจ และจัดการความรู้ในกระบวนการที่สำคัญ โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานอย่างชัดเจน
2. การปฏิบัติงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ทั่วทั้งองค์กร โดยการปรับปรุงระบบงานอย่างสม่ำเสมอตามรอบเวลา เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ที่ดียิ่งอย่างต่อเนื่อง
3. ควรพัฒนาระบบการบริหารจัดการผลการดำเนินงานที่สำคัญ (KPI) ระดับวิทยาลัยฯ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการ และการตัดสินใจของผู้บริหาร
4. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับ เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับวิทยาลัยฯ

บรรณานุกรม

สำนักมาตรฐานและประเมินผลอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2564). เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (ฉบับปี 2563-2566).

กองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2565). มาตรฐานกำหนดตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นางสาวปวีณา จำเริญ. คู่มือการปฏิบัติงาน การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุทุมพร ธีระในสวรรค์. (2563). คู่มือปฏิบัติงาน การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ คณะเทคโนโลยีการเกษตรและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ภาคผนวก

ถึงคู่่มือ

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (ฉบับปี 2563-2566)

Link: <https://cmu.to/X1nsE>