

การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

รองศาสตราจารย์ ดร. รัชชัย ศุภดิษฐ์

งานวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาคุณภาพของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ 2557

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรคและแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นข้อมูลในการพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ประชากรที่ศึกษาประกอบด้วย ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ รองผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เลขานุการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้น 10 ท่าน ด้วยวิธีการสัมภาษณ์

ผลการวิจัยแยกตามรายองค์ประกอบในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สำนักรับผิดชอบอยู่พบว่า

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ สำนักยังไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน แต่ควรนำกรอบความคิด Balanced Scorecard มาเป็นแนวทางการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และแผนยุทธศาสตร์ของสำนัก

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต สำนักมีข้อจำกัดในเรื่องอัตรากำลังของบุคลากร ซึ่งมีไม่เพียงพอในบางตำแหน่ง อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง หากมีบุคลากรหยุดหรือลาออก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการให้บริการด้านไอที และบุคลากรที่มีอยู่ขาดความกระตือรือร้นในการขอตำแหน่งที่สูงขึ้นตามสายงานของตนเอง (Career Path) สำนักควรที่จะส่งเสริมให้บุคลากรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานทุกตำแหน่งเพื่อใช้เป็นแนวทางปฏิบัติงานทดแทนกันได้ และควรส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยจัดแผนการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น โดยกำหนดระยะเวลาไว้ในแผนพัฒนารายบุคคล (IDP)

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ สำนักพบว่า มีปัญหาในการดำเนินงานจาก 1) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ได้แก่ ความครบถ้วนของการรวบรวมข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาระบบ จึงควรให้มีการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบสารสนเทศเพื่อใช้ข้อมูลบางอย่างร่วมกันได้ ด้วยการกระตุ้นให้ผู้ใช้ระบบสารสนเทศบันทึก ตรวจสอบ ความถูกต้องของข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศตามหลักการวิจัยเชิงสำรวจที่เป็นมาตรฐาน เพื่อนำผลการประเมินมาวางแผนปรับปรุงระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และ 2) ด้านการบริหารความเสี่ยงสำนักยังขาดบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้านไอที และขาดงบประมาณที่จะใช้ในการจัดสร้างหรือจัดหาระบบสำรอง ซึ่งเป็นมาตรการที่มีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งสำนักควรที่จะพัฒนาความรู้ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้มีความสามารถและควรวางแผนจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศบางครั้ง ขาดความเชื่อถือข้อมูลที่ได้จากระบบและชินกับการขอข้อมูลโดยตรงจากเจ้าของข้อมูล จึงควรที่จะเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการเพื่อจะได้ปรับปรุงการบริการของสำนักให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น ทางด้านการสร้างเครือข่าย ควรที่จะมีการสร้างความร่วมมือทางวิชาการทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อที่จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบสารสนเทศของสถาบัน

สรุปโดยภาพรวม สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะในองค์ประกอบที่กล่าวมาข้างต้น พร้อมทั้งเร่งรัดการพัฒนาศักยภาพในส่วนที่สำนักมีความเข้มแข็งโดยเร็วเพื่อรองรับการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้กับสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ฉบับนี้ ได้รับความกรุณาจากการให้สัมภาษณ์ของผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ รองผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เลขานุการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสิ้น 10 ท่าน นอกจากนี้ ขอขอบพระคุณผู้บริหารและบุคลากรของสำนักทุกท่าน ที่ร่วมมือและช่วยเหลือทำให้การศึกษาและวิจัยฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการวิจัยครั้งนี้ คงจะเป็นประโยชน์และเป็นแนวปฏิบัติให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ตลอดจนการศึกษา ค้นคว้าหาข้อมูลแก่ผู้สนใจในโอกาสต่อไป

สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

กรกฎาคม 2557

สารบัญ

บทคัดย่อ.....	ก
สารบัญ	ค
สารบัญรูปภาพ	จ
บทที่ 1 บทนำ.....	6
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	6
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	7
1.3 ขอบเขตของการวิจัย.....	7
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	8
1.5 คำจำกัดความ	8
บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
2.1 แนวคิดด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....	10
2.2 การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.....	23
2.3 แนวคิด 7S ของ McKinsey (McKinsey 7S Framework).....	45
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
บทที่ 3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย	50
3.1 ประชากร	50
3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	51
3.3 ความเชื่อถือได้ของงานวิจัย	52
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล	52
บทที่ 4 ผลการศึกษา	53
4.1 ผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	53
4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	54
บทที่ 5 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	58
5.1 สรุปผลงานวิจัยและอภิปรายผล.....	58
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	64

สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 ลักษณะของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกของสถาบันอุดมศึกษา	15
ตารางที่ 2 รายละเอียดปัญหาในการประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในประเทศไทย.....	48
ตารางที่ 3 ผู้รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละองค์ประกอบของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.53	
ตารางที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	54

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่ 1	แผนภาพแสดงขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	16
ภาพที่ 2	บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสถาบันต่อการประกันคุณภาพการศึกษา.....	23
ภาพที่ 3	องค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา.....	24

บทที่ 1 บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

สถาบันการศึกษามีภารกิจหลัก 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม โดยในปัจจุบันความท้าทายของสถาบันการศึกษาคือการสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตและพัฒนาองค์ความรู้ ที่ตอบสนองต่อการพัฒนาประเทศ พัฒนาอาชีพ พัฒนาคุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน อีกทั้งต้องสร้างขีดความสามารถของประเทศในการแข่งขันระดับสากล อันเนื่องมาจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ด้วยความจำเป็นดังกล่าว สถาบันการศึกษาจึงต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้ในการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดโดยสถานศึกษา หรือหน่วยงานต้นสังกัด ซึ่งในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ได้กำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” เป็นการสร้างระบบและกลไกคุณภาพของสถานศึกษา โดยให้ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งเปิดเผยผลการประเมินต่อสาธารณชนเป็นประจำทุกปี และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาตามแนวทางการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ และสอดคล้องกับจุดเน้นหรือกลุ่มสถาบันที่แต่ละสถาบันเลือก โดยสถาบันสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาได้ตามศักยภาพของสถาบัน

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 โดยในระยะแรกกองแผนงานเป็นหน่วยงานในการประสานงาน และรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ และนำมาเขียนรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งในระยะแรกนี้ กองแผนงานได้ดำเนินการลักษณะดังกล่าวตั้งแต่ปีการศึกษา 2544 จนถึงปีการศึกษา 2552 ซึ่งแบ่งเป็นส่วนของปีการศึกษา 2544-2549 เป็นช่วงที่สถาบันได้กำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพเพื่อใช้ประเมินตนเอง ส่วนของปีการศึกษา 2550-2552 สกอ.ได้มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในขึ้น ซึ่งพบว่า การดำเนินงานในลักษณะดังกล่าวขาดการพัฒนาในกระบวนการทำงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบ จนกระทั่งเมื่อปีการศึกษา 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้มีการปรับเปลี่ยนคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 สถาบันจึงได้พัฒนาปรับปรุงระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยมุ่งเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากรทั้งในระดับสถาบันและระดับหน่วยงาน มีการกำหนดนโยบายประกันคุณภาพเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีการแต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ เพื่อทำหน้าที่กำหนดแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมตามเกณฑ์มาตรฐาน ติดตามความก้าวหน้า และรายงานผลการดำเนินงานตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ รวมถึงนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาของสถาบันมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนา

ปรับปรุงระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบัน โดยแบ่งเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินออกเป็น เกณฑ์มาตรฐานระดับสถาบัน และ เกณฑ์มาตรฐานระดับหน่วยงาน มีตัวอย่างแนวทางปฏิบัติงานในแต่ละเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อให้หน่วยงาน เข้าใจการประเมินคุณภาพการศึกษา และเป็นแนวทางการปฏิบัติงานให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน มี ประสิทธิภาพ เกิดเป็นวัฒนธรรมคุณภาพระดับหน่วยงาน นอกจากนี้ยังมีการจัดทำแนวปฏิบัติการประกัน คุณภาพการศึกษา โดยคณะกรรมการแต่ละชุดได้จัดประชุมเพื่อพิจารณากระบวนการการทำงานที่เชื่อมโยง ตั้งแต่ระดับหน่วยงาน จนถึงระดับสถาบัน มีการระบุกิจกรรม หลักฐาน ผู้รับผิดชอบ กรอบระยะเวลาการ ดำเนินงาน ในแต่ละเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ และได้มีการสัมมนาเพื่อสรุปแนวทางการดำเนินงานใน แต่ละตัวบ่งชี้ จัดทำเป็นแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเริ่มใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 เป็นต้นมา

จากการใช้งานคู่มือและแนวปฏิบัติดังกล่าวมาสักระยะหนึ่งพบปัญหา อาทิ การสื่อสารทำความเข้าใจในเกณฑ์ประเมินยังไม่ชัดเจน การกำหนดแนวทางในการดำเนินงานและการเก็บเอกสาร/หลักฐานยังไม่ ครบถ้วน การพัฒนาฐานข้อมูลเพื่อรวบรวมข้อมูลยังไม่ครอบคลุมทุกตัวบ่งชี้ การกำหนดผู้รับผิดชอบในการ ดำเนินงานระดับคณะ/สำนัก

เพื่อให้คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันและแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษามี ความทันสมัยและปรับปรุงให้ครอบคลุมตามเนื้อหาคำอธิบายเกณฑ์ของ สกอ. และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ต่อผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องในการนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานประจำได้ ผู้วิจัยจึงได้ดำเนินการวิจัย เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการใช้งานคู่มือและแนวปฏิบัติการประกัน คุณภาพการศึกษาจากเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามารถนำไปพัฒนาการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษาของคณะ และเพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นประโยชน์ต่อการ ดำเนินงานประกันคุณภาพของสถาบันให้มีประสิทธิภาพต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานในด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. เพื่อพัฒนาแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาในส่วนของตัวบ่งชี้กระบวนการ

1.3 ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาแนวทางการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ชนิดกระบวนการ ตามคู่มือการประกัน คุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา (ของ สกอ.) พ.ศ. 2553
2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารสถาบัน คณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ เจ้าหน้าที่ที่ รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะจากการปฏิบัติงานในด้านประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละหน่วยงานของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
2. เพื่อเสนอแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมในตัวบ่งชี้ชนิดกระบวนการของบุคลากร สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

1.5 คำจำกัดความ

1. คุณภาพการศึกษา (Quality of Education) หมายถึง ผลการบริหารจัดการของสถานศึกษาที่เอื้อให้เกิดระบบ กลไก การดำเนินงานเพื่อให้ผลผลิต 4 อย่างอันเป็นภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพตามระดับมาตรฐานที่กำหนด ได้แก่ คุณภาพของบัณฑิต คุณภาพงานวิจัย คุณภาพงานบริการทางวิชาการ และคุณภาพงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งการบริหารจัดการในที่นี้รวมทั้งการจัดสภาพแวดล้อม การให้บริการ การจัดการด้านการเงิน ตลอดจนการบริหารงานบุคคล การเรียนรู้และนวัตกรรมด้วย

2. การประกันคุณภาพ หมายถึง การมีระบบและกลไกในการควบคุมตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ตามดัชนีชี้วัดคุณภาพที่หน่วยงาน หรือสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ กำหนดในการประกันคุณภาพ ซึ่งองค์ประกอบที่กำหนดจะต้องครอบคลุมภารกิจและสอดคล้องกับระบบบริหารงานภายในสถาบัน

3. ระบบ หมายถึง ระเบียบหรือความเชื่อมโยงของขั้นตอนหรือปัจจัยในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีส่วนสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันเพื่อให้การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานดำเนินการลุล่วงไปได้อย่างราบรื่น เช่น ระบบการวางแผนครบวงจร ระบบ ISO ระบบ TQM และระบบ Malcolm Baldrige เป็นต้น

4. กลไก หมายถึง บุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ กิจกรรม และหน่วยงานย่อยที่สนับสนุนเชื่อมโยงประสานสัมพันธ์ และเอื้ออำนวยในการดำเนินภารกิจต่าง ๆ ของหน่วยงานให้ดำเนินไปได้อย่างคล่องตัว สม่่าเสมอ และครบวงจรตามระเบียบและขั้นตอนที่กำหนดไว้

5. องค์ประกอบคุณภาพ หมายถึง ปัจจัยหลักในการดำเนินงานของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา ซึ่งมี 9 องค์ประกอบ ได้แก่

- 1) ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์
- 2) การเรียนการสอน
- 3) กิจกรรมพัฒนานักศึกษา
- 4) การวิจัย
- 5) การบริการวิชาการแก่สังคม
- 6) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
- 7) การบริหารจัดการ
- 8) การเงินและงบประมาณ
- 9) ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพ

6. ดัชนีชี้วัดคุณภาพ หมายถึง ตัวชี้วัดว่าการดำเนินงานในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ หรือมาตรฐานที่กำหนด

7. มาตรฐานการศึกษา หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณภาพที่พึงประสงค์ และมาตรฐานที่ต้องการให้เกิดขึ้นเพื่อใช้เป็นหลักในการเทียบเคียงสำหรับการส่งเสริม และกำกับดูแลการตรวจสอบ การประเมินผล และการประกันคุณภาพการศึกษา

8. การประเมินคุณภาพสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ หมายถึง กระบวนการประเมินผลการดำเนินงานของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์โดยภาพรวม เมื่อได้มีการใช้ระบบควบคุมคุณภาพแล้วทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในเชิงคุณภาพอย่างไร ทั้งนี้การตรวจสอบและประเมินคุณภาพต้องทำอย่างเป็นระบบและมีหลักเกณฑ์

9. การรับรองมาตรฐาน หมายถึง การให้การรับรองการทำการประเมินคุณภาพภายนอกของผู้ประเมินภายนอก ที่มีคุณลักษณะและคุณภาพที่พึงประสงค์ตามเกณฑ์และมาตรฐานที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษากำหนด

บทที่ 2 การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เพื่อแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสม ซึ่งคณะผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมารวบรวมเป็นแนวคิดในการศึกษาวิจัย โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

2.1 แนวคิดด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

การทำวิจัยครั้งนี้ได้ทำการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ เพื่อให้เข้าใจถึงระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่นำมาใช้ในสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยได้ทำการศึกษาความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา ความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา และบทบาทของบุคลากรของสถานศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.1.1 ความหมายการประกันคุณภาพการศึกษา

นิติธร ปิลวาสน์ (2556: ย่อหน้าที่ 1) กล่าวว่า การประกันคุณภาพการศึกษา หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการหลักอย่างเป็นระบบตามแบบแผนที่กำหนดไว้ โดยมีการควบคุมคุณภาพ (Quality Control) การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Auditing) และการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) จนทำให้เกิดความมั่นใจในคุณภาพ และมาตรฐานของดัชนีชี้วัดระบบและกระบวนการผลิต ผลิตภัณฑ์และการจัดการศึกษา

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม (2555: ย่อหน้าที่ 3) กล่าวถึงความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาว่า หมายถึง การบริหารจัดการและการดำเนินกิจกรรมตามภารกิจปกติของสถานศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง สร้างความมั่นใจให้ผู้รับบริการทางการศึกษา ทั้งผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม

สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ (2554: 7) ให้ความหมายของระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาว่า เป็นระบบที่สถานศึกษาสร้างความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ทั้งผู้เรียน ผู้ปกครอง ชุมชน ตลอดจนองค์กรหรือสถานประกอบการที่รับผู้เรียนเข้าศึกษาต่อหรือทำงาน ว่าสถานศึกษาสามารถจัดการศึกษาให้มีคุณภาพได้ตามมาตรฐานที่สถานศึกษากำหนด ผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามหลักสูตรกำหนดและสังคมคาดหวัง สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข รวมทั้งสร้างประโยชน์ให้แก่ครอบครัวหรือชุมชนตามความเหมาะสม ด้วยการบริหารจัดการที่มีคุณภาพทั้งองค์กร โดยใช้

หลักการมีส่วนร่วม บุคลากรในสถานศึกษาโดยเฉพาะครู และผู้บริหารตระหนักถึงเป้าหมาย คือ ผลประโยชน์ เกิดกับผู้เรียนเป็นอันดับแรก

Lazăr VLĂSCIANU et al. (2007: 74) รวบรวมความหมายของการประกันคุณภาพ การศึกษาในระดับอุดมศึกษาว่า เป็นกระบวนการทั้งหมดในการประเมินคุณภาพ (การประเมิน การติดตาม การประกัน การรักษา และการพัฒนา) ของระบบ สถาบัน หรือหลักสูตรในระดับอุดมศึกษาที่กำลังดำเนินการ และทำอย่างต่อเนื่อง ระบบการประกันคุณภาพที่มีการบังคับใช้จะมุ่งเน้นความรับผิดชอบต่อสังคมและการพัฒนา โดยมีการให้ข้อมูลและการตัดสินใจ (ไม่ใช่การจัดอันดับ) ผ่านกระบวนการที่ตกลงกันไว้และมีการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ตามเกณฑ์ที่มีการสร้างขึ้นอย่างถาวร ระบบการประกันคุณภาพหลายๆ ระบบจะให้ความหมายแตกต่างกันระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ได้แก่ การที่สถาบันอุดมศึกษาทำการติดตามและพัฒนาคุณภาพของตนเอง) และการประกันคุณภาพการศึกษานอก (ได้แก่ การมีหน่วยงานระหว่างสถาบัน หรือหน่วยงานที่ควบคุมสถาบันทำการประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและหลักสูตร) กิจกรรมการประกันคุณภาพขึ้นอยู่กับกลไกของแต่ละสถาบันที่จำเป็นในการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ การจัดการด้านคุณภาพ การยกระดับคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ และการประเมินคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งในการประกันคุณภาพ

กล่าวโดยสรุป การประกันคุณภาพการศึกษาหมายถึง การจัดกระบวนการต่างๆ ได้แก่ การควบคุม การตรวจสอบ การประเมิน การรักษาและการพัฒนาคุณภาพของระบบ สถาบัน หรือหลักสูตร เพื่อให้ผู้รับบริการโดยตรง ได้แก่ ผู้เรียน ผู้ปกครอง และผู้รับบริการทางอ้อม ได้แก่ สถานประกอบการ ประชาชน และสังคมโดยรวม มีความมั่นใจว่าผู้สำเร็จการศึกษามีความรู้ความสามารถ มีทักษะ และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามหลักสูตรกำหนดและสังคมคาดหวัง สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีความสุข รวมทั้งสร้างประโยชน์ให้แก่ครอบครัวหรือชุมชนตามความเหมาะสม โดยการประกันคุณภาพการศึกษาจะต้องมีการบูรณาการร่วมมือกันระหว่างบุคลากรและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในสถาบันการศึกษา

2.1.2 ความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจุบันสถาบันอุดมศึกษามีภารกิจหลัก 4 ประการ ได้แก่ 1) การจัดการเรียนการสอน 2) การวิจัย 3) การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และ 4) การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว อีกทั้งยังมีปัจจัยต่างๆ ที่ส่งผลให้จำเป็นต้องมีการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจึงอย่างเร่งด่วนได้แก่

1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

3) สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

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

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

7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

ด้วยความจำเป็นดังกล่าว สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้น ๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

2) เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเองและเป็นสากล

3) เพื่อให้ภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง

4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

5) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา, 2553: 1-3)

2.1.3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาพ.ศ. ๒๕๕๓ ได้มีรายละเอียดเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาพ.ศ. ๒๕๕๓ ได้กำหนดให้ระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนามาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ต้องประกอบด้วย

1) การประเมินคุณภาพภายใน หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษา การติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาที่กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกำหนด สำหรับการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งกระทำโดยบุคลากรของสถานศึกษานั้น หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษา

2) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

3) การพัฒนาคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการพัฒนาการศึกษาเข้าสู่คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยมีการกำหนดมาตรฐานการศึกษา การจัดระบบและโครงสร้าง

การวางแผน และการดำเนินงานตามแผน รวมทั้งการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าการพัฒนาคุณภาพการศึกษา จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่องและเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคน

โดยให้สถานศึกษาดำเนินการประกันคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี โดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ทั้งนี้ ด้วยการสนับสนุนจากหน่วยงานต้นสังกัดและการมีส่วนร่วมของชุมชน และให้สถานศึกษาจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อคณะกรรมการสถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาและเปิดเผยรายงานนั้นต่อสาธารณชน

การประกันคุณภาพการศึกษากายนอก

กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาพ.ศ. ๒๕๕๓ กำหนดให้ระบบการประกันคุณภาพภายนอกเพื่อรับรองมาตรฐานและมุ่งพัฒนาคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ต้องประกอบด้วย

1) การประเมินคุณภาพภายนอก หมายถึง การประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาการติดตาม และการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ซึ่งกระทำโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือผู้ประเมินภายนอก

2) การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา หมายถึง กระบวนการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการศึกษา พร้อมทั้งเสนอแนะมาตรการเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษากายนอก จะต้องดำเนินการโดยคำนึงถึงจุดมุ่งหมายและหลักการ ดังต่อไปนี้

1) เพื่อให้มีการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
2) ยึดหลักความเที่ยงตรง เป็นธรรม และโปร่งใส มีหลักฐานข้อมูลตามสภาพความเป็นจริง และมีความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้

3) สร้างความสมดุลระหว่างเสรีภาพทางการศึกษากับจุดมุ่งหมายและหลักการศึกษานาชาติ โดยให้มีเอกภาพเชิงนโยบาย ซึ่งสถานศึกษาสามารถกำหนดเป้าหมายเฉพาะและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้เต็มตามศักยภาพของสถานศึกษาและผู้เรียน

4) ส่งเสริม สนับสนุน และร่วมมือกับสถานศึกษาในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในของสถานศึกษา

5) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการประเมินคุณภาพ และพัฒนาการจัดการศึกษาของรัฐ เอกชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บุคคล ครอบครัวยุทธศาสตร์ชุมชน องค์กรเอกชน องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนา สถานประกอบการ และสถาบันสังคมอื่น

6) ความเป็นอิสระ เสรีภาพทางวิชาการ เอกสิทธิ์ ปรชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ และเป้าหมายของสถานศึกษา

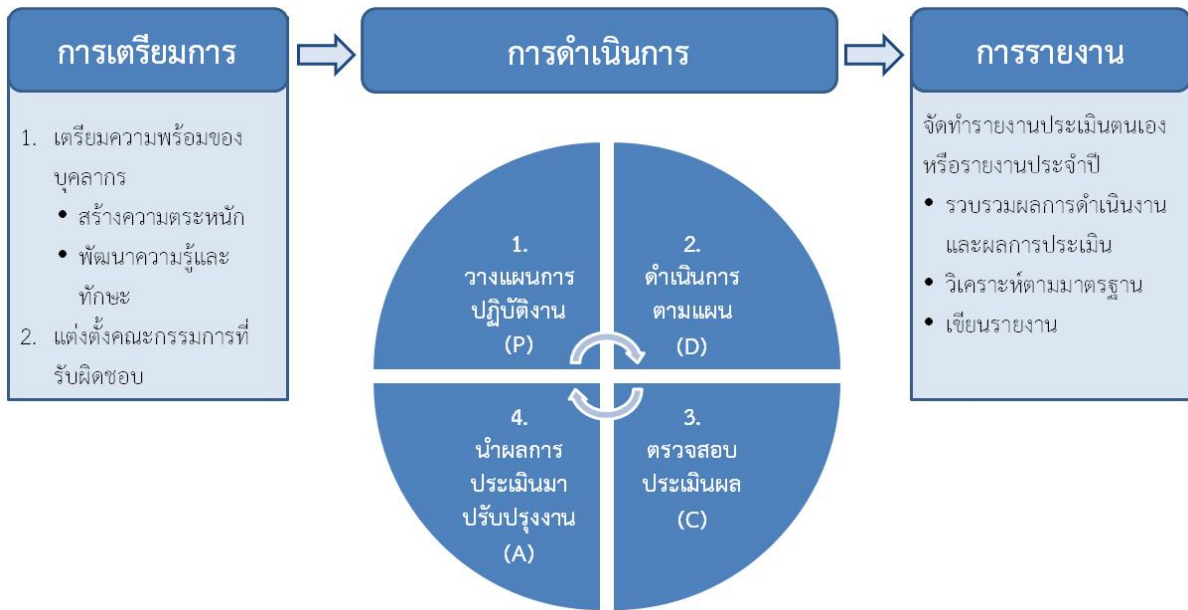
ลักษณะของการประกันคุณภาพการศึกษากายในและกายนอก สามารถสรุปได้ดังตารางดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ลักษณะของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกของสถาบันอุดมศึกษา

ลักษณะ	การประกันคุณภาพภายใน	การประกันคุณภาพภายนอก
หน่วยงานที่ทำหน้าที่กำหนดมาตรฐาน	สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)	สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)
ผู้รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษา	สถาบันอุดมศึกษา	สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)
ลักษณะที่สำคัญ	จัดระบบประกันคุณภาพภายใน และประเมินผลการจัดการศึกษา	รายงานการประเมินต่อรัฐบาล หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน
กระบวนการ	<ol style="list-style-type: none"> 1. การควบคุมคุณภาพ 2. การตรวจสอบคุณภาพ 3. การประเมินคุณภาพ 	<ol style="list-style-type: none"> 1. การตรวจสอบคุณภาพ 2. การประเมินคุณภาพ 3. การให้การรับรอง
ความมุ่งเน้น	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปัจจัยนำเข้า 2. กระบวนการ 	ผลลัพธ์

2.1.4 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้สถาบันตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานตามระบบและกลไกที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อที่จะได้ทราบสถานภาพของสถาบัน และนำไปกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ดังกล่าวนั้น จะต้องมีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างเป็นขั้นตอน ซึ่งประกอบไปด้วย 3 ขั้นตอนหลัก ได้แก่ 1) การเตรียมการ 2) การดำเนินการ และ 3) การรายงาน โดยในแต่ละขั้นตอนมีรายละเอียดการดำเนินการดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แผนภาพแสดงขั้นตอนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

1. การเตรียมการ เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากเป็นการเตรียมความพร้อมของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยการสร้างความรู้ความเข้าใจ เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยขั้นตอนการเตรียมการมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- การเตรียมความพร้อมของบุคลากร โดยต้องสร้างความตระหนักถึงคุณค่าของการประกันคุณภาพภายในและการทำงานเป็นทีม ซึ่งจะจัดทำการศึกษาชี้แจงทำความเข้าใจโดยใช้บุคลากรภายในสถานศึกษาหรือวิทยากรมืออาชีพจากภายนอก โดยบุคลากรทุกคนในสถานศึกษาได้มีโอกาสเข้าร่วมประชุมรับทราบพร้อมกัน และต้องพัฒนาความรู้ ทักษะเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในให้บุคลากรทุกคนเกิดความมั่นใจในการดำเนินงานประกันคุณภาพด้วยการจัดประชุม เชิงปฏิบัติการ โดยเน้นเนื้อหาเกี่ยวกับการจัดทำแผนพัฒนาสถานศึกษาและแผนปฏิบัติการในแต่ละปี ต่อมาเน้นเนื้อหาการกำหนดกรอบและแผนการประเมิน การสร้างเครื่องมือประเมิน และการรวบรวมข้อมูล ในช่วงท้ายเน้นเรื่องเกี่ยวกับการวิเคราะห์ข้อมูล การนำเสนอผลการประเมินและการเขียนรายงานผลการประเมินตนเอง

- การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบในการประสานงาน กำกับดูแล ช่วยเหลือสนับสนุนให้ทุกฝ่ายทำงานร่วมกันและเชื่อมโยงเป็นทีม โดยการตั้งคณะกรรมการควรพิจารณาตามแผนภูมิโครงสร้างการบริหารซึ่งฝ่ายที่รับผิดชอบงานใด ควรเป็นกรรมการรับผิดชอบการพัฒนา และประเมินคุณภาพงานนั้น

2. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 4 ขั้นตอน ตามทฤษฎีวงจรบริหารของ Deming (Deming Circle Wheel) ได้แก่ 1) การวางแผน (Plan) 2) การปฏิบัติตามแผน (Do) 3) การตรวจสอบ (Check) และ 4) การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act) สำหรับขั้นตอนการดำเนินงานตามทฤษฎีวงจรบริหารของ Deming ในบริบทของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มีรายละเอียดดังนี้

- การวางแผน (Plan) ได้แก่ แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษา แผนปฏิบัติการประจำปี แผนการจัดการเรียนการสอน ตามหลักสูตรซึ่งสอดคล้องกับเป้าหมายของสถานศึกษา แผนการประเมินคุณภาพและแผนงบประมาณ ซึ่งจะต้องมีการกำหนดเป้าหมาย แนวทางการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงาน ระยะเวลาและทรัพยากรที่ต้องใช้ โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนด้วย กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบประกันคุณภาพหรือตัวบ่งชี้หรือเกณฑ์การประเมิน จะต้องมีการประกาศให้ทุกหน่วยงานในสถาบันได้รับทราบและถือปฏิบัติโดยทั่วกันก่อนเริ่มปีการศึกษา

- การปฏิบัติตามแผน (Do) เป็นการดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตลอดปีการศึกษา ซึ่งในขณะดำเนินการต้องมีการเรียนรู้เพิ่มเติมตลอดเวลา และผู้บริหารควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนบุคลากรในการดำเนินงาน จัดสิ่งอำนวยความสะดวก สนับสนุนทรัพยากรเพื่อการปฏิบัติ กำกับ ติดตามการทำงานทั้งระดับบุคลากร รายกลุ่ม รายหมวด และให้การนิเทศ

- การตรวจสอบประเมินผล (Check) เป็นการดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับภาควิชา คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบัน โดยการประเมินต้องจัดวางกรอบการประเมิน จัดทำหรือจัดทำเครื่องมือ จัดเก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แปลความข้อมูล และการตรวจสอบ ปรับปรุงคุณภาพการประเมิน การตรวจสอบประเมินผลเป็นกลไกสำคัญที่จะกระตุ้นให้เกิดการพัฒนา เพราะจะทำให้ได้ข้อมูลย้อนกลับที่แสดงว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาบรรลุเป้าหมายเพียงใด

- การนำผลการประเมินมาปรับปรุงงาน (Act) เมื่อแต่ละฝ่ายประเมินผลเสร็จแล้วจะส่งผลให้คณะกรรมการรับผิดชอบนำข้อมูล ข้อเสนอแนะ และผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในไปวิเคราะห์ สังเคราะห์และแปลผลแล้วนำเสนอผลต่อผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารและบุคลากร นำไปวางแผนในระยะต่อไป และจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศหรือการเขียนรายงานประเมินตนเอง

3. ขั้นการจัดทำรายงานประเมินตนเองหรือรายงานประจำปี เมื่อสถานศึกษาดำเนินการประเมินผลภายในเสร็จแล้วจะจัดทำรายงาน โดยเริ่มจากรวบรวมผลการดำเนินงานและผลการประเมินมาวิเคราะห์จำแนกตามมาตรฐานการศึกษาและเขียนรายงาน

2.1.5 บทบาทของบุคลากรของสถานศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

บุคลากรทุกคนภายในสถานศึกษานับว่ามีส่วนสำคัญต่อการขับเคลื่อนการดำเนินงานของสถาบันให้มีประสิทธิภาพและได้คุณภาพตามที่ต้องการ บทบาทของบุคลากรต่างๆ ภายในสถานศึกษาในการประกันคุณภาพการศึกษามีดังต่อไปนี้

บทบาทของผู้บริหารต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ดรุณา สลิวงค์ (2556: 79) กล่าวว่า ผู้บริหารเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของนักประกันคุณภาพการศึกษา เนื่องจากการทำประกันคุณภาพการศึกษาเป็นการประเมินความสำเร็จของการพัฒนาคุณภาพการทำงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของทุกหน่วยงาน หากผู้บริหารเปิดใจยอมรับและให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว ย่อมจะส่งผลให้บุคลากรให้หน่วยงานนั้นๆ

ยอมรับการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยเช่นเดียวกัน หากหน่วยงานใด ผู้บริหารไม่ยอมรับแล้ว จะส่งผลให้บุคลากรไม่กล้าทำหน้าที่อย่างเต็มที่ และงานด้านการประกันคุณภาพศึกษาย่อมไม่ประสบความสำเร็จ

European University Association (2010: 3, 2005: 19) ได้กล่าวถึงบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถาบันการศึกษาในประกาศนโยบายเกี่ยวกับคุณภาพและการประกันคุณภาพในระดับอุดมศึกษาของยุโรปไว้ว่าประกอบไปด้วยการสื่อสารถึงความต้องการและจัดกรอบแนวคิดเกี่ยวกับกระบวนการด้านการประกันคุณภาพโดยรวมปรึกษากับประชาคมของสถาบัน ได้แก่ นักศึกษา บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน และนำผลที่ได้มาใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ นอกเหนือไปจากนี้ ยังได้กล่าวถึงบทบาทของผู้นำระดับอาวุโสและความเป็นเลิศด้านคุณภาพว่า ผู้นำระดับอาวุโส (ได้แก่ อธิการบดี รองอธิการบดีฝ่ายต่างๆ และคณบดีของคณะต่างๆ) เป็นบุคคลที่สำคัญอย่างมากในการพัฒนาให้เกิดวัฒนธรรมด้านคุณภาพ ตั้งแต่การริเริ่มแนะนำ การนำไปใช้ และการทำให้วัฒนธรรมดังกล่าวฝังรากลึกลงในองค์กร ผู้นำองค์กรจะต้องลงความเห็นร่วมกันเกี่ยวกับกรอบแนวคิดด้านคุณภาพ โครงสร้าง และกระบวนการต่างๆ โดยร่วมมือกับบุคลากรทั้งองค์กร ผู้นำองค์กรมีอำนาจในการรวมผลการตรวจสอบคุณภาพภายในเพื่อเป็นข้อมูลสะท้อนกลับไปยังการวางแผนกลยุทธ์ของสถาบัน เพื่อให้เกิดผลกระทบในระยะยาว นอกเหนือไปจากนี้ ผู้นำระดับอาวุโสขององค์กรจะต้องมีความรับผิดชอบ มีความสามารถ และให้ความรู้แก่ผู้อื่นได้ โดยมีแนวปฏิบัติที่ดีที่จะตอบสนองต่อความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของสถาบัน และมีส่วนร่วมับประชาคมของสถาบันในการอภิปรายเกี่ยวกับกลยุทธ์เพื่อให้เกิดการปฏิบัติจริง

นอกเหนือไปจากนี้ บางเครือข่ายของมหาวิทยาลัยในยุโรปยังกล่าวถึงความต้องการให้รองอธิการบดีหรือคณบดีรับผิดชอบในกิจกรรมต่างๆ เช่น การบริการด้านการสนับสนุนนักศึกษา การบริหารจัดการงานวิจัย เป็นต้น หรือบุคลากรอาวุโสในการประสานงานเกี่ยวกับกระบวนการด้านคุณภาพ ตัวอย่างความรับผิดชอบของ “ผู้จัดการด้านคุณภาพ” มีดังนี้

- 1) สร้าง “เครือข่ายคุณภาพ” ภายในองค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยบุคลากรจากหลายหลายแผนกและทุกระดับชั้นเพื่อพัฒนาวิธีการทำงานและให้ทุกคนมีส่วนร่วม
- 2) สื่อสาร เพื่อยกระดับการสื่อสารระหว่างหน่วยงานต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพ และแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี
- 3) สร้างการเรียนรู้ โดยพัฒนาวัฒนธรรมคุณภาพผ่านกระบวนการเรียนรู้บนพื้นฐานสามขั้นตอน ได้แก่ การเรียนรู้ การนำไปใช้ และการเผยแพร่
- 4) สร้างการตระหนักรู้ เพื่อทุกคนรู้สึกมีส่วนร่วม จึงจำเป็นต้องยกย่องชมเชยทักษะความรู้บางประการของพนักงานและส่งเสริมให้มีการถ่ายทอดทักษะความรู้ดังกล่าวไปให้ผู้อื่น
- 5) สร้างจินตนาการ สนับสนุนให้มีแนวความคิดที่เป็นนวัตกรรมใหม่ๆ ในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพในการประชุม โดยให้มีการอภิปรายแบบเปิดและแลกเปลี่ยนประสบการณ์
- 6) วัดผล เก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อหาวิธีการในการพัฒนาด้านคุณภาพ โดยการวัดผลนั้นอาจทำได้จากบุคลากรภายในและภายนอกสถาบัน

7) ประกันคุณภาพ ระบบการประกันคุณภาพจะช่วยให้สถาบันเข้าใจกระบวนการของตนเอง และได้รับประโยชน์จากการพัฒนาต่างๆ

8) วิเคราะห์ ในแต่ละปีหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบจะต้องเขียนการทบทวนกิจกรรมโดยรวมตัวชี้วัดประสิทธิภาพและแผนปฏิบัติการ ซึ่งจะได้รับการตรวจสอบโดยคณะกรรมการวางแผน

9) ตรวจสอบ แผนปฏิบัติการจะได้รับการตรวจสอบเป็นประจำทุกปีโดยผู้จัดการด้านคุณภาพ และผู้อำนวยการ โดยกระบวนการดังกล่าวจะได้รับการควบคุม ผลลัพธ์จะได้รับการตรวจสอบ และจะทำให้ทราบปัญหาที่เกิดจากความแตกต่าง

10) เปรียบเทียบ การเปรียบเทียบจะช่วยให้สถาบันทราบถึงตำแหน่งของตนเปรียบเทียบกับคู่แข่ง และจะทำให้มองเห็นมุมมองจากภายนอกเพื่อพัฒนากระบวนการภายในเพื่อให้เกิดความทันสมัย

Juan Viñas Salas (2014: 2) ซึ่งเป็นอธิการบดีของมหาวิทยาลัย Lleida ของประเทศสเปน ได้กล่าวถึงบทบาทและความท้าทายของอธิการบดีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยอธิการบดีเผชิญหน้ากับความคิดเห็นที่แตกต่างกันในเรื่องการประกันคุณภาพของบุคลากร ความต้องการทรัพยากรมากขึ้น และความต้องการมาตรฐานและคู่มือของกลุ่มประเทศยุโรป ดังนี้

- 1) พนักงานมองว่าการประกันคุณภาพเป็นภาระงานที่เพิ่มขึ้นโดยต้องใช้เวลาเพิ่มมากขึ้น
- 2) การประกันคุณภาพเป็นการวางกฎเกณฑ์ใหม่จากทางภาครัฐ ที่ส่งผลให้ภาระงานเพิ่มขึ้น แต่มีผลกระทบทางบวกเพียงเล็กน้อยต่องานที่ทำประจำ
- 3) สำนักงานอธิการบดีได้วางข้อกำหนดต่างๆ เนื่องจากไม่ไว้วางใจพนักงานของตน และต้องการสร้างการตลาดให้กับมหาวิทยาลัย
- 4) มีความต้องการงานอื่นที่สามารถช่วยพัฒนาคุณภาพในการสอน การวิจัย และการให้บริการด้านสุขภาพ
- 5) มีความต้องการในด้านความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในการสร้างความร่วมมือและความช่วยเหลือภายในสังคม

จากความท้าทายดังกล่าวที่เกิดขึ้น สำนักงานอธิการบดีจึงต้องมีบทบาทในการให้ข้อมูลและการศึกษาอย่างต่อเนื่องเกี่ยวกับความต้องการในการเรียนรู้ตลอดชีวิตในมุมมองของบุคลากรทุกฝ่าย ทั้งในด้านเทคนิค ด้านการเรียนการสอน การพัฒนาตนเอง การวิจัย การบริหารจัดการ และกระบวนการใดๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรและนักศึกษา เพื่อให้พนักงานมีมุมมองต่อการประเมินด้านการประกันคุณภาพว่าเป็น “กระบวนการที่น่าพึงพอใจ” โดยผู้บริหารต้องระมัดระวังไม่ให้เกิดเหตุการณ์ต่อไปนี้

- 1) กระบวนการทางราชการที่เพิ่มมากขึ้น
- 2) สร้างมุมมองของงานประกันเป็น “การสอบสวนจากตำรวจ”
- 3) ทำให้งานเพิ่มมากขึ้น
- 4) มีผลกระทบต่องานเพียงเล็กน้อย

- 5) ไม่ยอมรับว่าเป็นเครื่องมือช่วยในการพัฒนา
- 6) ไม่รวมเข้ากับงานประจำของบุคลากร

กล่าวโดยสรุป ผู้บริหารของสถาบันการศึกษาเป็นผู้ที่มีความสำคัญอย่างมากในการประกันคุณภาพการศึกษา หากผู้บริหารเปิดใจยอมรับและให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพการศึกษาแล้ว ย่อมจะส่งผลให้บุคลากรในหน่วยงานนั้นๆ ยอมรับการประกันคุณภาพการศึกษาด้วยเช่นเดียวกัน โดยผู้บริหารมีหน้าที่ตั้งแต่การริเริ่มการประกันคุณภาพ การส่งเสริมให้เกิดการนำไปใช้ภายในองค์กร และผลักดันให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพให้ฝังรากลึกลงไปในองค์กร ปัจจุบันผู้บริหารสถาบันการศึกษาอาจพบกับความท้าทายต่างๆ เช่น ทัศนคติของบุคลากรที่มีต่อการประกันคุณภาพ จำเป็นต้องมีทรัพยากรอื่นๆ ที่ช่วยพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานตามพันธกิจของสถาบัน เป็นต้น ดังนั้น ผู้บริหารต้องระมัดระวังไม่ให้บุคลากรของสถาบันเกิดทัศนคติในแง่ลบต่อการประกันคุณภาพ เพื่อพัฒนาให้เกิดคุณภาพในสถาบันต่อไป

บทบาทของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนเป็นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับคุณภาพการศึกษาในสถาบัน

สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ (2554: 37) กล่าวถึงบทบาทของครูต่อการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังนี้

- 1) มีการเตรียมความพร้อมของตนเอง โดยทำการศึกษาให้เกิดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับหลักการ วิธีการ ขั้นตอนในการประเมินผลภายใน รวมทั้งพยายามสร้างเจตคติที่ดีต่อการประเมินภายใน
- 2) ให้ความร่วมมือกับสถานศึกษาในการให้ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปที่คณะกรรมการประเมินผลภายในต้องการ
- 3) ให้ความร่วมมือกับสถานศึกษาเมื่อได้รับการแต่งตั้งให้เป็นคณะกรรมการ ในกิจกรรมใด กิจกรรมหนึ่งของการประเมินผลภายใน เช่น เข้าร่วมพิจารณาจัดทำปฏิทินการปฏิบัติงานด้านการประเมินผลภายในสถานศึกษา ร่วมกันพิจารณาจัดสร้างเครื่องมือ ในการจัดเก็บข้อมูลลักษณะต่างๆ ในกระบวนการประเมินผลภายในร่วมกันทำการสำรวจเก็บข้อมูลที่คณะกรรมการสำรวจ ร่วมกันทำการวิเคราะห์ข้อมูล (หากมีความรู้ด้านการวิเคราะห์) ร่วมกันสรุปผลการประเมิน เป็นต้น
- 4) ให้ความร่วมมือกับสถานศึกษาในการร่วมกันกำหนดจุดประสงค์ กำหนดมาตรฐานและตัวบ่งชี้ในการประเมินด้านต่าง ๆ ของสถานศึกษาเอง และร่วมกันกำหนดเกณฑ์ การตัดสินมาตรฐานและตัวบ่งชี้ในด้านต่าง ๆ
- 5) ปฏิบัติหน้าที่หลักหรือหน้าที่ประจำที่รับผิดชอบอย่างมีระบบ ตามกระบวนการและสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา เช่น ในหน้าที่การสอนต้องมีการพัฒนาหลักสูตร และแผนการสอนที่เน้นนักเรียนเป็นสำคัญ จัดเตรียมเนื้อหาสาระที่ถูกต้องเหมาะสมกับจุดประสงค์การเรียนการสอน จัดทำสื่อการสอนที่มีประสิทธิภาพตรงตามจุดประสงค์การเรียนการสอน จัดกิจกรรม วิธีการเรียนรู้ที่สร้างให้ผู้เรียนเกิดการ

ค้นคว้าหาความรู้สร้างความรู้ด้วยตนเองเลือกวิธีการประเมินผลการเรียนหลากหลายและเหมาะสมรวบรวมผลสรุปผล ประเมินการเรียนการสอน พฤติกรรมของผู้เรียน นำผลการประเมินมาปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

บทบาทของนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ (2549: 23) กล่าวถึงบทบาทของนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษาว่า นักศึกษาในฐานะผู้รับประโยชน์โดยตรงจากการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ควรมีบทบาทในการเป็นส่วนสนับสนุนและส่งเสริมให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะผลการดำเนินงานที่ดีมีคุณภาพ ย่อมส่งผลโดยตรงต่อนักศึกษาเช่นกัน ดังนั้น บทบาทนักศึกษาในการส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยจึงควรมีดังต่อไปนี้

1) ศึกษา ติดตาม รับรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ทั้งในภาพรวมและโดยเฉพาะองค์ประกอบในส่วนที่เกี่ยวข้องและมีผลต่อนักศึกษาโดยตรงได้แก่ องค์ประกอบด้านการเรียนการสอน ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา หรือด้านทำนุบำรุงและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม โดยควรศึกษาว่ามหาวิทยาลัยได้กำหนดนโยบายคุณภาพและแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพในแต่ละองค์ประกอบไว้อย่างไร

2) ให้ข้อเสนอแนะการดำเนินงานประกันคุณภาพต่อมหาวิทยาลัยในส่วนที่นักศึกษาพิจารณาว่า หากได้มีการกำหนดดัชนีเพิ่มเติมในแต่ละเรื่อง จะก่อให้เกิดประโยชน์หรือเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น

3) ให้ความร่วมมือและให้ข้อมูลย้อนกลับในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประเมินการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งมหาวิทยาลัยดำเนินการด้วยข้อมูลที่ตรงไปตรงมา ให้ข้อเท็จจริงมากที่สุด เพื่อให้ข้อมูลความคิดเห็นของนักศึกษาเป็นข้อมูลที่เชื่อถือได้ เพื่อประโยชน์ในการนำมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

4) สะท้อนภาพการดำเนินงานของหน่วยงานหรือการดำเนินบทบาทของคณาจารย์และบุคลากรต่อมหาวิทยาลัยโดยตรง ในกรณีที่นักศึกษาพิจารณาเห็นว่าการดำเนินงานดังกล่าวไม่เป็นไปตามขั้นตอนหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้ หรือไม่ครบองค์ประกอบการดำเนินงานที่ควรจะเป็น อันจะเป็นการกระตุ้นให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ปรับแนวทางการดำเนินงานให้เป็นไปตามแนวทางการประกันคุณภาพต่อไป

5) เผยแพร่และเชิญชวนให้นักศึกษาในมหาวิทยาลัย ได้ให้ความสนใจและให้ความสำคัญในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

6) รวมกลุ่มเพื่อจัดตั้งองค์กรนักศึกษาเพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เพื่อสร้างเครือข่ายในการร่วมติดตาม รับรู้การดำเนินงานประกันคุณภาพ สร้างโอกาสในการแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเรียนรู้ เพื่อเสริมสร้างวิสัยทัศน์และโลกทัศน์การดำเนินงานด้านการประกัน

คุณภาพ เพื่อสนับสนุนให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพมีความเข้มแข็งและก่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริงแก่นักศึกษาต่อไป

บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสถาบันต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสถาบันการศึกษานับว่ามีบทบาทสำคัญต่อการประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้นอย่างต่อเนื่อง โดยการเชื่อมโยงกันระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกกับสถาบันการศึกษาจะช่วยพัฒนาความสามารถในการแข่งขันของสถาบันได้ ซึ่งจะทำให้บรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันในด้านของความรับผิดชอบต่อของสถาบันและความสามารถในการหางานทำของนักศึกษา ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกของสถาบันที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาได้แก่

1) องค์กรราชการและหน่วยงานด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสถาบัน เป็นหน่วยงานซึ่งเป็นตัวแทนในการกำหนดความคาดหวังที่มีต่อการศึกษา เป็นผู้กำหนดกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ทางการศึกษาที่ต้องการ

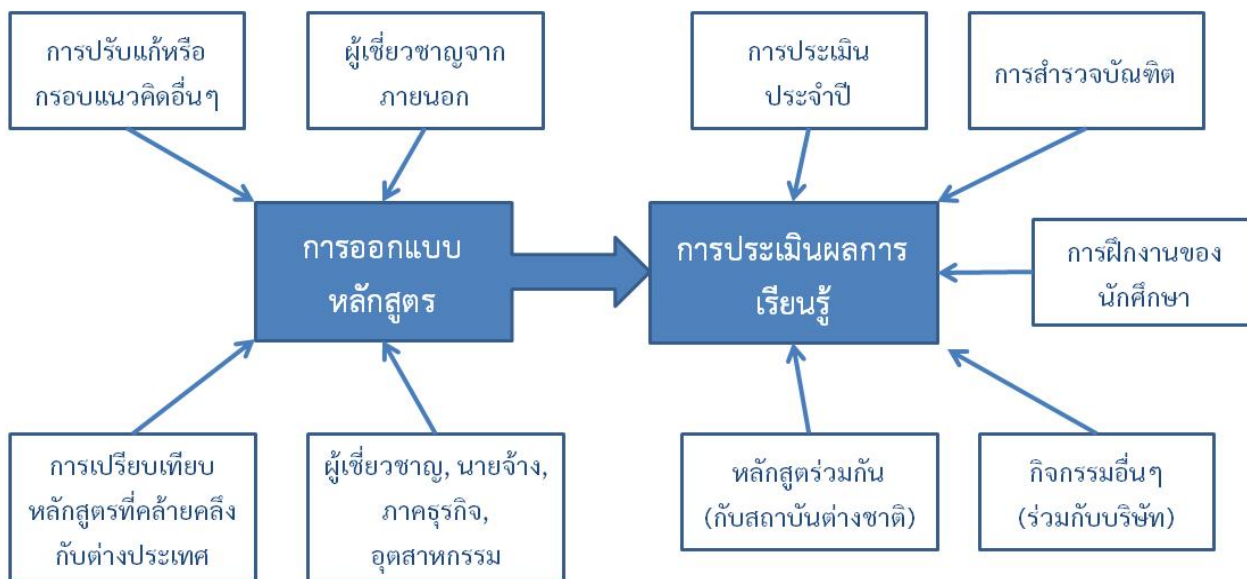
2) บริษัทผู้เชี่ยวชาญและบริษัทที่จัดตั้งโดยกฎหมาย เป็นผู้ที่มีความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของการจัดการศึกษา และเป็นผู้เชื่อมโยงระหว่างหลักสูตรและความต้องการเกี่ยวกับอาชีพ

3) นายจ้างและภาคธุรกิจ อุตสาหกรรม เป็นผู้ที่ส่งผลกระทบต่อความสามารถในการหางานทำของนักศึกษา โดยสถาบันการศึกษอาจเชิญนายจ้าง ภาคธุรกิจและอุตสาหกรรมเข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบหลักสูตรเพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีคุณลักษณะตามที่พึงประสงค์

4) นักศึกษาในอนาคต ศิษย์เก่า และผู้ปกครอง นักศึกษาในอนาคตและผู้ปกครองเป็นผู้ที่มีผลกระทบต่อการศึกษาต่อในสถาบัน ส่วนศิษย์เก่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์การเรียนรู้ในสถาบันมาก่อน ซึ่งสามารถมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพได้โดยสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความต้องการในการเข้าเรียนเพื่อนำมาพัฒนาหลักสูตรและสถาบันต่อไป

5) สถาบันที่มีการสร้างความร่วมมือระหว่างกัน มีส่วนในการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินการด้านการประกันคุณภาพมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสถาบันการศึกษาสามารถมีส่วนร่วมกับการประกันคุณภาพการศึกษาได้ตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนกระทั่งสิ้นสุดกระบวนการได้ ดังแสดงในแผนภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2 บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกสถาบันต่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ที่มา: Josep Grifoll (2010: 15)

2.2 การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ให้ความสำคัญและดำเนินการด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มาอย่างต่อเนื่อง นับได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา โดยได้พัฒนาระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรทุกสายงาน เพื่อให้เกิดความร่วมมือและหล่อหลอมวัฒนธรรมคุณภาพในองค์กร สถาบันได้ดำเนินการด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาตามการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ. ในประเภทสถาบันอุดมศึกษากลุ่ม ง คือ สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก และเน้นการทำวิทยานิพนธ์และการวิจัย รวมถึงการวิจัยหลังปริญญาเอก สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตที่เป็นผู้นำทางความคิดของประเทศ สถาบันมี ศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ในแนวหน้าระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ทฤษฎี และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในระดับสถาบันมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 และได้รับการตรวจประเมินภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (สมศ.) มาแล้ว 3 ครั้ง คือ ครั้งแรกในปี พ.ศ. 2547 ครั้งที่ 2 ในปี พ.ศ. 2550 และครั้งที่ 3 ในปี พ.ศ. 2555

นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้กำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ดังต่อไปนี้

1. สนับสนุนและส่งเสริมทุกหน่วยงานในการจัดทำระบบประกันคุณภาพเพื่อพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
2. จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการและให้การรับรองแก่คณะ สำนักที่ได้บรรลุความสำเร็จในการใช้ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน
3. สนับสนุนให้มีระบบการประเมินคุณภาพภายในของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ คณะ สำนัก และระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาจากภายนอก
4. สนับสนุนให้เกิดพันธมิตรของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์ระหว่างสถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ทั้งในและต่างประเทศ
5. ให้ทุกคณะ สำนัก ผ่านการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกในทุกรอบการประเมิน

ปัจจุบันสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้ดำเนินการตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ซึ่งมีองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินทั้งหมด 9 องค์ประกอบ ดังนี้



ภาพที่ 3 องค์ประกอบของการประกันคุณภาพการศึกษา

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ

สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งมีปรัชญา ปณิธาน และจุดเน้นที่อาจแตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ที่สถาบันจะกำหนดวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีให้ชัดเจนและสอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน กฎหมาย และจุดเน้นของสถาบัน ที่สนับสนุนภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามหลักการอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ (ถ้ามี) ตลอดจนสอดคล้องกับกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก

ในกระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ สภาสถาบันเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมของสมาชิกทุกกลุ่มในสถาบัน และมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ที่กำหนดแล้วให้รับทราบทั่วกันทั้งอาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ตลอดจนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้ปกครอง ชุมชน ผู้ใช้บริการและสังคมโดยรวม

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลัก คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลักสถาบันอุดมศึกษา จำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของสถาบัน เพื่อให้สถาบันดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้น มีคุณภาพ มีความเป็นสากล และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น สถาบันต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของสถาบันแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของสภาสถาบัน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบัน และได้รับความเห็นชอบจากสภาสถาบัน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551 – 2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551 – 2554)
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับสถาบันไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบ 4 พันธกิจ คือ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบ 4 พันธกิจ
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและสภาสถาบันเพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของสภาสถาบันไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

พันธกิจที่สำคัญที่สุดของสถาบันอุดมศึกษา คือ การผลิตบัณฑิต หรือการจัดกิจกรรมการเรียนการสอนให้ผู้เรียนมีความรู้ในวิชาการและวิชาชีพ มีคุณลักษณะตามหลักสูตรที่กำหนด การเรียนการสอนในยุคปัจจุบันใช้หลักการของการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ ดังนั้น พันธกิจดังกล่าวจึงเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการหลักสูตรและการเรียนการสอน เริ่มตั้งแต่การกำหนดปัจจัยนำเข้าที่ได้มาตรฐานตามที่กำหนด ประกอบด้วยคณาจารย์ที่มีปริมาณและคุณภาพตามมาตรฐานหลักสูตร มีกระบวนการบริหารจัดการการเรียนการสอนที่อาศัยหลักการร่วมมือร่วมพลังของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบัน ดังนั้นจึงจำเป็นต้องมีการวางระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ได้แก่ (ก) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ (ข) คณาจารย์และระบบการพัฒนาอาจารย์ (ค) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน (ง) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น (จ) อุปกรณ์การศึกษา (ฉ) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา (ช) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา (ซ) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร ตามที่กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 กำหนด

ตัวบ่งชี้ จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันอุดมศึกษามีหน้าที่พัฒนาหลักสูตรให้สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและความพร้อมของสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการทางด้านวิชาการและวิชาชีพของสังคม มีการประเมินหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอตามหลักเกณฑ์และตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพหลักสูตร มีการวางระบบและกลไกบริหารหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพและมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง

เกณฑ์มาตรฐานทั่วไป :

1. มีระบบและกลไกการเปิดหลักสูตรใหม่และปรับปรุงหลักสูตรตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดโดยคณะกรรมการการอุดมศึกษา และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีระบบและกลไกการปิดหลักสูตรตามแนวทางปฏิบัติที่กำหนดโดยคณะกรรมการการอุดมศึกษา และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
3. ทุกหลักสูตรมีการดำเนินงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา และกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (การดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ หมายถึง ต้องมีการประเมินผลตาม “ตัวบ่งชี้ผลการดำเนินงานตามประกาศมาตรฐานคุณวุฒิสภาหรือสาขาวิชา เพื่อการประกันคุณภาพหลักสูตรและการเรียนการสอน” กรณีที่หลักสูตรใดยังไม่มีประกาศมาตรฐานคุณวุฒิสภาหรือสาขาวิชา ให้ประเมินตามตัวบ่งชี้กลางที่กำหนดในภาคผนวก ก) สำหรับหลักสูตรสาขาวิชาชีพต้องได้รับการรับรองหลักสูตรจากสภาหรือองค์กรวิชาชีพที่เกี่ยวข้องด้วย

(หมายเหตุ : สำหรับหลักสูตรเก่าหรือหลักสูตรปรับปรุงที่ยังไม่ได้ดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติก่อนปีการศึกษา 2555 ให้ยึดตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548)

4. มีคณะกรรมการรับผิดชอบควบคุมกำกับให้มีการดำเนินการได้ครบถ้วนทั้งข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 ข้างต้นตลอดเวลาที่จัดการศึกษา และมีการประเมินหลักสูตรทุกหลักสูตรอย่างน้อยตามกรอบเวลาที่กำหนดในเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรฯ กรณีหลักสูตรที่ดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จะต้องควบคุมกำกับให้การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในข้อ 3 ผ่านเกณฑ์การประเมิน 5 ข้อแรกและอย่างน้อยร้อยละ 80 ของตัวบ่งชี้ที่กำหนดในแต่ละปีทุกหลักสูตร

5. มีคณะกรรมการรับผิดชอบควบคุมกำกับให้มีการดำเนินการได้ครบถ้วนทั้งข้อ 1 ข้อ 2 และข้อ 3 ข้างต้นตลอดเวลาที่จัดการศึกษา และมีการพัฒนาหลักสูตรทุกหลักสูตรตามผลการประเมินในข้อ 4 กรณีหลักสูตรที่ดำเนินงานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จะต้องควบคุมกำกับให้การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในข้อ 3 ผ่านเกณฑ์การประเมินครบ ทุกตัวบ่งชี้และทุกหลักสูตร

เกณฑ์มาตรฐานเพิ่มเติมเฉพาะกลุ่ม :

6. มีความร่วมมือในการพัฒนาและบริหารหลักสูตรระหว่างสถาบันกับภาครัฐหรือภาคเอกชนที่เกี่ยวข้องกับวิชาชีพของหลักสูตร มากกว่าร้อยละ 30 ของจำนวนหลักสูตรวิชาชีพทั้งหมดทุกระดับการศึกษา (เฉพาะกลุ่ม ค1 และ ค2)

7. หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่เน้นการวิจัยที่เปิดสอน (ปริญญาโท เฉพาะแผน ก และปริญญาเอก) มีจำนวนมากกว่าร้อยละ 50 ของจำนวนหลักสูตรทั้งหมดทุกระดับการศึกษา(เฉพาะกลุ่ม ค1 และ ง)

8. หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษาที่เน้นการวิจัยที่เปิดสอน (ปริญญาโท เฉพาะแผน ก และปริญญาเอก) มีจำนวนนักศึกษาที่ศึกษาอยู่ในหลักสูตรมากกว่าร้อยละ 30 ของจำนวนนักศึกษาทั้งหมดทุกระดับการศึกษา (เฉพาะกลุ่ม ค1 และ ง)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : อาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การศึกษาระดับอุดมศึกษาถือเป็นการศึกษาระดับสูงสุดที่ต้องการบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและความคล่องตัวทางวิชาการ เพื่อปฏิบัติพันธกิจสำคัญของสถาบันในการผลิตบัณฑิต ศึกษาวิจัยเพื่อการติดตามความก้าวหน้าทางวิชาการและการพัฒนาองค์ความรู้ ดังนั้น สถาบันจึงควรมีอาจารย์ที่มีระดับคุณวุฒิทางการศึกษาในสัดส่วนที่เหมาะสมกับพันธกิจหรือจุดเน้นของสถาบัน

เกณฑ์การประเมิน : สถาบันสามารถเลือกใช้เกณฑ์การประเมินจาก 2 แนวทางต่อไปนี้

1. แปลงค่าร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกเป็นคะแนนระหว่าง 0 – 5 หรือ
2. แปลงค่าการเพิ่มขึ้นของค่าร้อยละของอาจารย์ประจำ ที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมาเป็นคะแนนระหว่าง 0 – 5

เกณฑ์เฉพาะสถาบันกลุ่ม ค1 และ ง

3. ค่าร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 60 ขึ้นไป หรือ
4. ค่าการเพิ่มขึ้นของร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีคุณวุฒิปริญญาเอกเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 12 ขึ้นไป

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 : อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันอุดมศึกษาถือเป็นขุมปัญญาของประเทศ และมีความรับผิดชอบที่จะต้องส่งเสริมให้อาจารย์ในสถาบันทำการศึกษาค้นคว้าเพื่อแสวงหาและพัฒนาองค์ความรู้ในศาสตร์สาขาวิชาต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปใช้ในการเรียนการสอน รวมทั้งการแก้ไขปัญหาและพัฒนาประเทศ การดำรงตำแหน่งทางวิชาการเป็นสิ่งสะท้อนการปฏิบัติงานดังกล่าวของอาจารย์ตามพันธกิจของสถาบัน

เกณฑ์การประเมิน : สถาบันสามารถเลือกใช้เกณฑ์การประเมินจาก 2 แนวทางต่อไปนี้

1. แปลงค่าร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการเป็นคะแนนระหว่าง 0 – 5 หรือ
2. แปลงค่าการเพิ่มขึ้นของค่าร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการเปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา

เกณฑ์เฉพาะสถาบันกลุ่ม ค1 และ ง

3. ค่าร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์และศาสตราจารย์รวมกัน ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 30 ขึ้นไป หรือ
4. ค่าการเพิ่มขึ้นของร้อยละของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งรองศาสตราจารย์ และ ศาสตราจารย์รวมกัน เปรียบเทียบกับปีที่ผ่านมา ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 6 ขึ้นไป

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จำเป็นต้องมีการบริหารและพัฒนาคุณภาพอย่างเหมาะสมทั้งในด้านเทคนิคการสอน การประเมินผลการเรียนรู้ และการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย รวมทั้งมีการปรับกระบวนการเรียนการสอนโดยใช้ผลการเรียนรู้และข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เรียน นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องมีบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณภาพสอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของสถาบัน

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาคุณภาพทั้งด้านวิชาการ เทคนิคการสอนและการวัดผลและมีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการบริหารและการพัฒนาคุณภาพและบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการวัดผลการเรียนรู้ของนักศึกษา ตลอดจนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน และดูแลควบคุมให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาคุณภาพและบุคลากรสายสนับสนุน
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาคุณภาพและบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 : ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : นอกเหนือจากการเรียนการสอน สถาบันอุดมศึกษาควรจัดบริการด้านกายภาพอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะในเรื่องการบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียน เช่น สื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่นๆ การบริการด้านงานทะเบียน การบริการนักศึกษานานาชาติ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องมีสภาพแวดล้อมและการบริการด้านกายภาพที่ส่งเสริมคุณภาพชีวิตของนักศึกษา เช่น สิ่งแวดล้อมในสถาบัน หอพักนักศึกษา ห้องเรียน สถานที่ออกกำลังกาย บริการอนามัย การจัดจำหน่ายอาหาร เป็นต้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดการหรือจัดบริการเพื่อให้นักศึกษามีเครื่องคอมพิวเตอร์ใช้ในอัตราไม่สูงกว่า 8 FTES ต่อเครื่อง
2. มีบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา
3. มีบริการด้านกายภาพที่เหมาะสมต่อการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนานักศึกษาอย่างน้อยในด้านห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์การศึกษา และจุดเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต
4. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอื่นๆ อย่างน้อยในด้านงานทะเบียนนักศึกษาผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การบริการอนามัยและการรักษาพยาบาล การจัดการหรือจัดบริการด้านอาหารและสนามกีฬา
5. มีระบบสาธารณูปโภคและรักษาความปลอดภัยของอาคารตลอดจนบริเวณโดยรอบ อย่างน้อยในเรื่องประปา ไฟฟ้า ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ รวมทั้งมีระบบและอุปกรณ์ป้องกันอัคคีภัยในบริเวณอาคารต่าง ๆ โดยเป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
6. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 2 – 5 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
7. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 6 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการด้านกายภาพที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 : ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : กระบวนการจัดการเรียนการสอนต้องเป็นไปตามแนวทางที่กำหนดในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ มีการจัดรูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่เหมาะสมและยืดหยุ่น โดยการมีส่วนร่วมจากบุคคลสถาบัน หรือชุมชนภายนอก มีการจัดกระบวนการเรียนรู้ที่คำนึงถึงความแตกต่างเฉพาะตัวของนักศึกษา ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมากต่อความสนใจใฝ่รู้และต่อศักยภาพในการแสวงหาความรู้ของนักศึกษา เช่น การเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้ค้นคว้าวิจัยโดยอิสระในรูปโครงการวิจัยส่วนบุคคล การจัดให้มีชั่วโมงเรียนในภาคปฏิบัติ ในห้องปฏิบัติการ รวมทั้งมีการฝึกประสบการณ์ภาคสนามอย่างพอเพียง มีการจัดสัมมนา จัดประชุมเชิงปฏิบัติการ จัดทำโครงการ มีการเรียนการสอนทางเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Internet) และมีห้องสมุดและระบบสืบค้นข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอสำหรับการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมได้ด้วยตนเอง

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญทุกหลักสูตร
2. ทุกรายวิชาของทุกหลักสูตร มีรายละเอียดของรายวิชาและของประสบการณ์ภาคสนาม(ถ้ามี) ก่อนการเปิดสอนในแต่ละภาคการศึกษา ตามที่กำหนดในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

3. ทุกหลักสูตรมีรายวิชาที่ส่งเสริมทักษะการเรียนรู้ด้วยตนเอง และการให้ผู้เรียนได้เรียนรู้จากการปฏิบัติทั้งในและนอกห้องเรียนหรือจากการทำวิจัย

4. มีการให้ผู้มีประสบการณ์ทางวิชาการหรือวิชาชีพจากหน่วยงานหรือชุมชนภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการเรียนการสอนทุกหลักสูตร

5. มีการจัดการเรียนรู้ที่พัฒนาจากการวิจัย หรือจากกระบวนการจัดการความรู้เพื่อพัฒนาการเรียนการสอน

6. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้เรียนที่มีต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทุกรายวิชา ทุกภาคการศึกษา โดยผลการประเมินความพึงพอใจแต่ละรายวิชาต้องไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

7. มีการพัฒนาหรือปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน กลยุทธ์การสอน หรือการประเมินผลการเรียนรู้ทุกรายวิชา ตามผลการประเมินรายวิชา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 : ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิต

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : คุณลักษณะของบัณฑิต หมายถึง คุณสมบัติที่พึงประสงค์ซึ่งผู้สำเร็จการศึกษาระดับอุดมศึกษาพึงมี ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ คุณลักษณะของบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติของแต่ละหลักสูตร และคุณลักษณะของบัณฑิตตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตคุณลักษณะตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ ด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนคุณลักษณะบัณฑิตตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต อาจมีความแตกต่างกันตามลักษณะอาชีพหรือบริบทของผู้ใช้ และอาจปรากฏในกรอบมาตรฐานคุณวุฒิแห่งชาติ หรือที่มีลักษณะเพิ่มเติมจากกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ เช่น การบริหารจัดการ การเป็นผู้รู้ใฝ่เรียน การก้าวทันวิทยาการ ความสามารถในการประยุกต์ความรู้กับการปฏิบัติงานจริง สำหรับผู้สำเร็จการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หรือผู้สำเร็จการศึกษาในหลักสูตรที่เน้นการวิจัย ควรมีคุณลักษณะเพิ่มเติมด้านความเป็นนักวิชาการ การเป็นผู้นำทางความคิด โดยเฉพาะความสามารถด้านการคิดเชิงวิพากษ์ และการนำเสนอผลงาน

เกณฑ์มาตรฐานทั่วไป :

1. มีการสำรวจคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิตอย่างน้อยสำหรับทุกหลักสูตรระดับปริญญาตรี ทุกรอบระยะเวลาตามแผนกำหนดการศึกษาของหลักสูตร

2. มีการนำผลจากข้อ 1 มาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดผลการศึกษา และสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนที่ส่งเสริมทักษะอาชีพและคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

3. มีการส่งเสริมสนับสนุนทรัพยากรทั้งด้านบุคลากร เทคโนโลยีสารสนเทศ และงบประมาณที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณลักษณะของบัณฑิต

4. มีระบบและกลไกการส่งเสริมให้นักศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาเข้าร่วมกิจกรรมการประชุมวิชาการหรือนำเสนอผลงานทางวิชาการในที่ประชุมระหว่างสถาบัน หรือที่ประชุมระดับชาติหรือนานาชาติ

5. มีกิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมให้แก่ศึกษาระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษาที่จัดโดยสถาบัน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 : ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : คุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษาเป็นคุณลักษณะที่พึงประสงค์และเป็นปัจจัยสำคัญของคุณภาพบัณฑิตตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติและกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ รวมทั้งความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิตและสังคม ดังนั้น สถาบันจึงควรมีการวัดระดับความสำเร็จของการส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมที่สถาบันจัดให้กับนักศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษาที่ต้องการส่งเสริมไว้เป็นลายลักษณ์อักษร

2. มีการถ่ายทอดหรือเผยแพร่พฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมสำหรับนักศึกษาที่ต้องการส่งเสริมตามข้อ 1 ไปยังผู้บริหาร คณาจารย์ นักศึกษาและผู้เกี่ยวข้องทราบบอย่างทั่วถึงทั้งสถาบัน

3. มีโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาพฤติกรรมด้านคุณธรรมจริยธรรมที่กำหนดในข้อ 1 โดยระบุตัวบ่งชี้และเป้าหมายวัดความสำเร็จ

4. มีการประเมินผลโครงการหรือกิจกรรมส่งเสริมคุณธรรมจริยธรรมของนักศึกษาตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายที่กำหนดในข้อ 3 โดยมีผลการประเมินบรรลุเป้าหมายอย่างน้อยร้อยละ 90 ของตัวบ่งชี้

5. มีนักศึกษาหรือกิจกรรมที่เกี่ยวกับนักศึกษาได้รับการยกย่องชมเชย ประกาศเกียรติคุณด้านคุณธรรมจริยธรรม โดยหน่วยงานหรือองค์กรระดับชาติ

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา

การดำเนินงานด้านกิจการนักศึกษาเป็นกิจกรรมที่สถาบันอุดมศึกษาสนับสนุนส่งเสริมเพื่อให้นักศึกษาเป็นบัณฑิตที่มีคุณสมบัติพร้อม นอกเหนือจากการจัดการเรียนการสอนที่จัดขึ้นตามหลักสูตรกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาแบ่งออกได้เป็นสองส่วน คือ (1) การจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่าซึ่งสถาบันจัดขึ้นให้

สอดคล้องกับความต้องการ และเกิดประโยชน์สูงสุดต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า และ (2) การจัดกิจกรรม นักศึกษาที่ดำเนินการโดยองค์กรนักศึกษาซึ่งได้รับการสนับสนุนส่งเสริมจากสถาบัน ทั้งนี้เพื่อให้นักศึกษาได้ พัฒนาร่างกาย อารมณ์ สังคม สติปัญญา ตลอดจนคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ได้แก่ คุณธรรม จริยธรรม ความรู้ ทักษะทางปัญญา ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ รวมทั้งทักษะการ วิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 : ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันอุดมศึกษาควรจัดบริการด้านต่างๆ ให้นักศึกษาและศิษย์เก่าอย่างครบถ้วน โดยเฉพาะในกิจกรรมต่อไปนี้ (1) การบริการด้านการแนะแนวและการให้คำปรึกษา ทั้งด้านวิชาการและการใช้ ชีวิต (2) การบริการด้านข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า เช่น ทุนกู้ยืมการศึกษา แหล่ง ทุนการศึกษาต่อ การบริการจัดหางาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหว ในและนอกสถาบันที่จำเป็นแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า และ (3) การจัดโครงการเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทาง วิชาชีพแก่นักศึกษาและศิษย์เก่าในรูปแบบต่าง ๆ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดบริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและแนะแนวการใช้ชีวิตแก่นักศึกษา
2. มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา
3. มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา
4. มีการจัดบริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อศิษย์เก่า
5. มีการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาความรู้และประสบการณ์ให้ศิษย์เก่า
6. มีผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการในข้อ 1 – 3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
7. มีการนำผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการที่

สนองความต้องการของนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 : ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันอุดมศึกษาต้องส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมนักศึกษาต่าง ๆ อย่างเหมาะสม และครบถ้วน กิจกรรมนักศึกษาหมายถึงกิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ดำเนินการทั้งโดยสถาบันและโดยองค์กร นักศึกษา เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมจะมีโอกาสได้รับการพัฒนาสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกายและคุณธรรม จริยธรรมสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ 5 ประการ ได้แก่ (1) คุณธรรมจริยธรรม (2) ความรู้ (3) ทักษะทางปัญญา (4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (5) ทักษะการ

วิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่สภา/องค์การวิชาชีพได้กำหนดเพิ่มเติม ตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. สถาบันจัดทำแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาที่ส่งเสริมผลการเรียนรู้ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติทุกด้าน
2. มีกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา
3. มีการส่งเสริมให้นักศึกษานำความรู้ด้านการประกันคุณภาพไปใช้ในการจัดกิจกรรมที่ดำเนินการโดยนักศึกษาอย่างน้อย 5 ประเภทสำหรับระดับปริญญาตรี และอย่างน้อย 2 ประเภทสำหรับระดับบัณฑิตศึกษา จากกิจกรรมต่อไปนี้
 - กิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์
 - กิจกรรมกีฬาหรือการส่งเสริมสุขภาพ
 - กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษาสีงแวดล้อม
 - กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม
 - กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม
4. มีการสนับสนุนให้นักศึกษาสร้างเครือข่ายพัฒนาคุณภาพภายในสถาบันและระหว่างสถาบัน และมีกิจกรรมร่วมกัน
5. มีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
6. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

สถาบันอุดมศึกษาแต่ละแห่งอาจมีจุดเน้นในเรื่องการวิจัยที่แตกต่างกันขึ้นกับสภาพแวดล้อมและความพร้อมของแต่ละสถาบัน อย่างไรก็ตาม ทุกสถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องมีพันธกิจนี้เป็นส่วนหนึ่งของพันธกิจสถาบัน ดังนั้น จึงต้องมีระบบและกลไกควบคุมให้สามารถดำเนินการในพันธกิจด้านนี้อย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพตามจุดเน้นเฉพาะของแต่ละสถาบัน เพื่อให้ได้ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่เกิดประโยชน์ การวิจัยจะประสบความสำเร็จและเกิดประโยชน์จำเป็นต้องมีส่วนประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) สถาบันต้องมีแผนการวิจัย มีระบบและกลไก ตลอดจนมีการสนับสนุนทรัพยากรให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน 2) คณาจารย์มีส่วนร่วมในการวิจัยอย่างเข้มแข็ง โดยบูรณาการงานวิจัยกับการจัดการเรียนการสอน และพันธกิจด้านอื่นๆ ของสถาบัน และ 3) ผลงานวิจัยมีคุณภาพ มีประโยชน์ สอนองยุทธศาสตร์ของชาติและมีการเผยแพร่อย่างกว้างขวาง

ตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 : ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการบริหารจัดการงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีกลไกส่งเสริมสนับสนุนครบถ้วน เพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ ทั้งการสนับสนุนด้านการจัดหาแหล่งทุนวิจัยและการจัดสรรทุนวิจัย การส่งเสริมและพัฒนาสมรรถนะแก่นักวิจัยและทีมนักวิจัย การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็น ซึ่งรวมถึงทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรเงิน เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

เกณฑ์มาตรฐานทั่วไป :

1. มีระบบและกลไกบริหารงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนด้านการวิจัยของสถาบัน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการบูรณาการกระบวนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์กับการจัดการเรียนการสอน
3. มีการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์และให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณการวิจัยแก่อาจารย์ประจำและนักวิจัย
4. มีการจัดสรรงบประมาณของสถาบัน เพื่อเป็นทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
5. มีการสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ตามอัตลักษณ์ของสถาบันอย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้
 - ห้องปฏิบัติการวิจัยฯ หรือหน่วยวิจัยฯ หรือศูนย์เครื่องมือ หรือศูนย์ให้คำปรึกษาและสนับสนุนการวิจัยฯ
 - ห้องสมุดหรือแหล่งค้นคว้าข้อมูลสนับสนุนการวิจัยฯ
 - สิ่งอำนวยความสะดวกหรือการรักษาความปลอดภัยในการวิจัยฯ เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบรักษาความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิจัย
 - กิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมงานวิจัยฯ เช่น การจัดประชุมวิชาการ การจัดแสดงผลงานสร้างสรรค์ การจัดให้มีศาสตราจารย์อาคันตุกะหรือศาสตราจารย์รับเชิญ (visiting professor)
6. มีการติดตามและประเมินผลการสนับสนุนในข้อ 4 และข้อ 5 อย่างครบถ้วนทุกประเด็น
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการสนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของสถาบัน

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 : ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การบริหารจัดการความรู้จากผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อเผยแพร่ไปยังคณาจารย์ นักศึกษา วงการวิชาการ หน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ตลอดจนชุมชนเป้าหมายที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์ เป็นเรื่องที่มีความสำคัญสำหรับทุกสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้น สถาบันต้องจัดระบบส่งเสริมสนับสนุนให้มีการรวบรวม เผยแพร่ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในทรัพย์สินทางปัญญาจากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์อย่างเหมาะสมกับผู้ใช้แต่ละกลุ่ม โดยสิ่งที่เผยแพร่ต้องมีคุณภาพเชื่อถือได้และรวดเร็วทันเหตุการณ์

เกณฑ์มาตรฐานทั่วไป :

1. มีระบบและกลไกสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการหรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ และมีการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการหรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ
2. มีระบบและกลไกการรวบรวม คัดสรร วิเคราะห์และสังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อให้เป็นองค์ความรู้ที่คนทั่วไปเข้าใจได้ และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
3. มีการประชาสัมพันธ์และเผยแพร่องค์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้จากข้อ 2 สู่มหาชนและผู้เกี่ยวข้อง
4. มีการนำผลงานงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และมีการรับรองการใช้ประโยชน์จริงจากหน่วยงานภายนอกหรือชุมชน
5. มีระบบและกลไกเพื่อช่วยในการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

เกณฑ์มาตรฐานเพิ่มเติมเฉพาะกลุ่ม :

6. มีระบบและกลไกส่งเสริมการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร และมีการยื่นจดสิทธิบัตรและ อนุสิทธิบัตร (เฉพาะกลุ่ม ค1 และ ง)

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 : เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดการผลิตงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในสถาบันอุดมศึกษา คือ เงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจึงต้องจัดสรรเงินจากภายในสถาบันและที่ได้รับจากภายนอกสถาบันเพื่อสนับสนุนการทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์อย่างมีประสิทธิภาพตามสภาพแวดล้อมและจุดเน้นของสถาบัน

นอกจากนั้นเงินทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่สถาบันได้รับจากแหล่งทุนภายนอกยังเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญที่แสดงถึงศักยภาพด้านการวิจัยของสถาบัน โดยเฉพาะสถาบันที่อยู่ในกลุ่มที่เน้นการวิจัย

เกณฑ์การประเมิน : โดยการแปลงจำนวนเงินต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำเป็นคะแนนระหว่าง 0 – 5

เกณฑ์ประเมินเฉพาะสถาบันกลุ่ม ค1 และ ง จำแนกเป็น 3 กลุ่มสาขาวิชา

1. กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = 180,000 บาทขึ้นไปต่อคน

2. กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันที่กำหนดให้เป็น
คะแนนเต็ม 5 = 150,000 บาทขึ้นไปต่อคน

3. กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

จำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์จากภายในและภายนอกสถาบันที่กำหนดให้เป็น
คะแนนเต็ม 5 = 75,000 บาทขึ้นไปต่อคน

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม

การบริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นหนึ่งในภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันพึงให้บริการทางวิชาการแก่ชุมชน สังคม และประเทศชาติ ในรูปแบบต่างๆ ตามความถนัดและในด้านที่สถาบันมีความเชี่ยวชาญ การให้บริการทางวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายหรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะชุมชน และสังคมโดยกว้าง รูปแบบการให้บริการทางวิชาการมีความหลากหลาย เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทรัพยากรของสถาบันเป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ ให้คำปรึกษา ให้การอบรม จัดประชุมหรือสัมมนาวิชาการ ทำงานวิจัยเพื่อตอบคำถามต่างๆ หรือเพื่อชี้แนะสังคม การให้บริการทางวิชาการนอกจากเป็นการทำประโยชน์ให้สังคมแล้ว สถาบันยังได้รับประโยชน์ในด้านต่าง ๆ คือ เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ของอาจารย์อันจะนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตร มีการบูรณาการเพื่อใช้ประโยชน์ทางด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย พัฒนาตำแหน่งทางวิชาการของอาจารย์ สร้างเครือข่ายกับหน่วยงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นแหล่งงานของนักศึกษาและเป็นการสร้างรายได้ของสถาบันจากการให้บริการทางวิชาการด้วย

ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 : ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การบริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นภารกิจหลักอย่างหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันพึงกำหนดหลักเกณฑ์และขั้นตอนการบริการทางวิชาการอย่างเป็นระบบ และมีการจัดโครงสร้างสถาบันเพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนระบบดังกล่าว การให้บริการทางวิชาการต้องมีความเชื่อมโยงกับการจัดการเรียนการสอนและการวิจัย และสามารถบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัยอย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอน
3. มีการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการวิจัย
4. มีการประเมินผลความสำเร็จของการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัย

5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการงานบริการทางวิชาการแก่สังคมกับการเรียนการสอนและการวิจัย

หมายเหตุ :

เกณฑ์มาตรฐานข้อที่ 4 ต้องมีการประเมินความสำเร็จของการบูรณาการตามเกณฑ์ข้อ 2 และข้อ 3

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 : กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ความสามารถในการให้บริการทางวิชาการในลักษณะห่วงโซ่คุณภาพที่สนองความต้องการและเป็นที่ยอมรับของชุมชน ภาครัฐ ภาคเอกชน หน่วยงานวิชาชีพ สังคมได้อย่างมีคุณภาพตามศักยภาพและความพร้อมตามจุดเน้นของสถาบัน พิจารณาได้จาก (1) ประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการ (2) การสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก และ (3) ความรู้ที่เกิดจากการให้บริการทางวิชาการและการเผยแพร่ความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการสำรวจความต้องการของชุมชน หรือภาครัฐ หรือภาคเอกชน หรือหน่วยงานวิชาชีพเพื่อประกอบการกำหนดทิศทางและการจัดทำแผนการบริการทางวิชาการตามจุดเน้นของสถาบัน
2. มีความร่วมมือด้านบริการทางวิชาการเพื่อการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน หรือภาคเอกชน หรือภาครัฐ หรือหน่วยงานวิชาชีพ
3. มีการประเมินประโยชน์หรือผลกระทบของการให้บริการทางวิชาการต่อสังคม
4. มีการนำผลการประเมินในข้อ 3 ไปพัฒนาระบบและกลไก หรือกิจกรรมการให้บริการทางวิชาการ
5. มีการพัฒนาความรู้ที่ได้จากการให้บริการทางวิชาการและถ่ายทอดความรู้สู่บุคลากรภายในสถาบันและเผยแพร่สู่สาธารณชน

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมถือเป็นพันธกิจสำคัญประการหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา ดังนั้นสถาบันอุดมศึกษาจึงต้องมีระบบและกลไกการดำเนินงานด้านนี้ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ โดยอาจมีจุดเน้นเฉพาะที่แตกต่างกันตามปรัชญา และธรรมชาติของแต่ละสถาบัน และมีการ บูรณาการเข้ากับพันธกิจอื่นๆ โดยเฉพาะการผลิตบัณฑิต รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมที่ฟื้นฟู อนุรักษ์ สืบสาน พัฒนา เผยแพร่ ศิลปะและวัฒนธรรม สร้างสรรค์ ส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นให้เป็นรากฐานการพัฒนาองค์ความรู้ที่ดีขึ้น

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 : ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันอุดมศึกษาต้องมีนโยบาย แผนงาน โครงสร้าง และการบริหารจัดการงาน ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมทั้งการอนุรักษ์ ฟื้นฟู สืบสาน เผยแพร่วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นตามจุดเน้น ของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล มีการบูรณาการการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการ เรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการจัดการเรียนการสอนและกิจกรรม นักศึกษา
3. มีการเผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมต่อสาธารณชน
4. มีการประเมินผลความสำเร็จของการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการ จัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบูรณาการงานด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมกับการ จัดการเรียนการสอนและกิจกรรมนักศึกษา
6. มีการกำหนดหรือสร้างมาตรฐานคุณภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรมและมีผลงานเป็นที่ยอมรับใน ระดับชาติ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

สถาบันอุดมศึกษาต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยมีสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ในการ กำกับดูแลการทำงานของสถาบันให้มีประสิทธิภาพ สถาบันอุดมศึกษาจะต้องบริหารจัดการด้านต่างๆ ให้มี คุณภาพ เช่น ทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูล การบริหารความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การ บริหารทรัพยากรทั้งหมด ฯลฯ เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 : ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของสถาบันอุดมศึกษา คือ สภา สถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบันนั้น ๆ หากสภาสถาบันและผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของสถาบันไป ในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้สถาบันเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. สถานสถาบันปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาสถาบัน
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของสถาบันไปยังบุคลากรในสถาบัน
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในสถาบันมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันเต็มตามศักยภาพ
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของสถาบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. สถานสถาบันประเมินผลการบริหารงานของสถาบันและผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคม ฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสถาบันซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในสถาบันสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษาที่มีความสามารถในแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบัน ประกอบด้วย การระบุมุมความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรม การเรียนรู้ภายในสถาบัน การกำหนดแนววิถีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1

3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันควรมีการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับสถาบัน เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสถาบัน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของสถาบัน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด

ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและ

โอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของสถาบันตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของสถาบันร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของสถาบัน ตัวอย่างเช่น
 - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
 - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน
 - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
 - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากร
 - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
2. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
4. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อสภาสถาบันเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสภาสถาบันไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

การเงินและงบประมาณเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา ไม่ว่าจะแหล่งเงินทุนของสถาบันอุดมศึกษาจะได้มาจากงบประมาณแผ่นดิน (สำหรับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ) หรือเงินรายได้ของสถาบัน เช่น ค่าหน่วยกิต ค่าธรรมเนียม ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ ของนักศึกษา รายได้จากงานวิจัย บริการทางวิชาการ ค่าเช่าทรัพย์สิน ฯลฯ ผู้บริหารสถาบันจะต้องมีแผนการใช้เงินที่สะท้อนความต้องการใช้เงินเพื่อการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปีของสถาบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำความเข้าใจกับการวิเคราะห์ทางการเงิน เช่น ค่าใช้จ่ายทั้งหมดต่อจำนวนนักศึกษา ทรัพย์สินถาวรต่อจำนวนนักศึกษา ค่าใช้จ่ายที่สถาบันใช้สำหรับการผลิตบัณฑิตต่อหัว จำแนกตามกลุ่มสาขา รายได้ทั้งหมดของสถาบันหลังจาก

หักงบ (ค่าใช้จ่าย) ดำเนินการทั้งหมด งบประมาณในการพัฒนาอาจารย์ ความรวดเร็วในการเบิกจ่าย ร้อยละของงบประมาณที่ประหยัดได้หลังจากที่ปฏิบัติตามภารกิจทุกอย่างครบถ้วน สิ่งเหล่านี้จะเป็นการแสดงศักยภาพเชิงการบริหารจัดการด้านการเงินของสถาบันที่เน้นถึงความโปร่งใส ความถูกต้อง ใช้เม็ดเงินอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 : ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีระบบในการจัดหาและจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีแผนกลยุทธ์ทางการเงินซึ่งเป็นแผนจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ ที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ มีการวิเคราะห์รายได้ ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน ทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่น ๆ ที่สถาบันได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณและการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกพันธกิจ โครงการ กิจกรรมเพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของสถาบันได้

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน
2. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาสถาบันและบุคลากร
4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อสภาสถาบันอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง
6. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด
7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพการพัฒนาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตผลลัพธ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้น สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง และมีกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นลักษณะเฉพาะของสถาบัน

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งสถาบันต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบันและหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในรวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าสถาบันสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐานทั่วไป :

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของสถาบัน ตั้งแต่ระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบัน
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสถาบัน
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อสภาสถาบันและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดใน CHE QA Online และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้

6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 9 องค์ประกอบคุณภาพ

7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ใช้บริการตามพันธกิจของสถาบัน

8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสถาบัน และมีกิจกรรมร่วมกัน

9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

นอกเหนือไปจากนี้ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ยังได้จัดทำแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา โดยปัจจุบันได้ใช้แนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553 ซึ่งพัฒนาโดยคณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ซึ่งประกอบไปด้วยกิจกรรมของทั้งระดับสถาบัน และหน่วยงาน รายการหลักฐานที่จำเป็นในแต่ละเกณฑ์ ผู้รับผิดชอบ รวมทั้งกรอบระยะเวลาในการดำเนินการตามเกณฑ์ต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐานทั้ง 9 องค์ประกอบตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดไว้

ปัจจุบันสถาบันกำหนดให้หน่วยงานภายในดำเนินการประกันคุณภาพและจัดทำรายงานการประเมินตนเองจำนวน 15 หน่วยงาน ได้แก่ คณะรัฐประศาสนศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ คณะสถิติประยุกต์ คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม คณะภาษาและการสื่อสาร คณะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คณะนิติศาสตร์ คณะการจัดการการท่องเที่ยว คณะนิเทศศาสตร์และนวัตกรรมการจัดการ วิทยาลัยนานาชาติ สำนักวิจัย สำนักสิทธิพัฒนา สำนักบรรณสารการพัฒนา และสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

2.3 แนวคิด 7S ของ McKinsey (McKinsey 7S Framework)

กรอบแนวคิด 7S ของ McKinsey ได้ถูกพัฒนาขึ้นโดย Tom Peters, Robert Waterman และ Julien Philips ในปี ค.ศ. 1980 เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์การออกแบบองค์กรโดยพิจารณาที่องค์ประกอบหลักภายใน 7 ด้าน เพื่อระบุว่าองค์ประกอบต่างๆ เป็นไปอย่างเหมาะสม และสามารถช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้หรือไม่ โดยองค์ประกอบทั้ง 7 ด้านนั้น มีดังต่อไปนี้

1. กลยุทธ์ (Strategy) หมายถึง แผนซึ่งองค์กรได้พัฒนาขึ้นมาเพื่อให้เกิดข้อได้เปรียบในการแข่งขัน และเพื่อให้แข่งขันในตลาดได้อย่างประสบความสำเร็จ กลยุทธ์ในกรอบแนวคิดของ McKinsey นั้นมุ่งเน้นกลยุทธ์ที่มีความชัดเจน เป็นกลยุทธ์ระยะยาว และช่วยให้ได้มาซึ่งข้อได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยเสริมสร้างวิสัยทัศน์ ภารกิจ และค่านิยมขององค์กร โดยจะต้องเป็นไปแนวทางเดียวกับองค์ประกอบอื่นๆ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ดังที่ต้องการ

2. โครงสร้าง (Structure) หมายถึง วิธีการในการจัดการหน่วยงานต่างๆ รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับผู้ที่มีความรับผิดชอบและขึ้นตรงกับผู้ใด หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นโครงสร้างองค์กรนั่นเอง

3. ระบบ (System) หมายถึง กระบวนการและขั้นตอนการทำงานขององค์กร ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงกิจกรรมการทำงานในแต่ละวัน และแสดงให้เห็นว่าการตัดสินใจทำอย่างไร

4. ทักษะ (Skill) หมายถึง ความสามารถ ประสิทธิภาพ และสมรรถนะของพนักงานในองค์กร ในการทำงานออกมาให้ได้ผลลัพธ์ที่น่าพึงพอใจของพนักงานในองค์กร

5. บุคลากร (Staff) หมายถึง การวางแผนทรัพยากรมนุษย์ในด้านของประเภทและจำนวนของบุคลากรที่องค์กรต้องการ รวมทั้งการคัดเลือก การฝึกอบรม การสร้างแรงจูงใจ และการให้รางวัลต่างๆ เพื่อกระตุ้นในบุคลากรสามารถทำงานออกมาได้ตรงตามเป้าประสงค์ขององค์กร

6. รูปแบบการบริหาร (Style) หมายถึง แบบแผนพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้บริหาร เช่น การสื่อสาร การตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที

7. ค่านิยมร่วม (Shared Value) หมายถึง ค่านิยมและบรรทัดฐานที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานและการทำงานใดๆ ในนามขององค์กร ดังนั้น ค่านิยมร่วมจึงเป็นหัวใจหลักของกรอบแนวคิด 7s ของ McKinsey และเป็นรากฐานที่สำคัญขององค์กร

สำหรับการประกันคุณภาพนั้น องค์กรจำเป็นต้องมีการวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบทั้ง 7 ตามกรอบแนวคิดของ McKinsey เพื่อระบุข้อปัญหาที่เกิดขึ้นในประเด็นด้านต่างๆ และสามารถแก้ไขปรับปรุงข้อปัญหาดังกล่าวในแต่ละองค์ประกอบ เพื่อให้การประกันคุณภาพขององค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จำรัส นองมาก (2545: ย่อหน้าที่ 1) กล่าวถึงปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพในบริบทของสถานศึกษาประเภทโรงเรียนไว้ว่า ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความเข้าใจเรื่องการประกันคุณภาพ เนื่องจากมองว่าเป็นการเพิ่มภาระงาน มองว่าเป็นเพียงงานที่ทำเป็นครั้งคราวเท่านั้น และไม่เกิดประโยชน์ ทั้งยังเป็นการสูญเสียงบประมาณและทรัพยากรต่างๆ โดยไม่คุ้มค่า 2) ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติเรื่องการประกันคุณภาพ เช่น การจัดการเอกสารต่างๆ และการรายงานผลการปฏิบัติงานไม่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานจริง 3) ปัญหาเกี่ยวข้องกับการใช้ผลจากการประเมินและตรวจสอบ โดยผู้ถูกประเมินไม่ยอมรับผลการประเมินที่แท้จริง ก่อให้เกิดความไม่พอใจและส่งผลให้เกิดการรายงานผลที่ผิดพลาดจากความไม่เป็นจริง นอกเหนือไปจากนี้ ทางโรงเรียนไม่ได้มีการนำผลการประเมินไปพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการภายในโรงเรียนให้ดียิ่งขึ้น ทำให้การประเมินนั้นไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดต่อโรงเรียน โดยดร. จำรัส ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า การร่วมกันทำความเข้าใจเกี่ยวกับบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ถูกต้องให้แก่ผู้ที่เกี่ยวข้องนั้นเป็นเรื่องที่สำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งหากเกิดความผิดพลาดแล้วจะก่อให้เกิดปัญหา และจะขยายให้เกิดปัญหาในวงกว้างเพิ่มมากยิ่งขึ้น

ศิริลักษณ์ ไชยวงศ์ (2555 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์

ปัญหาและอุปสรรคในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของคณะวิทยาศาสตร์ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มผู้บริหารและกลุ่มผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาของคณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ประจำปีการศึกษา 2554 และจากผลการศึกษาพบว่าปัญหา/อุปสรรคในการจัดทำรายงาน SAR ที่สำคัญที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง คือ ไม่สามารถบริหารเวลาสำหรับการจัดทำ SAR ได้ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ยังไม่รองรับการจัดทำ SAR ไม่มีทักษะในการเขียน SAR ไม่สามารถดำเนินการตามแผนการจัดทำ SAR ที่กำหนดไว้ และไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากผู้ที่เกี่ยวข้อง

ลักขณา จาตกานนท์ และคณะ (2554 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพ คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมด้านการประกันคุณภาพของบุคลากร และเพื่อพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพของคณะเทคโนโลยี คหกรรมศาสตร์ เทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ และจากผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการประกันคุณภาพ คือต้องการให้มีการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพโดยปรับปรุงวิธีบริหารจัดการงานที่ทำให้ผู้ร่วมงานมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพที่มีหลายเกณฑ์มาตรฐาน ไม่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ลดภาระงานเอกสารด้วยระบบสารสนเทศ หากเกิดปัญหาการเปลี่ยนบุคลากรก็สามารถจัดเก็บข้อมูลการรายงานผลการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ และจากผลการสัมภาษณ์ผู้เชี่ยวชาญพบว่าปัญหาที่สำคัญที่สุดของการพัฒนาการบริหารงานประกันคุณภาพ คือ ต้องสร้างความเข้าใจความเข้าใจแก่บุคลากรทุกระดับให้เห็นความสำคัญ เกิดความร่วมมือ ประสานการทำงานด้วยระบบ PDCA การจัดการความรู้ การเสริมแรงจูงใจและการ ยกย่องชมเชยจะช่วยเพิ่มสมรรถนะในการปฏิบัติงาน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรวางแผนในการดำเนินงานหาวิธีเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยระบบสารสนเทศ ข้อมูลที่อยู่ในส่วนกลางต้องส่งให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ไม่เปลี่ยนแบบเก็บข้อมูลบ่อยๆ ไม่ขอข้อมูลซ้ำซ้อนก็จะทำให้เกิดการพัฒนา การบริหารงานประกันคุณภาพแบบมีส่วนร่วม

สมสิทธิ์ สองประสม (2550: 85) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาทัศนคติของพนักงานต่อระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย พบว่าพนักงานของมหาวิทยาลัยมีพื้นฐานระดับความรู้ความเข้าใจในเรื่องระบบประกันคุณภาพมาก ส่วนหนึ่งอาจเนื่องมาจากการที่มหาวิทยาลัยมักมีการจัดอบรมประชุมชี้แจงรายละเอียดเกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพเพื่อให้พนักงานในมหาวิทยาลัยมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องดังกล่าวเป็นไปในทิศทางเดียวกัน แต่มีความรู้สึกต่อระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยในระดับปานกลาง ระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยนั้นไม่ได้ก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงให้กับหน่วยงานภายในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยมากเท่าที่ควร พนักงานส่วนใหญ่จึงไม่มีความรู้สึกกระตือรือร้นต่อระบบประกันคุณภาพมากนัก หน่วยงานส่วนใหญ่ที่นำระบบดังกล่าวมาปรับใช้เพราะต้องการให้ความร่วมมือกับมหาวิทยาลัย และเพื่อให้การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของหน่วยงานสอดคล้องเป็นไปในทิศทางเดียวกันกับนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยมากกว่าที่จะรู้สึกตระหนักถึงคุณค่าความสำคัญหรือประโยชน์ที่เกิดขึ้นจากการนำระบบดังกล่าวมาปรับใช้ในหน่วยงานอย่างแท้จริง และขาดการมีส่วนร่วมในการวางระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เพราะเนื่องจากระบบดังกล่าวเป็นระบบที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัย ทำให้

การออกแบบกระบวนการทำงานของระบบ เกิดจากการระดมสมองจากพนักงานเพียงบางส่วน ในการนำมาปรับใช้จริงของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งมีบริบทและลักษณะการดำเนินงานที่แตกต่างกันจึงไม่สามารถก่อให้เกิดประสิทธิภาพได้เท่าที่ควร จึงเสนอแนะให้มหาวิทยาลัยเปิดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพแก่พนักงานในทุกๆ ระดับ พร้อมทั้งประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารกิจกรรมต่างๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยให้บุคลากรทราบอย่างทั่วถึง และพัฒนาระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยโดยคำนึงถึงการพัฒนาระบบการทำงานของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย เช่น สนับสนุนให้มีการจัดการอบรมพนักงานรุ่นใหม่ๆ เพื่อทดแทนพนักงานในกลุ่มเดิมๆ เพื่อจะได้สร้างความร่วมมือจากทุกฝ่ายให้พนักงานในกลุ่มอื่นๆ ได้มีโอกาสหมุนเวียนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของหน่วยงาน

Eliana Minelli et al. (2008: 68) ได้ศึกษาถึงปัญหาและอุปสรรคในการประเมินมหาวิทยาลัยในประเทศอิตาลี โดยทำการสำรวจความคิดเห็นจากอธิการบดี ผู้อำนวยการด้านการบริหาร (ผู้ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้อในการประเมิน) และหัวหน้าและสมาชิกในกลุ่มที่ทำการประเมิน (ผู้ประเมิน) ในมหาวิทยาลัยต่างๆ โดยได้แบ่งประเภทของปัญหาออกเป็น 6 ประเภทหลัก ได้แก่ 1) มุมมองด้านเทคนิคของการประเมิน 2) ลักษณะเฉพาะตัวของผู้ประเมิน 3) โครงสร้างและนโยบายเกี่ยวกับบุคลากรในหน่วยการประเมิน 4) การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย 5) นโยบายสาธารณะและปัจจัยด้านระบบ และ 6) ความสัมพันธ์ที่ไม่เหมาะสมและผลประโยชน์ทับซ้อน ผู้ตอบแบบสอบถามในตำแหน่งที่แตกต่างกันได้ระบุปัญหาแตกต่างกันไป โดยมีรายละเอียดของปัญหาที่สำคัญดังนี้

ตารางที่ 2 รายละเอียดปัญหาในการประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยในประเทศอิตาลี

ลำดับความสำคัญของปัญหา	หัวหน้าผู้ประเมิน	ผู้ประเมิน	อธิการบดี	ผู้อำนวยการด้านการบริหาร
1	การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ผู้ประเมินได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายในไม่เพียงพอ	การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย หน่วยงานของมหาวิทยาลัยไม่ให้ความสนใจการประเมิน	ผลประโยชน์ทับซ้อน ผู้ประเมินและหัวข้อการประเมินอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน	การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย หน่วยงานของมหาวิทยาลัยไม่ให้ความสนใจการประเมิน
2	มุมมองด้านเทคนิค กระบวนการในการประเมินไม่ชัดเจนเพียงพอและไม่มีหลักการ	การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย การสื่อสารและความสัมพันธ์ระหว่างการประเมินในแต่ละกิจกรรมไม่เพียงพอ	ผลประโยชน์ทับซ้อน ผู้ประเมินและมหาวิทยาลัยที่ถูกประเมินมีผลประโยชน์ทับซ้อนกันและไม่เป็นอิสระต่อกัน	มุมมองด้านเทคนิค กระบวนการในการประเมินไม่ชัดเจนเพียงพอและไม่มีหลักการ
3	การบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย หน่วยงานของมหาวิทยาลัยไม่ให้ความสนใจการประเมิน	มุมมองด้านเทคนิค กระบวนการในการประเมินไม่ชัดเจนเพียงพอและไม่มีหลักการ	ผลประโยชน์ทับซ้อน ผู้ประเมินมีส่วนได้ส่วนเสียและเกิดความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานที่ทำหน้าที่ประเมิน	ผลประโยชน์ทับซ้อน ผู้ประเมินและหัวข้อการประเมินอยู่ในสภาพแวดล้อมเดียวกัน

ที่มา: Eliana Minelli et al. (2008: 71)

จะเห็นได้ว่ากิจกรรมการประเมินเกิดความขัดแย้งกัน โดยผู้ประเมินมีความเห็นว่าผู้ที่ทำหน้าที่ ตัดสินใจไม่ให้ความสนใจในเรื่องของผลการประเมิน ในขณะที่ผู้บริหารของมหาวิทยาลัยไม่เชื่อถือผลการ ประเมินเนื่องจากคิดว่าผู้ประเมินมีผลประโยชน์ทับซ้อนกัน จากข้อมูลดังกล่าวผู้ทำการวิจัยได้สรุปว่า การ จัดตั้งหน่วยงานกลางระดับชาติในการทำหน้าที่ดูแลการประเมินคุณภาพมหาวิทยาลัยจะมีส่วนช่วยในการ สะท้อนให้เห็นถึงระบบการประเมินคุณภาพ โดยจะต้องมีการตรวจสอบระบบการประเมินของมหาวิทยาลัย เป็นระยะเพื่อระบุปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ นอกเหนือไปจากนี้ ระบบของการประเมินนั้นจะต้องให้ผู้มีส่วน เกี่ยวข้องทำการประเมินตนเองและนำผลที่ได้ไปปรับปรุงการทำงานต่อไป โดยที่ระบบของการประเมินจะต้อง สอดคล้องกับกลยุทธ์และลักษณะเฉพาะของแต่ละมหาวิทยาลัย และเสริมสร้างวัฒนธรรมด้านคุณภาพภายใน เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและพัฒนาอย่างเหมาะสม ในส่วนของผู้ประเมินเองจำเป็นต้องได้รับการฝึกอบรมและ รวบรวมความรู้ต่างๆ เสริมสร้างความกระตือรือร้นในการประเมิน และสร้างความเป็นมืออาชีพ เพื่อแก้ไขปัญหา ด้านความไม่แน่นอนและผลประโยชน์ที่ทับซ้อนกัน

บทที่ 3 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาการพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้วิธีวิจัยแบบการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อค้นหาข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการทำประกันคุณภาพการศึกษาของคณะและหน่วยงานต่างๆ ของสถาบัน รวมทั้งรวบรวมข้อเสนอแนะเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

3.1 ประชากร

ประชากรในการดำเนินการวิจัยนี้เป็นบุคลากรที่รับผิดชอบในการกำกับติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด รวมทั้งสิ้น 10 ท่าน

ขั้นตอนและวิธีการในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษามีดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา และการวิเคราะห์ข้อมูลองค์ประกอบองค์กร นำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบในการสัมภาษณ์
2. ผู้วิจัยเตรียมความรู้ในเรื่องระเบียบวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ จรรยาบรรณของนักวิจัย วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อให้เข้าใจในระเบียบวิธีการวิจัย เพื่อให้การศึกษาเป็นไปอย่างถูกต้องและครอบคลุมประเด็นที่ต้องการจะศึกษาให้มากที่สุด
3. ผู้วิจัยได้สร้างแนวคำถาม ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured Interview) กับประชากรที่ใช้ในการศึกษา ซึ่งมีแนวคำถามการสัมภาษณ์ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลของหน่วยงาน ได้แก่ คณะหรือหน่วยงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้บริหารที่รับผิดชอบในการกำกับติดตามการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยแบ่งออกเป็น 9 องค์ประกอบตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ปี 2553 ดังนี้

- องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ
- องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต
- องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา
- องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย
- องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม
- องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม
- องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ
- องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ
- องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

โดยในแต่ละองค์ประกอบได้ให้ผู้ตอบคำถามระบุตำแหน่งของผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบ รวมทั้งประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพของผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบ และระบุปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นในแต่ละด้าน ตามการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบขององค์กร โดยใช้กรอบแนวคิดของ McKinsey ทั้งนี้ เพื่อเป็นการกำหนดกรอบคำถามเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคอย่างครอบคลุม โดยความหมายของปัญหาและอุปสรรคในแต่ละด้านมีดังนี้

1. ด้านกลยุทธ์ (Strategy) กล่าวถึงการวางแผนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน
2. ด้านรูปแบบการบริหาร (Style) กล่าวถึง การผลักดันและสนับสนุนด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจากผู้บริหารของหน่วยงาน
3. ด้านค่านิยมร่วม (Shared Value) กล่าวถึงค่านิยมของทุกคนภายในหน่วยงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา
4. ด้านโครงสร้าง (Structure) กล่าวถึง โครงสร้างตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพว่ามีการกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบอย่างชัดเจนหรือไม่
5. ด้านระบบการปฏิบัติงาน (System) กล่าวถึง กระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีระบบงานรองรับการปฏิบัติงานตามแต่ละองค์ประกอบ
6. ด้านบุคลากร (Staff) กล่าวถึง จำนวนของผู้ปฏิบัติงานมีความเหมาะสม รวมทั้งมีการคัดเลือก และการสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานกับการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบอย่างเหมาะสม
7. ด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ (Skills) กล่าวถึง ความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับข้อกำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพ รวมทั้งเข้าใจในข้อมูล และระบบในการจัดเก็บข้อมูลที่นำมาใช้ปฏิบัติงาน

3.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยแบ่งวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่ การทบทวนข้อมูลจากวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง (Literature Review) และการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเอกสาร บทความและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดขอบเขตของงานวิจัยและสร้างเครื่องมือวิจัยให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย
2. การเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม (Field Data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างจากผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยวิธีการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง โดยให้แต่ละคณะและสำนักทำการเขียนตอบในรูปแบบของแบบสอบถาม และทำการรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 20 พฤษภาคม 2557 – 6 มิถุนายน 2557 จากนั้นจึงรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อจับประเด็นปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญ และทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้มีส่วนรับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบในระดับ

สถาบัน เพื่อขอความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกี่ยวข้องในมุมมองของสถาบัน และสรุปข้อมูลดังกล่าวในภาพรวมของสถาบันต่อไป

3.3 ความเชื่อถือได้ของงานวิจัย

ผู้วิจัยมีกระบวนการเพื่อตรวจสอบความเชื่อถือได้ของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยดังต่อไปนี้

1. ความเชื่อถือได้ (Credibility) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ศึกษา โดยนำไปทดลอง สอบถามโดยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างที่ได้ออกแบบไว้ เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้มาปรับปรุงข้อคำถามในการสัมภาษณ์

2. การถ่ายโอนผลการวิจัย (Transferability) โดยทำการศึกษาข้อมูลงานวิจัยที่คล้ายคลึงกัน และเพิ่มความน่าเชื่อถือของงานวิจัยเพื่อ โดยเขียนระเบียบวิธีการวิจัย การวิเคราะห์ข้อมูลและบริบทที่ต้องการ ศึกษาอย่างชัดเจน เพื่อเป็นการเพิ่มความน่าเชื่อถือของการวิจัย ในกรณีที่มีผู้วิจัยอื่นๆ การนำผลการวิจัยไปใช้ในบริบทที่ใกล้เคียงกัน

3. การพึ่งพากับเกณฑ์อื่น (Dependability) โดยคณะนักวิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อมูล การทบทวนวรรณกรรม การจัดทำเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยร่วมกันว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย และมีความสมเหตุสมผลหรือไม่

4. การยืนยันผล (Confirmability) ผู้วิจัยยืนยันความถูกต้องของข้อมูลโดยการนำข้อมูลที่ได้ รวบรวม สรุป และส่งกลับไปให้ผู้ให้ข้อมูลยืนยันความถูกต้องว่าข้อมูลเป็นมีความถูกต้อง ครบถ้วนหรือไม่

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

คณะผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเอกสารและจากภาคสนามและนำมาวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis) และเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) โดยวิเคราะห์การนำข้อมูลที่ได้จากการ สัมภาษณ์จากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศ และจากการเก็บรวบรวมข้อมูล จากผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพจากหน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน นำข้อมูลที่มีความสอดคล้องกัน มารวบรวม และสรุปเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาเพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษา ของสถาบัน โดยนำเสนอในรูปแบบของข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

บทที่ 4 ผลการศึกษา

การแสดงผลการวิจัยเรื่อง การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ทั้งจากภายในและต่างประเทศ และมีการสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน รวมทั้งหน่วยงานผู้รับผิดชอบระดับสถาบัน และกำหนดแนวคำถามที่สอดคล้องกับกรอบแนวคิดของการวิจัย ทำให้การวิจัยครั้งนี้มีความสมบูรณ์ ครบถ้วน ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา การเรียบเรียงผลการวิจัยจากการสัมภาษณ์ดังกล่าวมีดังนี้

4.1 ผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

จากการสำรวจผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพของสำนัก พบว่า ผู้บริหารที่รับผิดชอบในการกำกับติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการ เลขานุการคณะ หัวหน้ากลุ่มงานแผนและพัฒนา โดยมีการกำหนดให้บุคลากรของสำนักเป็นผู้รับผิดชอบในแต่ละองค์ประกอบ ดังนี้

ตารางที่ 3 ผู้รับผิดชอบการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละองค์ประกอบของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบที่	ผู้รับผิดชอบ
1	หัวหน้ากลุ่มงานแผนและพัฒนา
2	หัวหน้ากลุ่มงานบริหารและธุรการ
3	-
4	-
5	-
6	-
7	เลขานุการสำนัก หัวหน้ากลุ่มงานแผนและพัฒนา หัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ
8	หัวหน้ากลุ่มงานการเงินและงบประมาณ
9	หัวหน้ากลุ่มงานแผนและพัฒนา

*หมายเหตุ: องค์ประกอบที่ 3 -6 สำนักไม่ได้ดำเนินการเนื่องจากไม่ตรงกับพันธกิจของสำนัก

4.2 ปัญหาและอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ในการสำรวจปัญหาและอุปสรรคในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมถึงข้อเสนอแนะของสำนักในการแก้ไขปัญหาดังกล่าว และข้อเสนอแนะจากผู้รับผิดชอบระดับสถาบัน มีดังนี้

ตารางที่ 4 ปัญหา อุปสรรค และแนวทางในการแก้ไขปัญหาในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

องค์ประกอบ	ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะระดับหน่วยงาน	ข้อเสนอแนะจากผู้รับผิดชอบระดับสถาบัน
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ			
1. การปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีตามข้อเสนอแนะ และเสนอต่อที่ประชุมสูงสุดของหน่วยงาน		ควรพิจารณาทบทวนการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และแผนยุทธศาสตร์ที่สำนักปรับปรุง	สถาบันควรกำหนดให้ทุกหน่วยงานนำข้อเสนอแนะจากแผนไปปรับปรุงการจัดทำแผนรอบใหม่ พร้อมทั้งสถาบันให้การสนับสนุนงบประมาณอย่างชัดเจน
องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต			
1. การพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน			
1. การวางแผนการพัฒนา คณาจารย์ และแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน และมีการดำเนินงานตามที่กำหนด	1. บุคลากรบางตำแหน่งมีไม่เพียงพอ 2. บุคลากรของสำนักยังไม่ค่อยมีความกระตือรือร้นในการขอตำแหน่งที่สูงขึ้นตามสายงานของตนเอง	1. ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกตำแหน่ง เพื่อให้ปฏิบัติงานทดแทนกันได้ 2. ควรจัดทำแผนการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรแต่ละราย โดยกำหนดระยะเวลาไว้ในแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) -ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตามวิสัยทัศน์ที่กำหนด คือ “เป็นหน่วยงานให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพระดับสากล”	

องค์ประกอบ	ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะระดับหน่วยงาน	ข้อเสนอแนะจากผู้รับผิดชอบระดับสถาบัน
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ			
1. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ			
1. การวางแผนระบบสารสนเทศเพื่อบริหารและตัดสินใจตามพันธกิจของสถาบัน โดยครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ และการเงิน	ปัญหาด้านความครบถ้วนของกรรวบรวมความต้องการจากผู้มีส่วนร่วมในการใช้งานข้อมูลในระบบสารสนเทศต่าง ๆ	1. ควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบสารสนเทศของสถาบันร่วมกัน เพื่อที่จะสามารถใช้ข้อมูลบางอย่างร่วมกันได้ 2. แผนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อบริหารและตัดสินใจกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันควรมีความสอดคล้องกัน	
2. การใช้ระบบสารสนเทศในงานประกันคุณภาพ	1. ขาดกลไก/มาตรการการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่น่าเข้าระบบสารสนเทศ 2. บุคลากร/หน่วยงานยังไม่เห็นความสำคัญของการนำเข้าข้อมูลที่เป็นต้องใช้ในการประกันคุณภาพ	1. ควรมีการกระตุ้นให้ผู้ใช้ระบบสารสนเทศต่าง ๆ ดำเนินการบันทึกข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ตลอดจนปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้งานต่อไป 2. นโยบายของสถาบันจะต้องสนับสนุนให้มีการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่ฐานข้อมูลด้านต่างๆ ที่มีความครบถ้วนถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้งานได้จริง	
3. การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ	ผลที่ได้จากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบอาจมีความคลาดเคลื่อนเนื่องจากกระบวนการที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลการตรวจคุณภาพ	1. ควรมีการสร้างความเข้าใจในการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของสถาบันให้มากขึ้น 2. ควรเพิ่มการประเมินให้ครอบคลุมทุกบริการของสำนักและผู้ใช้บริการทุก	

องค์ประกอบ	ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะระดับหน่วยงาน	ข้อเสนอแนะจากผู้รับผิดชอบระดับสถาบัน
	เครื่องมือ ฯ ยังไม่ตรงตามหลักการวิจัยเชิงสำรวจ	กลุ่มทั้ง บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก	
4. การนำผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ	1. ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ และขาดแนวปฏิบัติในการใช้งานระบบที่ชัดเจน 2. ข้อจำกัดของระบบสารสนเทศทำให้ไม่สามารถดำเนินการปรับปรุงระบบตามความต้องการของผู้ใช้งานได้ทั้งหมด	1. ควรนำข้อเสนอแนะมาพิจารณาในการดำเนินการและการวางแผนเพื่อปรับปรุงระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง 2. ควรจัดทำแผนการปรับปรุงระบบสารสนเทศเพื่อให้มีระยะเวลาในการดำเนินการที่ชัดเจน	
2. การบริหารความเสี่ยง			
1. การจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงานและดำเนินงานตามแผนที่กำหนด	1. การดำเนินงานตามแผนความเสี่ยงด้านไอทีต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้เฉพาะทาง 2. มาตรการควบคุมและป้องกันความเสียหายมีทางเลือกที่หลากหลาย มาตรการที่มีประสิทธิภาพสูงจะต้องอาศัยงบประมาณในการจัดสร้างหรือจัดหาระบบสำรอง	1. พัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอ 2. กำหนดให้มีผู้ปฏิบัติงานที่สามารถทดแทนกันได้ในระบบที่สำคัญ 3. วางแผนการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและจำเป็นต้องใช้ในการบริหารความเสี่ยงให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านความเสี่ยงเป็นประจำ เพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความต่อเนื่องในการทำงาน โดยสนับสนุนให้เข้าร่วมการอบรมด้านบริหารความเสี่ยงที่ทางสถาบันจัดขึ้นเป็นประจำทุกปี
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ			
1. การใช้งานระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 9 องค์ประกอบคุณภาพ	1. ผู้ใช้งานบางระบบไม่เชื่อถือความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากระบบ 2. ผู้ใช้งานบางระบบเคยชินกับวิธีขอข้อมูลจากหน่วยงานเจ้าของข้อมูล	1. ควรเปิดโอกาสให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักในภาพรวมมากขึ้น นอกเหนือจากการให้บริการ	

องค์ประกอบ	ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน	ข้อเสนอแนะระดับหน่วยงาน	ข้อเสนอแนะจากผู้รับผิดชอบระดับสถาบัน
	<p>โดยตรง</p> <p>3. ปัจจุบันระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการประกันคุณภาพเพียงบางองค์ประกอบ</p>	<p>ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อนำผลจากการสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักครอบคลุมทุกด้านและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น</p> <p>2. สถาบันควรมีการจัดทำระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพให้ครบทั้ง 9 องค์ประกอบ</p>	
<p>2. การสร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานภายนอกสถาบัน</p>	<p>ขาดความต่อเนื่องในการสร้างเครือข่าย และจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระหว่างหน่วยงานภายนอกสถาบัน</p>	<p>1. ควรมีการสร้างความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสำนักกับหน่วยงานภายนอกให้ต่อเนื่อง และหลากหลายหน่วยงาน</p> <p>2. มีการจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างสถาบันและหน่วยงานภายนอก ทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ</p>	

*หมายเหตุ: สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศพบปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานเพียงบางส่วน ทั้งนี้ ทางสำนักได้ให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาและปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 5 อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว โดยมีการสรุปผลการวิจัยที่ได้จากบทที่ 4 พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบัน รวมทั้งข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาด้านการประกันคุณภาพภายในต่อไปในอนาคต โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลงานวิจัยและอภิปรายผล

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ คือ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถาบัน ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ รองผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เลขานุการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจำนวนทั้งสิ้น 10 คน ผลการวิเคราะห์คำสัมภาษณ์ผู้นำหรือตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาเรื่องการพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

จากการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่า ยังไม่มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน แต่อย่างไรก็ตามสำนักมีข้อเสนอแนะในด้านการปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีว่า สำนักควรพิจารณาทบทวนการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และแผนยุทธศาสตร์ที่สำนักปรับใหม่ ซึ่งสำนักควรนำกรอบความคิด Balanced Scorecard มาเป็นแนวทางการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ โดยการจัดทำแผนที่กลยุทธ์เป็นกระบวนการนำผลลัพธ์จากการวางแผนกลยุทธ์มาเชื่อมโยงความสัมพันธ์ ตามกรอบแนวคิดเชิงเหตุและผล (Cause and Effective Relationship) ตามมุมมองต่างๆ ที่กำหนดไว้

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

จากการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่า ด้านการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน และมีการดำเนินงานตามที่กำหนด มีปัญหาดังนี้

1. ข้อจำกัดในเรื่องอัตรากำลังบางตำแหน่งยังมีไม่เพียงพอ โดยเฉพาะบุคลากรด้านสายงานไอที เนื่องจากการดำเนินงานในระยะ 4 – 5 ปีที่ผ่านมา สถาบันได้มีการเพิ่มศักยภาพโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และพัฒนาระบบสารสนเทศเพิ่มมากขึ้น เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของสถาบัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการขับเคลื่อนสถาบันสู่การเป็น e – University และการเป็นสถาบันการศึกษาระดับโลก (World Class University) แต่เนื่องจากสภาสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ได้มีมติเกี่ยวกับการกำหนดกรอบและการบริหารอัตรากำลัง เมื่อปี 2554 โดยมีนโยบายที่จะยังไม่มี การจัดสรรอัตรากำลังเพิ่ม

ให้แก่สำนักในช่วงระยะเวลาที่ผ่านมา ซึ่งผลสืบเนื่องจากนโยบายดังกล่าวทำให้บุคลากรของสำนักต้องรับผิดชอบภาระงานเพิ่มมากขึ้น และอาจก่อให้เกิดความเสี่ยงหากมีกรณีบุคลากรลาออกหรือลาหยุด ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อการทำงานของบริการด้านไอทีของสำนัก อีกทั้งยังจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการพัฒนาตนเองเพื่อขอตำแหน่ง ที่สูงขึ้นของบุคลากรสำนัก

2. บุคลากรของสำนักยังไม่ค่อยมีความกระตือรือร้นในการขอตำแหน่งที่สูงขึ้นตามสายงานของตนเอง (Career Path) แม้ว่าสำนักได้มีการกำหนดให้การขอตำแหน่งที่สูงขึ้นเป็นหนึ่งในเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปีของบุคลากร รวมทั้งจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงในการจัดทำผลงานด้วยแล้ว แต่ก็ยังไม่สามารถเป็นแรงจูงใจมากพอที่จะกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการ ขอตำแหน่งที่สูงขึ้นดังกล่าว ทำให้ไม่เป็นที่ไปตามเป้าหมายในการพัฒนาบุคลากรของสำนักเท่าที่ควร

ดังนั้น สำนักจึงมีข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานดังนี้

1. ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกตำแหน่งเพื่อที่จะปฏิบัติงานทดแทนกันได้
2. ควรจัดทำแผนการเข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรแต่ละราย โดยกำหนดระยะเวลาไว้ในแผนพัฒนารายบุคคล (IDP) เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรมีความกระตือรือร้นในการขอตำแหน่งที่สูงขึ้น

3. ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องตามวิสัยทัศน์ที่สำนักกำหนดไว้คือ “เป็นหน่วยงานให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีคุณภาพระดับสากล” และควรกำหนดเป็นนโยบายในระดับสถาบันในการยกระดับความรู้ ความสามารถและพัฒนาทักษะด้านไอทีของบุคลากรสถาบัน ทุกระดับเช่นเดียวกับการพัฒนาทักษะด้านภาษาอังกฤษ เพื่อรองรับการเป็นสถาบันการศึกษาระดับโลกตามเป้าหมายที่สถาบันที่กำหนด

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

จากการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่ามีปัญหาในการดำเนินงานด้านระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจและด้านการบริหารความเสี่ยง ดังนี้

1. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ด้านการวางแผนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจตามพันธกิจของสถาบัน โดยครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ และการเงิน พบว่า ยังมีปัญหาในเรื่องของความครบถ้วนของการรวบรวมข้อมูล ความต้องการจากผู้ที่มีส่วนร่วมในการใช้งานข้อมูลในระบบสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาาระบบให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งานได้มากยิ่งขึ้น

ดังนั้น สำนักควรมีการเชื่อมโยงข้อมูลในระบบสารสนเทศของสถาบันร่วมกันเพื่อที่จะสามารถใช้ข้อมูลบางอย่างร่วมกันได้ และควรจัดทำแผนพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันด้วย เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว

ด้านการใช้งานระบบสารสนเทศในงานประกันคุณภาพ พบว่า ยังขาดกลไกและมาตรการในการตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลที่ผู้ใช้งานนำเข้าระบบสารสนเทศ เช่น ข้อมูลไม่ถูกต้อง ข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบัน ส่วนในด้านบุคลากรหรือหน่วยงานยังไม่เห็นความสำคัญของการนำเข้าข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ในงานประกันคุณภาพ และยังไม่มียุทธศาสตร์และกลไกในการติดตามการบันทึกข้อมูลเข้าระบบ

ดังนั้น สำนักควรมีการกระตุ้นให้ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ ดำเนินการบันทึกข้อมูล ตรวจสอบความถูกต้อง ตลอดจนปรับปรุงข้อมูลในระบบให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ในการนำข้อมูลไปใช้งานต่อไป นอกจากนี้ สถาบันควรมีนโยบายในการสนับสนุนให้มีการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่ฐานข้อมูลด้านต่าง ๆ ที่มีความครบถ้วน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถนำไปใช้งานได้อย่างแท้จริง

ด้านการประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ พบว่า ผลที่ได้จากการสำรวจของสำนักที่ผ่านมา ยังไม่มีการทดสอบค่าความเชื่อมั่น ซึ่งอาจทำให้ผลการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ หรืออาจมีความคลาดเคลื่อนเกิดขึ้นได้

ดังนั้น สำนักจึงขอให้ข้อเสนอแนะว่า ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งต่อไป ควรจะมีการทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วย นอกจากนี้ควรมีการคำนวณขนาดตัวอย่างตามหลักการวิจัยเชิงสำรวจ รวมทั้งเพิ่มการประเมินให้ครอบคลุมทุกงานบริการของสำนักและผู้ให้บริการทุกกลุ่ม ทั้ง บุคลากร นักศึกษา และบุคคลภายนอก

ด้านการนำผลความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ พบว่า ผลของการประเมินเกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบ และขาดแนวปฏิบัติในการใช้งานระบบที่ชัดเจน ซึ่งอาจจะมีข้อจำกัดในเรื่องของระบบสารสนเทศเองที่ไม่สามารถดำเนินการตามความต้องการของผู้ใช้งานได้ทั้งหมด

ดังนั้น สำนักจึงควรมีการสร้างความรู้ความเข้าใจในการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ ของสถาบันแก่บุคลากรของสถาบันให้มากขึ้น มีการนำข้อเสนอแนะจากการสำรวจความพึงพอใจในแต่ละครั้งมาประกอบการพิจารณาเพื่อวางแผนปรับปรุงระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง และเพื่อให้การปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น จึงควรกำหนดระยะเวลาที่จะดำเนินการในแผนปรับปรุงระบบสารสนเทศไว้อย่างชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังกล่าว

2. ด้านการบริหารความเสี่ยง มีปัญหาในด้านการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน และดำเนินงานตามแผนที่กำหนด เนื่องจากสำนักยังขาดบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทางด้าน IT ในการดำเนินงานตามแผนความเสี่ยงด้าน IT อีกทั้งมาตรการที่ใช้ในการควบคุมและป้องกันความเสียหายด้านการบริหารความเสี่ยงได้มีทางเลือกที่หลากหลาย ซึ่งมาตรการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดจะต้องอาศัยงบประมาณในการจัดสร้างหรือจัดหาระบบสำรอง แต่งบประมาณที่ได้รับจัดสรรในแต่ละปีที่ได้รับยังมีไม่เพียงพอที่จะให้สำนักดำเนินการตามแผนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้น สำนักจึงขอให้ข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังนี้

1. ควรพัฒนาเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบให้มีความรู้ความสามารถที่เพียงพอ
2. ควรกำหนดให้มีผู้ปฏิบัติงานที่สามารถทำงานทดแทนกันได้ในระบบที่สำคัญ
3. ควรวางแผนการจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดและจำเป็นต้องใช้ในการบริหาร

ความเสี่ยงให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด

4. ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานด้านความเสี่ยงเป็นประจำ ส่งเสริมให้เข้ารับการพัฒนาศักยภาพความรู้ความสามารถเพื่อให้เกิดความเชี่ยวชาญ และความต่อเนื่องในการทำงาน โดยสนับสนุนให้เข้าร่วมการอบรมด้านบริหารความเสี่ยงทั้งภายในและภายนอกสถาบันเป็นประจำทุกปี

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จากการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน พบว่า ด้านการใช้งานระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 9 องค์ประกอบคุณภาพ มีปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้งานบางระบบไม่เชื่อถือความถูกต้องของข้อมูลที่ได้จากระบบ และยังมีความเคยชินกับวิธีการขอข้อมูลจากหน่วยงานเจ้าของข้อมูลโดยตรง ด้านการสร้างเครือข่ายและจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานภายนอกสถาบัน มีปัญหาในเรื่องของการขาดความต่อเนื่องในการสร้างกิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ที่ได้มีการจัดทำบันทึกความร่วมมือระหว่างหน่วยงาน

ดังนั้น สำนักจึงขอให้ข้อเสนอแนะแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาและอุปสรรคดังนี้

1. ควรเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักในภาพรวมมากขึ้น นอกเหนือจากการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อนำผลจากการสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักครอบคลุมทุกด้านและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรส่งเสริมให้ผู้ใช้งานเข้าไปใช้ข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ ซึ่งในปัจจุบันระบบสารสนเทศที่ใช้สนับสนุนการประกันคุณภาพ มีข้อมูลครบทุกองค์ประกอบ ผู้ใช้งานสามารถที่จะศึกษาเรียกดูข้อมูลได้จากระบบ QAIS โดยสำนักได้นำผลการสำรวจระบบ QAIS มาจัดทำแผนการปรับปรุงด้วยแล้ว

3. สถาบันควรมีการจัดทำระบบสารสนเทศที่สนับสนุนด้านการประกันคุณภาพให้ครบถ้วนสมบูรณ์ทั้ง 9 องค์ประกอบ

4. ควรมีการสร้างความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสำนักกับหน่วยงานภายนอกใหม่ ๆ เพื่อให้เกิดความหลากหลายของหน่วยงาน ทั้งนี้ การจัดเวทีแลกเปลี่ยนความรู้อาจจัดทั้งในรูปแบบที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องของความร่วมมือซึ่งกันและกัน

บรรณานุกรม

- กลุ่มงานพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2551. **การประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์**. กรุงเทพมหานคร: กองแผนงาน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- คณะทำงานพัฒนาระบบคุณภาพ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 2554. **แนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2553**. กรุงเทพมหานคร: กองแผนงาน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- จำรัส นองมาก. 2545. **สภาพปัญหาเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา**. ค้นวันที่ 4 เมษายน 2557 จาก <http://www.gotoknow.org/posts/43715>
- ดนูชา สลิวงค์. 2556. **นักประกันคุณภาพการศึกษา: การเป็นตัวแทนแห่งการเปลี่ยนแปลงนวัตกรรม**. วารสาร **นักบริหาร**. ปีที่ 33 ฉบับที่ 1 มกราคม - มีนาคม 2556: 79.
- นิติธร ปิลวาสน์. 2556. **การประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance in Education)**. ค้นวันที่ 9 มิถุนายน 2557 จาก <http://taamkru.com/th/การประกันคุณภาพการศึกษา>
- ราชกิจจานุเบกษา. 2553. **กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553**. เล่ม 127 ตอนที่ 23 ก
- สมสิทธิ์ สองประสม. 2550. **การศึกษาที่ศนคคิของพนักงานต่อระบบประกันคุณภาพของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย**. สารนิพนธ์โครงการวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และองค์การ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2553. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553**. กรุงเทพมหานคร: ภาพพิมพ์.
- สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา. 2546. **พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545**. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานฯ.
- สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. 2554. **การประเมินคุณภาพภายในตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553**. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย: 13-46.

สำนักทดสอบทางการศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. 2554. **แนวทางการพัฒนาการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา ตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย: 9.

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ. 2549. **บทบาทนักศึกษาต่อการประกันคุณภาพการศึกษาแก้ไขเพิ่มเติม ครั้งที่ 2.** เชียงใหม่: สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพ

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม. 2555. **ความหมายและความสำคัญของการประกันคุณภาพ.** ค้นวันที่ 9 มิถุนายน 2557 จาก <http://arit.chandra.ac.th/sar/meaning.pdf>

Eliana Minelli, Gianfranco Rebor, and Matteo Turri. 2008. **The fifteen year evaluation experience in Italian universities with its crisis factors and a desire for Europe.** Implementing and Using Quality Assurance: Strategy and Practice, a Selection of Papers from the 2nd European Quality Assurance Forum.

European University Association. 2005. **Developing an Internal Quality Culture in European Universities.** ค้นวันที่ 20 พฤษภาคม 2557 จาก http://www.eua.be/eua/jsp/en/upload/QC1_full.1111487662479.pdf

European University Association. 2010. **Developing an Internal Quality Culture in European Universities.** ค้นวันที่ 20 พฤษภาคม 2557 จาก http://www.eua.be/Libraries/Publications_homepage_list/EUA-QA-Policy-2010.sflb.ashx

Josep Grifoll. 2010. **Stakeholders, Quality of HE and the use of Learning outcomes.** ค้นวันที่ 4 มิถุนายน 2557 จาก http://www.anqahe.org/attachments/107_JosepGrifoll.pdf

Juan Viñas Salas. 2014. **Quality Management Implementation at University.** ค้นวันที่ 8 เมษายน 2557 จาก <http://www.amse-med.eu/files/>

Lazăr VLĂSCĂNU, Laura GRÜNBERG, and Dan PÂRLEA. 2007. **Quality Assurance and Accreditation: A Glossary of Basic Terms and Definitions.** Bucharest: Editura Enciclopedică: 74-75

Ovidijus Jurevicius. 2013. **McKinsey 7s model.** ค้นวันที่ 8 เมษายน 2557 จาก <http://www.strategicmanagementinsight.com/tools/mckinsey-7s-model-framework.html>

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก ผลการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

แบบสอบถาม เรื่อง “การพัฒนาแนวปฏิบัติเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในการประกันคุณภาพการศึกษา”

สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์

คำชี้แจง

คณะผู้วิจัยใคร่ขอสำรวจปัญหาและอุปสรรค รวมทั้งข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา โดยผลการสำรวจนี้จะนำไปเสนอสถาบันเพื่อพิจารณาหาแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นต่อไป

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ประกอบด้วยส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของหน่วยงาน และส่วนที่ 2 เป็นปัญหาและอุปสรรคของการประกันคุณภาพการศึกษา โดยหัวข้อของปัญหาแบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้

1. **ด้านกลยุทธ์:** มีการวางแผนการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับนโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน โดยแผนดังกล่าวมีความชัดเจน เป็นแผนระยะยาวที่สามารถนำไปใช้ได้อย่างต่อเนื่อง
2. **ด้านโครงสร้าง:** มีการวางโครงสร้างตำแหน่งผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน และทราบที่ขึ้นตรงกับผู้ใด หรือจะต้องส่งข้อมูลไปที่ผู้ใด
3. **ด้านระบบการปฏิบัติงาน:** มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน มีระบบงานรองรับ ทั้งในด้านการจัดเก็บเอกสารและการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สะดวก รวดเร็ว
4. **ด้านบุคลากร:** มีจำนวนของผู้ปฏิบัติงานที่มีความเหมาะสม รวมทั้งมีการคัดเลือกและสร้างแรงจูงใจให้แก่ผู้ปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม
5. **ด้านทักษะ ความรู้ความสามารถ:** ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดตามเกณฑ์มาตรฐานของการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งเข้าใจในข้อมูลและระบบในการจัดเก็บข้อมูลต่างๆ
6. **ด้านรูปแบบการบริหาร:** ผู้บริหารของหน่วยงานมีการผลักดันการประกันคุณภาพการศึกษาและสนับสนุนให้มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป
7. **ด้านค่านิยมร่วม:** ทุกคนภายในหน่วยงานมีทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนที่ 1: ข้อมูลของหน่วยงาน กรุณากรอกข้อมูลและทำเครื่องหมาย ✓ ในข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. หน่วยงานที่ตอบแบบสอบถาม
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ.....
2. ผู้บริหารที่รับผิดชอบในการกำกับติดตามการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
(✓) ผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
(✓) รองผู้อำนวยการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
(✓) เลขานุการสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ
(✓) หัวหน้ากลุ่มงานแผนและพัฒนา สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 ปัญหาและอุปสรรคของการประกันคุณภาพการศึกษา

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

ตำแหน่งผู้รับผิดชอบ ..หัวหน้ากลุ่มงานแผนและพัฒนา.....ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....8.....ปี

ปัญหาในการดำเนินงาน	โปรดระบุปัญหาหรืออุปสรรค สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ							
	ด้านกลยุทธ์	ด้านโครงสร้าง องค์การ	ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	ด้านรูปแบบการ บริหารจัดการ	ด้านค่านิยมร่วม	ด้านอื่น โปรดระบุ
1. การมีส่วนร่วมของผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ ในการ กำหนดปรัชญาหรือปณิธาน และ ได้รับความเห็นชอบจากคณะ กรรมการบริหารสูงสุดของ หน่วยงาน								
2. การจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ สอดคล้องกับปรัชญาหรือปณิธาน นโยบายสถาบัน พบ. สถาบัน จุดเน้นของสถาบัน และแผน อุดมศึกษาระยะยาว และได้รับความ เห็นชอบจากคณะกรรมการบริหาร สูงสุดของหน่วยงาน								
3. การถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ การ กำหนดเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ อย่างเป็นทางการ								

ปัญหาในการดำเนินงาน	โปรดระบุปัญหาหรืออุปสรรค สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ							
	ด้านกลยุทธ์	ด้านโครงสร้าง องค์การ	ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	ด้านรูปแบบการ บริหารจัดการ	ด้านค่านิยมร่วม	ด้านอื่น โปรดระบุ
4. กระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์ เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบทั้ง 4 พันธกิจ (การเรียนการสอน การ วิจัย การบริการวิชาการ และการ ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม)
5. การกำหนดตัวบ่งชี้และ เป้าหมายของแผนกลยุทธ์ และ แผนปฏิบัติการประจำปี
6. การจัดทำปฏิทินการ ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ ประจำปี
7. การติดตาม และวิเคราะห์ ปัญหา อุปสรรค และแนวทาง ปรับปรุง ผลการดำเนินงานตาม แผนปฏิบัติการประจำปี และเสนอ ต่อผู้บริหาร

ปัญหาในการดำเนินงาน	โปรดระบุปัญหาหรืออุปสรรค สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ							
	ด้านกลยุทธ์	ด้านโครงสร้าง องค์การ	ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	ด้านรูปแบบการ บริหารจัดการ	ด้านค่านิยมร่วม	ด้านอื่น โปรดระบุ
8. การติดตาม และวิเคราะห์ปัญหา อุปสรรค และแนวทางปรับปรุง ผล การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และ เสนอต่อที่ประชุมสูงสุดของ หน่วยงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง								
9. การปรับปรุงแผนกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการประจำปีตาม ข้อเสนอแนะ และเสนอต่อที่ ประชุมสูงสุดของหน่วยงาน								

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

- ควรพิจารณาทบทวนการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategy Map) เพื่อให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ และแผนยุทธศาสตร์ที่สำนักปรับปรุง

.....

.....

.....

.....

.....

.....

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

ตำแหน่งผู้รับผิดชอบ ..หัวหน้ากลุ่มงานบริหารและธุรการ..... ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....2.....ปี

ปัญหาในการดำเนินงาน	โปรตรระบุปัญหาหรืออุปสรรค สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ							
	ด้านกลยุทธ์	ด้านโครงสร้าง องค์การ	ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	ด้านรูปแบบการ บริหารจัดการ	ด้านค่านิยมร่วม	ด้านอื่น โปรตรระบุ
1. การพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน								
1.1 การวางแผนการพัฒนา คณาจารย์ และแผนการพัฒนา บุคลากรสายสนับสนุน และมีการ ดำเนินงานตามที่กำหนด
1.2 การจัดสวัสดิการ และการ สร้างขวัญกำลังใจให้คณาจารย์และ บุคลากรสายสนับสนุนอย่าง พอเพียงและเสมอภาคเท่าเทียมกัน
1.3 การให้ความรู้ด้าน จรรยาบรรณอาจารย์และบุคลากร สายสนับสนุน และควบคุมให้ทุก คนถือปฏิบัติ

ปัญหาในการดำเนินงาน	โปรดระบุปัญหาหรืออุปสรรค สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ							
	ด้านกลยุทธ์	ด้านโครงสร้าง องค์การ	ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	ด้านรูปแบบการ บริหารจัดการ	ด้านค่านิยมร่วม	ด้านอื่น โปรดระบุ
1.4 การติดตามผลการนำความรู้/ ทักษะที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ใน การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง อาทิ พัฒนาการเรียนการสอน/การวิจัย พัฒนาการปฏิบัติงาน หรือ ปรับปรุงตนเอง เป็นต้น								
1.5 การประเมินผลความสำเร็จ ของแผนการพัฒนาคณาจารย์และ บุคลากรสายสนับสนุน								
1.6 การนำผลการประเมินไป ปรับปรุงแผน /การพัฒนา คณาจารย์และบุคลากรสาย สนับสนุน								

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต

- ควรมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกตำแหน่ง เพื่อให้ปฏิบัติงานทดแทนกันได้

.....

.....

.....

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตำแหน่งผู้รับผิดชอบ...เลขานุการสำนัก...หัวหน้ากลุ่มงานแผนและพัฒนา และหัวหน้ากลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศ...ประสบการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 13, 8 และ 8 ปีตามลำดับ

ปัญหาในการดำเนินงาน	โปรดระบุปัญหาหรืออุปสรรค สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ							
	ด้านกลยุทธ์	ด้านโครงสร้าง องค์การ	ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	ด้านรูปแบบการ บริหารจัดการ	ด้านค่านิยมร่วม	ด้านอื่น โปรดระบุ
1. ผู้บริหารหน่วยงาน								
1.1 การกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศ ทางการดำเนินงาน และแผนกล ยุทธ์ของผู้บริหาร และถ่ายทอดไป ยังบุคลากรทุกระดับ								
1.2 การกำกับ ติดตาม และ ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน กลยุทธ์ที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้								
1.3 การประเมินผลการทำงาน ของผู้บริหาร								

ปัญหาในการดำเนินงาน	โปรดระบุปัญหาหรืออุปสรรค สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ							
	ด้านกลยุทธ์	ด้านโครงสร้าง องค์การ	ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	ด้านรูปแบบการ บริหารจัดการ	ด้านค่านิยมร่วม	ด้านอื่น โปรดระบุ
1.4 การนำผลการประเมินไป ปรับปรุงการบริหารงานของ ผู้บริหารอย่างเป็นรูปธรรม								
2. การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้								
2.1 การจัดทำแผนการจัดการ ความรู้ ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ ของสถาบัน โดยครอบคลุมพันธกิจ ด้านการผลิตบัณฑิตและการวิจัย								
2.2 การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยน เรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ตรงทั้ง ภายในและภายนอกสถาบัน								
2.3 การรวบรวมและสังเคราะห์ องค์ความรู้เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดี และเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร								

ปัญหาในการดำเนินงาน	โปรดระบุปัญหาหรืออุปสรรค สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ							
	ด้านกลยุทธ์	ด้านโครงสร้าง องค์การ	ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	ด้านรูปแบบการ บริหารจัดการ	ด้านค่านิยมร่วม	ด้านอื่น โปรดระบุ
2.4 การนำความรู้ที่ได้รับมาปรับ ใช้ในการปฏิบัติงานจริง
3. ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ								
3.1 การวางแผนระบบสารสนเทศ เพื่อบริหารและตัดสินใจตามพันธ กิจของสถาบัน โดยครอบคลุมการ จัดการเรียนการสอน การวิจัย การ บริหารจัดการ และการเงิน	ควรมีการเชื่อมโยง ข้อมูลในระบบ สารสนเทศของ สถาบันร่วมกัน เพื่อที่จะสามารถใช้ ข้อมูลบางอย่าง ร่วมกันได้
3.2 การใช้ระบบสารสนเทศในงาน ประกันคุณภาพ	ควรมีการกระตุ้นให้ ผู้ใช้งานระบบ สารสนเทศต่าง ๆ ดำเนินการบันทึก ข้อมูล ตรวจสอบ ความถูกต้อง ตลอดจนปรับปรุง ข้อมูลในระบบให้ เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

ปัญหาในการดำเนินงาน	โปรดระบุปัญหาหรืออุปสรรค สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ							
	ด้านกลยุทธ์	ด้านโครงสร้าง องค์การ	ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	ด้านรูปแบบการ บริหารจัดการ	ด้านค่านิยมร่วม	ด้านอื่น โปรดระบุ
							ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ ในการนำข้อมูลไป ใช้งานต่อไป	
3.3 การประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ					ควรมีการสร้างความ เข้าใจในการใช้งาน ระบบสารสนเทศ ต่าง ๆ ของสถาบัน ให้มากขึ้น	ควรเพิ่มการประเมิน ให้ครอบคลุมทุก บริการของสำนัก และผู้ใช้บริการทุก กลุ่มทั้ง บุคลากร นักศึกษา และ บุคคลภายนอก		
3.4 การนำผลความพึงพอใจของ ผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุง ระบบสารสนเทศ			ควรนำข้อเสนอแนะ มาพิจารณาในการ ดำเนินการและการ วางแผนเพื่อปรับปรุง ระบบสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง					
4. การบริหารความเสี่ยง								
4.1 การจัดทำแผนบริหารความ เสี่ยงของหน่วยงาน และดำเนินงาน ตามแผนที่กำหนด					การบริหารความ เสี่ยงด้าน IT ต้อง อาศัยบุคลากรที่มี ความรู้เฉพาะทางซึ่ง			

ปัญหาในการดำเนินงาน	โปรตรระบุปัญหาหรืออุปสรรค สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ							
	ด้านกลยุทธ์	ด้านโครงสร้าง องค์การ	ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	ด้านรูปแบบการ บริหารจัดการ	ด้านค่านิยมร่วม	ด้านอื่น โปรตรระบุ
				ต้องใช้เวลาในการ พัฒนาเจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบให้มี ความรู้ความสามารถ ที่เพียงพอ				
4.2 การกำกับ ติดตามและ ประเมินผลตามแผน และรายงาน ต่อผู้บริหารตามระยะเวลาที่ กำหนด								
4.3 การนำผลการประเมินและ ข้อเสนอแนะจากผู้บริหารไปใช้ในการ ปรับแผนหรือวิเคราะห์ความ เสี่ยงในรอบปีถัดไป								

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

.....

.....

.....

.....

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ตำแหน่งผู้รับผิดชอบหัวหน้ากลุ่มงานการเงินและงบประมาณ..... ประสพการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....8.....ปี

ปัญหาในการดำเนินงาน	โปรดระบุปัญหาหรืออุปสรรค สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ							
	ด้านกลยุทธ์	ด้านโครงสร้าง องค์การ	ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	ด้านรูปแบบการ บริหารจัดการ	ด้านค่านิยมร่วม	ด้านอื่น โปรดระบุ
1. การกำหนดแผนกลยุทธ์ทางการเงินของหน่วยงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน และจัดทำงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ								
2. การจัดทำรายงานทางการเงินและการรายงานต่อผู้บริหารตามระยะเวลาที่กำหนด								
3. การนำข้อมูลทางการเงินไปใช้วิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และสถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง								
4. การตรวจสอบการใช้จ่ายเงินจากหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอกสถาบัน								

ปัญหาในการดำเนินงาน	โปรดระบุปัญหาหรืออุปสรรค สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ							
	ด้านกลยุทธ์	ด้านโครงสร้าง องค์กร	ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	ด้านรูปแบบการ บริหารจัดการ	ด้านค่านิยมร่วม	ด้านอื่น โปรดระบุ
5. ผู้บริหารติดตามผลการใช้ จ่ายเงิน และนำข้อมูลจากรายงาน ทางการเงินไปใช้ในการวางแผน และตัดสินใจ

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน องค์กรประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตำแหน่งผู้รับผิดชอบหัวหน้ากลุ่มงานแผนและพัฒนา..... ประสพการณ์ในการทำงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา.....8.....ปี

ปัญหาในการดำเนินงาน	โปรดระบุปัญหาหรืออุปสรรค สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ							
	ด้านกลยุทธ์	ด้านโครงสร้าง องค์การ	ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	ด้านรูปแบบการ บริหารจัดการ	ด้านค่านิยมร่วม	ด้านอื่น โปรดระบุ
1. การกำหนดระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน								
2. การกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน								
3. การกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา								
4. การนำผลการประกันคุณภาพการศึกษามาปรับปรุงการทำงานและวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน								
5. การใช้งานระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 9 องค์ประกอบคุณภาพ								

ปัญหาในการดำเนินงาน	โปรดระบุปัญหาหรืออุปสรรค สามารถระบุได้มากกว่า 1 ข้อ							
	ด้านกลยุทธ์	ด้านโครงสร้าง องค์การ	ด้านระบบการ ปฏิบัติงาน	ด้านบุคลากร	ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	ด้านรูปแบบการ บริหารจัดการ	ด้านค่านิยมร่วม	ด้านอื่น โปรดระบุ
6. การจัดกิจกรรมโดยให้ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย (นักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ใช้บริการตามพันธกิจของ หน่วยงาน) เข้ามามีส่วนร่วมในการ ประกันคุณภาพการศึกษาของ หน่วยงาน
7. การสร้างเครือข่าย และจัด กิจกรรมแลกเปลี่ยนความรู้ด้าน การประกันคุณภาพการศึกษา ระหว่างหน่วยงานภายนอกสถาบัน
8. การจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี หรือ การวิจัยด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น
9. การเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี หรืองานวิจัยด้านการประกัน คุณภาพการศึกษาให้หน่วยงาน ภายนอกสถาบันนำไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

- ควรเปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นต่อการให้บริการของสำนักในภาพรวมมากขึ้น นอกเหนือจากการให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ เพื่อนำผลจากการสำรวจไปปรับปรุงการให้บริการของสำนักครอบคลุมทุกด้านและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น.....
- ควรมีการสร้างความร่วมมือทางวิชาการระหว่างสำนักกับหน่วยงานภายนอก.....