



คู่มือปฏิบัติงาน
การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ
คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

จัดทำโดย
งานประกันคุณภาพการศึกษา

คณะบริหารธุรกิจ
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คำนำ

คู่มือปฏิบัติปฏิบัติงาน เรื่อง การรับการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ฉบับนี้ ได้รวบรวม ข้อมูล หลักเกณฑ์ แนวทางและเทคนิคที่เกี่ยวข้อง ตั้งแต่การวางแผนการจัดทำรายงานผลการประเมิน การเตรียมความพร้อมรับการประเมิน และการรายงานผลการประเมินต่อมหาวิทยาลัย การจัดทำคู่มือเล่มนี้มี วัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับผู้รับผิดชอบภาระงานเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ผู้จัดทำขอขอบพระคุณ ผู้บริหารคณะบริหารธุรกิจ ที่สนับสนุนในการจัดทำคู่มือการ ปฏิบัติงานฉบับนี้

สุดท้ายผู้จัดทำหวังว่าคู่มือการปฏิบัติงานฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่ผู้ปฏิบัติงานการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในและใช้เป็นเครื่องมือที่จะเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานต่อไป

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	1
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1 ความสำคัญ/ความเป็นมา.....	4
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ.....	4
1.4 ขอบเขตของคู่มือ.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ/นิยามปฏิบัติการ.....	7
บทที่ 2 หน้าที่ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการ.....	7
2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง.....	7
2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก.....	7
2.3 คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง.....	8
2.4 ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง.....	8
2.5 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility).....	8
2.6 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ.....	9
2.7 โครงสร้างองค์กร.....	10
2.8 โครงสร้างการบริหาร.....	11
2.9 โครงสร้างการปฏิบัติงาน.....	12
2.10 โครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการบริหารธุรกิจ.....	12
2.11 โครงสร้างการปฏิบัติงาน/ขอบข่ายงานหลัก.....	12
บทที่ 3 หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ.....	13
3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน.....	13
3.2 วิธีการปฏิบัติงาน.....	14
3.3 ข้อควรระวัง/ข้อสังเกต/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน.....	15
3.4 แนวคิด/งานวิเคราะห์-วิจัยที่เกี่ยวข้อง/กรณีศึกษา.....	15
บทที่ 4 เทคนิคการปฏิบัติงาน.....	18
4.1 แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน.....	18
4.2 ปฏิทินการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564.....	18
4.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow chart).....	19
4.4 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน/ความสำเร็จ.....	23

	หน้า
4.5 จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรม/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน.....	23
บทที่ 5 ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้/การพัฒนางาน.....	24
5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน.....	24
5.2 แนวทางแก้ไขและพัฒนา.....	24
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	24
บรรณานุกรม.....	25

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญ/ความเป็นมา

1. ความเป็นมาการประกันคุณภาพการศึกษา

ก่อนมีประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาตั้งแต่ปี พ.ศ.2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตามหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (Institutional autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability) ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอแนะนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนทรัพยากร ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญาตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นสิ่งที่มหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/คณะวิชา/ภาควิชา ได้ดำเนินการกันอยู่แล้ว และทำมานานแล้ว การที่นักศึกษาเลือกศึกษาในสถาบันใด คณะวิชาใด เป็นลำดับแรก ย่อมสะท้อนถึงความนิยมและเชื่อมั่นในสถาบันนั้น คณะวิชานั้น ว่าเป็นแหล่งที่ทำให้เขาได้รับการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

อย่างไรก็ตาม การดำเนินการดังกล่าวยังไม่เป็นระบบที่ตรวจสอบได้ทั่วถึงทุกแห่ง การดำเนินการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยของรัฐทุกแห่งจึงเป็นสิ่งที่ดีสำหรับประชาชนผู้เสียภาษี สำหรับผู้ปกครอง นักเรียน และแม้แต่ตัวอาจารย์ นักศึกษา และบุคคลที่เกี่ยวข้อง

2. ความจำเป็นของการประกันคุณภาพ

ภารกิจหลักที่มหาวิทยาลัยจะต้องปฏิบัติ มี 4 ประการ คือ ผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจ ทั้ง 4 ประการดังกล่าวมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการปัจจัยดังกล่าว คือ

1) คุณภาพของมหาวิทยาลัยและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการศึกษาข้ามพรมแดนและการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

3) มหาวิทยาลัยมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4) มหาวิทยาลัยจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (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 กำหนดให้มหาวิทยาลัยทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา ทาหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศ แนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

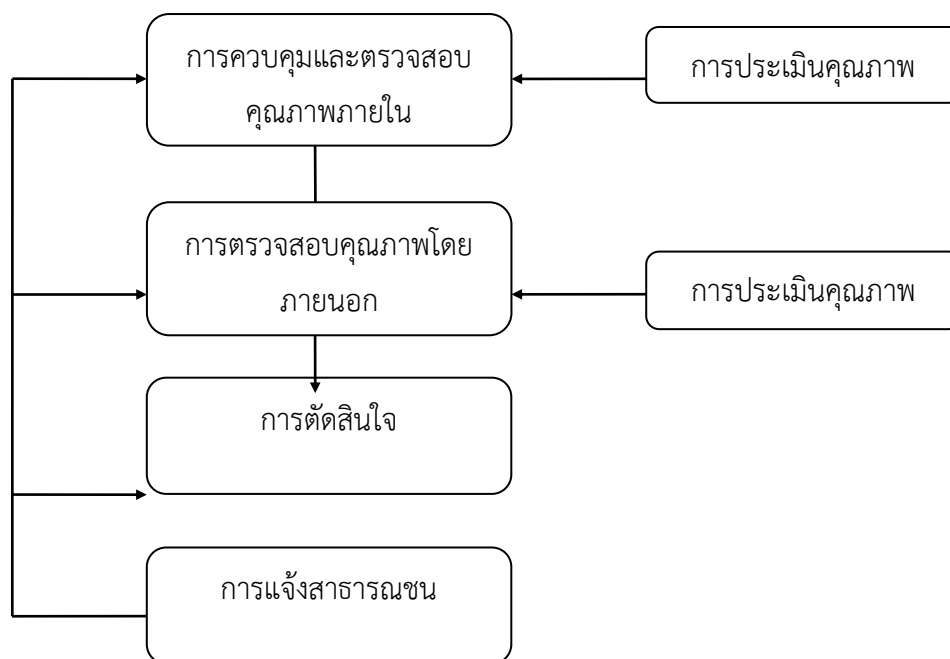
8) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2554 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

9) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ.2558 ระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา และแนวทางการบริหารเกณฑ์เพื่อให้สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ ตลาดแรงงาน และความก้าวหน้าของศาสตร์และเทคโนโลยี รวมทั้งบริบททางสังคมที่เปลี่ยนไป

10) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกฎกระทรวงการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561 เมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2561 เพื่อให้สถานศึกษาแต่ละแห่งสามารถจัดระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา โดยกำหนดมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานการศึกษาแต่ละระดับและประกาศกระทรวงศึกษาธิการกำหนด

11) กระทรวงศึกษาธิการ ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ.2561 เมื่อวันที่ 20 กรกฎาคม 2561 โดยให้ยกเลิก ประกาศกฎกระทรวงศึกษาธิการฉบับเดิม ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษา จึงหมายถึงการควบคุมคุณภาพการตรวจสอบคุณภาพภายใน และจากภายนอก แล้วตัดสินตามเกณฑ์ ซึ่งเขียนเป็นแผนภูมิได้ ดังนี้



โดยสรุป การประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา คือ

- (1) การระบุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของมหาวิทยาลัย/สถาบันการศึกษา/คณะวิชา/ภาควิชา/หลักสูตร อย่างชัดเจน และสื่อสารกันรู้เรื่อง
- (2) กระบวนการบริหารจัดการ กระบวนการเรียนการสอน กระบวนการประเมิน กระบวนการให้บริการ เป็นกระบวนการที่โปร่งใส และได้รับการยอมรับจากคนในหน่วยงาน นอกจากนี้ทุกคนรู้เรื่องนี้เป็นอย่างดี
- (3) คนในหน่วยงานรู้ว่า บทบาทและหน้าที่ของตนคืออะไร และทุกคนรู้ว่าใครทำอะไร
- (4) หน่วยงาน ให้ความหมายของคำว่า “คุณภาพ” อย่างชัดเจนสามารถวัดได้ และมีหลักฐานที่เชื่อถือได้
- (5) ตัวชี้วัด ทุกอย่างดำเนินงานไปตามแผน มีความชัดเจน
- (6) เมื่อมีสัญญาณว่า บางสิ่งบางอย่างกำลังจะผิดพลาดได้มีการแก้ไขทัน และได้เตรียมหาทางออก/ทางแก้ไขความผิดพลาดไว้ล่วงหน้าด้วย

1.2 วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้คณะบริหารธุรกิจมีแนวทางปฏิบัติ การกำกับติดตาม และพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน และมีประสิทธิภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

2.2 เพื่อให้บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้

1.3 ประโยชน์ที่ได้รับ

3.1 คณะบริหารธุรกิจมีแนวทางปฏิบัติ การกำกับติดตาม และพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและมีประสิทธิภาพ

3.2 บุคลากรหรือเจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานแทนกันได้ เป็นมาตรฐานเดียวกัน ได้ผลลัพธ์ที่เหมือนกัน และคงที่

1.4 ขอบเขตของคู่มือ

คู่มือฉบับนี้มีขอบเขตการปฏิบัติงานในการดำเนินงานตั้งแต่การจัดทำโครงการ การประสานงานทั้งหน่วยงานภายใน และภายนอกสถาบันฯ เตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ระดับคณะ ตลอดจนการส่งผลการประเมินถึงสถาบัน

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ/นิยามปฏิบัติการ

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

การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการวางแผน และกระบวนการจัดการของผู้รับผิดชอบการจัดการศึกษาที่จะรับประกันให้สังคมเชื่อมั่นว่าจะพัฒนาให้ผู้เรียนเกิดการเรียนรู้ได้ครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่ระบุไว้ในหลักสูตร และตรงตามความมุ่งหวังของสังคม เนื่องจากพ่อแม่มีสิทธิ์เรียกร้องให้สถาบันการศึกษา และหน่วยงานที่รับผิดชอบในการจัดการศึกษา จัดการศึกษาให้แก่ลูกอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด เพื่อให้ลูกมีความรู้ความสามารถ ทักษะ เจตคติ และคุณลักษณะต่างๆ ได้เต็มศักยภาพของแต่ละบุคคล ตอบสนองต่อความต้องการ ความสนใจ และความถนัดที่แตกต่างกัน และที่สำคัญคือ ทุกคนมีคุณสมบัติครบถ้วนตามมาตรฐานคุณภาพที่สังคมต้องการ เป็นการคุ้มครองผู้บริโภค ต่อไปไม่ว่าพ่อแม่ ผู้ปกครองจะส่งลูกเข้าเรียนในสถาบันการศึกษาใดจะมีความมั่นใจได้ว่าสถาบันการศึกษามีคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาสูงเท่าเทียมกัน ไม่จำเป็นต้องวิ่งเต้นหรือฝากลูกเข้าเรียนในสถาบันการศึกษาที่มีชื่อเสียง ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นระบบที่พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาให้ทัดเทียมกัน ดังนั้น พ่อแม่ ผู้ปกครองจึงยอมไม่ได้ ถ้าลูกเข้าศึกษาในสถาบันการศึกษาแห่งใดแห่งหนึ่งแล้วไม่มีคุณภาพตามมาตรฐานคุณภาพที่กำหนดไว้ในระดับต่างๆ ดังนั้น ผู้ที่

รับประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง คือ ผู้บริหารสถาบันการศึกษา ครู และบุคลากรทางการศึกษา รวมถึงผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษา เช่น คณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐานของโรงเรียน ผู้ปกครอง ผู้แทนชุมชน รวมถึงหน่วยงานที่เกี่ยวข้องระดับอำเภอ จังหวัด เขตพื้นที่การศึกษา กรมเจ้าสังกัด และกระทรวง ต้องมีการรับผิดชอบเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาร่วมกัน การประกันคุณภาพการศึกษาแบ่งได้ ดังนี้

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

2) การประกันคุณภาพการศึกษานอก (External Quality Assurance) หมายถึง การประเมินผลและการติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษาจากภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) หรือบุคคล หรือหน่วยงานภายนอกที่สำนักงานดังกล่าวรับรอง เพื่อเป็นการประกันคุณภาพและเป็นการพัฒนาให้มีคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันการศึกษานั้นๆ

สถาบันฯ หมายถึง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

คณะ หมายถึง คณะบริหารธุรกิจ

นักวิชาการศึกษา หมายถึง นักวิชาการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

อาจารย์ประจำหลักสูตร หมายถึง อาจารย์ประจำเต็มเวลาที่มีภาระหน้าที่ในการบริหารหลักสูตรและจัดการเรียนการสอน โดยวางแผน ติดตาม ทบทวนการดำเนินงานหลักสูตรและปฏิบัติงานประจำหลักสูตรนั้นตลอดระยะเวลาที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรนั้น มีคุณวุฒิตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาวิชาที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 5 คน และทุกคนเป็นอาจารย์ประจำเกินกว่า 1 หลักสูตรในเวลาเดียวกันไม่ได้ หรือเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรในหลักสูตรพหุวิทยาการได้อีก 1 หลักสูตร โดยต้องเป็นหลักสูตรที่ตรงหรือสัมพันธ์กับหลักสูตรที่ได้ประจำอยู่แล้ว

รายงานการประเมินตนเอง (SAR) หมายถึง รายงานผลการดำเนินงานตนเองของหน่วยงานตลอดปีการศึกษา (Self Assessment Report) ที่ใช้รายงานต่อมหาวิทยาลัยและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ หมายถึง การประเมินผลและการติดตาม ตรวจสอบคุณภาพการดำเนินงานของคณะในแต่ละปีการศึกษา เพื่อให้ทราบถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผล และหาแนวทางการพัฒนาคณะ อย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หมายถึง ผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการแต่งตั้งจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ตามคุณสมบัติที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนดเพื่อทำหน้าที่ในการเข้าตรวจเยี่ยมและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งบ่งบอกสถานภาพหรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานที่สามารถ วัดและสังเกตได้ เพื่อบอกสภาพทั้งทางเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในประเด็นที่ต้องการ ซึ่งตัวบ่งชี้ที่ใช้ในคู่มือปฏิบัติงานฉบับนี้ คือ ตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ.2565

ระบบ CHEQA ONLINE คือ คือ ระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระบบ CHE QA Online เป็นระบบที่ใช้ในการจัดทำ “รายงานการประเมินตนเอง (SAR)” ในระดับสถาบัน คณะและหน่วยงาน โดยสถาบัน และทุกหน่วยงานจะต้องบันทึกข้อมูลต่างๆ ลงในระบบฐานข้อมูล CHE QA Online ที่ สกอ. ได้กำหนดไว้ และ ผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในจะตรวจ ประเมินฯ โดยใช้สิทธิ์ Assessor ของระบบ CHE QA Online ซึ่งภายหลังจากการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประธานผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน จะเป็นผู้ออนไลน์ส่งข้อมูล “รายงานการประเมินตนเอง” และ “ผลการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน” เฉพาะระดับสถาบันและคณะไปยังฐานข้อมูลกลางของ สกอ.

บทที่ 2

หน้าที่ความรับผิดชอบและการบริหารจัดการ

2.1 บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของตำแหน่ง

ตำแหน่งประเภท วิชาการ

ชื่อสายงาน วิชาการศึกษา

ชื่อตำแหน่งในสายงาน นักวิชาการศึกษา

ระดับตำแหน่ง ปฏิบัติการ

2.2 หน้าที่ความรับผิดชอบหลัก

ปฏิบัติงานในฐานะผู้ปฏิบัติงานระดับต้น ที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถทางวิชาการในการทำงาน ปฏิบัติงานด้านวิชาการศึกษา ภายใต้การกำกับ แนะนำ ตรวจสอบ และปฏิบัติงานอื่นตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมี ลักษณะงานที่ปฏิบัติในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการปฏิบัติการ

(1) ศึกษา วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษา เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการการพัฒนางาน ด้าน วิชาการศึกษา และที่เกี่ยวข้อง

(2) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัยเบื้องต้น เพื่อประกอบการจัดทำข้อเสนอนโยบาย แผน มาตรฐาน การศึกษา หลักสูตร แบบเรียน ตำรา สื่อการเรียนการสอน สื่อการศึกษา การผลิต และพัฒนาสื่อนวัตกรรมและ เทคโนโลยี การส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา

(3) จัดทำแผนงาน/โครงการต่างๆ เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา

(4) ดำเนินการเกี่ยวกับงานทะเบียนและเอกสารด้านการศึกษา รวมทั้งปรับปรุงให้ทันสมัย เพื่อ เป็นหลักฐานอ้างอิงและให้การส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา

(5) ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษา เพื่อให้การจัดการศึกษามีคุณภาพและมาตรฐาน

(6) ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน กิจกรรมและสรุปผลด้านการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย เพื่อ พัฒนางานด้านการศึกษา

2. ด้านการวางแผน

วางแผนการทำงานที่รับผิดชอบ ร่วมดำเนินการวางแผนการทำงานของหน่วยงานหรือโครงการเพื่อให้ การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ที่กำหนด

3. ด้านการประสานงาน

(1) ประสานการทำงานร่วมกันทั้งภายในและภายนอกทีมงานหรือหน่วยงาน เพื่อให้เกิดความ ร่วมมือและผลสัมฤทธิ์ตามที่กำหนด

(2) ชี้แจงและให้รายละเอียดเกี่ยวกับข้อมูล ข้อเท็จจริง แก่บุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อ สร้างความเข้าใจหรือความร่วมมือในการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ด้านการบริการ

(1) จัดบริการส่งเสริมการศึกษา เช่น จัดนิทรรศการ กิจกรรม พิพิธภัณฑ์ทางการศึกษา และแหล่งเรียนรู้ เพื่อให้การ บริการความรู้และบริการทางด้านการศึกษา และวิชาชีพแก่ประชาชนอย่างทั่วถึง

(2) ผลิตคู่มือ แนวทางการอบรม เอกสารทางวิชาการ รวมทั้งให้คำแนะนำปรึกษาเบื้องต้นแก่นักเรียน นิสิต นักศึกษา และชุมชน ประชาชนทั่วไปเพื่อให้บริการความรู้แก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและสะดวก

(3) ดำเนินการจัดประชุมสัมมนาวิชาการนานาชาติ จัดประชุมอบรมและสัมมนาเกี่ยวกับการแนะแนวการศึกษาและวิชาชีพ เพื่อส่งเสริมความรู้ความเข้าใจและให้แนวทางการศึกษาและแนวทางการเลือกอาชีพที่เหมาะสมกับบุคคลทั่วไป

(4) เผยแพร่การศึกษา เช่น จัดรายการวิทยุ โทรทัศน์ เขียนบทความ จัดทำวารสาร สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เอกสารต่างๆ รวมทั้งการใช้เทคโนโลยีทางการศึกษาอื่นๆ เพื่อให้ความรู้ด้านการศึกษา การแนะแนวการศึกษาและวิชาชีพ อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพ

2.3 คุณสมบัติเฉพาะสำหรับตำแหน่ง

มีคุณสมบัติอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

1) ได้รับปริญญาตรีหรือคุณวุฒอย่างอื่นที่เทียบได้ในระดับเดียวกัน ในสาขาวิชาหรือทางที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดเห็นว่าเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2) ได้รับปริญญาโทหรือคุณวุฒอย่างอื่นที่เทียบได้ในระดับเดียวกัน ในสาขาวิชาหรือทางที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดเห็นว่าเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ

3) ได้รับปริญญาเอกหรือคุณวุฒอย่างอื่นที่เทียบได้ในระดับเดียวกัน ในสาขาวิชาหรือทางที่ส่วนราชการเจ้าสังกัดเห็นว่าเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและลักษณะงานที่ปฏิบัติ

4) ได้รับปริญญาหรือคุณวุฒอย่างอื่นที่ ก.ค.ศ. กำหนดว่าใช้เป็นคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่งนี้ได้

2.4 ความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับตำแหน่ง

1) มีความรู้ความสามารถที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

2) มีทักษะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

3) มีสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานในตำแหน่ง

2.5 หน้าที่ความรับผิดชอบ (Responsibility)

1. คณะกรรมการประจำคณะ มีหน้าที่ กำกับมาตรฐานการศึกษา การประกันคุณภาพการศึกษา การเปิดสอนของคณะและติดตามประเมินผลการดำเนินงานของคณะ

2. คณะกรรมการบริหารคณะ มีหน้าที่ วางแผน ดำเนินงาน ติดตาม ตรวจสอบ การประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายสภามหาวิทยาลัย

3. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่ กำกับดูแลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ ให้คำแนะนำปรึกษาและสนับสนุนการประกันคุณภาพของคณะกำกับดูแล มาตรฐานคุณภาพ ระดับคณะ และระดับหลักสูตร

4. คณบดี มีหน้าที่ มีอำนาจกำหนดหลักเกณฑ์หรือแนวทางการดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และการประเมินเพื่อปฏิบัติให้เป็นไปตามข้อบังคับ ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ การศึกษาและการประเมิน

5. รองคณบดีที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพ มีหน้าที่ วางแผน กำกับดูแล ประเมิน ให้คำปรึกษา ติดตามงานประกันคุณภาพศึกษา และการประเมินคุณภาพการศึกษา

6. ผู้ช่วยคณบดี มีหน้าที่ ร่วมวางแผน ขับเคลื่อน ติดตามผลงานประกันคุณภาพ การประเมินคุณภาพ การศึกษา ตรวจสอบ รายงานผล ให้บรรลุตามที่คณะกำหนด

7. อาจารย์ประจำหลักสูตร มีหน้าที่ ในการบริหารหลักสูตรและการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตร การติดตามประเมินผลหลักสูตร

8. นักวิชาการศึกษา มีหน้าที่ ติดตาม ประสานงาน สนับสนุน รวบรวม ข้อมูล เอกสาร รายงาน เพื่อการ ดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน

2.6 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

1. จัดทำเอกสารต่างๆ ของโครงการ การเบิกเงิน การดำเนินงานโครงการ และรายงานสรุปโครงการด้านการประกันคุณภาพ

2. ติดตาม กำกับ ติดตาม และประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

3. จัดเก็บ รวบรวมข้อมูลจัดทำรายงานประจำปี

4. จัดทำรายงานการติดตาม ตรวจสอบ ผลการดำเนินงานของผู้บริหาร

5. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ

6. จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ

7. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ รอบ 6 9 และ 12 เดือนต่อมหาวิทยาลัย

8. จัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง

9. จัดเก็บเอกสาร หลักฐานด้านการประกันคุณภาพ

10. จัดเก็บข้อมูลงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาลงฐานข้อมูล CHE QA Online

11. จัดทำข้อมูล แบบฟอร์ม หนังสือ บันทึกข้อความ คำสั่ง เอกสารต่างๆ ด้านการประกันคุณภาพ

12. ติดตาม ประสาน และจัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ

13. ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

2.7 โครงสร้างองค์กร



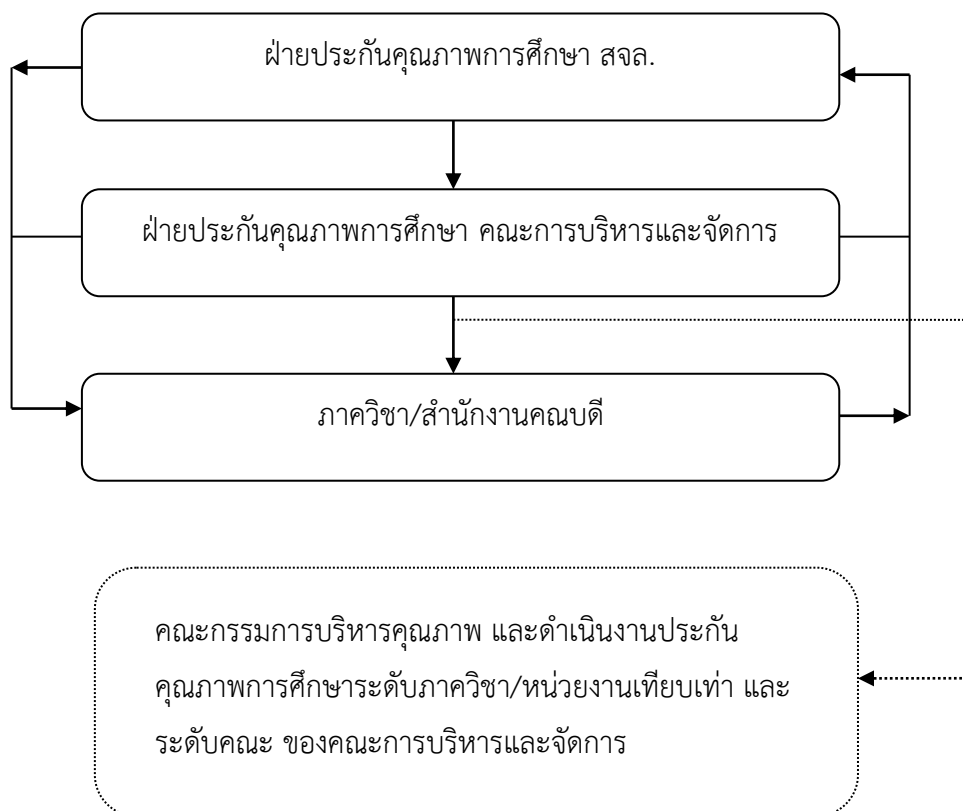
ภาพ 1.1 ภาพการแสดงโครงสร้างภายในคณะบริหารธุรกิจ สจล.

2.8 โครงสร้างการบริหาร

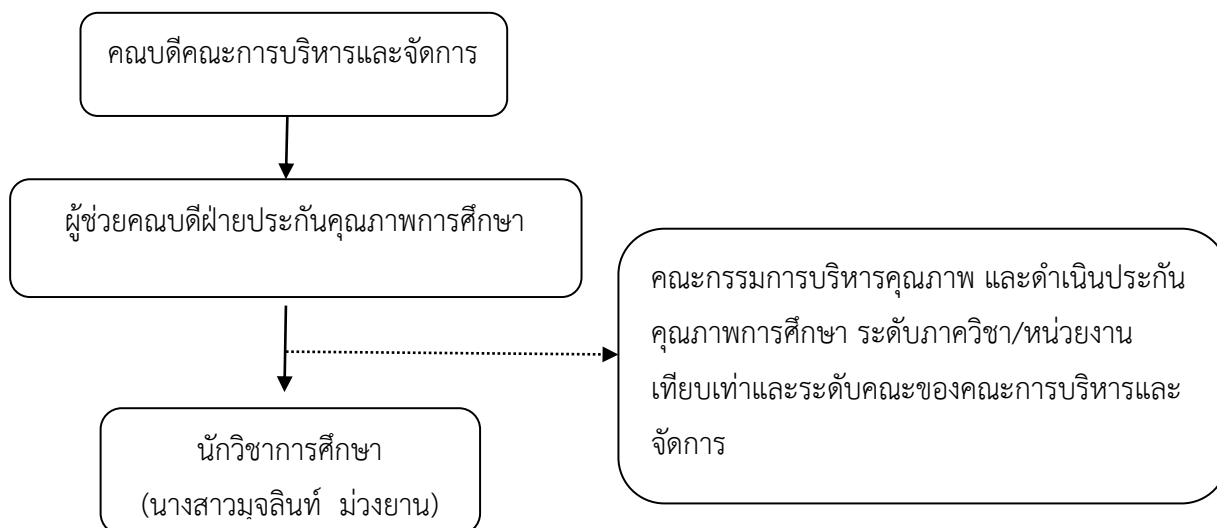


ภาพ 1.2 ภาพการแสดงการบริหารจัดการภายในคณะบริหารธุรกิจ สจล.

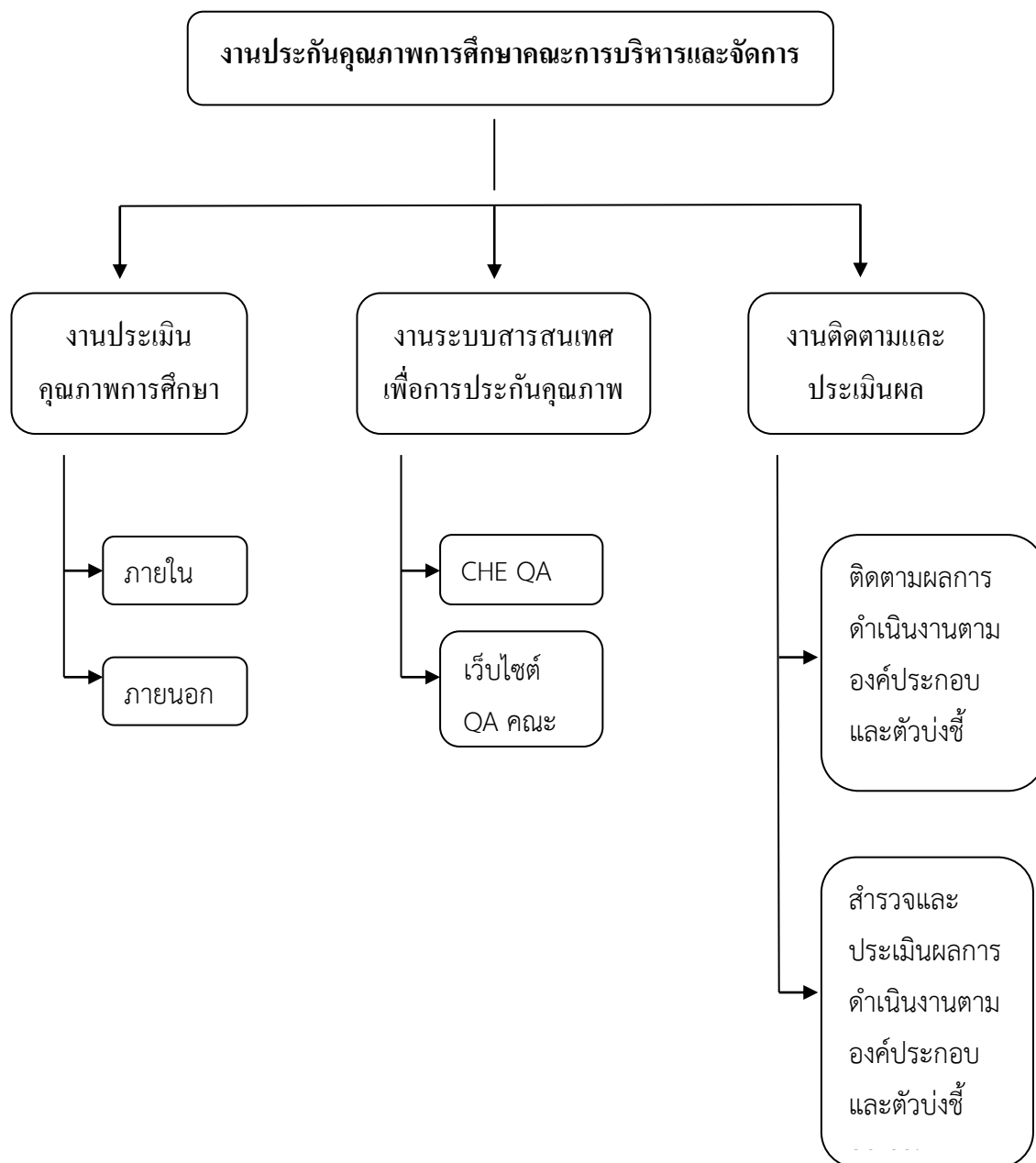
2.9 โครงสร้างการปฏิบัติงาน



2.10 โครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของคณะบริหารธุรกิจ



2.11 โครงสร้างการปฏิบัติงาน/ขอบข่ายงานหลัก



บทที่ 3

หลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติ

3.1 หลักเกณฑ์การปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาแห่งชาติ (2543) ได้นำเสนอแนวทางการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงาน และเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check/Study) และการเสนอแนวทางปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

P = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน โดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่ต้นปีการศึกษา

D = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือ เดือนแรกจนถึงเดือนสุดท้ายของปีการศึกษา

C/S = ดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

A = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการบริหารระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภาสถาบันฯ) มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษก็ได้

ในการปฏิบัติงานเรื่อง การรับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ ผู้ปฏิบัติงานต้องเป็นผู้รอบรู้ในงานที่พึงปฏิบัติทั้งในวิธีการปฏิบัติงาน และกฎหมาย ระเบียบ หลักเกณฑ์ แนวทางปฏิบัติต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง พ.ศ.2564

1.2 นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

1.3 ปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564 สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

2. ด้านการเบิก-จ่าย

ประกาศ คณะการบริหารและจัดการ เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราค่าตอบแทน ค่าเดินทาง และค่าที่พักของการประชุมคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะและระดับหลักสูตร

3. ด้านเอกสาร/แบบฟอร์มที่เกี่ยวข้อง

3.2 แบบฟอร์มการเขียนรายงานการประเมินตนเอง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3.3 แบบฟอร์มการยืมเงินทดรองจ่าย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3.4 แบบฟอร์มการเบิก-จ่าย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

3.5 แบบฟอร์มการรายงานผลการดำเนินงานกิจกรรม/โครงการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

4. ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี ว่าด้วยงานสารบรรณ พ.ศ.2563

4.1 หนังสือภายนอก

4.2 หนังสือภายใน

4.3 หนังสือคำสั่ง

5. ระบบ CHE QA Online

3.2 วิธีปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ผู้ปฏิบัติงาน มีวิธีการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง ระดับคณะ โดยมีรายละเอียดการปฏิบัติงาน ดังนี้

1.1 ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพคณะ

1.2 เก็บรวบรวมข้อมูล

1.3 เขียนรายงานการประเมินตนเองของคณะ (ฉบับร่าง) พร้อมรวบรวมหลักฐานตามการรายงาน

1.4 จัดประชาพิจารณ์

1.5 แก้ไขปรับปรุงรายงานการประเมินตนเอง และจัดทำรูปเล่มรายงานการประเมินตนเอง ฉบับ

สมบูรณ์

2. จัดโครงการรับการตรวจประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ

2.1 ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพคณะ

2.2 จัดทำโครงการ และกำหนดการประเมิน

2.3 ทาบทาม และประสานคณะกรรมการประเมิน

2.4 แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน

2.5 ประสานฝ่ายยานพาหนะในการรับ-ส่งคณะกรรมการประเมิน

2.6 ติดต่อจองที่พักสำหรับคณะกรรมการประเมิน

2.7 รายงานผลการประเมินตนเองผ่านระบบ CHE QA Online

2.8 จัดส่งรายงานการประเมินตนเองฉบับสมบูรณ์ให้แก่คณะกรรมการประเมิน

- 2.9 แจ้ง ประชาสัมพันธ์กำหนดการให้ผู้บริหารและบุคลากรภายในคณะรับทราบ
- 2.10 จัดเตรียมความพร้อมรับการประเมิน
- 2.11 ดำเนินรับการตรวจประเมิน
- 2.12 สรุปผลการประเมิน
- 2.13 นำเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการบริหารคณะฯ
- 2.14 นำเสนอผลการประเมินต่อคณะกรรมการประจำคณะ
- 2.15 รายงานผลการประเมินต่อสถาบันฯ

3.3 ข้อควรระวัง/ข้อสังเกต/สิ่งที่ควรคำนึงในการปฏิบัติงาน

ในการปฏิบัติงาน เรื่อง การรับการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ผู้ปฏิบัติงาน ควรระวังในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. คุณสมบัติของคณะกรรมการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้เป็นไปตาม นโยบายของสถาบัน
2. การเบิก-จ่ายให้เป็นไปตามระเบียบ ประกาศ ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
3. ระยะเวลาในการตรวจรับการประเมิน ให้เป็นไปตามปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
4. แบบฟอร์มการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ระดับคณะ ที่สอดคล้องกับสถาบันฯ
5. ประสานระยะเวลา กำหนดการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับคณะกรรมการประเมินให้ครบถ้วน
6. จัดเก็บเอกสารให้เป็นระบบ สามารถ สืบค้นได้สะดวก รวดเร็ว
7. การอ้างอิงเอกสาร/หลักฐาน มีความถูกต้อง ตรวจสอบได้

3.4 แนวคิด/งานวิเคราะห์-วิจัยที่เกี่ยวข้อง/กรณีศึกษา

การวางระบบการประกันคุณภาพจะต้องประกอบด้วย การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผล เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้น ระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังกล่าวอย่างน้อยต้องครอบคลุมระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง มีการดำเนินงานตามระบบคุณภาพที่กำหนด และมีการตรวจสอบระบบคุณภาพเป็นระยะๆ โดยที่มีกลไกการดำเนินงาน เช่น มีผู้รับผิดชอบ/ผู้บริหาร/ผู้เกี่ยวข้อง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วม เมื่อครบหนึ่งปีการศึกษาก็ต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพดังกล่าว เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาในปีถัดไป โดยหน่วยงานต้นสังกัดที่รับผิดชอบจะดำเนินการติดตาม ตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และแจ้งผลให้สถานศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

การประกันคุณภาพการศึกษาจริง ๆ แล้วไม่ได้ประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเดียวแต่จะประกันคุณภาพของคนด้วย (วิจิตร ศรีสะอ้าน ,2545) ระบบประเมินคุณภาพภายในและภายนอกผู้ที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่คิดว่าเป็นการเพิ่มภาระในการทำงาน เป็นกระบวนการที่น่าเบื่อ ทั้งนี้เนื่องจากนิสยคนไทยที่รักความสบายไม่ได้ปฏิบัติงานด้านการประเมินคุณภาพการศึกษา ทุกวันเป็นประจำแต่ทำเป็นฤดูกาล ประกอบกับการประเมินในอดีตเป็นการประเมินเพื่อตัดสินคุณค่าทำให้เกิดความกลัว กังวล ต้องหลบเลี่ยงความกลัวที่เกิดจากการมีบุคคลไปตรวจสอบวัดสิ่งที่เป็นความกลัวที่มีมาตั้งแต่อดีต เนื่องจาก การประเมินในปัจจุบันเป็นการประเมินเพื่อพัฒนามากกว่าการตัดสินคุณค่า เรื่องการประเมินคุณภาพภายใน และภายนอกเป็นสิ่งที่ต้องทำเป็นปกติวิสัยต้องทำเป็นประจำทุกวันเนื่องจากคุณภาพไม่ได้เป็นเพียงช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง แต่เป็นคุณภาพที่มีความต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นต้องทำทุกวันเป็นประจำและต่อเนื่อง การประกันคุณภาพการศึกษา เป็นกระบวนการที่สถานศึกษากำหนดขึ้นเป็นแนวปฏิบัติเพื่อให้มีความมั่นใจว่าถ้าทำตามกระบวนการ ที่กำหนดนี้แล้ว การศึกษาจะมีคุณภาพเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการ การประกันคุณภาพการศึกษาจะครอบคลุม ขอบข่ายการดำเนินงานในเรื่องสำคัญๆ ดังนี้ การกำหนดมาตรฐานเป็นการจัดทำรายละเอียดลักษณะหน่วยงาน ที่มีคุณภาพว่าในแต่ละด้านจะต้องเป็นเช่นไร เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องได้ปฏิบัติให้บรรลุการควบคุมคุณภาพ เป็นการดำเนินงาน ตามบทบาทหน้าที่ของการบริหาร เพื่อให้แน่ใจว่างานจะมีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานเพื่อให้ทราบสภาพจริงว่าดำเนินการไปได้มากน้อยแค่ไหน การประเมินคุณภาพ เป็นการเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์กับผลการตรวจวัดเกณฑ์เป็นความคาดหวัง ผลการตรวจวัดคือความเป็นจริง มาตรฐานคุณภาพการศึกษา เป็นรายละเอียดลักษณะคุณภาพที่ได้กำหนดขึ้น เพื่อใช้เป็นแนวในการพัฒนา และการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพของสถานศึกษา ซึ่งมาตรฐานคุณภาพของสถานศึกษา เปรียบเสมือนพิมพ์เขียว ของสถานศึกษาที่มีคุณภาพ หน้าที่ของผู้เกี่ยวข้องในการจัดการศึกษาต่างก็มุ่งส่งเสริมผลักดันให้การดำเนินงานต่าง ๆ ได้บรรลุตามที่ระบุไว้ในมาตรฐาน จึงจะถือว่าจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ การประเมินจะต้องเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบที่สำคัญ 2 ประการ คือ เกณฑ์ (criteria) เพื่อจะใช้เป็น มาตรฐานในการตัดสิน และการวัด (measurement) เพื่อจะทราบว่าขนาด ปริมาณ หรือจำนวนของสิ่งที่เราต้องการ ประเมินนั้นมีเท่าใด ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เกณฑ์เป็นความหวังว่างานอยู่ในระดับพึงพอใจหรือควรจะทำให้สำเร็จแค่ไหน ซึ่งเราก็กำหนดไว้ล่วงหน้า ส่วนการวัดเป็นเรื่องของความจริงที่ทำได้สำเร็จในช่วงเวลาที่จะประเมิน 9 สำหรับสถานศึกษาการประเมินเป็นสิ่งจำเป็น เพราะจะทำให้สถานศึกษาแต่ละแห่งได้ทราบถึงคุณภาพของ ตนเองว่าในการบริหารสถานศึกษานั้นแต่ละแห่งได้ทราบถึงคุณภาพของสถานศึกษาของเขาอยู่ตรงไหน มีจุดเด่น จุดด้อยอย่างไร ซึ่งจะแก้ไขและสามารถพัฒนาไปในทางที่ถูกต้องได้ ถ้าการประเมินสถานศึกษาดำเนินไปตามระบบ และเป็นไปตามสากลก็จะช่วยให้สถานศึกษาแต่ละแห่งปรับปรุงคุณภาพของตนเองให้เป็นที่ต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้

ระบบของการประกันคุณภาพการศึกษา (วโร เฟ็งสวัสดี) ประกอบด้วยการทำงาน 3 ประการ คือ การควบคุมคุณภาพการศึกษา การตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการประเมินคุณภาพการศึกษา สำหรับยุทธศาสตร์สู่ความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การทำงานเป็น

ทีม การสร้างความตระหนักและความรู้ความเข้าใจ การกำหนดผู้รับผิดชอบ การวางแผนและการกำกับดูแล การมีส่วนร่วม และมีการปรึกษาหารือกับผู้เกี่ยวข้อง

วาทีรอยตรีวิสุทธิ ปานะกุล (2550) ได้ศึกษาเรื่อง สภาพ ปัญหาและแนวทาง พัฒนาการประกันคุณภาพ การศึกษาของสถาบันการพลศึกษา โดยการสำรวจสภาพและ ปัญหาจากข้าราชการและคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา จากสถาบันการพล ศึกษาแต่ละวิทยาเขต จำนวน 291 คน ผลการศึกษาพบว่า สภาพและ ปัญหาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เปรียบเทียบสภาพ และปัญหาจำแนกตามวิทยาเขตแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จำแนกตามคณะกรรมการ ประกันคุณภาพการศึกษาแต่ละภาคโดยรวมและ รายได้มีสภาพไม่ แตกต่างกัน สวนปัญหาโดยรวม ด้านคุณภาพ นักศึกษา และด้านระบบการประกันคุณภาพการศึกษา แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แนวทาง การพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันพลศึกษา ด้านคุณภาพ นักศึกษา ได้แก่สร้างจิต สานึกความเป็นครูให้มีคุณธรรม จริยธรรม ด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ ได้แก่ การอบรม ประชุม สัมมนา สร้าง ความรู้ความเข้าใจแก่บุคลากร ของหน่วยงาน ด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคม ได้แก่การจัดตั้งคณะกรรมการ จัดทำแผนปฏิบัติงาน การบริการทางวิชาการแก่สังคมร่วมกันระหว่างสถาบันและชุมชน ด้านการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม ได้แก่จัดหางบประมาณและการบริจาคภายในและภายนอกทั้งภาครัฐ และเอกชน ด้านการพัฒนา องค์การและบุคลากร ได้แก่พัฒนาและสนับสนุนการจัดระบบสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการบริหารและจัดการ ด้านการพัฒนา หลักสูตรและการเรียนการสอน ได้แก่แต่งตั้งคณะกรรมการและจัดทำแผนปฏิบัติงาน ติดตาม ผลสำเร็จของนักศึกษา ด้านกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ได้แก่จัดตั้งคณะกรรมการ ในการควบคุมคุณภาพ ตรวจสอบ คุณภาพ และแก้ไขปัญหาที่พบของแต่ละคณะจัดอบรม ประชุม สัมมนาให้บุคลากร มีความรู้ความเข้าใจ และปลูก จิตสำนึก ให้เห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพการศึกษา

บทที่ 4

เทคนิคการปฏิบัติงาน

4.1 แผนกลยุทธ์ในการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เทคนิคในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลของการดำเนินงานเป็นไปตามตัวชี้วัด ซึ่งจะทำให้องค์กรมีคุณภาพเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถประสบผลสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้ เทคนิคในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพของคณะฯ มี ดังนี้

4.2 ปฏิทินการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564

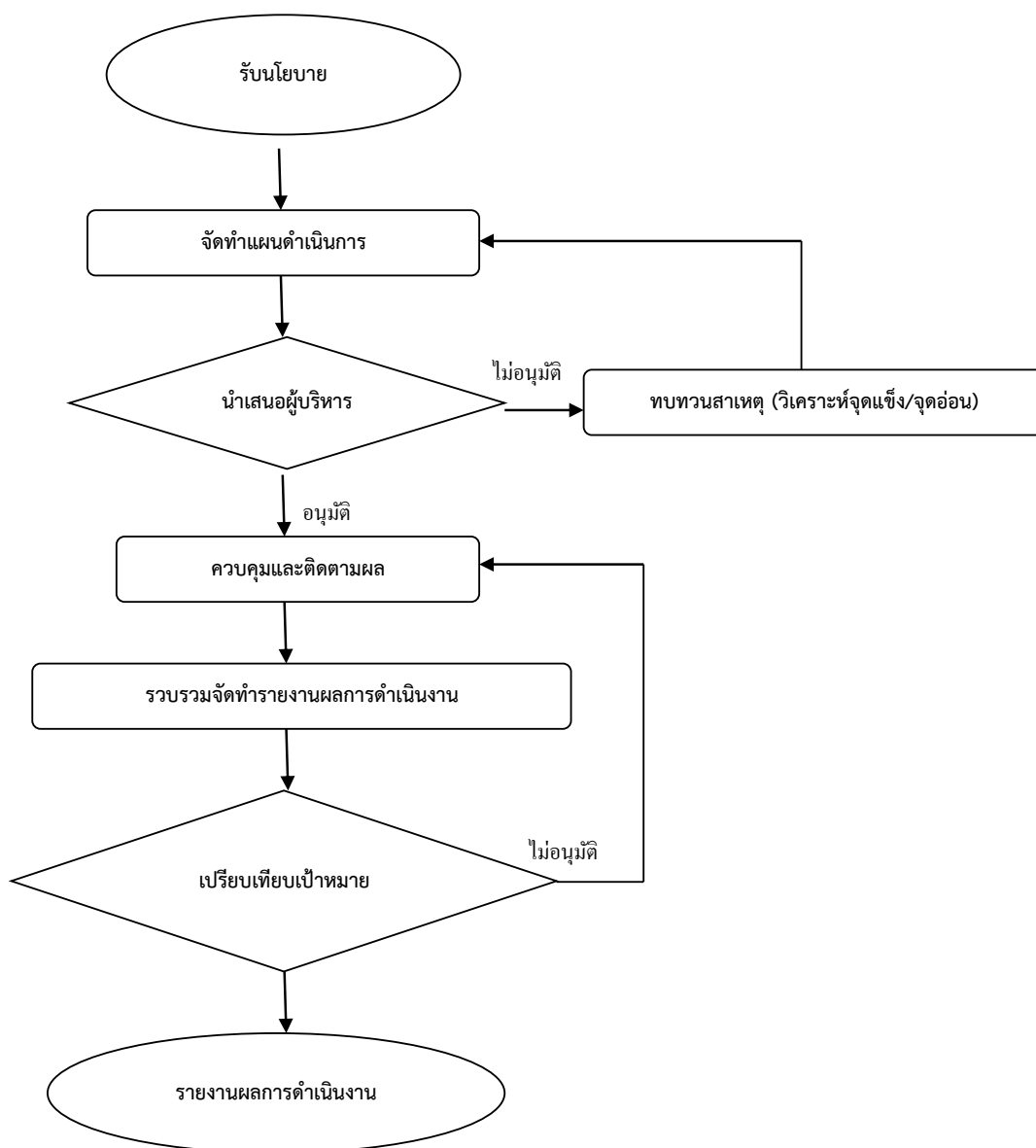
แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษายใน ปีการศึกษา 2564

คณะกรรมการบริหารและจัดการ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง

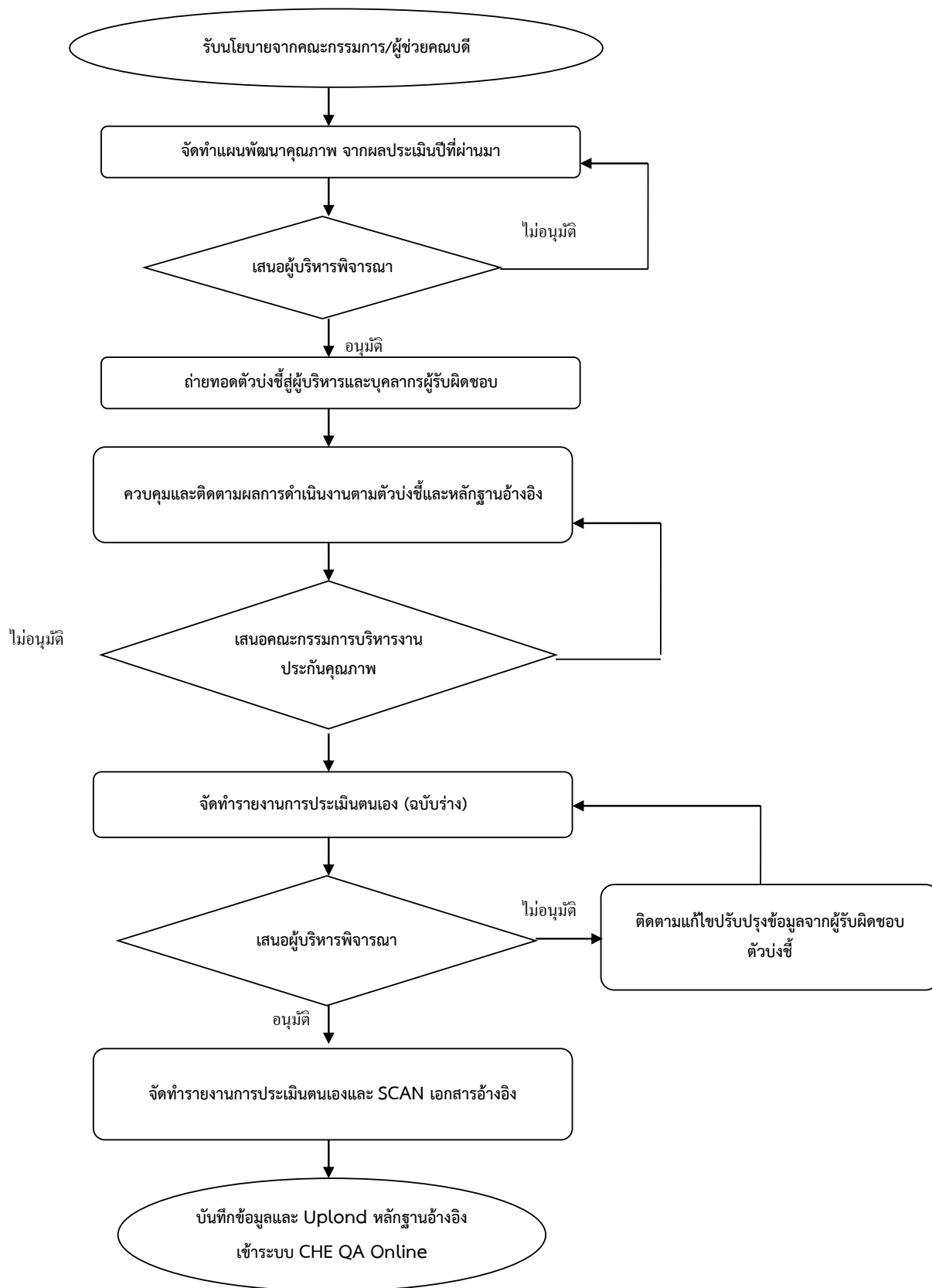
กิจกรรมขั้นตอน	วัตถุประสงค์	2564					2565					ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	หมายเหตุ					
		ส.ค.	ก.ย.	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.			มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ค.ค.
1. การเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด ในเป้าหมายคุณภาพ ประจำปี	เพื่อให้มีข้อมูลพื้นฐานที่ใช้ สำหรับการรายงานการ ประเมินตนเองของแต่ละ หลักสูตร	←															ส่วนประกันคุณภาพและผู้รับผิดชอบ ของแต่ละหลักสูตร	
2. แต่งตั้งคณะกรรมการ ประเมินองค์ประกอบที่ 1 ระดับหลักสูตร	เพื่อให้มีระบบการตรวจสอบ ข้อมูลก่อนการประเมินระดับ หลักสูตร							↔									ส่วนประกันคุณภาพและผู้รับผิดชอบ ของแต่ละหลักสูตร	
3. การติดตามการรายงาน ความก้าวหน้าการ ดำเนินงานตามแผนการ ปฏิบัติงาน และจัดทำองค์ ประกอบที่ 1	เพื่อควบคุม ติดตามการ ดำเนินงานด้านการประกัน คุณภาพของหลักสูตร			↔			↔			↔							ส่วนประกันคุณภาพและผู้รับผิดชอบ ของแต่ละหลักสูตร	1. ติดตามครั้งที่ 1 เดือน พ.ย. 64 2. ติดตามครั้งที่ 2 เดือน ก.พ. 65 3. ติดตามครั้งที่ 3 เดือน เม.ย. 65
4. คณะกรรมการตรวจ ประเมินองค์ประกอบที่ 1	เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ กำหนดโดย สอ.										↔						คณะกรรมการตรวจประเมิน	ดำเนินการตรวจประเมิน และจัดส่งผลการประเมินให้ ส่วนวิชาการและคุณภาพ การศึกษาระดับคณะภายใน 30 กรกฎาคม 2565
5. จัดทำรายงานการประเมิน ตนเอง (SAR) ระดับ หลักสูตร	เพื่อควบคุมการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพของ หลักสูตร			←													ส่วนประกันคุณภาพและผู้รับผิดชอบ ของแต่ละหลักสูตร	
6. แต่งตั้งคณะกรรมการ ประเมินระดับหลักสูตร และ ดำเนินการจัดทำข้อมูล คำชี้แจงในการตรวจประเมิน หลักสูตรและรายละเอียดที่ เกี่ยวข้อง	เพื่อให้การรายงานผลข้อมูล เป็นไปตามระบบและ ระยะเวลาที่กำหนดไว้										↔						ส่วนประกันคุณภาพและผู้รับผิดชอบ ของแต่ละหลักสูตร	แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจ ประเมินระดับหลักสูตร
7. การประเมินคุณภาพ การศึกษายใน ระดับ หลักสูตร รวมถึงการ รายงานผลการประเมินประกัน คุณภาพหลักสูตรส่งมายัง ประกันคุณภาพการศึกษา คณะฯ	เพื่อเป็นการตรวจสอบและ ประเมินผลการดำเนินงาน ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาคณะและการ ประเมินของหลักสูตร													↔			ส่วนประกันคุณภาพและผู้รับผิดชอบ ของแต่ละหลักสูตร	และการตรวจประเมิน หลักสูตร AUN-QA และ จัดส่งแผน SAR พร้อมผลการ ประเมินให้กับส่วนวิชาการ และคุณภาพการศึกษา ภายในเดือนกันยายน 2565

กิจกรรมขั้นตอน	วัตถุประสงค์	2564					2565					ผู้รับผิดชอบ/ ผู้ที่เกี่ยวข้อง	หมายเหตุ							
		ส.ค.	ก.ย.	ค.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.			มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ค.ค.		
8. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับคณะ (ระบบ EdPEX)	เพื่อควบคุมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของระดับคณะ																ผู้บริหารระดับคณะและผู้ที่เกี่ยวข้อง	ดำเนินการจัดส่ง SAR ให้ส่วนวิชาการและคุณภาพการศึกษายภายในวันที่ 30 กันยายน 2565		
9. แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพระดับคณะ (EdPEX) และประเมินคุณภาพการศึกษา	เพื่อให้เป็นไปตามการดำเนินการตามระบบการพัฒนาการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ (EdPEX) ในระดับคณะ และเพื่อจะสนับสนุนข้อมูลไปดำเนินการต่อไป																	ส่วนวิชาการและคุณภาพการศึกษาระดับสถาบัน และส่วนประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ	ส่วนวิชาการและคุณภาพการศึกษาระดับสถาบันเลือกคณะกรรมการและวันตรวจประเมิน ปีการศึกษา 2564	
10. ระดับหลักสูตรคณะดำเนินการรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัด (KPI) และข้อมูลพื้นฐาน CDS พร้อมกรอกข้อมูลลงใน Excel Template	เพื่อ กรอกรวบรวมและอัปเดตข้อมูลในระบบ CHE QA Online																	ส่วนประกันคุณภาพ	รวบรวมและดำเนินการกรอกรายละเอียดของ CDS ลงในระบบ CHE QA Online ภายในวันที่ 15 ธ.ค. 65	
11. ประชุมสรุปการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพและผลการประเมินคุณภาพการศึกษายใน	เพื่อเป็นการเผยแพร่ข้อมูลการดำเนินการประกันคุณภาพให้แก่บุคลากรคณะรับทราบ																		คณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะ	แจ้งให้บุคลากรทราบในการประชุมบุคลากรคณะ สิ้นงบประมาณ 2566

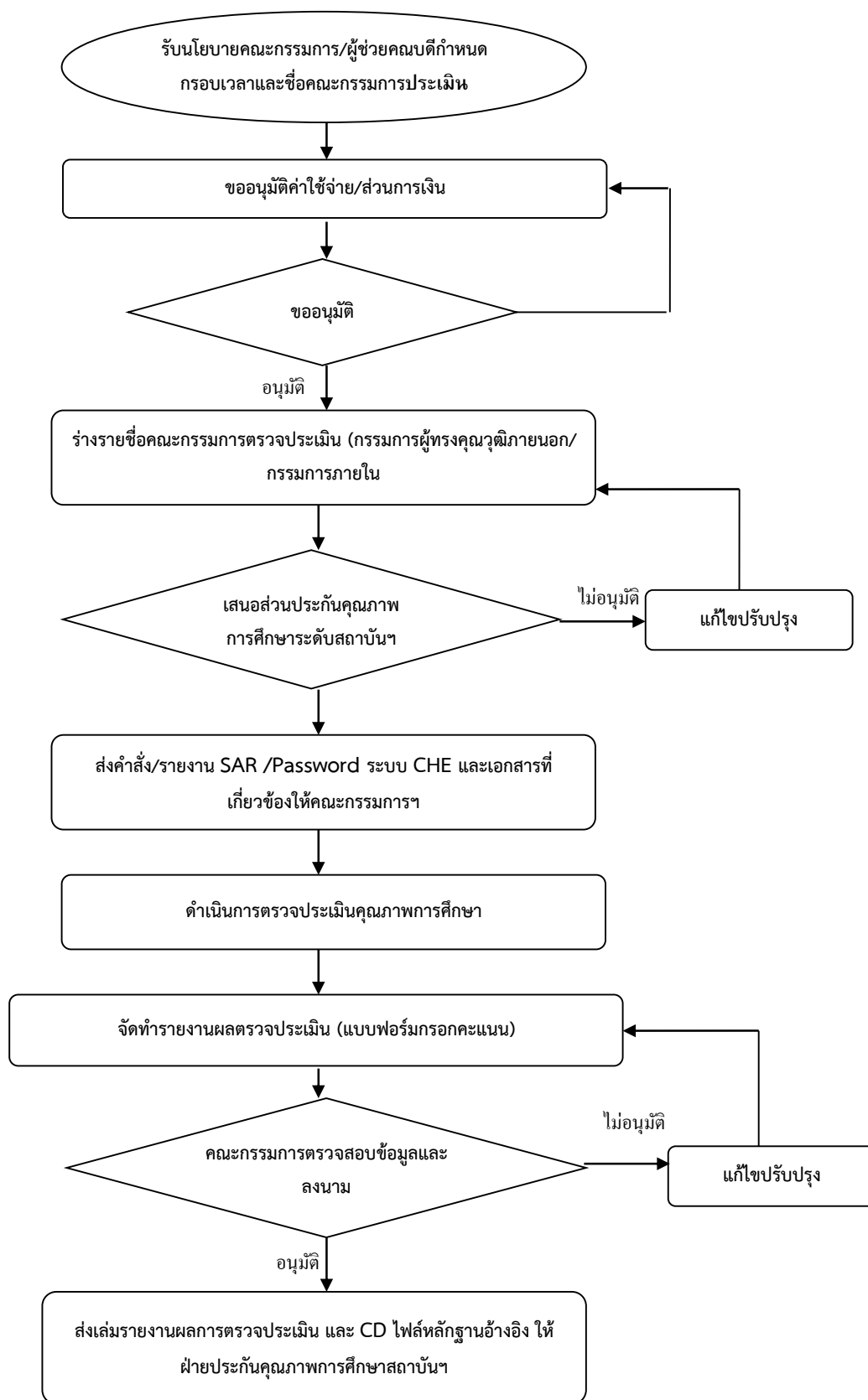
4.3 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Flow chart)



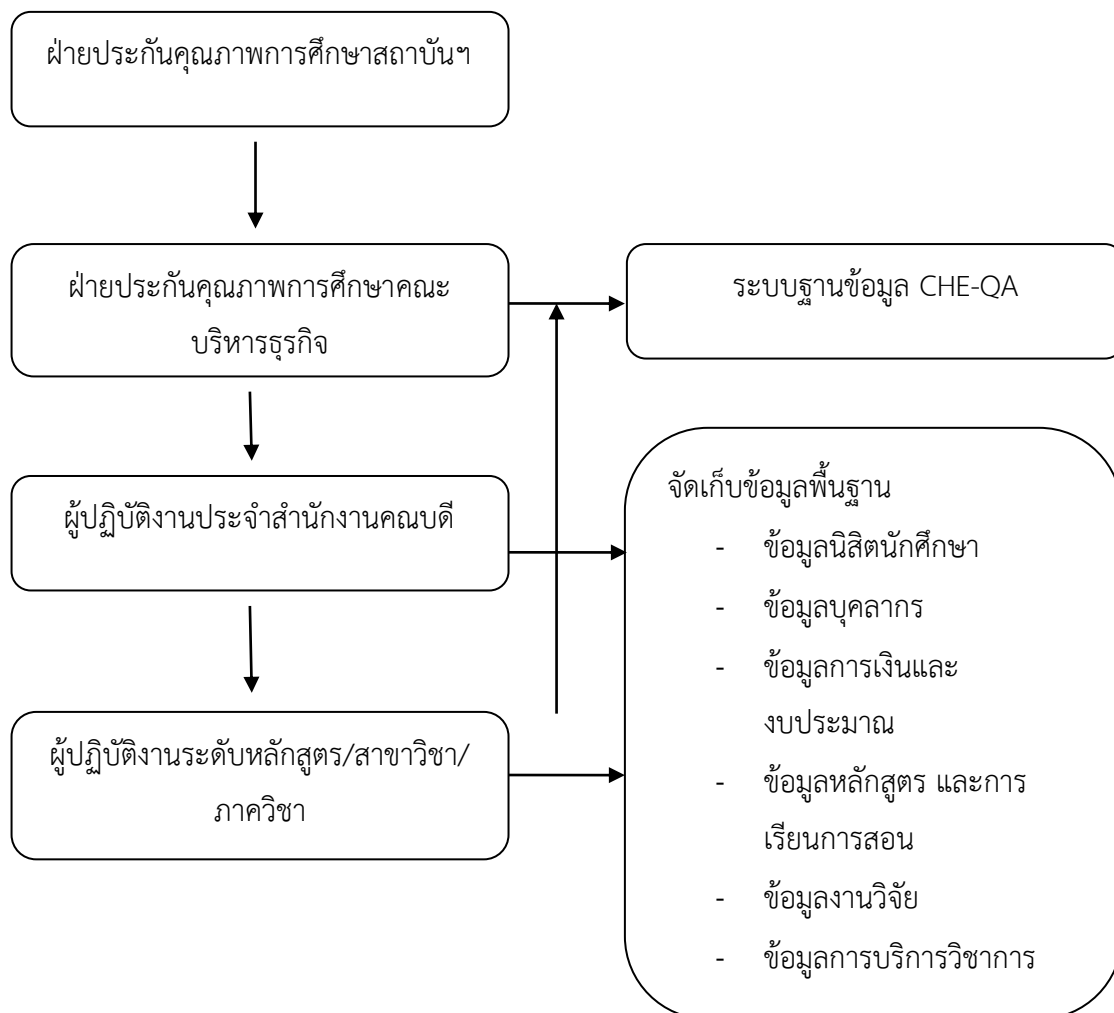
Flow chart : จัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับคณะ



Flow chart : การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาระดับคณะ



โครงสร้างการปฏิบัติงาน



4.4 วิธีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงาน/ความสำเร็จ

ผู้ปฏิบัติงานได้มีการติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ทุกไตรมาส และ ประเมินผลสำเร็จของการปฏิบัติงานตามเป้าหมาย ตัวชี้วัดของกิจกรรม/โครงการ

4.5 จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรม/สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

จรรยาบรรณ/คุณธรรม/จริยธรรม ที่ผู้เขียนคู่มือได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงาน คือ ค่านิยมสร้างสรรค์ 5 ประการ แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. การยึดมั่นและยืนหยัดทำในสิ่งที่ถูกต้อง
2. ความซื่อสัตย์สุจริตและความรับผิดชอบ
3. การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
4. การปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
5. การมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน

สมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานในตำแหน่งนักวิชาการศึกษา ดังนี้

1. การมุ่งผลสัมฤทธิ์
2. การยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม
3. ความเข้าใจในองค์กรและระบบงาน
4. การบริการเป็นเลิศ
5. การทำงานเป็นทีม

บทที่ 5

ปัญหา/อุปสรรค และแนวทางการแก้/การพัฒนางาน

5.1 ปัญหาอุปสรรคในการปฏิบัติงาน

1. การระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมอบรม สัมมนาได้
2. บุคลากรบางส่วนยังขาดความตระหนัก ขาดการให้ความสำคัญในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
3. งานด้านการประกันคุณภาพ ขึ้นอยู่กับบุคลากรบางคนเท่านั้น บุคลากรในคณะรับทราบแต่ไม่ได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพการศึกษา
5. การจัดเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า บางงานขาดการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ ทำให้ต้องใช้เวลาในการรวบรวม ซึ่งการปฏิบัติงานหลายอย่างได้ดำเนินการเป็นประจำอยู่แล้วแต่ขาดการรวบรวมจัดเก็บข้อมูล

5.2 แนวทางแก้ไขและพัฒนา

- แนวทางแก้ไขและพัฒนาประกันคุณภาพ ควรคำนึงถึงข้อต่างๆ ดังนี้
1. ปรับเปลี่ยนรูปแบบของกิจกรรมให้เหมาะสมกับมาตรการ การควบคุมโรคของสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
 2. ผู้บริหารและบุคลากรทุกคนต้องตระหนัก และให้ความสำคัญกับระบบการประกันคุณภาพ โดยกำหนดเป็นข้อตกลง หรือแนวทางปฏิบัติของบุคลากรภายในคณะฯ
 3. กำหนดให้ทุกกิจกรรม/โครงการต้องรายงานผลการดำเนินงานของกิจกรรม/โครงการทุกกิจกรรม/โครงการ โดยการสร้างข้อตกลงร่วมกัน
 4. มุ่งเน้นการปฏิบัติงานการประกันคุณภาพแบบทุกคนมีส่วนร่วม โดยผู้บริหาร บุคลากรทุกระดับมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน
 5. ระบบบริหารจัดการข้อมูล เน้นให้ข้อมูลมีความถูกต้อง สมบูรณ์เป็นปัจจุบัน และรองรับการต่อยอดในอนาคต มีกระบวนการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล และให้โอกาสผู้ใช้ได้ทบทวนตรวจสอบ สามารถเรียกใช้งานผ่านระบบได้ง่ายและครอบคลุมทั่วถึงแก่ผู้ต้องการใช้งาน ตลอดจนเพิ่มสารสนเทศให้มีความหลากหลายสามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ควรพัฒนาระบบงานให้สอดคล้องกับการประกันคุณภาพภายใน
2. ควรมีการอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อและเปลี่ยนเรียนรู้ผลการดำเนินงานกับหน่วยงานอื่นที่มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพได้ดี อันจะนำไปสู่การปรับปรุงการประกันคุณภาพต่อไป
3. ควรหาวิธีการให้ความรู้ ความเข้าใจ สร้างความตระหนักแก่บุคลากรทุกระดับให้มากขึ้น และทำอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บุคลากรทุกระดับเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพกับการปฏิบัติงาน

บรรณานุกรม

สำนักงานประกันคุณภาพ คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล.//(2564).//นิยามและความหมายของการประกันคุณภาพ.//20 เมษายน2564,/https://www.eg.mahidol.ac.th/qa/index.php?option=com_content&view=article&id=70

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.//(2564).//การประกันคุณภาพการศึกษา.// 20 เมษายน 2564,/https://www.western.ac.th/index.php/th/chaqa-jd/qa-jd/qa-jd-2

กองส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.รายงานวิจัย เรื่อง “การวิเคราะห์ผล การประเมินคุณภาพเพื่อพัฒนาการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้”, 8-9

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.//(2564).// 22 เม.ย. 2564,/https://www.eqa.rmutt.ac.th/?page_id=965