



## การประเมินระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษา

ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เอกรินทร์ ศิวาลัย

ธิดาทิพย์ ชุนทิพย์

สุภรัตน์ น้ำไหลทุ่ง

โครงการวิจัยนี้ได้รับเงินสนับสนุนจากกองทุนวิจัย ประจำปี 2555

สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์



การประเมินระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษา  
ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เอกรินทร์ ศิวาลัย

ธิดาทิพย์ ขุนทิพย์

สุทาร์ตน์ น้ำไหลทุ่ง

โครงการวิจัยนี้ได้รับเงินสนับสนุนจากกองทุนวิจัย ประจำปี 2555

สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

## สารบัญ

หน้า

คำนำ	ง
บทคัดย่อ	จ
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญและที่มาของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
ขอบเขตการศึกษา	3
คำถามการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	3
บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ความเป็นมาและความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา	4
ระบบและกลไกการประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร	5
งานวิจัยเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	7
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการศึกษา	13
เครื่องมือและวิธีการศึกษา	13
-การวิเคราะห์ระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา	13
-การศึกษาทบทวนข้อมูลและประเมินผลระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพ	14
การวิเคราะห์ข้อมูล	16

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิจัย	17
วิเคราะห์ระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพ	17
การดำเนินงานประกันคุณภาพและระบบกลไกงานประกันคุณภาพของสำนักฯ	
และปัญหาอุปสรรค	48
การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)	53
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	66
ผลการศึกษา	66
ข้อเสนอแนะ	70
เอกสารอ้างอิง	71
ภาคผนวก	72
รายชื่อผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม	72
หนังสือขอความร่วมมือเข้าศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี	74

## คำนำ

การวิจัยเรื่องการประเมินระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัครนี้ เป็นผลจากการที่คณะผู้วิจัยได้ร่วมทำงานในคณะทำงานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร และได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพหลายครั้งทำให้ได้เห็นสภาพในการทำงานประกันคุณภาพของหลายหน่วยงาน ซึ่งมีปัญหาคล้ายคลึงกัน บางหน่วยงานให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพมาก ขณะที่อีกหลายหน่วยงานเห็นว่างานประกันคุณภาพเป็นงานฝัก ฝลงานก็ต่างกัน จึงมีความสนใจที่จะศึกษาในตัวระบบกลไกการทำงานของการประกันคุณภาพว่ามีการกำหนดรายละเอียดและขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไรบ้าง โดยได้เลือกศึกษาในระดับหน่วยงานที่สำนักบัณฑิตอาสาสมัครก่อน

ผลจากการศึกษาทำให้ได้พบปัญหาที่หลากหลายซ่อนอยู่ในระบบการทำงานประกันคุณภาพ เริ่มตั้งแต่ทัศนคติของบุคลากร ระบบตัวชี้วัด การเก็บข้อมูล การรายงานผลประเมินตนเอง และสุดท้ายที่ระบบและผลการประเมิน ซึ่งผู้วิจัยได้พยายามศึกษารวบรวมด้วยหลากหลายวิธี และนำเสนอไว้ในงานวิจัยนี้

คณะผู้วิจัย ขอขอบคุณสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ให้ทุนวิจัย สนับสนุนงานวิจัยนี้ และขอขอบคุณบุคลากรสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ที่ให้การสนับสนุนและให้ความร่วมมืออย่างดีในการให้ข้อมูลทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้วิจัย

## บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องการประเมินระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ 1). เพื่อศึกษาและประเมินระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ดำเนินงานมาในช่วงปี 2552-2554 2). ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา และผู้เกี่ยวข้องต่อระบบกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และ 3). ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (best practice) หน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อหาแบบอย่างที่ดีสำหรับพัฒนาจัดทำข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการทำงานประกันคุณภาพของสำนักฯ มีผลการศึกษาโดยสรุปดังนี้

ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพพบว่า ตัวมาตรฐานองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้/เกณฑ์คะแนน ไม่เสถียรยังมีการเปลี่ยนแปลงทุกปี ในหน่วยงานมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการการจัดเก็บข้อมูล การเขียนรายงานประเมินตนเอง ที่อยู่ในองค์ประกอบคณะทำงานประกันคุณภาพของหน่วยงานอยู่แล้ว แต่มีความจำกัดอยู่บ้างเนื่องจากเป็นองค์กรขนาดเล็ก และมีงานหลักที่เป็นงานประจำที่ต้องดำเนินการอยู่ค่อนข้างมาก

การดำเนินงานประกันคุณภาพและระบบกลไกงานประกันคุณภาพของสำนักฯ จากการศึกษา ส่วนใหญ่เห็นว่า ขนาดและองค์ประกอบของคณะกรรมการประกันคุณภาพ มีขนาดและองค์ประกอบที่เหมาะสมแล้ว การเก็บรวบรวมข้อมูลและการเขียนรายงานที่มีผู้รับผิดชอบหลักที่ทำงานแต่ละด้านนั้นๆ อยู่แล้วก็มีความเหมาะสม แต่ยังมีปัญหาเรื่องความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลที่รายงาน และการมีส่วนร่วมของบุคลากร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์ยังมีบทบาทและมีส่วนร่วมน้อย

การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) สำหรับผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารต่อแนวทางพัฒนา Best Practices ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ผู้บริหารให้ความเห็นว่า หน่วยงานมีผลงานเด่นในเรื่องการบริการวิชาการ ควรจะให้รักษาสถานภาพเดิมไว้ สำหรับองค์ประกอบ/ตัวชี้วัด ที่ควรจะเป็น Best Practices ควรเพิ่มการพัฒนาทางการศึกษา ในด้านของคุณภาพและอัตลักษณ์ของหน่วยงาน และพัฒนาด้านงานวิจัย ให้มีผลงานวิจัยเพิ่มขึ้น เกี่ยวกับการพัฒนา เกี่ยวกับชนบท และอาสาสมัคร

ส่วนแนวทางการพัฒนาจากผลการศึกษาระบบกลไกการประกันคุณภาพหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี เห็นว่าการพัฒนาหน่วยงานสำนักบัณฑิตอาสาสมัครจะต้องเริ่มตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงาน ผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญและให้ความสำคัญมากกับงานประกันคุณภาพ ให้อาจารย์มีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพมากขึ้น สนับสนุนและผลักดันให้อาจารย์เป็นผู้ตรวจประเมินจะได้สามารถนำความรู้และประสบการณ์ในการตรวจประเมินมาใช้ประโยชน์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งมีการพัฒนาระบบข้อมูลทำเป็นระบบคลังข้อมูลจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบรองรับงานประกันคุณภาพและการพัฒนาของสำนักฯ ในระยะยาวด้วย

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

งานวิจัยเรื่องการประเมินระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ระหว่างปี 2552-2554 ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาและผู้เกี่ยวข้องต่อระบบกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพ และศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (best practice) หน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อหาแบบอย่างที่ดีสำหรับพัฒนาจัดทำข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มีผลการศึกษาโดยสรุปดังนี้

### 1. ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้พบว่า

1). มาตรฐานองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้/เกณฑ์คะแนน สำนักฯเป็นหน่วยงานระดับคณะที่มีการจัดการเรียนการสอน จึงอยู่ในกลุ่มประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพระดับคณะ/หน่วยงานจัดการเรียนการสอน ซึ่งถูกกำหนดมาตรฐานองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คะแนน การประเมินคุณภาพ จาก สมศ. โดยผ่านทางหน่วยงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ซึ่งจากการศึกษาพบว่ามาตรฐานองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้/เกณฑ์คะแนน ที่ใช้อยู่ยังไม่เสถียรเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในมาตรฐานองค์ประกอบและตัวชี้วัดทั้ง 9 ด้าน ได้มีการปรับเปลี่ยนไปทุกปี แต่ละปีมาตรฐานทางวิชาการขององค์ประกอบคุณภาพ และตัวบ่งชี้/เกณฑ์คะแนน ต่างกันไป

2). กระบวนการการจัดเก็บข้อมูล สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ได้มีการดำเนินงานผ่านคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาและควบคุมภายใน โดยมีแกนหลักสำคัญอยู่ที่ผู้รับผิดชอบในการจัดระบบและทีมจัดเก็บข้อมูล ทำงานผ่านทางคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และตามระบบสายงานบริหารที่มีหัวหน้างาน มีรองผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลงานแต่ละด้าน ซึ่งจากการศึกษาพบว่า มีปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บข้อมูล อันสืบเนื่องมาจากความไม่เสถียรของมาตรฐานองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และเกณฑ์คะแนน ทำให้มีความไม่ชัดเจน มีความไม่แน่นอนไม่ชัดเจนในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และเอกสารหลักฐานต่างๆ

3). กระบวนการการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR) จัดทำตามนโยบายของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตามคู่มือและแบบฟอร์มการจัดทำรายงานประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย โดยได้พัฒนาและปรับตัวชี้วัดตามตัวบ่งชี้คุณภาพระดับหน่วยงานจัดการเรียนการสอนที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาของสำนักฯ และที่เกี่ยวกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ด้านการสอน/การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งตัวบ่งชี้ที่สะท้อนเอกลักษณ์ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร โดยที่คณะทำงานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มอบหมายให้มีผู้เขียนรายงานจัดทำต้นร่างรายงานประเมินตนเอง มีนักวิชาการศึกษา นักวิจัย เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่การเงิน

และบัญชี และอื่นๆ ทำหน้าที่เขียนรายงานประเมินตนเองตามประเด็นตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง และประชุมร่วมกันพิจารณาต้นร่างและปรับแก้ ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า ยังมีปัญหาอุปสรรคในการจัดทำ ต้องรอการประกาศแนวทางในการจัดทำ และเอกสารคู่มือต่างๆ ออกช้า และมีการเปลี่ยนรูปแบบการเขียน และแบบฟอร์มต่างๆ ทำให้ล่าช้า

4). การรวบรวมหลักฐาน เอกสารหลักฐานต่างๆ มีการเก็บรวบรวมไว้อยู่แล้ว ขณะปฏิบัติงาน และเมื่อมีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นต้นฉบับตัวจริงหรือสำเนา เอกสาร รูปภาพ และที่เป็นไฟล์เอกสาร หลักฐานบางอย่างก็ใช้การอ้างอิงและตรวจสอบผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งจากผลการศึกษา พบว่า ยังมีปัญหาอุปสรรคในการรวบรวมหลักฐานและเอกสารหลักฐาน จากการศึกษาที่ต้องรวบรวมเอกสารจำนวนมากและหลากหลายรูปแบบ และช่วงระยะเวลาการจัดเตรียมข้อมูลเข้าในระบบข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพ CHE QA Online System มีระยะเวลาน้อย

5). กระบวนการนำผลการประเมินตนเองไปปรับปรุงแก้ไข คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้มีการประชุมในคณะทำงานฯ ในการพิจารณาผลการประเมินที่คณะผู้ประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะ โดยได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งในการทบทวนและพัฒนาแผน และเป้าหมายคุณภาพ ซึ่งจะมีการกำหนดแผนงาน /กิจกรรม ค่าเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ สำหรับในการดำเนินงานปีการศึกษาต่อไป ซึ่งจากผลการศึกษา ก็พบว่า มีปัญหาอุปสรรคเกี่ยวกับการนำประเด็นผลการพิจารณาผลการประเมินที่คณะผู้ประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะ ส่งต่อไปยังฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องในการนำไปทำแผนและนำไปปฏิบัติยังไม่ต่อเนื่อง

## 2. การดำเนินงานประกันคุณภาพและระบบกลไกงานประกันคุณภาพของสำนักฯ พบว่า

1). คณะกรรมการ/คณะทำงานประกันคุณภาพ พบว่า คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มีขนาดและองค์ประกอบที่ค่อนข้างเหมาะสม แต่ส่วนใหญ่เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีบุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์เข้าร่วมในคณะทำงานค่อนข้างน้อย และอาจารย์ที่เข้าร่วมในคณะทำงานทั้งหมดยังไม่ได้รับการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมิน นอกจากนี้ยังพบว่า มีการเปลี่ยนแปลงและแต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพใหม่ทุกปี ทำให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานเป็นแบบปีต่อปีไม่ค่อยต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาแก้ไข ควรปรับองค์ประกอบให้บุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์เข้าร่วมในคณะทำงานมากขึ้นหรือทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้ที่เคยอบรมเป็นผู้ตรวจประเมิน เนื่องจากจะได้นำความรู้และประสบการณ์จากการตรวจประเมิน นำมาใช้ในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักฯ และคัดกรองปรับแก้ผลการจัดทำรายงานประเมินตนเองให้ได้คุณภาพและเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง

2). องค์ประกอบและตัวชี้วัด พบว่า องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ชี้วัดยังไม่เสถียร มีการเปลี่ยนแปลงทั้งชื่อและรายละเอียดตัวชี้วัดค่อนข้างมาก ในแต่ละปีจึงเป็นปัญหาอุปสรรคในการจัดเก็บข้อมูล ทำให้ไม่สามารถจัดระบบจัดเก็บข้อมูลที่แน่นอน



แนวทางการพัฒนาแก้ไข ควรมีการกำหนดมาตรฐานองค์ประกอบคุณภาพ ล่วงหน้า และจัดทำมาตรฐานองค์ประกอบและตัวชี้วัดทุกงานที่ดำเนินการ แล้วจัดเก็บข้อมูลทำเป็นระบบคลังข้อมูล โดยวางกรอบให้กว้างใหญ่ครอบคลุมภารกิจของสำนักฯทั้งหมด ซึ่งจะทำให้หน่วยงานมีช่องทางคำตอบให้กับการประเมินจากภายนอกได้ และในทางปฏิบัติควรมีการตกลงร่วมกันระหว่าง สมศ.และมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานในการกำหนดโจทย์ประกันคุณภาพ ตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมิน และเป้าหมายตัวชี้วัดให้ชัดเจน ก่อนเริ่มการดำเนินงานปกติของหน่วยงาน

3).การจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด ทุกฝ่ายมีส่วนร่วมในการเก็บข้อมูล แต่มีปัญหาในเรื่องของการตีความ และความไม่ชัดเจนของคำและความหมายต่างๆ การตรวจสอบ ทำให้ข้อมูลขาดความครบถ้วน และระยะเวลาในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล ทุกฝ่ายมีภาระงานประจำที่ต้องปฏิบัติ และปัญหาความไม่แน่นอนของข้อมูลและตัวบ่งชี้ที่เปลี่ยนแปลงไปทุกปี ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการจัดเก็บและการรวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ยังมีปัญหาในการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐานต่างๆ ยังมีปัญหาในการใช้ระบบฐานข้อมูล เนื่องจากการทำงานระบบโปรแกรมที่ยังไม่สมบูรณ์

แนวทางการพัฒนาแก้ไข เพิ่มความชัดเจนในการวิเคราะห์ การตีความ ความหมายและคำต่างๆ และจัดให้มีฝ่ายหรืองานหรือศูนย์ที่ทำงานด้านงานประกันคุณภาพโดยตรง เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลให้เป็นเอกภาพ

4) การเขียนรายงาน (SAR) พบว่ามีปัญหาในเรื่องของภาระงานประจำที่ค่อนข้างมาก ทำให้ไม่สามารถทำงานประกันคุณภาพที่ค่อนข้างซับซ้อนและเขียนรายงานต่างๆได้เต็มที่ นอกจากนี้ มีปัญหาในเรื่องของรูปแบบวิธีการเขียนและความต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาแก้ไข ควรให้บุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์เข้ามามีส่วนร่วม เพื่อให้มีการพัฒนามุมมองทางวิชาการใหม่ๆ ในการเขียนและการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

### 3. การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) พบว่า

ผลจากการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจากหน่วยงานคณะแพทยศาสตร์ และสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ พบว่า หน่วยงานทั้งสองมีระบบและกลไกที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และสามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามระบบที่วางไว้ สาเหตุเป็นเพราะผู้บริหารให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพมากที่สุด การดำเนินงานและผลการดำเนินงานทุกอย่างถือเป็นงานประกันคุณภาพทั้งหมด มีการวิเคราะห์ในรายละเอียดองค์ประกอบคุณภาพ ตลอดจนตัวชี้วัด และเกณฑ์ประเมินทุกๆ รายการ ว่าจะต้องมีระบบกลไกหรือทำอะไรบ้างที่จะให้ได้ผลงานมีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ประเมิน นอกจากนี้ยังได้รับความสนใจและมีส่วนร่วมจากอาจารย์ มีอาจารย์ที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมินและมีประสบการณ์ในการตรวจประเมินมาเป็นผู้บริหาร และเป็นประธาน /คณะทำงานประกันคุณภาพ

สำหรับผลการศึกษาคำคิดเห็นของผู้บริหารต่อแนวทางพัฒนา Best Practices ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ผู้บริหารให้ความเห็นว่าหน่วยงานมีผลงานเด่นในเรื่องการบริการ

วิชาการ ในองค์ประกอบที่ 5 ควรจะให้รักษาสถานภาพเดิมไว้ สำหรับองค์ประกอบ/ตัวชี้วัด ที่ควร จะพัฒนาเป็น Best Practices ควรเพิ่มการพัฒนาทางการศึกษา ในด้านของคุณภาพและอัตลักษณ์ ของหน่วยงาน ในองค์ประกอบที่ 2 และพัฒนาด้านงานวิจัย ในองค์ประกอบที่ 4 ให้เข้มแข็งขึ้น มี ผลงานวิจัยเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเน้นการวิจัยเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนา เกี่ยวกับชนบท และอาสาสมัคร

ส่วนแนวทางการพัฒนาจากผลการศึกษาระบบกลไกการประกันคุณภาพหน่วยงาน ที่มีแนวปฏิบัติที่ดี เห็นว่าการพัฒนาหน่วยงานสำนักบัณฑิตอาสาสมัครจะต้องเริ่มตั้งแต่หัวหน้า หน่วยงาน คือผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญและให้ความสำคัญมากกับงานประกันคุณภาพ ให้ อาจารย์มีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพมากขึ้น โดยจะต้องสนับสนุนและผลักดันให้อาจารย์เป็น ผู้ตรวจประเมินจะสามารถนำความรู้และประสบการณ์ในการตรวจประเมินมาใช้ประโยชน์ในงาน ประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนแนวทางการดำเนินงานก็จะต้องมีการวิเคราะห์ตีความตัวบ่งชี้และ เกณฑ์ประเมินและทำความเข้าใจ ก่อนที่จะจัดทำแผนและลงมือปฏิบัติให้เป็นไปตามระบบและ แผนงาน

#### 4 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษา มีข้อเสนอแนะในการพัฒนางานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิต อาสาสมัคร ในประเด็นด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1). การให้ความสำคัญต่องานประกันคุณภาพ ให้ความสำคัญต่องานประกันคุณภาพ โดยยกระดับของงานประกันคุณภาพ ทุกคนต้องเห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพ เริ่มตั้งแต่ หัวหน้าหน่วยงานและผู้บริหารตามลำดับที่จะต้องมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นทั้งในระดับหน่วยงานและเพิ่ม บทบาทมากขึ้นในการมีส่วนร่วมกิจกรรมต่างๆในระดับมหาวิทยาลัย และบุคลากรสายวิชาการต้อง เป็นหลักและมีส่วนร่วมในการทำงานที่เป็นงานประกันคุณภาพมากขึ้น

2). การพัฒนาบุคลากร พัฒนาบุคลากรโดยสนับสนุนให้บุคลากรได้รับความรู้และ ข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และผลักดันให้บุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์ เข้ารับการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมิน จะได้นำความรู้และประสบการณ์ตรวจประเมินมาใช้ประโยชน์ใน การพัฒนางานประกันคุณภาพของหน่วยงาน รวมทั้งสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจ ประเมินได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการตรวจประเมินมาใช้ให้เกิดเป็นประโยชน์ในการ พัฒนางานประกันคุณภาพของหน่วยงานด้วย

3). การพัฒนาวิธีการดำเนินงาน พัฒนาวิธีการดำเนินงาน โดยเริ่มต้นจากการศึกษา ทำความเข้าใจในองค์ประกอบคุณภาพในแต่ละตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินอย่างละเอียด มีการ วิเคราะห์ตีความคำและความหมายต่างๆ และวางแผนว่าต้องดำเนินงานอย่างไรบ้างในช่วงเวลาที่ เหมาะสมที่จะให้ได้ผลงานเป็นไปตามเกณฑ์และตามเวลาที่กำหนด ซึ่งจะต้องมีการบูรณาการผสม ผานงานประกันคุณภาพเข้ากับทุกงานเพื่อที่จะให้ได้ผลงานตอบโจทย์ประกันคุณภาพ โดยถือเป็นการ และผลงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมและทำให้เป็นงานประจำ

4).การพัฒนาระบบข้อมูลและเอกสารหลักฐาน พัฒนาระบบข้อมูลและเอกสารหลักฐาน ให้มีศูนย์ข้อมูลหรือหน่วยงานกลางทำหน้าที่จัดเก็บหรือรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายหรือส่วนงานต่างๆ โดยวางระบบจัดทำตัวชี้วัดตามแผนและการดำเนินงานให้ครอบคลุมภารกิจของสำนักในระยะ 5-10 ปี และจำแนกความต้องการข้อมูลทั้งหมดทำเป็นระบบคลังข้อมูล จัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ โดยมีคณะกรรมการและมีผู้รับผิดชอบดูแลที่ชัดเจน มีการสำรองข้อมูล และระบบบำรุงรักษา (maintenance) และพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

ชำนาญการหอสมุด

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความสำคัญและที่มาของปัญหา

สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร เป็นหน่วยงานฐานะเทียบเท่าคณะ ที่ทำหน้าที่จัดการเรียนการสอนในระดับสูงกว่าปริญญาตรี เริ่มมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2512 โดยได้ผลิตบัณฑิตหลักสูตรประกาศนียบัตรบัณฑิต (บัณฑิตอาสาสมัคร) มาแล้วรวมทั้งสิ้น 43 รุ่น มีผู้จบการศึกษาจำนวนกว่า 900 คน และมหาบัณฑิตสาขาชนบทศึกษาและการพัฒนา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2542 ถึงปีการศึกษา 2555 เป็นรุ่นที่ 13 รวมทั้งมีการจัดการศึกษาวิชาเลือก สำหรับนักศึกษาระดับปริญญาตรีในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ในลักษณะวิชาที่เป็นการศึกษาทักษะในการทำงานอาสาสมัคร นอกจากนี้ยังมีงานวิจัย งานบริการทางวิชาการแก่สังคม งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และโครงการ/กิจกรรมอาสาสมัครต่างๆ

สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มีการดำเนินงานผ่านคณะกรรมการและคณะทำงานชุดต่างๆ ที่จัดตั้งขึ้นตามตำแหน่งและบทบาทหน้าที่ และความเกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้าน อาทิ คณะกรรมการวิชาการ คณะกรรมการส่งเสริมงานวิจัย คณะทำงานบริการการศึกษา คณะทำงานบริการวิชาการ และที่สำคัญมีคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหาร เลขานุการสำนักฯ หัวหน้างานต่างๆ ได้แก่ หัวหน้างานบริการการศึกษา หัวหน้างานบริการวิชาการ หัวหน้างานบริหารและธุรการ และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ทำหน้าที่คอยกำกับการปฏิบัติงานตามพันธกิจให้เป็นไปตามเป้าหมายตัวชี้วัดตามกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาในการบริหารจัดการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพได้ตามมาตรฐานที่กำหนด เป็นหลักประกันต่อสังคมที่จะสร้างความมั่นใจว่าเป็นสถานศึกษาที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน สามารถจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และผู้จบการศึกษามีคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

ในการดำเนินงานของสำนักบัณฑิตอาสาสมัครให้มีคุณภาพได้ตามมาตรฐาน ต้องเกี่ยวข้องกับทั้งระบบกลไกการประกันคุณภาพจากภายนอก และระบบกลไกภายในสำนักฯ ระบบและกลไกภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระบบและกลไกการสนับสนุนจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และสำนักงานส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือขั้นตอนต่างๆ ส่วนระบบและกลไกภายในสำนักฯ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ กระบวนการในการจัดเก็บข้อมูล ความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ กระบวนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR) และการนำผลการประเมินไปพัฒนาแก้ไข

ปัจจุบันระบบกลไกการประกันคุณภาพจากภายนอกยังไม่เสถียร มีการปรับเปลี่ยนเคลื่อนไหว ทั้งตัวชี้วัด และมาตรฐานองค์ประกอบต่างๆ ซึ่งเมื่อก่อนหน้านี้ได้มีการจัดตัวชี้วัดและมาตรฐานองค์ประกอบไว้ 7 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 ด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานที่ 2 ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการวิชาการ มาตรฐานที่ 4 ด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม มาตรฐานที่ 5 ด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร มาตรฐานที่ 6 ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และ มาตรฐานที่ 7 ด้านการประกันคุณภาพ ภายหลังได้ปรับเปลี่ยนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเพิ่มมาตรฐานองค์ประกอบเพิ่มเป็น 9 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1. ด้านปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ มาตรฐานที่ 2. ด้านการเรียนการสอน มาตรฐานที่ 3. ด้านกิจกรรมการพัฒนา

นิสิตนักศึกษา มาตรฐานที่ 4. ด้านการวิจัย มาตรฐานที่ 5. ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม มาตรฐานที่ 6. ด้านการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม มาตรฐานที่ 7. ด้านการบริหารและการจัดการ มาตรฐานที่ 8. ด้านการเงินและงบประมาณ และ มาตรฐานที่ 9. ด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ นอกจากนี้ยังมีการปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้คุณภาพ และปรับเกณฑ์คะแนนใหม่ จากเดิม 3 คะแนน ในปีการศึกษา 2551-2552 เป็น 5 คะแนน ในปีการศึกษา 2553-2554 มีการเปลี่ยนแปลงแบบฟอร์ม และการให้คะแนนรายละเอียดตัวชี้วัดต่างๆ เช่น การวัดความพึงพอใจ บางปีใช้ค่าร้อยละ บางปีเปลี่ยนใช้ค่าเฉลี่ย 5 ระดับ หรือบางปีเปลี่ยนเป็น 3 ระดับ ตลอดจนเรื่องของการจัดเก็บข้อมูล บางตัวชี้วัดใช้ปีงบประมาณ บางตัวชี้วัดใช้ปีการศึกษา หรือใช้ปีปฏิทิน เป็นต้น

ส่วนระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร จากรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2554 พบว่า มีปัญหาเรื่องการจัดเก็บข้อมูล เอกสารหลักฐานไม่ครบถ้วน และขาดข้อมูลไม่ได้มีการนำผลการประเมินมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาหรือจัดกิจกรรมครั้งต่อไป ซึ่งสะท้อนถึงปัญหาระบบจัดเก็บข้อมูล กรณีเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนดตามตัวบ่งชี้ เช่นการสนับสนุนให้นักศึกษาสร้างเครือข่ายพัฒนาคุณภาพในตัวบ่งชี้ สกอ.3.2 เกี่ยวกับระบบและกลไกในการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา ก็มีข้อจำกัดในการสร้างเครือข่ายพัฒนาคุณภาพ เนื่องจากการศึกษาตามหลักสูตร มีระยะเวลาในการศึกษาเพียง 1 ปี ไม่เอื้อต่อการสร้างผลผลิตให้เป็นไปตามเกณฑ์ ส่วนเรื่องการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR) ในปีการศึกษา 2554 ก็พบว่ามีข้อจำกัดในเรื่องความสอดคล้องของรายงานในเล่ม<sup>1</sup> ต้องแก้ไขระบบกลไกการเขียนและจัดทำรายงานให้มีผู้ดูแลความเรียบร้อยตลอดทั้งเล่มก่อนการจัดทำเล่มฉบับสมบูรณ์ เป็นต้น

ระบบกลไกในการประกันคุณภาพที่ดำเนินอยู่ น่าจะเป็นเหตุปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ซึ่งยังไม่มีการศึกษาหรือมีการประเมินอย่างเป็นรูปธรรม จึงจำเป็นต้องศึกษาวิจัยเพื่อประเมินถึงระบบกลไกและปัญหาการประกันคุณภาพการศึกษา และการดำเนินงาน ตลอดจนปัญหาของผู้ปฏิบัติงานและผู้เกี่ยวข้องในระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร รวมทั้งระบบกลไกที่เกี่ยวข้องในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อให้ทราบข้อมูลที่เป็นอยู่จริงและที่ควรจะเป็น อันจะนำไปสู่กระบวนการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาให้เป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่สมบูรณ์ต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัย มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาและประเมินระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ดำเนินงานมาในช่วงปี 2552-2554
2. ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาและผู้เกี่ยวข้องต่อระบบกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

<sup>1</sup> รายงานการประชุมคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาและควบคุมภายใน ครั้งที่ 7/2555 วันจันทร์ที่ 24 กันยายน 2555 สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

3. ศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (best practice) หน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อหาแบบอย่างที่ดีสำหรับพัฒนาจัดทำข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร

### 1.3 ขอบเขตการศึกษา

ในการวิจัย ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ศึกษาวิเคราะห์ระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่ดำเนินงานมาในช่วงระยะเวลาปี 2552-2554
2. ศึกษาวิเคราะห์ระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของระบบและกลไกภายนอกหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระบบและกลไกการสนับสนุนจากสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือขั้นตอน และอื่นๆ
3. ศึกษาวิเคราะห์ระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของระบบและกลไกภายในหน่วยงาน ได้แก่ กระบวนการ การจัดเก็บข้อมูล ความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ กระบวนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) กระบวนการนำผลการประเมินตนเองไปปรับปรุงแก้ไข และแนวทางการพัฒนาแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (best practice) ของหน่วยงาน รวมทั้งปัญหาอุปสรรคและแนวทางแก้ไข

### 1.4 คำถามการวิจัย

1. สำนักฯ มีการดำเนินระบบกลไกการประกันคุณภาพอย่างไร และระบบกลไกการประกันคุณภาพใดที่มีปัญหาอุปสรรคหรือต้องพัฒนาปรับปรุงในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
2. ผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา มีความคิดเห็นอย่างไรต่อระบบกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัครและที่เกี่ยวข้องของมหาวิทยาลัย
3. หน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (best practice) มีแนวปฏิบัติและข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร

### 1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้เห็นปัญหาของกลไกงานประกันคุณภาพที่มีอยู่ในระบบการดำเนินงานของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร และแนวทางพัฒนาแก้ไขเชิงระบบ
2. เป็นข้อมูลให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่ดูแลเรื่องงานประกันคุณภาพ ในการพัฒนาระบบกลไกประกันคุณภาพเกี่ยวกับมาตรฐานองค์ประกอบและหลักเกณฑ์ตัวชี้วัดต่างๆ

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ มีเอกสารที่เกี่ยวข้องหลายส่วน ทั้งการประกันคุณภาพการศึกษาในภาพรวม และของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ที่มีความน่าสนใจ รวมทั้งมีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังรายละเอียดต่อไปนี้

#### 2.1.ความเป็นมาและความหมายของการประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา มีที่มาสืบเนื่องมาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 81 ที่ได้กำหนดให้รัฐต้องจัดการศึกษาอบรมและสนับสนุนให้เอกชนจัดการศึกษาอบรมให้เกิด “ความรู้คู่คุณธรรม” และจัดให้มีกฎหมายเกี่ยวกับการศึกษาแห่งชาติ ซึ่งนำไปสู่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ซึ่งก่อให้เกิดการปฏิรูปการศึกษาครั้งใหญ่ที่มุ่งเน้นคุณภาพการศึกษา คือ ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ<sup>2</sup>

ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545<sup>3</sup> ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวดมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

ตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 ได้กล่าวถึงการประกันคุณภาพภายในว่า เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอกซึ่งมีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน)” หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้ง ในทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

<sup>2</sup> พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542: มาตรา 47

<sup>3</sup> สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 พิมพ์ครั้งที่ 3 : กุมภาพันธ์ 2554

สมศ. ได้ดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกรอบแรก ในช่วงปี พ.ศ.2544-2548 และดำเนินการประเมินคุณภาพภายนอกรอบที่สอง ปี พ.ศ.2549-2553 การประเมินคุณภาพภายนอกทั้งสอง เป็นการประเมินทั้งระดับสถาบันและกลุ่มสาขาวิชา ประเมินตามจุดเน้นของสถาบันที่จะเลือกเน้นด้านการวิจัย หรือพัฒนาสังคม หรือพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม หรือจะเลือกเน้นเฉพาะการผลิตบัณฑิต มีการกำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะ ที่จะต้องถูกประเมินตามจุดเน้นนอกเหนือจากตัวบ่งชี้ร่วม การประเมินภายนอกทั้งสองจึงเป็นการประเมินเพื่อรับรองมาตรฐานคุณภาพทั้งระดับสถาบันและกลุ่มสาขาวิชา โดยทุกตัวบ่งชี้มีเกณฑ์กำกับเพื่อตัดสินคุณภาพการรับรองตามมาตรฐานคุณภาพ

#### ความหมายของการประกันคุณภาพ<sup>4</sup>

การประกันคุณภาพการศึกษา (Education Quality Assurance) หมายถึง การบริหารภายในของสถานศึกษา การดำเนินงานของต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาคุณภาพของผู้เรียนอย่างต่อเนื่องให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานเพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการและผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ โดยใช้การประเมินทั้งภายในและภายนอกเป็นกลไก

#### ระบบและกลไก<sup>5</sup>

ระบบ (system) หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปเอกสาร หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบประกอบด้วยวัตถุประสงค์ (objective) ปัจจัยนำเข้า(input) กระบวนการ(process) ผลผลิต(output) และข้อมูลป้อนกลับที่มีความเชื่อมโยงสัมพันธ์กัน

กลไก (mechanism) หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบขับเคลื่อนหรือดำเนินการอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร การจัดองค์กร หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

ระบบ และกลไก จึงหมายถึง ขั้นตอนการดำเนินงานต่างๆ ที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยบุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ มาตรการ แนวปฏิบัติ และปัจจัยต่างๆ เป็นกลไกให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

## 2.2.ระบบและกลไกการประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร

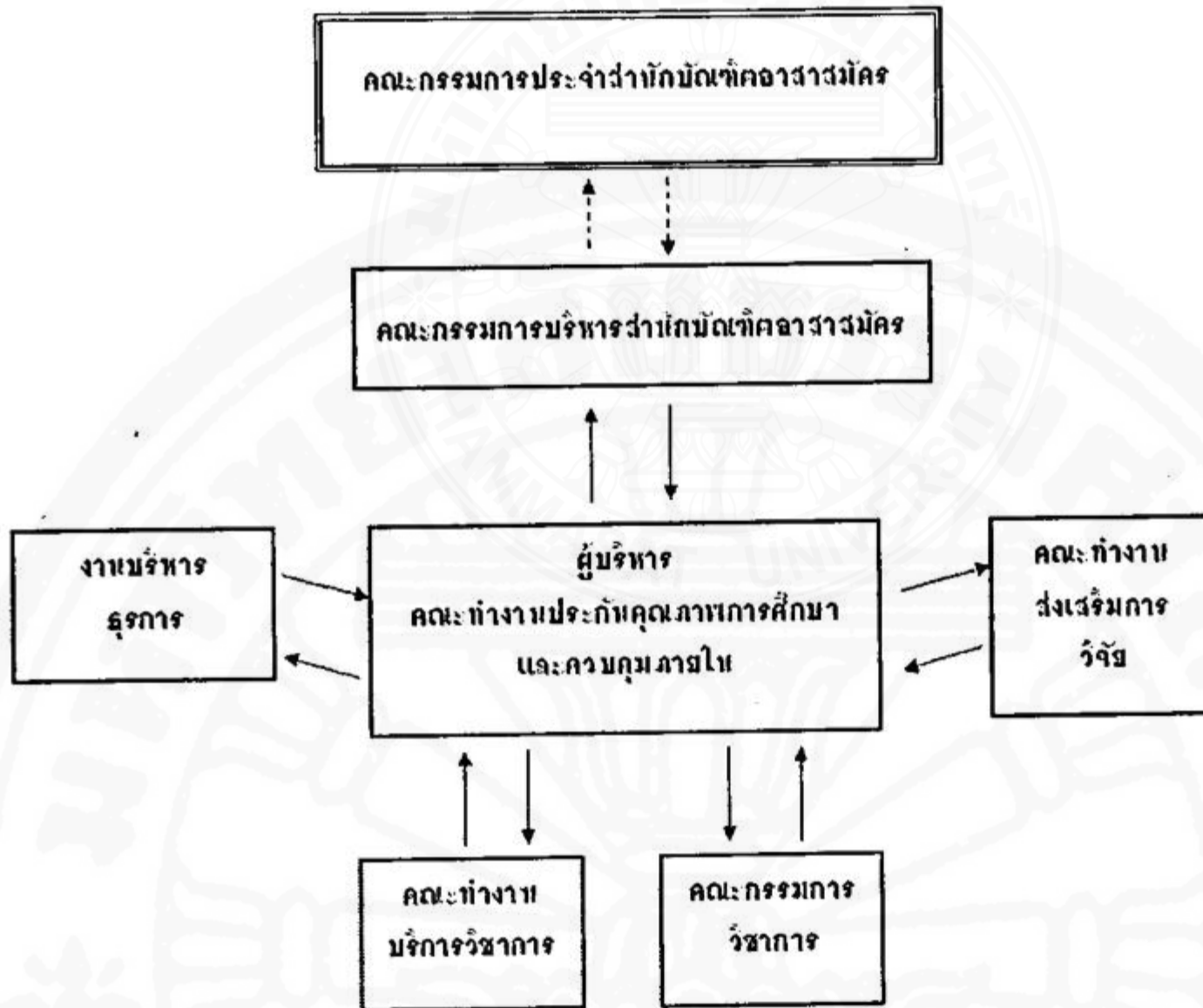
การศึกษาทบทวนถึงระบบและกลไกการประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ประจำปี 2554 พบว่า มีการแต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาและควบคุมภายใน เพื่อกำหนดแนวทางการดำเนินกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักฯ ให้สอดคล้องกับแนวทางการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ให้สามารถวัดและประเมินผลได้

<sup>4</sup> พิสนุ พงศ์ศรี การประเมินทางการศึกษา : แนวคิดสู่การปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ บริษัทด้านยุทธศาสตร์การพิมพ์จำกัด 2554.

<sup>5</sup> งานประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คู่มือและแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2554 (อัดสำเนา)



อย่างเป็นรูปธรรมพร้อมทั้งสนับสนุนให้ดำเนินกิจกรรมประกันคุณภาพการศึกษาให้กับบุคลากรทุกคนเข้าใจ และเห็นความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาในทุก ๆ ระดับ ตามแผนภูมิกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ดังนี้<sup>6</sup>



จากแผนภูมิกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักฯ จะเห็นได้ว่าคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาและควบคุมภายใน ประกอบด้วยผู้บริหาร เลขานุการสำนัก หัวหน้างาน ผู้แทนจากคณะทำงานชุดต่าง ๆ และผู้เกี่ยวข้อง เป็นคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาและควบคุมภายในของสำนักฯ ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ของคณะทำงานประกันคุณภาพไว้ ดังนี้

1. จัดทำข้อเสนอ แนวทางดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาและการควบคุมภายในของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร เสนอขอความเห็นชอบต่อคณะกรรมการบริหารสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร
2. ดำเนินการจัดระบบการเก็บข้อมูล เก็บรวบรวมข้อมูล ดำเนินกิจกรรมการ พัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาและควบคุมภายใน ตามระเบียบของมหาวิทยาลัย
3. สนับสนุน และประสานงานเพื่อดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาและ กิจกรรมควบคุมภายในของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร
4. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรายงานการควบคุมภายในของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร

<sup>6</sup> สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คู่มือและแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ประจำปีการศึกษา 2554

### 2.3. งานวิจัยเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ พบว่า มีรายงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพที่น่าสนใจ ดังนี้

ภาวนา กิตติวิมลชัย และคณะ (2551) ได้ทำการวิจัยเรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยศึกษาถึงการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ ตั้งแต่ปีการศึกษา 2544-2550 จากบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ จำนวนรวม 500 คน ประกอบด้วยผู้บริหารมหาวิทยาลัยขอนแก่น คณบดี ผู้บริหารหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ ศูนย์ สถาบัน สำนักและสำนักงานอธิการบดีทั้งหมด บุคลากรสายสนับสนุนระดับหัวหน้างาน และผู้ประสานงาน ตัวแทนอาจารย์ประจำปีที่ป็นหัวหน้าภาควิชา เกี่ยวกับความเป็นระบบและชัดเจนของการกำหนดผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพ ความต่อเนื่องของการประเมินองค์กรและจัดทำรายงานการประเมินตนเองเสนอมหาวิทยาลัย การนำผลตรวจประเมินคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ และการมีนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ พบว่า มีคะแนนระดับการดำเนินการโดยรวมอยู่ในระดับมาก (คะแนนเฉลี่ย 3.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 คะแนน) พร้อมทั้งได้นำเสนอปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน เกี่ยวกับ 1).นโยบายด้านการประกันคุณภาพ มีการปรับเปลี่ยนระบบอย่างเร่งด่วนสร้างความไม่มั่นใจให้กับบุคลากรว่าจะมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายอีกหรือไม่ รวมทั้งผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายการประเมินคุณภาพภายนอกของหน่วยงานอื่นๆ เช่น สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (กพร.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์กรมหาชน (สมศ.) และ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งมหาวิทยาลัยจะต้องปรับแผนกลยุทธ์และนโยบายให้สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก 2).ปัญหาด้านบุคลากร ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มาตรฐานและตัวชี้วัด การชี้แจง ประชาสัมพันธ์ และการสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพยังไม่กระจายไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม และยังไม่ทั่วทั้งองค์กร มีบุคลากรบางส่วนที่ขาดการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ 3).ปัญหาด้านระบบการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ยังไม่สามารถตรวจประเมินสภาพจริง คณะกรรมการตรวจประเมินขาดประสบการณ์และความจริงจังในการตรวจประเมิน และยังมีมุ่งเน้นระบบเอกสารอ้างอิง ขาดระบบการจัดทำฐานข้อมูลกลาง ตลอดจนระบบการประเมินผลมีหลายระบบและหลายรูปแบบ มหาวิทยาลัยควรจะบูรณาการให้เป็นระบบเดียวกัน เพื่อลดภาระและความเบื่อหน่าย 4).ปัญหาด้านตัวชี้วัดดัชนีและเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพภายใน มีการเปลี่ยนแปลงทุกปีการศึกษา ไม่ได้แจ้งล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม ทำให้คณะ/หน่วยงานขาดการเตรียมความพร้อมล่วงหน้า ตัวชี้วัดมีจำนวนมากเกินไป และขาดการวิเคราะห์ความสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กร หรือตัวชี้วัดที่แสดงถึงความก้าวหน้าและพัฒนาการขององค์กร เกณฑ์การประเมินยังไม่เหมาะสม นอกจากนี้ยังมีปัญหาเรื่องการนำผลการประเมินคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งพบว่า การนำเอาผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพยังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร คณะ/หน่วยงาน ขาดความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอน แนวทาง วิธีการนำเอาผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นระบบ มหาวิทยาลัยขาดระบบการกำกับติดตามการนำเอาผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ ทำให้คณะ/หน่วยงานไม่เห็นความสำคัญ และไม่ได้ดำเนินการอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม และขาดงบประมาณและบุคลากรที่จะสนับสนุนให้เกิดการนำเอาผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพ รวมทั้งขาดแรงจูงใจในการดำเนินการ

สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (2554) ได้ทำวิจัยและรายงานผลการศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพและแนวทางการพัฒนาบุคลากร ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ ระดับคณะและหน่วยงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น จากกลุ่มตัวอย่าง บุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่นที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ ประกอบด้วย ผู้บริหาร มหาวิทยาลัยขอนแก่น คณบดี ผู้บริหารหน่วยงานระดับผู้อำนวยการ ศูนย์ สถาบัน สำนักและสำนักงาน อธิการบดี บุคลากรสายสนับสนุนระดับหัวหน้างานและผู้ประสานงาน และผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายใน จำนวนรวม 220 คน พบว่า มีปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพระดับคณะและหน่วยงาน ได้แก่

- 1). ปัญหาที่เกิดจากผู้บริหาร พบว่าผู้บริหารไม่ได้กำหนดกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ขาดความรู้ความเข้าใจและการนำเอาเครื่องมือการพัฒนาคุณภาพมาใช้ในการพัฒนาองค์กร ขาดการกำกับติดตามงานด้านการประกันคุณภาพ ขาดความมุ่งมั่นในการนำเอาผลการประเมินคุณภาพมาจัดทำแผนปรับปรุงองค์กร รวมทั้งการเป็นแบบอย่างที่ดีในการสร้างวัฒนธรรมด้านการประกันคุณภาพ ให้ความสำคัญกับผลคะแนนมากกว่าผลการดำเนินงาน มักตำหนิและกล่าวโทษผู้ปฏิบัติงานมากกว่าการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง แก้ปัญหาเฉพาะหน้า ขาดการพัฒนาเชิงระบบ การสนับสนุน ส่งเสริมและการเข้าร่วมกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพน้อย
- 2). ปัญหาที่เกิดจากตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพ พบว่า ตัวชี้วัดมีจำนวนมาก ตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินหลายตัวชี้วัดมีความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานและจัดเก็บข้อมูล เกณฑ์การประเมินไม่เหมาะสม มีทั้งง่ายและยากเกินไป ตัวชี้วัดออกซ้ำทำให้จัดเก็บข้อมูลไม่ทัน รายละเอียดการจัดเก็บข้อมูลไม่ละเอียดครบถ้วนและชัดเจน การตีความหมายของตัวชี้วัดแตกต่างกัน ทำให้จัดเก็บข้อมูลไม่สมบูรณ์
- 3). ปัญหาที่เกิดจากผู้ตรวจประเมินคุณภาพ ประสิทธิภาพและทักษะของผู้ตรวจประเมินมีความแตกต่างกัน การประเมินคุณภาพบางครั้งมีความเกรงใจ ไม่กล้าสะท้อนข้อมูลจริง บางคนมีอคติกับหน่วยงานที่เข้าตรวจประเมิน ไม่เป็นกัลยาณมิตร เคยเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานที่เข้าตรวจประเมิน ศึกษาข้อมูลของหน่วยงานน้อย ใช้เวลาในการตรวจประเมินสั้น ขาดการวิเคราะห์ข้อมูลและยืนยันข้อมูลให้แน่ใจก่อนจะสรุปผลการประเมินคุณภาพ ให้ข้อเสนอแนะหรือแนะนำในสิ่งที่ทำยาก เกินความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุง ส่งรายงานผลการตรวจประเมินล่าช้า ทำให้คณะและหน่วยงานเสียโอกาสในการพัฒนาและปรับปรุง
- 4). ปัญหาที่เกิดจากบุคลากร มีการเข้าร่วมกิจกรรมการประกันคุณภาพน้อย มีทัศนคติด้านลบต่อการประกันคุณภาพ คิดว่าการประกันคุณภาพเป็นภาระงานใหม่นอกเหนือจากงานประจำ และเพิ่มภาระงาน ไม่ให้ความร่วมมือในการจัดเก็บและรายงานข้อมูล ขาดความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพ ไม่ได้กำหนดตัวผู้รับผิดชอบในการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด
- 5). ปัญหาที่เกิดจากผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจ จำนวนบุคลากรด้านการประกันคุณภาพไม่เพียงพอ มีความรู้ความเข้าใจ ศักยภาพ ความเชี่ยวชาญ และประสิทธิภาพด้านการประกันคุณภาพแตกต่างกัน ขาดความรู้ ความเข้าใจ เรื่องตัวชี้วัด การจัดเก็บเอกสารหลักฐาน ขาดทักษะในการสื่อสาร การประสานงานและขอข้อมูล
- 6). การจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล ไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล ไม่มีแบบฟอร์มหรือแนวทางในการจัดเก็บข้อมูล ระยะเวลา ขั้นตอน รายละเอียดไม่ชัดเจน ทำให้จัดเก็บข้อมูลไม่ได้ ตัวชี้วัดออกซ้ำ ไม่สามารถวางระบบการจัดเก็บข้อมูลได้ทันเวลา การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระบบ ขาดการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล มีความซ้ำซ้อนในการจัดเก็บข้อมูลหลายตัวชี้วัดและดำเนินการหลายฝ่าย จำนวนและผลที่ได้ไม่เท่ากัน ทำให้เกิดปัญหาในการเลือกใช้ข้อมูล เช่น จำนวนอาจารย์ประจำ จำนวนนักศึกษา จำนวนบุคลากร จำนวนอาจารย์ที่มีตำแหน่งทางวิชาการและปริญญาเอก มีความยุ่งยากซับซ้อนในการจัดเก็บข้อมูลแต่ละตัวชี้วัด เช่น ระยะเวลาการจัดเก็บข้อมูล ประเภท การนับจำนวนที่ถูกต้อง ตัวตั้ง/

ตัวหาร สิ่งที่น่าได้และนับไม่ได้ ไม่ทราบรายละเอียดที่ถูกต้องและแน่นอนในการจัดเก็บข้อมูล ทำให้จัดเก็บข้อมูลผิดพลาด ซึ่งได้มีการเสนอแนะแนวทางแก้ปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพ ในด้านของผู้บริหาร ต้องมีการกำหนดกลยุทธ์และแผนงานด้านการประกันคุณภาพ สร้างระบบการกำกับติดตามผลการดำเนินงานและกำหนดผู้รับผิดชอบ มีการกำหนดรอบระยะเวลาในการกำกับติดตามงาน ปรับพฤติกรรมและทัศนคติด้านการประกันคุณภาพ สนับสนุน ส่งเสริมและเข้าร่วมกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง วิเคราะห์ปัญหา จัดลำดับความสำคัญและจัดทำแผนปรับปรุงองค์การ พัฒนาศักยภาพผู้บริหารให้เป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพองค์กร ศึกษาดูงานองค์กรที่มีระบบการบริหารจัดการที่เป็นเลิศ ทั้งในและต่างประเทศ สำหรับในด้านตัวชี้วัด ต้องกำหนดแผนการพัฒนาตัวชี้วัดและมีกำหนดการออกตัวชี้วัดที่แน่นอนและรวดเร็วตั้งแต่ต้นปี มีการจัดอบรมชี้แจงรายละเอียดตัวชี้วัดให้บุคลากรทุกระดับได้รับทราบโดยทั่วกัน จัดทำมาตรฐานในการจัดเก็บข้อมูลรายตัวชี้วัด กำหนดรายการเอกสารหลักฐานอ้างอิงที่ต้องการให้ชัดเจนและครอบคลุม ในด้านของผู้ประเมิน ต้องประเมินและทดสอบศักยภาพของผู้ตรวจประเมินและพัฒนาให้มีศักยภาพเท่าเทียมกัน พัฒนาทักษะในการวิเคราะห์จุดแข็งโอกาสในการพัฒนาและการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์และนำไปสู่การปฏิบัติได้ ส่วนบุคลากรและผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ ต้องปรับทัศนคติที่มีต่อการประกันคุณภาพโดยพัฒนางานประจำให้เป็น การประกันคุณภาพ มีการจัดประชุมชี้แจงรายละเอียดตัวชี้วัดในระดับหน่วยงานให้รับรู้โดยทั่วกันทุกคน นอกจากนี้ต้องสร้างขวัญ กำลังใจ ยกย่อง เชิดชูบุคลากร และให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ ทุกขั้นตอน (ตั้งแต่เริ่มต้น-สิ้นสุด) รวมทั้งการกำหนดค่าตอบแทนพิเศษหรือสิทธิพิเศษให้กับผู้ปฏิบัติงาน ด้านประกันคุณภาพด้วย

วิภา วงศ์บุศยรัตน์ และคณะ (2555) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2554 โดยวิเคราะห์ข้อมูลจากการสอบถามบุคลากรที่ทำงานใน คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จำนวน 93 ราย ประกอบด้วย ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการ ข้าราชการ/พนักงานมหาวิทยาลัยสายปฏิบัติการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานมหาวิทยาลัย ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรส่วนใหญ่มีความคิดเห็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับปานกลาง (มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.44) และเห็นด้วยว่าการประกันคุณภาพการศึกษาจะสัมฤทธิ์ผลได้ต้องเกิดจากความร่วมมือของทุกคนเป็นสำคัญ นอกจากนี้ยังมีความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพ ในด้านต่างๆ ดังนี้ 1).วิธีการดำเนินงานประกันคุณภาพ เกี่ยวกับความร่วมมือ ส่งเสริม และสนับสนุนการประกันคุณภาพของทีมผู้บริหาร / หัวหน้างาน พบว่า ได้มีการผลักดันให้เกิดผลเชิงนโยบายแต่ไม่ได้สนับสนุนให้เกิดผลเป็นรูปธรรม ผู้บริหารบางท่านไม่สนใจ ไม่ร่วมมือ ยังขาดประสบการณ์ และไม่ได้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ให้เต็มที่ ผู้บริหารจะต้องหางบประมาณมาเพิ่มเติมเพื่อพัฒนามิใช่พึ่งเฉพาะงบประมาณแผ่นดิน การประเมินการทำงานเพื่อให้ได้คุณภาพอย่างแท้จริง ควรประเมินที่คุณภาพงาน ไม่ใช่การประเมินที่ปริมาณงานเพียงอย่างเดียว 2). การให้ความสำคัญและเข้ามามีส่วนร่วม ของคณาจารย์ / หัวหน้างาน / เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า มีแต่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วม คณาจารย์ยังไม่เห็นความสำคัญเท่าที่ควร และมีส่วนร่วมน้อยมาก การทำงานไม่ได้เกิดจากความตั้งใจให้มี แต่เกิดจากการถูกสั่งการ และมักทำเฉพาะเวลาที่มีการตรวจประกัน ผู้วิจัยเห็นควรมีการผนวกระบบประกันคุณภาพเข้ากับการทำงานอย่างเป็นระบบและชัดเจน เพื่อความสะดวกและง่ายในการค้นข้อมูล ไม่ใช่ต้องเสียเวลารื้อค้นหรือเพิ่มภาระงาน

พระมหาสุทัศน์ ตีสรวาทิ และคณะ (2554) ได้ศึกษา แนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พระมหาสุทัศน์ใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้บริหาร กรรมการผู้ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและเจ้าหน้าที่งานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน 220 รูป/คน และ ผู้บริหารพร้อมทั้งบุคลากรงานประกันคุณภาพการศึกษา จากมหาวิทยาลัยที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา 5 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยบูรพา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และมหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ มหาวิทยาลัยแห่งละ 5 คน รวมทั้งสิ้น 25 คน ใช้เทคนิคการวิเคราะห์เนื้อหาเพื่อประมวลผลจากการสัมภาษณ์ จากนั้นประชุมระดมความคิดเห็นผู้ทรงคุณวุฒิและผู้บริหารงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย จำนวน 15 รูป/คน เพื่อวิเคราะห์และเสนอแนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ทั้ง 3 ด้าน คือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ ผลการวิจัยที่น่าสนใจ โดยสรุป 1). ด้านการควบคุมคุณภาพ ในส่วนของ (1).โครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา พบว่า งานประกันคุณภาพการศึกษาไม่อยู่ในโครงสร้างการบริหารงานของส่วนงาน ไม่มีบุคลากรในตำแหน่งที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง เจ้าหน้าที่ที่ทำงานประกันคุณภาพการศึกษามีการเปลี่ยนงานบ่อย งานไม่ต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ผู้ทำงานประกันคุณภาพการศึกษาไม่มีอำนาจ ทำให้การติดตามข้อมูลไม่มีประสิทธิภาพ แนวทางในการพัฒนาระบบ ด้านโครงสร้างการบริหารงานประกันคุณภาพการศึกษา ควรมีผู้บริหารที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพโดยเฉพาะ (2) บุคลากร พบว่า ผู้บริหารส่วนมากไม่ให้ความสำคัญต่องานประกันคุณภาพการศึกษา อาจารย์ขาดการมีส่วนร่วม ไม่รับรู้ ไม่ตระหนัก ไม่สนใจและไม่ให้ความร่วมมือในการให้ข้อมูล เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการไม่ให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพการศึกษา แนวทางในการพัฒนาระบบ ด้านบุคลากร ควรมีการกำหนดภาระงานให้ชัดเจน โดยเน้นการใช้บุคลากรที่มีอยู่และให้มีการพัฒนาศักยภาพอย่างต่อเนื่อง และเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในกิจกรรมด้านการประกันคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ (3) ระบบฐานข้อมูล พบว่า การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระบบ เก็บข้อมูลไม่ตรงกับเกณฑ์ประเมิน ข้อมูลไม่ถูกต้องและไม่ครบถ้วน แนวทางในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาด้านฐานข้อมูล ควรนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาใช้ให้มากขึ้น (4) เกณฑ์มาตรฐานและเกณฑ์การประเมิน พบว่า การทำงานและการบริหารยังไม่ตรงกับเกณฑ์ที่มีการประเมิน การตีความตัวบ่งชี้แต่ละเกณฑ์การประเมินของบุคลากรก็ไม่ตรงกัน เกณฑ์ไม่สอดคล้องกับธรรมชาติของส่วนงาน แนวทางในการพัฒนาระบบด้านเกณฑ์มาตรฐานและเกณฑ์การประเมิน ควรศึกษาวิเคราะห์และพัฒนาตัวบ่งชี้ที่สามารถสะท้อนพันธกิจและหลักสูตร ควรหาแนวทางขอปรับตัวบ่งชี้ สกอ. และ สมศ. แต่ไม่ควรเพิ่มตัวบ่งชี้ รวมทั้งศึกษาความเป็นไปได้ในการนำเกณฑ์คุณภาพระบบอื่น เช่น เกณฑ์คุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ เข้ามาใช้ในอนาคต เพื่อให้เกิดการบริหารคุณภาพทั่วทั้งองค์กรอย่างแท้จริง 2). ด้านการตรวจสอบคุณภาพ ในส่วนของ (1) การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงาน พบว่า ไม่สามารถส่งเอกสารได้ตามวันที่กำหนด เนื้อหายังไม่สมบูรณ์ หลักฐานไม่ครบถ้วน ไม่มีการกลั่นกรองงาน แนวทางในการพัฒนาระบบ ด้านการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ควรสร้างความมีส่วนร่วมทั่วทั้งองค์กร (2) การดำเนินงานตรวจสอบคุณภาพของส่วนงาน พบว่า ไม่มีการตรวจสอบผลการดำเนินงานเป็นระยะ เมื่อทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสร็จแล้ว ส่วนงานไม่จัดให้มีการตรวจสอบผลการดำเนินงาน พร้อมเอกสารหลักฐานก่อนการตรวจประเมินจริง แนวทางในการพัฒนา ควรให้มีการใช้ตัวตรวจระหว่างหน่วยงาน โดยไม่เน้นการตรวจหลักฐาน (3) การนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาไปพัฒนาการ

ดำเนินงาน พบว่า บางส่วนงานไม่ได้นำผลการประเมินไปจัดทำเป็นแผนพัฒนาคุณภาพ และส่วนงานที่ทำแผนพัฒนาคุณภาพแล้วก็ไม่นำไปสู่การปฏิบัติจริง แนวทางในการพัฒนา ทุกส่วนงานควรทำแผนพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมิน และนำไปบรรจุในแผนกลยุทธ์หรือแผนปฏิบัติการประจำปี และนำไปสู่การปฏิบัติ และ 3).ด้านการประเมินคุณภาพ พบว่ามีปัญหาการเขียนรายงานผลของคณะกรรมการไม่เป็นไปตามแบบฟอร์มที่กำหนด การส่งรายงานผลล่าช้า เขียนจุดอ่อน จุดแข็งและข้อควรปรับปรุงไม่สอดคล้องกับผลการประเมิน รายงานผลผิดพลาดไม่เป็นไปตามมติคณะกรรมการ แนวทางในการพัฒนา ควรจัดประชุมแบ่งงานและประชุมก่อนการรายงานผลการตรวจประเมินด้วยวาจา เพื่อให้การรายงานผลมีความสอดคล้องกัน

สรุปจากผลการศึกษาทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จากแหล่งต่างๆ ได้แก่ ผลการสำรวจจากบุคลากรมหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ เรื่องประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ในปีการศึกษา 2544-2550 และการศึกษาสภาพและปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพ และแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ ระดับคณะและหน่วยงาน มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปีการศึกษา 2554 การสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพการศึกษาคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปีการศึกษา 2554 และงานวิจัยเชิงคุณภาพ ศึกษาแนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ในปีการศึกษา 2554 ซึ่งพบว่ามีผลการศึกษาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน คือยังมีปัญหาในการดำเนินงานประกันคุณภาพ โดยสรุปได้ดังนี้

1). ปัญหาด้านนโยบายและตัวชี้วัดดัชนีและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ มีปัญหาจากการปรับเปลี่ยนนโยบายด้านการประกันคุณภาพ ปัญหาการปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดดัชนีและเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพภายใน ทั้งของสำนักงานพัฒนาระบบราชการ (กพร.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา องค์กรมหาชน (สมศ.) และ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ทำให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานต้องปรับแผน และนโยบายตามให้สอดคล้องกับการประเมินคุณภาพ นอกจากนี้ตัวชี้วัดดัชนีและเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพยังมีการเปลี่ยนแปลงทุกปีการศึกษา โดยไม่ได้แจ้งล่วงหน้าในเวลาที่เหมาะสม

2). ปัญหาด้านบุคลากร/ผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติ มีปัญหาจากการที่ผู้บริหารไม่ได้กำหนดกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ปัญหาคณาจารย์ยังไม่เห็นความสำคัญเท่าที่ควร และมีส่วนร่วมน้อย คิดว่าการประกันคุณภาพเป็นภาระงานใหม่นอกเหนือจากงานประจำ และเพิ่มภาระงาน ขาดความร่วมมือในการจัดเก็บและรายงานข้อมูล การทำงานที่ไม่ได้เกิดจากความตั้งใจให้มี แต่เกิดจากการถูกสั่งการ และมักทำเฉพาะเวลาที่มีการตรวจประกัน ปัญหาจากการขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มาตรฐานและตัวชี้วัด ขาดการชี้แจงประชาสัมพันธ์ และการสร้างความรู้ความเข้าใจไปยังกลุ่มเป้าหมายทุกกลุ่ม และไม่ทั่วทั้งองค์กร ปัญหาผู้ปฏิบัติงานขาดขวัญและกำลังใจ และมีบุคลากรด้านการประกันคุณภาพไม่เพียงพอ

3). ปัญหาด้านการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล ปัญหาที่พบ คือไม่ได้กำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บข้อมูล ไม่มีแบบฟอร์มหรือแนวทางในการจัดเก็บข้อมูล ระยะเวลา ขั้นตอน รายละเอียดไม่ชัดเจน ตัวชี้วัดออกช้าไม่สามารถวางระบบการจัดเก็บข้อมูลได้ทันเวลา การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระบบ และขาดการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการจัดเก็บข้อมูล

4). ปัญหาด้านระบบการตรวจประเมินคุณภาพ การตรวจประเมินยังไม่สามารถตรวจประเมินสภาพจริง ผู้ตรวจประเมินขาดประสบการณ์ ประสบการณ์และทักษะของผู้ตรวจประเมินมีความแตกต่างกัน

กัน มีส่วนได้ส่วนเสียกับหน่วยงานที่เข้าตรวจประเมิน และยังมีมุ่งเน้นระบบเอกสารอ้างอิง ขาดการวิเคราะห์ข้อมูลและยืนยันข้อมูลให้แน่ใจก่อนจะสรุปผลการประเมินคุณภาพ ให้ข้อเสนอแนะหรือแนะนำในสิ่งที่ทำยาก เกินความสามารถในการพัฒนาและปรับปรุง ส่งรายงานผลการตรวจประเมินล่าช้า

5). ปัญหาด้านระบบการกำกับติดตามและการนำเอาผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพ ขาดความรู้ความเข้าใจ ขั้นตอน แนวทางและวิธีการนำเอาผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นระบบ และไม่ได้ดำเนินการอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม

ผู้วิจัยจะนำผลจากการศึกษาทบทวนจากงานวิจัย และเอกสารข้อมูลต่างๆ ไปใช้ประโยชน์สำหรับเป็นแนวทางในการศึกษาและอ้างอิงในการศึกษาลำดับต่อไป

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการศึกษา

#### 3.1 เครื่องมือและวิธีการศึกษา

ในการดำเนินการวิจัยเรื่องการประเมินระบบกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ผู้วิจัยได้ใช้หลากหลายวิธีในการศึกษา โดยที่ได้ทำการวิเคราะห์ระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา จากการศึกษาจากเอกสาร และคู่มือต่างๆ ทำการศึกษาทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพ และประเมินผลระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษา โดยวิธีการประเมินผลแบบมีส่วนร่วมระหว่างผู้วิจัยกับผู้เกี่ยวข้องที่ทำงานด้านประกันคุณภาพ ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

3.1.1. การวิเคราะห์ระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ทำการวิเคราะห์ระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา จากการศึกษาจากเอกสาร และคู่มือต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร และของมหาวิทยาลัย ในช่วงปี 2552-2554 รวมทั้งเอกสารและคู่มืองานประกันคุณภาพการศึกษาบางส่วนที่เกี่ยวข้อง ในปี 2551 และ ปี 2555

3.1.2. การศึกษาทบทวนข้อมูลและประเมินผลระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพ ทำการศึกษาทบทวนข้อมูลและประเมินผลระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพ โดยวิธีการประเมินผลแบบมีส่วนร่วมระหว่างผู้วิจัยกับผู้เกี่ยวข้องที่ทำงานด้านประกันคุณภาพ

การประเมินผลแบบมีส่วนร่วม เป็นวิธีการประเมินที่มุ่งเน้นการให้ผู้ประเมินและผู้เกี่ยวข้องเกี่ยวกับโครงการได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประเมินทุกขั้นตอน เหมาะที่จะใช้เฉพาะกลุ่มคนจำนวนไม่มาก และกลุ่มคนได้ดังกล่าวจะเป็นผู้ใช้ข้อมูลจากการประเมินโครงการโดยตรง การประเมินแบบมีส่วนร่วมมีวิธีการและขั้นตอนดำเนินงาน โดยมีการประสานงาน ติดต่o สร้างความสัมพันธ์ นัดหมายกับกลุ่มผู้เกี่ยวข้อง ร่วมกันวิเคราะห์กำหนดประเด็นที่ต้องการจะทำการศึกษาประเมิน และแหล่งข้อมูลที่จะใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ร่วมวิเคราะห์สะท้อนกลับผลการประเมินเพื่อปรับปรุงการดำเนินโครงการ ซึ่งผู้ประเมินจำเป็นต้องมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอย่างหลากหลาย ทั้งในฐานะที่เป็นสมาชิกคนหนึ่งของทีมประเมินที่ต้องทำงานร่วมกันกับบุคคลหลาย ๆ ฝ่ายที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับโครงการโดยตรง โดยอ้อม และในฐานะที่เป็นบุคคลหลักในการประเมิน

ในการดำเนินการวิจัยส่วนที่เป็นการศึกษาทบทวนข้อมูลและประเมินผลระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพ ผู้วิจัยได้เลือกใช้วิธีการประเมินผลแบบมีส่วนร่วมระหว่างผู้วิจัยกับผู้เกี่ยวข้องที่ทำงานด้านประกันคุณภาพ โดยสร้างเครื่องมือและจัดกิจกรรมสนทนาให้ผู้ที่เคยปฏิบัติหน้าที่เป็นคณะทำงานและที่เกี่ยวข้องกับงานที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับงานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ได้ร่วมกันวิเคราะห์และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพ ซึ่งแบ่งพิจารณาเป็น 2 ขั้นตอน ดังนี้



### 3.1.2.1. ศึกษาทบทวนข้อมูลและประเมินผลระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพ

1.) การจัดสนทนากลุ่ม (Focus group) เป็นการสนทนาระหว่าง ผู้วิจัย และกลุ่มผู้ให้ข้อมูล โดยผู้ดำเนินการสนทนา (ผู้วิจัย) เป็นผู้จุดประเด็นการสนทนา เพื่อให้สมาชิกในกลุ่มหลายๆคนได้แสดงความคิดเห็น ซึ่งจะประหยัดเวลาและค่าใช้จ่าย และสามารถรายงานผลได้อย่างรวดเร็ว ข้อมูลที่ได้จะผ่านการถกเถียงโต้ตอบกันเองของกลุ่ม ทำให้มั่นใจในความถูกต้อง มีความน่าเชื่อถือ และมีความหลากหลายของข้อมูล

ผู้วิจัยใช้การจัดสนทนากลุ่มนี้กับกลุ่มผู้เกี่ยวข้องจากคณะกรรมการและผู้เกี่ยวข้องที่ทำงานด้านประกันคุณภาพ จำนวน 10-15 คน ประกอบไปด้วยผู้ที่เคยทำหน้าที่ประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพ ผู้รับผิดชอบหลักในการดูแลองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้ ผู้ทำหน้าที่เก็บข้อมูล ผู้ทำหน้าที่เขียนรายงานประเมินตนเอง (SAR) และผู้เกี่ยวข้องในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ในช่วงปี 2552-2554 เพื่อเป็นการศึกษาทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

การจัดสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 1 เป็นการศึกษาทบทวนข้อมูลเกี่ยวกับระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา จัดขึ้นในวันพฤหัสบดีที่ 31 มกราคม 2556 ณ ห้องประชุมสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีผู้เข้าร่วมรวมทั้งสิ้น 13 ราย เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ประกอบด้วยผู้ที่ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ตั้งแต่ปี 2552-2554 เป็นไปตามที่กำหนด ผู้เข้าร่วมในการสนทนากลุ่มที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้ร่วมกันให้ข้อมูลและข้อคิดเห็นในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับ 1).ระบบและกลไกการสนับสนุนจากสำนักงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ เกี่ยวกับหลักเกณฑ์ วิธีการ หรือขั้นตอน และอื่นๆ และ 2).ระบบและกลไกภายในสำนักฯ ได้แก่กระบวนการ การจัดเก็บข้อมูล ความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ กระบวนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR) กระบวนการนำผลการประเมินตนเองไปปรับปรุงแก้ไข ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอในบทต่อไป

2). การสัมภาษณ์แนวลึก (In-depth interview) เป็นการซักถามผู้ให้สัมภาษณ์เจาะลึก ล้วงคำตอบอย่างละเอียดโดยให้อธิบายและให้เหตุผลในหัวข้อเฉพาะที่ต้องการได้ ซึ่งจะสามารถสื่อสารได้โดยตรง

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แนวลึกนี้กับผู้เคยทำหน้าที่ประธาน/ เลขาฯคณะกรรมการที่ทำงานด้านประกันคุณภาพ และผู้รับผิดชอบหลักที่จัดเก็บข้อมูลแต่ละองค์ประกอบ เพื่อตรวจสอบข้อมูลในรายละเอียดเกี่ยวกับระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 5-8 คน ได้ข้อมูลจากการสัมภาษณ์นี้เป็นการเพิ่มเติมข้อมูลที่ได้จากการสนทนากลุ่ม(หัวข้อ 3.2.1)

### 3.1.2.2. ประเมินผลระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษา

1). การสนทนากลุ่ม (Focus group) จากคณะกรรมการและผู้เกี่ยวข้องที่ทำงานด้านประกันคุณภาพ จำนวน 10-15 คน

การจัดสนทนากลุ่ม ครั้งที่ 2 เป็นการประเมินความคิดเห็นจากคณะกรรมการและผู้เกี่ยวข้องที่ทำงานด้านประกันคุณภาพ จัดขึ้นในวันพุธที่ 27 กุมภาพันธ์ 2556 ณ ห้องประชุมสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต มีผู้เข้าร่วมรวมทั้งสิ้น 11 ราย เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา ประกอบด้วยผู้ที่ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ตั้งแต่ปี 2552-2554 เป็นไปตามที่กำหนด ผู้เข้าร่วมในการสนทนากลุ่มที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้ร่วมกันให้ข้อคิดเห็นที่เป็นการประเมินผลระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษา จากผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของสำนักฯ ที่ผ่านมา ในช่วง ปี 2552-2554 ในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับ มาตรฐานองค์ประกอบต่างๆ ตัวบ่งชี้ ความเหมาะสมของตัวบ่งชี้ หลักเกณฑ์ วิธีการ กระบวนการในการจัดเก็บข้อมูล กระบวนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR) รวมทั้งมุมมองในประเด็นปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ในการดำเนินงานทั้งวงจรของการจัดทำประกันคุณภาพของสำนักฯ ซึ่งผู้วิจัยจะได้นำเสนอต่อไป

2). การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง (Structured interview) เป็นการสัมภาษณ์ ที่มีการกำหนดประเด็นไว้ล่วงหน้า มีแนวทางการดำเนินการซักถามที่รัดกุมและชัดเจน มีชุดคำถามหลัก และแนวคำตอบ

ผู้วิจัยใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สำหรับกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- ผู้บริหารสำนักฯ ได้แก่ ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร และเลขานุการสำนักฯ รวมจำนวน 2 คน เกี่ยวกับผลการดำเนินตามระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ปัญหาและนโยบายและแนวทางในการพัฒนาการดำเนินงานในส่วนของระบบกลไกที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งแนวปฏิบัติที่ดีของสำนักฯ
- ผู้บริหาร/ผู้แทนคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (best practice) ซึ่งได้เลือกจำนวน 2 หน่วยงาน/คณะ ในมหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์ ปี 2552-2554 ที่ได้รับรางวัลจากมหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาข้อมูลระบบกลไกการประกันคุณภาพ เป็นตัวอย่างต้นแบบสำหรับการพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพในการสร้างแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักฯ

ผู้วิจัยได้เลือกใช้การสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สำหรับการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (best practice) จาก 2 หน่วยงาน ได้แก่ 1).คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมีผลงานได้รับรางวัลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ถึง 2 องค์ประกอบ ในองค์ประกอบที่ 1 ด้านปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ และองค์ประกอบที่ 4 ด้านการวิจัย ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2554 และ 2).สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ซึ่งมีผลงานเคยได้รับรางวัลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ในองค์ประกอบที่ 4 ด้านการวิจัย ในปีการศึกษา 2553 และได้รับรางวัลเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ดีเกี่ยวกับเรื่องภาวะผู้นำ ในองค์ประกอบที่ 7 ด้านการบริหารและการจัดการ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในปี 2554 ซึ่งมีผลการศึกษาในบทต่อไป

### 3.2. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยเรื่องการประเมินระบบกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ (Qualitative Data Analysis) สำหรับการศึกษาข้อมูลวิจัยโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) นำมาจัดกลุ่มและสรุปเรียบเรียงผลการวิเคราะห์ตามประเด็นที่ศึกษา ดังนี้

#### การวิเคราะห์ระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพ

- มาตรฐานองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้/เกณฑ์คะแนน
- กระบวนการการจัดเก็บข้อมูล
- กระบวนการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR)
- การรวบรวมหลักฐาน เอกสารหลักฐาน
- กระบวนการนำผลการประเมินตนเองไปปรับปรุงแก้ไข

#### การดำเนินงานประกันคุณภาพและระบบกลไกงานประกันคุณภาพและปัญหาอุปสรรค

- คณะกรรมการ/คณะทำงานประกันคุณภาพ
- องค์ประกอบและตัวชี้วัด
- การจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด
- การเขียนรายงาน (SAR)

#### การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)

- คุณสมบัติและเกณฑ์การคัดเลือกหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี
- การศึกษาระบบกลไกการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี(Best Practices)
- แนวทางพัฒนา Best Practices และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

รายงานการวิจัยในการศึกษาส่วนนี้ เป็นผลจากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพ ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร และของมหาวิทยาลัย จากการวิเคราะห์จากเอกสาร ข้อมูล ร่วมกับความคิดเห็นจากคณะกรรมการและผู้เกี่ยวข้องที่ทำงานด้านประกันคุณภาพ จากการจัดสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์ ตามขั้นตอนที่ศึกษา ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

#### 4.1. วิเคราะห์ระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพ

4.1.1. มาตรฐานองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้/เกณฑ์คะแนน มาตรฐานองค์ประกอบเป็นมิติของผลงาน ที่ สมศ. มองว่าหากมีสิ่งเหล่านี้แล้วหน่วยงานจะมีคุณภาพได้มาตรฐาน ซึ่งปกติจะแบ่งตัวบ่งชี้คุณภาพ ออกแบ่งเป็น 4 ประเภท ได้แก่ 1).ตัวบ่งชี้คุณภาพระดับมหาวิทยาลัย 2). ตัวบ่งชี้คุณภาพระดับคณะ/หน่วยงานจัดการเรียนการสอน 3). ตัวบ่งชี้คุณภาพระดับสถาบันวิจัย และ 4).ตัวบ่งชี้คุณภาพระดับสำนัก/สถาบันสนับสนุนวิชาการ แต่ละหน่วยงานจะถูกจัดกลุ่มอยู่ในประเภทใดประเภทหนึ่งตามภารกิจ และบทบาทของหน่วยงาน

สำหรับมาตรฐานองค์ประกอบ และรายละเอียดเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คะแนน การประเมินคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร สำนักฯเป็นหน่วยงานระดับคณะที่มีการจัดการเรียนการสอน จึงอยู่ในกลุ่มประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพระดับคณะ/หน่วยงานจัดการเรียนการสอน ซึ่งถูกกำหนดมาตรฐานองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คะแนน การประเมินคุณภาพ จาก สมศ. โดยผ่านทางหน่วยงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย สำนักบัณฑิตอาสาสมัครไม่มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานองค์ประกอบตั้งแต่เริ่มต้น แต่สามารถตั้งเป้าหมาย และเกณฑ์คะแนน ตามรายการและแนวทางปฏิบัติตามข้อกำหนดที่มหาวิทยาลัยให้มา และมีโอกาสเลือกหรือสร้างตัวบ่งชี้และเกณฑ์คะแนนต่างๆ ในตัวบ่งชี้ประเภทที่เป็นเอกลักษณ์และอัตลักษณ์ของหน่วยงาน ตามแนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด

มาตรฐานองค์ประกอบ ของกลุ่มตัวบ่งชี้คุณภาพระดับคณะ/หน่วยงานจัดการเรียนการสอน เมื่อแรกเริ่มทำการประกันคุณภาพ ได้มีการจัดมาตรฐานองค์ประกอบนี้ไว้ 7 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 ด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานที่ 2 ด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ มาตรฐานที่ 3 ด้านการบริการวิชาการ มาตรฐานที่ 4 ด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม มาตรฐานที่ 5 ด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร มาตรฐานที่ 6 ด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน และมาตรฐานที่ 7 ด้านการประกันคุณภาพ ภายหลังได้ปรับเปลี่ยนระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเพิ่มมาตรฐานองค์ประกอบเป็น 9 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานที่ 1 ด้านปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ มาตรฐานที่ 2 ด้านการเรียนการสอน มาตรฐานที่ 3 ด้านกิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา มาตรฐานที่ 4.ด้านการวิจัย มาตรฐานที่ 5 ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม มาตรฐานที่ 6 ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มาตรฐานที่ 7 ด้านการบริหารและการจัดการ มาตรฐานที่ 8 ด้านการเงินและงบประมาณ และ มาตรฐานที่ 9 ด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

จากการศึกษามาตรฐานองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา ในปี 2552 – 2554 แม้ว่าแต่ละปีมีจำนวนมาตรฐานองค์ประกอบที่ใช้ในการประเมิน 9 ด้าน แต่มีการเปลี่ยนชื่อในบางรายองค์ประกอบ อาทิเช่น ในองค์ประกอบที่ 2 ปี 2552 เดิมใช้ชื่อด้านการเรียนการสอน ปี 2553-2554 เปลี่ยนใช้ชื่อว่าด้านการผลิตบัณฑิต สำหรับในองค์ประกอบที่ 3 ในปี 2552 ชื่อด้านกิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษาปี 2553-2554 ใช้ชื่อว่าด้านกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา ส่วนในองค์ประกอบที่ 5 ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ปี 2554 ใช้ชื่อเป็นการบริการทางวิชาการแก่สังคม และในองค์ประกอบที่ 6 ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ในปี 2553-2554 ใช้ชื่อเป็นการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ถึงปี 2555 ก็ยังคงมาตรฐานองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาทั้ง 9 ด้านไว้ แต่เพิ่มองค์ประกอบที่ 97 องค์ประกอบอัตลักษณ์ (เป็นการดึงเอาตัวบ่งชี้เดิมที่มีอยู่แล้วแยกออกมาอยู่องค์ประกอบใหม่นี้ โดยดึงเอาตัวบ่งชี้ สมศ.16.1 ผลการบริหารสถาบันให้เกิดอัตลักษณ์ สมศ.16.2 ผลการพัฒนาบัณฑิตตามอัตลักษณ์ สมศ.17 ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลกระทบต่อเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน แยกออกมาจากองค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ (เทียบของปี 2554) และดึงเอาตัวบ่งชี้ สมศ.18.1 ผลการชี้้นำ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในประเด็นที่ 1 ภายในสถาบัน และ สมศ.18.2 ผลการชี้ นำ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในประเด็นที่ 2 ภายนอกสถาบัน แยกออกมาจากองค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม (เทียบของปี 2554) โดยมีรายละเอียดในตัวบ่งชี้คงเดิม ) รวมเป็น 10 ด้านมาตรฐานองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาในปี 2555

ผลการศึกษาเกณฑ์การให้คะแนน ตั้งแต่ก่อนหน้าเมื่อ ปี 2551 นั้น พบว่าเดิมมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้แต่ละตัวบ่งชี้ให้มีคะแนนเต็ม 5 คะแนน อันได้มาจากคะแนนประเมินอิงเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำของแต่ละตัวบ่งชี้ (คะแนนเต็ม 3 คะแนน) เป็นการประเมินว่าผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้ดังกล่าวเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ.หรือ สมศ. แล้วแต่ประเภทของตัวบ่งชี้ร่วมกับคะแนนประเมินอิงพัฒนาการคะแนนเต็ม 1 คะแนน พิจารณาเปรียบเทียบผลดำเนินงานของตัวบ่งชี้ปีปัจจุบันเทียบกับผลดำเนินงานของตัวบ่งชี้ในปีที่ผ่านมา หากเท่ากับหรือสูงกว่าผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมาจะถือว่ามีการพัฒนาการ การให้คะแนนนั้น ถ้ามีการพัฒนาการให้ 1 คะแนน ถ้าไม่มีพัฒนาการให้ 0 คะแนน ในกรณีที่ไม่มีผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมาเนื่องจากในปีที่ผ่านมา ยังไม่มีการกำหนดตัวบ่งชี้ดังกล่าว ให้ถือว่าได้คะแนนพัฒนาการในตัวบ่งชี้นั้น และรวมกับคะแนนประเมินประสิทธิภาพตามแผนของสถาบัน โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานเมื่อเทียบกับค่าเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนด ถ้าผลการประเมินพบว่า ตัวบ่งชี้นั้นๆ บรรลุผลตามเป้าหมายตามแผนของหน่วยงานให้ 1 คะแนน ถ้าไม่บรรลุผลตามเป้าหมายของแผนให้ 0 คะแนน การดำเนินงานประกันคุณภาพถึงปี 2552 ได้ปรับใช้เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน (ไม่มีคะแนนเทียบแผน และคะแนนเทียบพัฒนาการ) มาถึงปี 2553 และ ปี 2554 ปรับเกณฑ์คะแนนใหม่ใช้เกณฑ์คะแนนเต็ม 5 คะแนน พร้อมทั้งปรับเปลี่ยนวิธีการคิดคะแนนตัวบ่งชี้ชนิดของตัวบ่งชี้ที่เป็นกระบวนการ ซึ่งเดิมให้คะแนนตามข้อกระบวนการของผลงานที่ได้ระดับสะสมเพิ่มขึ้นเป็นลำดับแบบขั้นบันได แต่ในปี 2553 เป็นต้นมา ได้ปรับเปลี่ยนการคิดคะแนนใหม่ เป็นนับตามจำนวนข้อกระบวนการตามผลงานที่ได้ นำไปเทียบตามเกณฑ์

สำหรับผลการศึกษาดัชนีชี้วัดและเกณฑ์ตัวชี้วัดตามมาตรฐานองค์ประกอบ โดยภาพรวมพบว่า มีการลดจำนวนและปรับเปลี่ยนตัวบ่งชี้ จากข้อมูลตัวบ่งชี้คุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ปีการศึกษา 2552 มี 51 ตัวบ่งชี้ ปี 2553 ปรับลดเป็น 45 ตัวบ่งชี้ และปี 2554 ลดลงเหลือ 43 ตัวบ่งชี้ ดังรายละเอียด

- ปีการศึกษา 2552 ประกอบด้วยตัวบ่งชี้คุณภาพ 9 องค์ประกอบ รวมตัวบ่งชี้ที่สะท้อนอัตลักษณ์/สะท้อนคุณภาพของหน่วยงานสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร 3 ตัวบ่งชี้ รวมทั้งสิ้น 51 ตัวบ่งชี้
- ปีการศึกษา 2553 มีตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง 9 องค์ประกอบ รวม 42 ตัวบ่งชี้ จาก 47 ตัวบ่งชี้ระดับคณะ / หน่วยงานจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และตัวบ่งชี้ที่สะท้อนเอกลักษณ์/สะท้อนคุณภาพของหน่วยงาน 3 ตัวบ่งชี้ รวมทั้งสิ้น 45 ตัวบ่งชี้
- ปีการศึกษา 2554 มีตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง 9 องค์ประกอบ รวม 40 ตัวบ่งชี้ จาก 44 ตัวบ่งชี้ระดับคณะ/หน่วยงานจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย และมีตัวบ่งชี้ที่สะท้อนเอกลักษณ์/สะท้อนคุณภาพของหน่วยงาน 3 ตัวบ่งชี้ รวมทั้งสิ้น 43 ตัวบ่งชี้

ส่วนผลการศึกษาในรายตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานองค์ประกอบ พบว่า มีการเพิ่ม/ลดจำนวนตัวบ่งชี้ มีการปรับเปลี่ยนแปลงตัวชี้วัด มีการปรับเปลี่ยนรายละเอียดในตัวชี้วัด และเกณฑ์ค่อนข้างมาก ในปี 2553 ส่วนในปี 2554 ก็มีการปรับเพิ่มตัวบ่งชี้ใหม่ๆ และตัดตัวบ่งชี้บางรายการออก ดังมีรายละเอียด แยกตามมาตรฐานองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

- มาตรฐานที่ 1 ด้านปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ  
มีการปรับเพิ่มตัวบ่งชี้ จาก 2 ตัวบ่งชี้ของ สกอ. ในปี 2552 ที่วัดในเรื่องปรัชญา/แผน (ตัวบ่งชี้ที่ 1.1) และ การบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน (ตัวบ่งชี้ที่ 1.2) ซึ่งเป็นตัวชี้วัดประเภทกระบวนการ และประเภทผลผลิต ตามลำดับ เพิ่มเป็น 3 ตัวบ่งชี้ ในปี 2553 โดยได้มีการเพิ่มตัวบ่งชี้เกี่ยวกับเอกลักษณ์ของสถาบัน (สมศ. 17) และในปี 2554 ปรับตัวบ่งชี้เกี่ยวกับเอกลักษณ์ของสถาบัน (สมศ.17) โดยระบุเรื่องที่ต้องการสะท้อนเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน (เรื่องการพัฒนางานอาสาสมัคร) และได้ปรับเพิ่มเกณฑ์ประเมิน(จาก 5 ข้อ เป็น 6ข้อ) พร้อมทั้งมีการปรับเพิ่มตัวบ่งชี้เกี่ยวกับอัตลักษณ์ของสถาบัน(สมศ 16.1 ผลการบริหารสถาบันให้เกิดอัตลักษณ์ และ สมศ.16.2 ผลการพัฒนาบัณฑิตตามอัตลักษณ์ ) ในปี 2554 ทำให้มีตัวบ่งชี้คุณภาพเพิ่มขึ้น เป็น 4 ตัวบ่งชี้ ในปี 2554
- มาตรฐานที่ 2 ด้านการเรียนการสอน  
มีการปรับเพิ่มตัวบ่งชี้ จาก 18 ตัวบ่งชี้ ในปี 2552 ลดลงเป็น 15 ตัวบ่งชี้ในปี 2553 และ 13 ตัวบ่งชี้ ในปี 2554 โดยมีตัวบ่งชี้เกี่ยวกับกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร (สกอ.2.1) ที่มีการประเมินทุกปี โดยปรับเพิ่มเกณฑ์ (จาก 7 ระดับ เป็น 8 ข้อ) นอกจากนี้มีตัวบ่งชี้เกี่ยวกับคุณวุฒิของอาจารย์ประจำ (สกอ.2.2) และการดำรงตำแหน่งทางวิชาการ (สกอ.2.3) ที่มีการปรับเปลี่ยนชื่อ และรายละเอียด ตัวชี้วัดอื่นๆ ถูกตัดออกเกือบทั้งหมดในปี 2553 และมีตัวชี้วัดใหม่ๆ เกี่ยวกับคุณภาพและความสำเร็จนักศึกษาและบัณฑิต การพัฒนาอาจารย์และบุคลากร สายสนับสนุน ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อม รวมทั้งตัวบ่งชี้ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ที่สะท้อนเอกลักษณ์/คุณภาพของหน่วยงาน ( ส.บอ.1 ร้อยละของผู้เรียนที่มีประสบการณ์ด้านกิจกรรมการพัฒนาสังคม ส.บอ.2 ร้อยละ

ของกิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ตรงและ/หรือการศึกษาดูงานต่อจำนวนรายวิชา และ ส.บอ.3 มีระบบพี่เลี้ยงและ/หรือระบบอาจารย์ที่ปรึกษาในการศึกษาภาคสนาม) ที่ยังคงใช้ในการประเมิน ปี 2553 และ ปี 2554

- มาตรฐานที่ 3 ด้านกิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา

มีการปรับเพิ่มตัวบ่งชี้ 2 ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า (ตัวบ่งชี้ 3.1) และการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา (ตัวบ่งชี้ 3.2) เปลี่ยนเป็น 3 ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร (สกอ.3.1) ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา (สกอ.3.2) และตัวบ่งชี้เกี่ยวกับกิจกรรมจิตอาสา (มธ.6) ซึ่งในปี 2553 และปี 2554 ใช้ตัวบ่งชี้และรายละเอียดเหมือนกัน

- มาตรฐานที่ 4 ด้านการวิจัย

มีตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมิน 6 ตัวบ่งชี้เท่ากัน ในปี 2552 และปี 2553 แต่ต่างกัน ในรายละเอียด โดยที่ในปี 2552 เป็นตัวบ่งชี้เกี่ยวกับระบบและกลไกในการสนับสนุนการผลิตงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ (ตัวบ่งชี้.4.1) ระบบบริหารจัดการความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ (ตัวบ่งชี้.4.2) เงินสนับสนุนงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ (ตัวบ่งชี้.4.3) งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ ที่ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญาหรือนำไปใช้ประโยชน์ (ตัวบ่งชี้.4.4) บทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ในฐานข้อมูลระดับชาติ นานาชาติ (ตัวบ่งชี้.4.5 ของ สกอ.) และผลงานทางวิชาการที่ตีพิมพ์ เผยแพร่(ตัวบ่งชี้ 4.6) สำหรับปี 2553 ตัดเรื่องการจดทะเบียนทรัพย์สินทางปัญญา และการอ้างอิงบทความวิจัย(Citation) แต่เพิ่มตัวบ่งชี้เกี่ยวกับงานวิจัยที่นำไปใช้ประโยชน์ (สมศ. 6) และผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ (สมศ.7) และ ปรับชื่อเรียกตัวบ่งชี้เดิมๆ ส่วนปี 2554 ใช้ตัวบ่งชี้คล้ายกับของปี 2553 แต่เพิ่มตัวบ่งชี้เกี่ยวกับบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) (มธ.3) และระบุขอบเขตในฐานข้อมูล Scopus และ Web of Science (เดิมในปี 2552 เป็นตัวบ่งชี้ของ สกอ.) รวม 7 ตัวบ่งชี้ ในปี 2554

- มาตรฐานที่ 5 ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม

มีการเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้ จาก 5 ตัวบ่งชี้ เป็น 6 ตัวบ่งชี้ ในปี 2553 และปี 2554 โดยที่ มีตัวบ่งชี้เกี่ยวกับระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม (ตัวบ่งชี้. 5.1 ปี 2552 เกณฑ์ 7 ระดับ/สกอ.5.1 ปี 2553-2554 ปรับเกณฑ์เป็น 5 ข้อ) และตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนและการวิจัย (ตัวบ่งชี้ 5.5 ปี 2552/สมศ.8 ปี 2553 เกณฑ์เป็นข้อ 5 ข้อ/สมศ.8 ปี 2554 เปลี่ยนเกณฑ์เป็น ร้อยละ) ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพต่อเนื่อง ปี 2552-2554 ส่วนตัวบ่งชี้อื่นๆ มีการปรับเปลี่ยน มีการนำตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก(สมศ.9) ผลการชั้นนำ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคม (สมศ.18) และการบริการวิชาการที่ไม่เก็บค่าธรรมเนียม(มธ.10) มาใช้ประเมินในปี 2553 ส่วนปี 2554 ตัดตัวชี้วัด มธ.10 แต่แยก สมศ.18 เป็น สมศ.18.1(ผลการชั้นนำป้องกัน

หรือแก้ปัญหของสังคมในประเด็นที่ 1 ภายในสถาบัน) และ สมศ.18.2 (ผลการ  
ชี้ นำ ป้องกัน หรือแก้ปัญหของสังคมในประเด็นที่ 2 ภายนอกสถาบัน)

- มาตรฐานที่ 6 ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

ปี 2552 มีตัวบ่งชี้จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ เกี่ยวกับระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและ  
วัฒนธรรม เป็นตัวบ่งชี้ของ สกอ. ใช้เกณฑ์วัด 6 ระดับ ส่วนปี 2553-2554 มี 3  
ตัวบ่งชี้ โดยเพิ่มตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม  
(สมศ.10) และการพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม(สมศ.11) ใช้  
เกณฑ์วัดเป็นข้อ 5 ข้อ

- มาตรฐานที่ 7 ด้านการบริหารและการจัดการ

มีตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมิน 11 ตัวบ่งชี้ ในปี 2552 ประกอบด้วยตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการ  
ใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการ ภาวะผู้นำของผู้บริหาร การพัฒนา  
สถาบันสู่องค์กรเรียนรู้ ระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคล ระบบ  
ฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย ความสำเร็จของการเปิด  
โอกาสให้บุคคลภายนอกเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนา ได้รับรางวัลผลงานทาง  
วิชาการหรือวิชาชีพ การนำระบบบริหารความเสี่ยงมาใช้ การถ่ายทอดตัวบ่งชี้  
และเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล และการเข้าร่วมประชุม วิชาการ  
และ/หรือนำเสนอผลงานวิชาการ ปี 2553 มี 6 ตัวบ่งชี้ โดยยังคงตัวบ่งชี้เกี่ยวกับ  
ภาวะผู้นำของผู้บริหาร (สกอ.7.1) และระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4) แต่  
เปลี่ยนเกณฑ์คะแนน นอกจากนั้นมีการเพิ่มตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการพัฒนาสถาบันสู่  
สถาบันเรียนรู้ (สกอ.7.2) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ (สกอ.  
7.3) การปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ของสภาสถาบัน (สมศ.12) และการปฏิบัติ  
ตามบทบาทหน้าที่ของผู้บริหารสถาบัน(สมศ.13) ส่วนปี 2554 ตัดตัวบ่งชี้ สมศ.  
13 คงเหลือ 5 ตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษา

- มาตรฐานที่ 8 ด้านการเงินและงบประมาณ

มีตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ในปี 2552 ประกอบด้วยตัวบ่งชี้เกี่ยวกับระบบและ  
กลไกในการจัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงินและงบประมาณ  
(ตัวบ่งชี้ 8.1 เกณฑ์วัดของ สกอ.7 ระดับ) ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับการใช้ทรัพยากร(ตัว  
บ่งชี้ 8.2 ของ สกอ.เกณฑ์ 5 ระดับ) และตัวบ่งชี้เกี่ยวกับงบประมาณสำหรับการ  
พัฒนาคณาจารย์(ตัวบ่งชี้ 8.3 ของ สมศ.) ปี 2553-2554 ปรับลดเหลือ 1 ตัวบ่งชี้ มี  
เฉพาะตัวบ่งชี้เกี่ยวกับระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ.8.1เกณฑ์วัด  
ของ สกอ. 7 ข้อ)

- มาตรฐานที่ 9 ด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

มีตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ในปี 2552 ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับระบบและ  
กลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร  
การศึกษา (ตัวชี้วัด 9.1 ของ สกอ. เกณฑ์วัด 7 ระดับ) ตัวบ่งชี้เกี่ยวกับระบบและ  
กลไกการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา(ตัวบ่งชี้ 9.2  
ของ สกอ เกณฑ์วัด 7ระดับ) และตัวบ่งชี้เกี่ยวกับความสำเร็จของการประกัน  
คุณภาพการศึกษาภายใน (ตัวบ่งชี้ 9.3 ของ สกอ. เกณฑ์วัด 5 ระดับ) ส่วนในปี



2553-2554 ปรับลดลงเหลือ 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้เดิมเกี่ยวกับระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1 เกณฑ์วัด 9 ข้อ) และตัวบ่งชี้ใหม่ เกี่ยวกับผลประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้นสังกัด (สมศ.15 ใช้ คะแนนประเมินการประกันคุณภาพภายในโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ภายใน ใช้เฉพาะตัวบ่งชี้ของ สกอ. คะแนนเต็ม 5 คะแนน) ทั้งหมดดังได้แสดง รายละเอียดเปรียบเทียบในตาราง

**ตารางที่ 1**  
**เปรียบเทียบมาตรฐานองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ ชนิดของตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมิน**  
**และขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ จำแนกรายปี 2552-2554**

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
องค์ประกอบที่ 1	<p>ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ</p> <p>ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>1.1.มีการกำหนดปรัชญาหรือ ปณิธาน ตลอดจนมีกระบวนการ พัฒนากลยุทธ์ แผนดำเนินงาน และมีการกำหนดตัวบ่งชี้เพื่อวัด ความสำเร็จของการดำเนินงาน ตามแผนให้ครบทุกภารกิจ</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.)</p> <p>หน่วยวัด : ระดับ(7 ระดับ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ</p> <p>ปีงบประมาณเดียวกับปีการศึกษา ที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>1.2.ร้อยละของการบรรลุเป้า หมายตามตัวบ่งชี้ของการ ปฏิบัติงานที่กำหนด</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้ สกอ.)</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ</p> <p>ปีงบประมาณเดียวกับ</p>	<p>ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ</p> <p>ตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>สกอ.1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ</p> <p>หน่วยวัด : ข้อ (8 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ</p> <p>ปีงบประมาณเดียวกับปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ</p> <p>ตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>สกอ. 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ</p> <p>หน่วยวัด : ข้อ (8 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ</p> <p>ปีงบประมาณเดียวกับปีการศึกษาที่ จัดเก็บข้อมูล</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล	<p>สมศ.16 : ผลการพัฒนาให้บรรลุตามปรัชญา ปณิธาน พันธกิจและวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งสถาบัน            ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต            หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)            ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ.17 : ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลสะท้อนเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน            ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต            หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)            ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>สมศ.16 : ผลการพัฒนาตามอัตลักษณ์ของสถาบัน            16.1 : ผลการบริหารสถาบันให้เกิดอัตลักษณ์            ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต            หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)            ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ.16 : ผลการพัฒนาตามอัตลักษณ์ของสถาบัน            16.2 : ผลการพัฒนามันจิตตามอัตลักษณ์            ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต            หน่วยวัด : ค่าเฉลี่ย            ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ คะแนนที่ได้จากการประเมินมันจิตที่มีคุณลักษณะตามอัตลักษณ์ ที่สำรวจในปีการศึกษา 2554</p> <p>สมศ.17 : ผลการพัฒนาตามจุดเน้นและจุดเด่นที่ส่งผลสะท้อนเป็นเอกลักษณ์ของสถาบัน “เรื่องการพัฒนางานอาสาสมัคร”            ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต            หน่วยวัด : ข้อ (6 ข้อ)            ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>
องค์ประกอบที่ 2	<p>การเรียนการสอน            ตัวบ่งชี้ จำนวน 15 ตัวบ่งชี้ จาก 21 ตัวบ่งชี้ของ สมศ./ สกอ./ มธ. และเพิ่มตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน(ส.บอ.) 3 ตัวบ่งชี้ รวมทั้งหมด 18 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>2.1.มีระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร            ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.)</p>	<p>การผลิตบัณฑิต            ตัวบ่งชี้ จำนวน 15 ตัวบ่งชี้ (12 ตัวบ่งชี้ จาก 17 ตัวบ่งชี้ของหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน และตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน 3 ตัวบ่งชี้) ประกอบด้วย</p> <p>สกอ. 2.1 : ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร            ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ            หน่วยวัด : ข้อ (8 ข้อ)</p>	<p>การผลิตบัณฑิต            ตัวบ่งชี้ จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ (10 ตัวบ่งชี้ จาก 13 ตัวบ่งชี้ของคณะ/หน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน และ ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน 3 ตัวบ่งชี้) ประกอบด้วย</p> <p>สกอ. 2.1 : ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร            ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ            หน่วยวัด : ข้อ (8 ข้อ)</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>หน่วยวัด : ระดับ (7 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>2.2. มีกระบวนการเรียนรู้ที่เน้น ผู้เรียนเป็นสำคัญ ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ (7 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>2.3. มีโครงการหรือกิจกรรมที่ สนับสนุนการพัฒนาหลักสูตร และการเรียนการสอนซึ่งบุคคล องค์กร และชุมชนภายนอกมี ส่วนร่วม ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ (5 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>2.4. จำนวนนักศึกษาเต็มเวลา เทียบเท่ากับจำนวนอาจารย์ ประจำ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : อัตราส่วน ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>2.5. สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่มี วุฒิปริญญาตรี ปริญญาโท ปริญญาเอกหรือเทียบเท่ากับ อาจารย์ประจำ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 2.2 : อาจารย์ประจำที่มี คุณวุฒิปริญญาเอก ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 2.2 : อาจารย์ประจำที่มี คุณวุฒิปริญญาเอก ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>2.6.สัดส่วนของอาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งอาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>2.7.มีกระบวนการส่งเสริมการปฏิบัติตามจรรยาบรรณวิชาชีพของคณาจารย์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ (5 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>2.8.มีระบบและกลไกสนับสนุนให้อาจารย์ประจำทำการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอน ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>2.12.ร้อยละของนักศึกษาปัจจุบันและศิษย์เก่าที่สำเร็จการศึกษาในรอบ 5 ปีที่ผ่านมา ที่ได้รับการประกาศเกียรติคุณยกย่องในด้านวิชาการ วิชาชีพ คุณธรรม จริยธรรม กีฬา สุขภาพ ศิลปะและวัฒนธรรมและด้านสิ่งแวดล้อมในระดับชาติหรือนานาชาติ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : รอบ 5</p>	<p>สกอ. 2.3 : อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้าหน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>สกอ. 2.3 : อาจารย์ประจำที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้าหน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>ปีที่ผ่านมาในปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>2.13. ร้อยละของอาจารย์ประจำหลักสูตรบัณฑิตศึกษาซึ่งมีคุณสมบัติเป็นที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่ทำหน้าที่อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>2.14. ระดับความพึงพอใจของนักศึกษาต่อคุณภาพการสอนของอาจารย์และสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า (ตัวบ่งชี้ สมศ.) หน่วยวัด : ค่าเฉลี่ย (5 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>สกอ. 2.4 : ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 2.5 : ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า หน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 2.6 : ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน</p>	<p>สกอ. 2.4 : ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 2.5 : ห้องสมุด อุปกรณ์การศึกษา และสภาพแวดล้อมการเรียนรู้ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า หน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 2.6 : ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>2.15. ร้อยละของบทความจากวิทยานิพนธ์ปริญญาโทที่ตีพิมพ์เผยแพร่ต่อจำนวนวิทยานิพนธ์ปริญญาโททั้งหมด</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้ สมศ.)</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ :</p>	<p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการหน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 2.8 : ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับนักศึกษา</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต</p> <p>หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ. 2 : คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต</p> <p>หน่วยวัด : ค่าเฉลี่ย ของคะแนนประเมินบัณฑิต (คะแนนเต็ม 5)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ. 3 : ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีปฏิทินที่ตรงกับปีการศึกษา</p>	<p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการหน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 2.7 : ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนตามคุณลักษณะของบัณฑิตชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการหน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 2.8 : ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างคุณธรรมจริยธรรมที่จัดให้กับนักศึกษา</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต</p> <p>หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ. 2 : คุณภาพของบัณฑิตปริญญาตรี โทและเอก ตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต</p> <p>หน่วยวัด : ค่าเฉลี่ย ของคะแนนประเมินบัณฑิต (คะแนนเต็ม 5)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ. 3 : ผลงานของผู้สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทที่ได้รับ การตีพิมพ์หรือเผยแพร่ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีปฏิทินที่ตรงกับปีการศึกษา</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>บทความที่ได้รับการตีพิมพ์ เผยแพร่ภายในปีการศึกษา เดียวกัน</p> <p>2.19. ร้อยละของผู้สำเร็จ การศึกษาตามระยะเวลาที่ หลักสูตรกำหนด(ระดับ บัณฑิตศึกษา) ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้เฉพาะ มธ.) หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>2.20. จำนวนชั่วโมงสอนของ อาจารย์ต่อคนต่อปี ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้เฉพาะ มธ.) หน่วยวัด : อัตราส่วน ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>2.21. ร้อยละของวิชาที่ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียน การสอน ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้เฉพาะ มธ.) หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>สมศ.14 : การพัฒนาคณาจารย์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ค่าเฉลี่ย (คะแนน เต็ม 5 ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>มธ. 3 : ร้อยละของวิชาที่ใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศในการ เรียนการสอน ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>มธ. 4 : ร้อยละของอาจารย์ที่มี ภาระงานสอนเป็นไปตาม เกณฑ์ภาระงานสอนที่ มหาวิทยาลัยกำหนด (4 วิชา ต่อปีหรือเทียบเท่า)</p>	<p>สมศ.14 : การพัฒนาคณาจารย์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ค่าเฉลี่ย (คะแนนเต็ม 5 ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>2.22. ร้อยละของผู้เรียนที่มีประสบการณ์ด้านกิจกรรมการพัฒนาสังคม</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า (ตัวบ่งชี้ของ ส.บอ.)</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>2.23. ร้อยละของกิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ตรงและ/หรือการศึกษาดูงาน ต่อจำนวนรายวิชา</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ของ ส.บอ.)</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>2.24. มีระบบพี่เลี้ยงและ/หรือระบบอาจารย์ที่ปรึกษาในการศึกษาภาคสนาม</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ของ ส.บอ.)</p> <p>หน่วยวัด : ระดับ (3 ระดับ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>ส.บอ.1 : ร้อยละของผู้เรียนที่มีประสบการณ์ด้านกิจกรรมการพัฒนาสังคม</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>ส.บอ.2 : ร้อยละของกิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ตรงและ/หรือการศึกษาดูงาน ต่อจำนวนรายวิชา</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>ส.บอ.3 : มีระบบพี่เลี้ยงและ/หรือระบบอาจารย์ที่ปรึกษาในการศึกษาภาคสนาม</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ</p> <p>หน่วยวัด : ระดับ (5 ระดับ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>ส.บอ.1 : ร้อยละของผู้เรียนที่มีประสบการณ์ด้านกิจกรรมการพัฒนาสังคม</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>ส.บอ.2 : ร้อยละของกิจกรรมเสริมสร้างประสบการณ์ตรงและ/หรือการศึกษาดูงานต่อจำนวนรายวิชา</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>ส.บอ.3 : มีระบบพี่เลี้ยงและ/หรือระบบอาจารย์ที่ปรึกษาในการศึกษาภาคสนาม</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ</p> <p>หน่วยวัด : ระดับ (5 ระดับ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>
<p>องค์ประกอบที่ 3</p>	<p>กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา</p> <p>ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>3.1 : มีการจัดบริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.)</p> <p>หน่วยวัด : ระดับ (8 ระดับ)</p>	<p>กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา</p> <p>ตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>สกอ. 3.1 : ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ</p> <p>หน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ)</p>	<p>กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา</p> <p>ตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>สกอ. 3.1 : ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้านข้อมูลข่าวสาร</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ</p> <p>หน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ)</p>



องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>3.2 : มีการส่งเสริมกิจกรรม นักศึกษาที่ครบถ้วนและ สอดคล้องกับคุณลักษณะของ บัณฑิตที่พึงประสงค์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ (4 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 3.2 : ระบบและกลไกการ ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (6 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>มธ. 6 : ร้อยละของกิจกรรม จิตอาสาต่อจำนวนกิจกรรม นักศึกษาทั้งหมด ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 3.2 : ระบบและกลไกการ ส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (6 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>มธ. 1 : ร้อยละของกิจกรรม จิตอาสาต่อจำนวนกิจกรรม นักศึกษาทั้งหมด ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>
<p>องค์ประกอบที่ 4</p>	<p>การวิจัย ตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>4.1 : มีการพัฒนาระบบและ กลไกในการสนับสนุนการผลิต งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ข้อ (6 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบปี ปฏิทินเดียวกับปีการศึกษาที่ จัดเก็บข้อมูล (มกราคม-ธันวาคม)</p> <p>4.2 : มีระบบบริหารจัดการ ความรู้จากงานวิจัยและงาน สร้างสรรค์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบปี</p>	<p>การวิจัย ตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>สกอ. 4.1 : ระบบและกลไก การพัฒนางานวิจัยหรืองาน สร้างสรรค์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 4.2 : ระบบและกลไก การจัดการความรู้จากงานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (6 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>การวิจัย ตัวบ่งชี้ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>สกอ. 4.1 : ระบบและกลไกการ พัฒนางานวิจัยหรืองาน สร้างสรรค์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 4.2 : ระบบและกลไกการ จัดการความรู้จากงานวิจัยหรือ งานสร้างสรรค์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (6 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ รอบปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>ปฏิทินเดียวกับปีการศึกษาที่ จัดเก็บข้อมูล (มกราคม-ธันวาคม)</p> <p>4.3 : เงินสนับสนุนงานวิจัยและ งานสร้างสรรค์จากภายในและ ภายนอกสถาบันต่อจำนวน อาจารย์ประจำ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : อัตราส่วน (บาทต่อคน) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบปี ปฏิทินเดียวกับปีการศึกษาที่ จัดเก็บข้อมูล (มกราคม-ธันวาคม)</p> <p>4.4 : ร้อยละของงานวิจัย และ งานสร้างสรรค์ที่ตีพิมพ์ เผยแพร่ ได้รับการจดทะเบียนทรัพย์สินทาง ปัญญาหรืออนุสิทธิบัตร หรือ นำไปใช้ประโยชน์ทั้งในระดับชาติ และระดับนานาชาติต่อจำนวน อาจารย์ประจำ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบปี ปฏิทินเดียวกับปีการศึกษาที่ จัดเก็บข้อมูล (มกราคม-ธันวาคม)</p>	<p>สกอ. 4.3 : เงินสนับสนุน งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ต่อ จำนวนอาจารย์ประจำและ นักวิจัยประจำ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า หน่วยวัด : อัตราส่วน (บาทต่อ คน) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบ ปีงบประมาณเดียวกับปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ. 5 : งานวิจัยหรืองาน สร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์ หรือเผยแพร่ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: ปี ปฏิทินที่ตรงกับปีการศึกษาที่ ประเมิน</p> <p>สมศ. 6 : งานวิจัยหรืองาน สร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ร้อยละ</p>	<p>สกอ. 4.3 : เงินสนับสนุนงานวิจัย และงานสร้างสรรค์ต่อจำนวน อาจารย์ประจำและ นักวิจัย ประจำ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า หน่วยวัด : อัตราส่วน (บาทต่อคน) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบ ปีงบประมาณเดียวกับปีการศึกษาที่ จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ. 5 : งานวิจัยหรืองาน สร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือ เผยแพร่ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: ปีปฏิทินที่ตรงกับปีการศึกษาที่ ประเมิน</p> <p>สมศ. 6 : งานวิจัยหรืองาน สร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ร้อยละ</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>4.5 : ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ใน refereed journal หรือในฐานข้อมูลระดับชาติหรือระดับนานาชาติต่ออาจารย์ประจำชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบปีปฏิทินเดียวกับปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล (มกราคม-ธันวาคม)</p> <p>4.6 : ผลงานทางวิชาการที่ตีพิมพ์เผยแพร่ต่ออาจารย์ประจำทุกระดับ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้เฉพาะ มธ.) หน่วยวัด : สัดส่วน ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบปีปฏิทินเดียวกับปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล (มกราคม-ธันวาคม)</p>	<p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบปีปฏิทินเดียวกับปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ. 7 : ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบปีปฏิทินเดียวกับปีการศึกษาที่เก็บข้อมูล</p>	<p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบปีปฏิทินเดียวกับปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ. 7 : ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ:รอบปีปฏิทินเดียวกับปีการศึกษาที่เก็บข้อมูล</p> <p>มธ.3 : ร้อยละของบทความวิจัยที่ได้รับการอ้างอิง (Citation) ในฐานข้อมูล Scopus และ Web of Science ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบปีปฏิทินเดียวกับปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>
องค์ประกอบที่ 5	<p>การบริการวิชาการแก่สังคม ตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>5.1 : มีระบบและกลไกในการบริการวิชาการแก่สังคมตามเป้าหมายของสถาบัน</p>	<p>การบริการวิชาการแก่สังคม ตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>สกอ. 5.1 : ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ</p>	<p>การบริการทางวิชาการแก่สังคม ตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>สกอ. 5.1 : ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.)</p> <p>หน่วยวัด : ระดับ (7 ระดับ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>5.2 : ร้อยละของอาจารย์ประจำที่มีส่วนร่วมในการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม เป็นที่ปรึกษาเป็นกรรมการ วิทยานิพนธ์ภายนอก มหาวิทยาลัย เป็นกรรมการ วิชาการและกรรมการวิชาชีพในระดับชาติ หรือระดับนานาชาติต่อ อาจารย์ประจำ</p> <p>ชนิดตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า (ตัวบ่งชี้ สกอ.)</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>5.3 : ร้อยละของกิจกรรมหรือ โครงการบริการวิชาการและ วิชาชีพที่ตอบสนองความต้องการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งของสังคม ชุมชน ประเทศชาติ และ นานาชาติต่อ อาจารย์ประจำ</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้ สกอ.)</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>5.4 : ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้ สกอ.)</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 5.2 : กระบวนการ บริการทางวิชาการให้เกิด ประโยชน์ต่อสังคม</p> <p>ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ</p> <p>หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 5.2 : กระบวนการบริการ ทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อ สังคม</p> <p>ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ</p> <p>หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>5.5 : มีการนำความรู้และประสบการณ์จากการบริการวิชาการและวิชาชีพมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอน และการวิจัย</p> <p>ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สมศ.)</p> <p>หน่วยวัด : ระดับ (5 ระดับ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>สมศ. 8 : การนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนหรือการวิจัย</p> <p>ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต</p> <p>หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ. 9 : ผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก</p> <p>ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต</p> <p>หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ. 18: ผลการชี้ นำ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในด้านต่างๆ</p> <p>ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต</p> <p>หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>สมศ. 8 : การนำความรู้และประสบการณ์จากการให้บริการวิชาการมาใช้ในการพัฒนาการเรียนการสอนหรือการวิจัย</p> <p>ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต</p> <p>หน่วยวัด : ร้อยละ</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ. 9 : ผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือองค์กรภายนอก</p> <p>ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต</p> <p>หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ.18 : ผลการชี้ นำ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในด้านต่างๆ</p> <p>18.1 : ผลการชี้ นำ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในประเด็นที่ 1 ภายในสถาบัน</p> <p>ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต</p> <p>หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ.18 : ผลการชี้ นำ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในด้านต่างๆ</p> <p>18.2 : ผลการชี้ นำ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาของสังคมในประเด็นที่ 2 ภายนอกสถาบัน</p> <p>ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต</p> <p>หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ)</p> <p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
		มธ. 10 : ร้อยละของโครงการ บริการวิชาการที่ไม่เก็บ ค่าธรรมเนียมต่อโครงการ บริการวิชาการทั้งหมด ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล	
องค์ประกอบที่ 6	การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย  6.1 : มีระบบและกลไกในการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ (6 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล	การทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรม ตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย  สกอ. 6.1 : ระบบและกลไกการ ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (6 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล  สมศ. 10 : การส่งเสริมและ สนับสนุนด้านศิลปะและ วัฒนธรรม ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล  สมศ. 11 : การพัฒนา สุนทรียภาพในมิติทางศิลปะ และวัฒนธรรม ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล	การทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรม ตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย  สกอ. 6.1 : ระบบและกลไกการ ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (6 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล  สมศ. 10 : การส่งเสริมและ สนับสนุนด้านศิลปะและ วัฒนธรรม ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล  สมศ. 11 : การพัฒนา สุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและ วัฒนธรรม ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล
องค์ประกอบที่ 7	การบริหารและการจัดการ ตัวบ่งชี้ จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย	การบริหารและการจัดการ ตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย	การบริหารและการจัดการ ตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>7.1 : สถาสถาบันใช้หลักธรรมาภิบาลในการบริหารจัดการและสามารถผลักดันสถาบันให้แข่งขันได้ในระดับสากล ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>7.2 : ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ (4 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>7.3 : มีการพัฒนาสถาบันสู่องค์การเรียนรู้ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ (5 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>7.4 : มีระบบและกลไกในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ(6 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>7.5 : ศักยภาพของระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหาร การเรียนการสอน และการวิจัย ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า</p>	<p>สกอ. 7.1 : ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 7.2 : การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 7.3 : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ</p>	<p>สกอ. 7.1 : ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 7.2 : การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 7.3 : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>(ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ(6 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>7.6 : ระดับความสำเร็จของการ เปิดโอกาสให้บุคคลภายนอกเข้า มามีส่วนร่วมในการพัฒนา สถาบันอุดมศึกษา ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ(5 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>7.7 : ร้อยละของอาจารย์ ประจำที่ได้รับรางวัลผลงาน ทางวิชาการ หรือวิชาชีพ ในระดับชาติหรือ นานาชาติ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>7.8: มีการนำระบบบริหาร ความเสี่ยงมาใช้ในกระบวนการ บริหารการศึกษา ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ(5 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>7.9 : ระดับความสำเร็จของ การถ่ายทอดตัวบ่งชี้และ เป้าหมายของระดับองค์กร สู่ระดับบุคคล ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้ สกอ.)</p>	<p>หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 7.4 : ระบบบริหารความ เสี่ยง ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (6 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>หน่วยวัด : ข้อ (5 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สกอ. 7.4 : ระบบบริหารความ เสี่ยง ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (6 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>



องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>หน่วยวัด : ระดับ(8 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>7.10 : ร้อยละของอาจารย์ ประจำที่เข้าร่วมประชุมวิชาการ และ/หรือนำเสนอผลงาน วิชาการทั้งในประเทศและ ต่างประเทศ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้ สมศ.) หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>7.11: ร้อยละของบุคลากร ประจำสายสนับสนุน ที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะในวิชาชีพทั้งใน ประเทศและต่างประเทศ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้ สมศ.) หน่วยวัด : ร้อยละ ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>	<p>สมศ. 12 : การปฏิบัติตาม บทบาทหน้าที่ของสภา สถาบัน ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ค่าเฉลี่ย (ค่าคะแนนผลการประเมินผล การดำเนินงานของ คณะกรรมการประจำสำนัก คะแนนเต็ม 5) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ. 13 : การปฏิบัติตาม บทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร</p>	<p>สมศ. 13 : การปฏิบัติตาม บทบาทหน้าที่ของผู้บริหาร</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
		สถาบัน ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ค่าเฉลี่ย ค่าคะแนน การประเมินผลผู้บริหารโดย คณะกรรมการที่สภาสถาบัน แต่งตั้ง (คะแนนเต็ม 5) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล	สถาบัน ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ค่าเฉลี่ย ค่าคะแนน การประเมินผลผู้บริหารโดย คณะกรรมการที่สภาสถาบัน แต่งตั้ง (คะแนนเต็ม 5) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล
องค์ประกอบที่ 8	การเงินและงบประมาณ ตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย  8.1 : มีระบบและกลไกในการ จัดสรร การวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย การตรวจสอบการเงิน และ งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ(7 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบ ปีงบประมาณเดียวกับปีการศึกษา ที่จัดเก็บข้อมูล  8.2 : มีการใช้ทรัพยากร ภายในและภายนอกสถาบัน ร่วมกัน ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ(5 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบ ปีงบประมาณเดียวกับปีการศึกษา ที่จัดเก็บข้อมูล  8.3 : งบประมาณสำหรับการ พัฒนาคณาจารย์ทั้งในประเทศ และต่างประเทศต่ออาจารย์ ประจำ ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า (ตัวบ่งชี้ สมศ.)	การเงินและงบประมาณ ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย  สกอ. 8.1 : ระบบและกลไก การเงินและงบประมาณ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบ ปีงบประมาณเดียวกับปี การศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล	การเงินและงบประมาณ ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ประกอบ  สกอ. 8.1 : ระบบและกลไก การเงินและงบประมาณ ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (7 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบ ปีงบประมาณเดียวกับปีการศึกษาที่ จัดเก็บข้อมูล

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	หน่วยวัด : อัตราส่วน(บาทต่อคน) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ: รอบปีงบประมาณเดียวกับปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล		
องค์ประกอบที่ 9	<p>ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>9.1 : มีระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายในที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ(7 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>9.2 : มีระบบและกลไกการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่นักศึกษา ชนิดของตัวบ่งชี้: กระบวนการ (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด : ระดับ(7 ระดับ)</p>	<p>ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>สกอ. 9.1 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (9 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ. 15 : ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้นสังกัด ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ค่าเฉลี่ย คะแนนประเมินการประกันคุณภาพภายในโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน (เฉพาะตัวบ่งชี้ของ สกอ. คะแนนเต็ม 5 ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษา (เฉพาะตัวบ่งชี้ของ สกอ.)</p>	<p>ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย</p> <p>สกอ. 9.1 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ หน่วยวัด : ข้อ (9 ข้อ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>สมศ. 15 : ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในรับรองโดยต้นสังกัด ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต หน่วยวัด : ค่าเฉลี่ย คะแนนประเมินการประกันคุณภาพภายในโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน (เฉพาะตัวบ่งชี้ของ สกอ. คะแนนเต็ม 5 ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ผลประเมินการประกันคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษา (เฉพาะตัวบ่งชี้ของ สกอ.)</p>

องค์ประกอบ	ปี 2552 (เกณฑ์คะแนน 3 คะแนน)	ปี 2553 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)	ปี 2554 (เกณฑ์คะแนน 5 คะแนน)
	<p>ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p> <p>9.3 : ระดับความสำเร็จของ การประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต (ตัวบ่งชี้ สกอ.) หน่วยวัด: ระดับ(5 ระดับ) ขอบเขตข้อมูลที่จัดเก็บ : ปีการศึกษาที่จัดเก็บข้อมูล</p>		

ผลจากการศึกษาเปรียบเทียบมาตรฐานองค์ประกอบและรายละเอียดเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์คะแนน ในช่วงปี 2552-2554 สรุปได้ว่า องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้/เกณฑ์คะแนน ทั้ง 9 ด้าน เป็นโจทย์และกรอบการวัดที่หน่วยประเมินส่วนกลางและมหาวิทยาลัย ต้องการประเมินหน่วยงาน และให้แต่ละหน่วยงานทำการประเมินคุณภาพตามกรอบการวัดและเกณฑ์กลางที่กำหนดให้มา แต่ผลการศึกษาเปรียบเทียบในรายละเอียด ขององค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้/เกณฑ์คะแนน พบว่าทุกด้านที่นำมาใช้ประเมินคุณภาพการศึกษานั้นยังมีการปรับเปลี่ยนในแต่ละปี โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เกี่ยวกับประเด็นของตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การวัด ที่ปรับเปลี่ยนไปอย่างมาก ในขณะที่เอกสารคู่มือและแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย ส่วนใหญ่ก็เป็นการชี้แจงการกำหนดกรอบตัวชี้วัดและแนวทางปฏิบัติในแต่ละปี ไม่ได้ให้รายละเอียดคำอธิบายที่ชัดเจนถึงแนวความคิดในการปรับเปลี่ยน มีระบุไว้บ้างที่พบในเอกสารคู่มือและแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย ปี 2552 คือกรณีเพิ่ม ตัวบ่งชี้ที่ 2.21 ร้อยละของวิชาที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการเรียนการสอน เพื่อให้มีความสำคัญกับการสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยพัฒนาไปสู่ E-University

อย่างไรก็ตาม การปรับเปลี่ยนองค์ประกอบคุณภาพและตัวชี้วัดนั้น มีเหตุผลสำคัญก็คือ เรื่องของความครอบคลุมในประเด็นคุณภาพที่ต้องการให้มีความครอบคลุมมากขึ้น และมีตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินที่ดีเหมาะสม ซึ่งในเรื่องนี้ทางศาสตราจารย์ ดร.อุทุมพร จามรมาน ได้กล่าวถึงเรื่องดัชนีตัวบ่งชี้ จะรู้ได้อย่างไรว่าดัชนี/ตัวชี้วัดดี ไม่มีใครทราบ นอกจากนำไปทดลองใช้ก่อนแล้วปรับ<sup>7</sup>

ฉะนั้นระบบการประเมินขององค์ประกอบคุณภาพที่เป็นอยู่ จึงยังไม่มีประสิทธิภาพของมาตรฐานทางวิชาการ ผลการประเมินจึงขึ้นอยู่กับเรื่องที่น่ามาใช้เป็นประเด็นและเกณฑ์ประเมินในแต่ละปี

ปัญหาอุปสรรค ในเมื่อระบบการประเมินในการประกันคุณภาพการศึกษา ยังไม่มีความเสถียรของมาตรฐานทางวิชาการ การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของหน่วยงานต่างๆ จึงยังขาดความชัดเจนในรายละเอียดและสิ่งที่จะปฏิบัติในอันที่จะตอบโจทย์ประเมิน มีปัญหาการตีความ ความชัดเจนของ

<sup>7</sup> อุทุมพร จามรมาน เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา . มกราคม 2544.

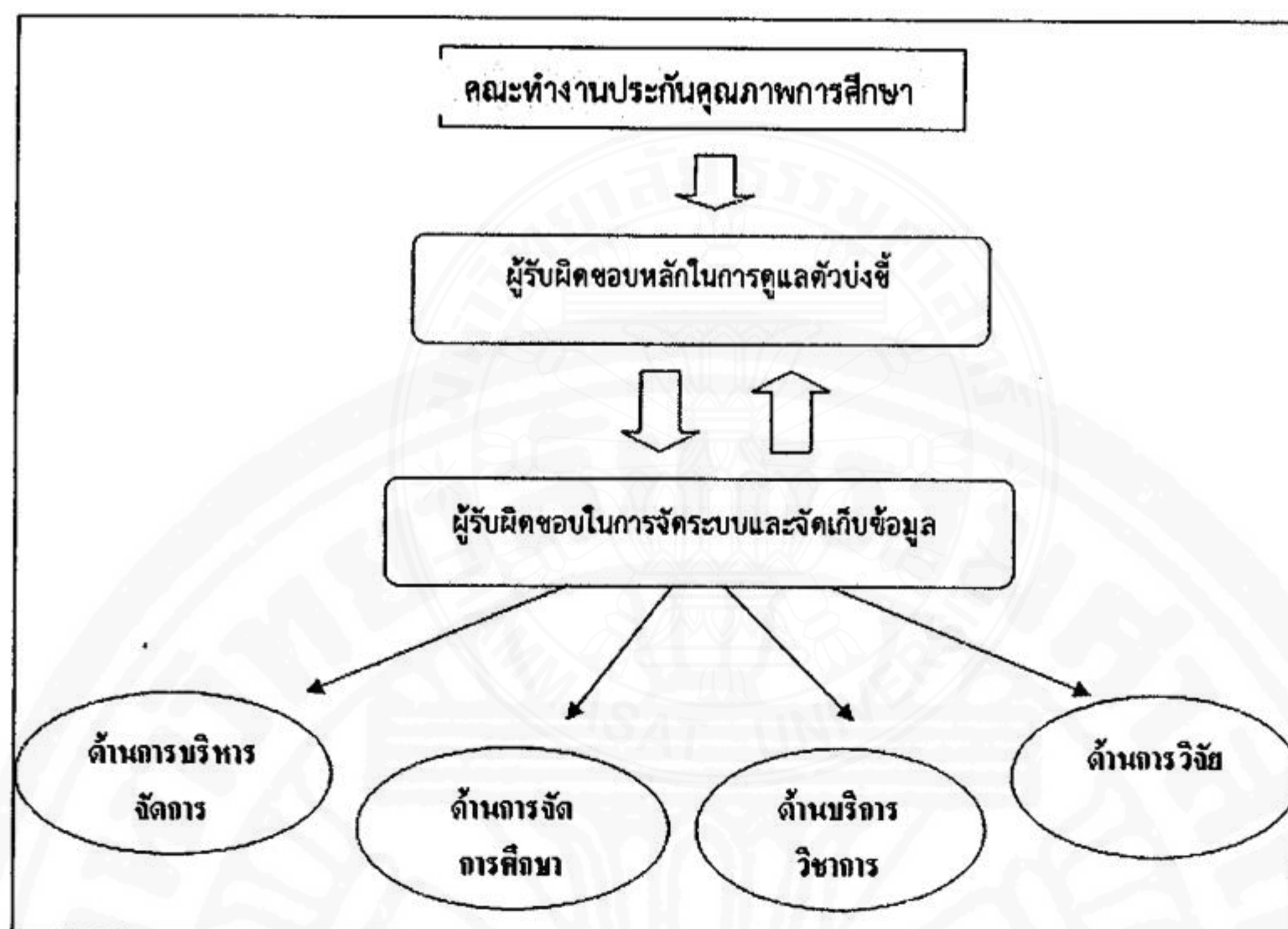
คำและความหมายต่างๆ ขาดความชัดเจนในการจัดเตรียมข้อมูลและเอกสารหลักฐานต่างๆ และมีความไม่มั่นใจของผู้ปฏิบัติงานว่าขณะปัจจุบันหรือในปีต่อไปจะมีการเปลี่ยนแปลงอะไรอีกหรือไม่ ซึ่งอาจทำให้ขาดการเตรียมความพร้อม มีความเสี่ยงอาจจัดเก็บข้อมูลไม่ตรงประเด็นหรือไม่ครบถ้วนตามที่ต้องการ บางครั้งต้องเก็บข้อมูลใหม่หรือเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน

ยังมีผลกระทบผลจากความไม่เสถียรของมาตรฐานทางวิชาการของระบบการประเมินในการประกันคุณภาพอีกประการหนึ่งที่สำคัญ คือการแปลความหมายจากตัวเลขผลการประเมินซึ่งสื่อความหมายได้เฉพาะผลคะแนนที่ได้ในแต่ละปี แต่ไม่สามารถแสดงให้เห็นความแตกต่างของระดับผลการดำเนินงานเมื่อเปรียบเทียบรายปีได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากต้นเหตุปัจจัยอันเป็นที่มาของคะแนนแต่ละปีมาจากตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินที่แตกต่างกัน

**4.1.2. กระบวนการการจัดเก็บข้อมูล** การจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัครนั้น ได้มีการดำเนินงานผ่านคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาและควบคุมภายใน ตามที่ได้มีการจัดตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาและควบคุมภายใน อันประกอบด้วยผู้แทนจากคณะทำงานชุดต่างๆ มีผู้บริหารของหน่วยงาน ได้แก่ ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ หัวหน้าส่วนงานต่างๆ ได้แก่ หัวหน้างานบริการการศึกษา หัวหน้างานบริการวิชาการ หัวหน้างานบริหารและธุรการ มีผู้ปฏิบัติงานที่รับผิดชอบหลักในการดูแลตัวบ่งชี้ ผู้ที่ดำเนินการจัดระบบการเก็บข้อมูล และเก็บรวบรวมข้อมูลด้านต่างๆ ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ซึ่งผู้บริหารยังได้มีการมอบหมายให้คณะกรรมการบริหารการดำเนินงานภายในชุดต่างๆ ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ร่วมกันพิจารณาตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับงานที่คณะกรรมการรับผิดชอบ พร้อมทั้งร่วมกันกำหนดแนวทางและกำกับดูแลในการจัดเก็บข้อมูล เพื่อให้การดำเนินงานถึงเป้าหมายคุณภาพ

จากการศึกษาถึงกระบวนการจัดเก็บข้อมูลงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร พบว่ามีแกนหลักสำคัญอยู่ที่ผู้รับผิดชอบในการจัดระบบและทีมจัดเก็บข้อมูล ซึ่งปฏิบัติงานตามภาระหน้าที่ ด้านการบริหารจัดการ ด้านการจัดการศึกษา ด้านบริการวิชาการ และด้านการวิจัย ซึ่งแต่ละด้านมีการกำหนดผู้รับผิดชอบโดยมอบหมายงานผ่านทางคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และอีกช่องทางผ่านตามระบบสายงานบริหารที่มีหัวหน้างาน มีรองผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลงานแต่ละด้าน ทั้งสองทางมีผู้รับผิดชอบหลักคนเดียวกัน มีการทำงานโดยการประชุมร่วมกันในคณะทำงานประกันคุณภาพเพื่อศึกษาทำความเข้าใจถึงลักษณะเนื้อหาตัวบ่งชี้ และเกณฑ์วัดในรายมาตรฐานองค์ประกอบแต่ละปี และเพื่อกำหนดแนวทางจัดเตรียมเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ มีการติดตามและรายงานความก้าวหน้า และความสมบูรณ์ของข้อมูลที่จัดเก็บเป็นระยะตามกำหนดที่นัดประชุม และตามความเร่งด่วนของการใช้งานข้อมูล (แผนภาพประกอบ)

## กระบวนการการจัดเก็บข้อมูล



ผู้รับผิดชอบในการจัดระบบและทีมจัดเก็บข้อมูล จะทำหน้าที่จัดเตรียมข้อมูลที่อาจเก็บเป็นเอกสารและ/หรือไฟล์ข้อมูลตามตัวบ่งชี้ในแต่ละมาตรฐานองค์ประกอบ อันเป็นข้อมูลในเนื้อหาเดียวกันกับงานที่ปฏิบัติ อาทิเช่น ผู้เก็บข้อมูลในองค์ประกอบด้านการเรียนการสอน/การผลิตบัณฑิต และองค์ประกอบด้านกิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา ที่เป็นเรื่องการจัดการศึกษาให้นักวิชาการศึกษาเป็นผู้จัดเก็บ ข้อมูลองค์ประกอบด้านการวิจัย ใช้นักวิจัยจัดเก็บข้อมูล ข้อมูลด้านการเงินงบประมาณก็ใช้เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชีจัดเก็บข้อมูล เป็นต้น ซึ่งจากการประชุมร่วมกันในคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้ผู้จัดเตรียมข้อมูลทราบว่าข้อมูลอะไรบ้างที่ต้องจัดเก็บและต้องรายงานผล วันกรณีมีการเปลี่ยนแปลงเกณฑ์วัดหรือรายการประเมินภายหลังเก็บข้อมูลที่อาจต้องจัดเก็บข้อมูลใหม่ ข้อมูลบางรายการหรือบางค่าก็อาจต้องรอใช้ตัวเลขที่เป็นการรายงานจากทางมหาวิทยาลัย เช่น ค่า FTES (Full Time Equivalent Student) ในการคำนวณนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า ในองค์ประกอบที่ 2 ด้านการผลิตบัณฑิต ขณะที่ข้อมูลบางเรื่องก็อาจต้องนำเข้าไปประชุมหรือหารือในที่ประชุมในคณะกรรมการ/ คณะทำงาน ที่เป็นเจ้าภาพเจ้าของงาน ก่อนนำผลไปรายงานหรือใช้อ้างอิง หรือหากเป็นข้อมูลที่เป็นเนื้อหาของส่วนงานอื่น ก็จำเป็นต้องประสานงานขอความร่วมมือขอข้อมูลกับเจ้าของงานก่อน หลังจากนั้นคณะกรรมการจะช่วยกันตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ พร้อมทั้งร่วมกันให้ข้อคิดเห็นแล้วจึงนำไปใช้งานจริง ข้อมูลบางประเภท คณะทำงานหรือผู้บริหารก็อาจมอบหมายให้ผู้รู้หรือผู้ดูแลในเรื่องนั้นๆ เป็นผู้ช่วยตรวจสอบโดยเฉพาะ

ในการจัดเก็บข้อมูลของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ยังมีสิ่งสนับสนุนที่เป็นแหล่งฐานข้อมูลกลาง มีอยู่ 2 แหล่ง คือ 1).ระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารและตัดสินใจ ซึ่งสำนักฯ ได้พัฒนาสารสนเทศนี้ขึ้นในปีงบประมาณ 2553 เป็นระบบที่ใช้งานผ่านระบบเครือข่ายสาธารณะ (Internet) ครอบคลุมข้อมูลงานด้านบริการการศึกษา การวิจัย บริการวิชาการ งานประชุม และปี 2554 พัฒนาเพิ่มเติม งานด้านสารบรรณ และพัสดุ รวมใช้งานข้อมูลได้ 6 ระบบ และ 2).ฐานข้อมูลกลางจัดเก็บข้อมูลร่วมในการจัดทำรายงานการประเมินตนเองเก็บไว้ใน Server ของสำนักฯ ไม่เรียกว่าเป็นระบบฐานข้อมูล

แต่เป็นแหล่งรวมข้อมูลกลางที่พัฒนาขึ้นเองไว้ใช้งานร่วมกัน นับเป็นอีกแหล่งข้อมูลหนึ่งที่ช่วยเสริมในเรื่อง การเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นข้อมูลพื้นฐานของสำนัก สำหรับที่จะช่วยให้สามารถเรียกใช้ข้อมูลพื้นฐานที่จะ นำไปใช้ในการอ้างอิงในงานประกันคุณภาพได้สะดวกรวดเร็วขึ้น

ส่วนปัญหาอุปสรรค พบว่า มีปัญหาอันสืบเนื่องมาจากความไม่เสถียรของมาตรฐาน องค์ประกอบ ตัวชี้วัด และเกณฑ์คะแนน ทำให้มีความไม่ชัดเจน มีความไม่แน่นอนไม่ชัดเจนในการจัดเก็บ รวบรวมข้อมูล และเอกสารหลักฐานต่างๆ

โดยสรุป ผลการศึกษากระบวนการในการเก็บรวบรวมข้อมูลการประกันคุณภาพ การศึกษา จึงเห็นได้ว่า การเก็บรวบรวมข้อมูลประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัครแต่ละปีนั้น มี กระบวนการในการบริหารจัดการและดำเนินงานที่ผ่านคณะกรรมการประกันคุณภาพ มีกลไกการทำงานโดยมี การทำงานประสานกันกับคณะกรรมการ/คณะทำงานส่วนงานด้านต่างๆ ในหน่วยงาน และให้เจ้าหน้าที่สาย สนับสนุนวิชาการที่ปฏิบัติงานแต่ละด้าน เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้แต่ละ องค์ประกอบ มีคณะทำงานประกันคุณภาพกำกับและติดตามการทำงานในการจัดเก็บข้อมูล ซึ่งประธาน คณะทำงานประกันคุณภาพจะประชุมปรึกษาหารือในคณะทำงานให้มีการกำหนดแนวทางจัดเก็บข้อมูลตาม ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ชี้วัดและกรอบเวลาในการประชุมคณะทำงานประกันคุณภาพตามวาระการประชุมที่ กำหนด รูปแบบการจัดเก็บข้อมูลแต่ละองค์ประกอบและแต่ละตัวชี้วัดจึงเป็นไปโดยที่แต่ละฝ่ายต่างเก็บ ข้อมูลตามองค์ประกอบและแต่ละตัวชี้วัดตามสัดส่วนที่ได้รับมอบหมาย และรวมถึงรับผิดชอบการจัดทำ รายงานตามแบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูล เพื่อใช้เป็นแหล่งอ้างอิง สำหรับการจัดทำรายงานประกันคุณภาพ และ รายงานข้อมูลเมื่อมหาวิทยาลัยต้องการทราบข้อมูล หรือร้องขอข้อมูลจากหน่วยงาน

4.1.3. กระบวนการการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR) การจัดทำรายงาน ประเมินตนเองของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มีแนวทางในการจัดทำตามนโยบายของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จัดทำตามคู่มือและแบบฟอร์มการจัดทำรายงานประเมินตนเองของ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยได้พัฒนาและปรับตัวชี้วัดตามตัวบ่งชี้คุณภาพระดับหน่วยงานจัดการเรียน การสอนของมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาของสำนักฯ และที่เกี่ยวกับภารกิจหลักของ มหาวิทยาลัย ด้านการสอน/การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งตัวบ่งชี้ที่สะท้อนเอกลักษณ์ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ซึ่งแต่ละปีทาง มหาวิทยาลัยจะมีกรอบปฏิบัติโดยมีกระบวนการดำเนินงานผ่านทางหน่วยงานประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัย เมื่อใกล้ถึงช่วงเวลาที่จำเป็นต้องจัดทำรายงานประเมินตนเอง มหาวิทยาลัยจะมีหนังสือแจ้ง หน่วยงานสำนักบัณฑิตอาสาสมัครทราบ พร้อมทั้งจัดส่งคู่มือและแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ คุณภาพระดับคณะ/หน่วยงานจัดการเรียนการสอนประจำปีการศึกษาให้หน่วยงานทราบและถือเป็น แนวทางปฏิบัติ ซึ่งในทางปฏิบัติมีการแก้ไขปรับรายละเอียดในคู่มือเป็นระยะๆ ส่วนทางสำนักฯ ก็จะจัดทำ คู่มือและแบบฟอร์มเอกสารการจัดทำรายงานประเมินตนเองของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เพื่อที่จะช่วยให้ผู้ปฏิบัติและทุกส่วนที่เกี่ยวข้องสามารถใช้เป็นแนวทางในการ จัดเก็บข้อมูลและรายงานประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบได้อย่างเป็นระบบ และรวดเร็ว เพื่อให้ผลการประเมินคุณภาพการศึกษา มีความถูกต้องและสมบูรณ์มากที่สุด เป็นไปตามแนวทางการจัดเก็บ ข้อมูลตัวชี้วัดตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย

การจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร เป็นขั้นตอนต่อเนื่องหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำรายงานแต่ละปีเริ่มขึ้นเมื่อประธานคณะทำงานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ประชุมชี้แจงคณะทำงานเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินและเป้าหมายคุณภาพประจำปี พร้อมทั้งมอบหมายให้มีผู้เขียนรายงานจัดทำต้นร่างรายงานประเมินตนเอง ซึ่งปกติจะเป็นคนในคณะทำงานผู้ทำหน้าที่หลักในเนื้องานและข้อมูลที่เป็นประเด็นประเมินตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดอยู่แล้ว ในหนึ่งองค์ประกอบจะมีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบหลักในการจัดทำรายงาน 1 คน และอาจมีผู้ช่วย 1-2 คน ขณะเดียวกันเจ้าหน้าที่ 1 คน หรือคนเดียวกันนั้น ก็อาจทำหน้าที่เขียนรายงานอีกหลายๆ ส่วน หรือรับผิดชอบเขียนรายงานมากกว่า 1 องค์ประกอบ ในการจัดทำรายงานประเมินตนเองแต่ละปี

ในช่วงปี 2552-2554 ที่ได้ศึกษา พบว่า สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ให้เจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการเป็นผู้เขียนรายงานจัดทำต้นร่างรายงานประเมินตนเอง ประกอบด้วยนักวิชาการศึกษานักวิจัย รวมทั้งเจ้าหน้าที่บุคลากร เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน นักวิชาการเงินและบัญชี และอื่นๆ แต่ละคนทำหน้าที่เขียนรายงานประเมินตนเองตามประเด็นตัวบ่งชี้ในส่วนที่เกี่ยวข้อง เสร็จแล้วจึงนำไฟล์เอกสารต้นร่างรายงานเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะทำงานประกันคุณภาพ หลังจากคณะทำงานประชุมร่วมกันพิจารณาดำเนินการและปรับแก้ในเบื้องต้น ประธานคณะทำงานจะมอบหมายผู้อ่านที่เห็นว่ามีความรู้หรือมีประสบการณ์ในด้านนั้นๆ เป็นผู้ช่วยตรวจสอบรูปแบบการเขียนรายงาน เนื้อหาและความสมบูรณ์ถูกต้องของรายงานแต่ละองค์ประกอบ แล้วช่วยให้ความเห็นชี้แนะให้ผู้เขียนรายงานทำการทบทวนปรับแก้ขั้นสุดท้ายก่อนส่งไปรวมทำรูปเล่มรายงานเพื่อส่งให้หน่วยงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

สำหรับปัญหาอุปสรรค พบว่า ต้องรอการประกาศจากทางมหาวิทยาลัยเกี่ยวกับแนวทางในการจัดทำ และเอกสารคู่มือต่างๆ ออกล่าช้า และมีการเปลี่ยนรูปแบบการเขียน และแบบฟอร์มต่างๆ ทำให้ต้องเสียเวลาในการปรับเปลี่ยนตาม

ส่วนการจัดทำรูปเล่มรายงานการประเมินตนเองของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ตามขั้นตอนปฏิบัติที่ผ่านมา หลังจากที่มีผู้เขียนรายงานได้รับความเห็นชี้แนะจากผู้อ่านและทำการปรับแก้รายงานประเมินตนเองขั้นสุดท้ายตามคำชี้แนะแล้ว ผู้เขียนรายงานจะจัดส่งไฟล์เอกสารรายงานต้นฉบับที่ปรับแก้แล้วส่งให้ทีมเลขาคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งทีมเลขาคณะทำงานฯ จะทำหน้าที่รวบรวมรายงานสุดท้ายจากผู้เขียนทุกคน มีระยะเวลา 5-10 วัน และนำรายงานทั้งฉบับส่งต่อให้งานธุรการของสำนักฯ ดำเนินการในการจัดเตรียมหรือจ้างทำรูปเล่มรายงานฉบับรวม บางปีก็จัดทำรูปเล่มคู่มือการจัดเก็บข้อมูลไปด้วยพร้อมกัน ทั้งหมดจึงจะพร้อมส่งให้งานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยตามเงื่อนไขและเวลาที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อรอรับการตรวจประเมินจากคณะกรรมการประเมินที่จะเข้ามาทำการตรวจประเมินผลการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร

สรุปได้ว่ากระบวนการในการจัดทำรายงานประเมินตนเองของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ก็อาศัยช่องทางการทำงานทำนองเดียวกับการเก็บข้อมูล คือผ่านคณะทำงาน/คณะกรรมการต่างๆ ของหน่วยงาน ที่มีคณะทำงานประกันคุณภาพทำหน้าที่กำกับและติดตามการทำงานในการจัดทำรายงานประเมิน มีเจ้าหน้าที่สายสนับสนุนวิชาการทำหน้าที่หลักในการเขียนรายงานประเมินตนเอง บางองค์ประกอบคนจัดเก็บรวบรวมข้อมูลกับคนเขียนรายงานก็เป็นคนเดียวกันที่ทำหน้าที่ทั้งเก็บรวบรวมข้อมูลและเขียนรายงานประเมินตนเอง ส่วนการทำรายงานก็เป็นแบบแบ่งเนื้อหาและแยกส่วนเขียนตามตัวบ่งชี้



และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย แล้วนำเนื้อหารายงานแต่ละส่วนที่ได้ไปรวมทั้งฉบับทุกองค์ประกอบเป็นเล่มรายงาน

4.1.4. การรวบรวมหลักฐาน ในการจัดทำประกันคุณภาพ มีสิ่งที่จะต้องดำเนินการควบคู่ไปกับการจัดทำรายงานประเมินตนเอง นั่นก็คือเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่จะต้องนำมาแสดงเพื่อเป็นที่ยืนยันถึงผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมาตามที่ได้เขียนลงรายการไว้ในรายงานประเมินตนเอง เนื่องจากกรรมการตรวจประเมินแต่ละปีจะยึดถือเอาผลงานตามเอกสารหลักฐานเป็นสำคัญ ผลงานทุกสิ่งทุกอย่างจึงต้องมีเอกสารหลักฐานที่ถูกต้องครบถ้วนตรงกัน และจะต้องเป็นไปตามเกณฑ์ตัวชี้วัดทุกประการ

การรวบรวมหลักฐาน และเอกสารหลักฐานต่างๆ ในการจัดทำประกันคุณภาพที่สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ส่วนหนึ่งจะมีการเก็บรวบรวมไว้อยู่บ้างแล้วขณะปฏิบัติงานเพียงแต่ไม่ได้อยู่ในรูปแบบที่กำหนดหรือลงในแบบฟอร์มประกันคุณภาพ เช่น จำนวนบุคลากร/ข้าราชการ/พนักงานที่ปฏิบัติงาน จำนวนอาจารย์ หลักสูตรวิชาที่เปิดสอน จำนวนนักศึกษา จำนวนงานวิจัย แผนงานและงบประมาณประจำปี โครงการและเงินทุนวิจัย คะแนนประเมินผลการเรียนการสอน ค่าเฉลี่ยผลการสำรวจความพึงพอใจ หรือผลการประเมินโครงการต่างๆ เป็นต้น โดยที่ผู้ปฏิบัติงานในเรื่องนั้นๆจะเก็บไว้เอง และอีกส่วนหนึ่งจัดเก็บรวบรวมทำขึ้นเมื่อมีความต้องการใช้งาน เช่น เอกสารการจดทะเบียนลิขสิทธิ์งานวิจัย รูปภาพสถานที่หรือกิจกรรมต่างๆ นอกจากนี้มีเอกสารหลักฐานอีกหลายประเภทที่ต้องรอลงนามปีการศึกษา เช่นจำนวนนักศึกษาที่จบการศึกษา หรือเอกสารหลักฐานที่ต้องขอจากแหล่งอื่น เช่น ค่า FTES (Full Time Equivalent Student) ในการคำนวณนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่า ในองค์ประกอบที่ 2 ด้านการผลิตบัณฑิตที่ต้องรอรายงานจากทางมหาวิทยาลัย หรือเอกสารรับรองการใช้ประโยชน์จากงานวิจัยจากหน่วยงานที่นำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ ซึ่งจะต้องใช้ระยะเวลาในการเตรียมรวบรวมหลักฐานมากขึ้น

เอกสารหลักฐานที่เก็บรวบรวมขึ้นใช้อ้างอิงในการประเมินคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มีหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นต้นฉบับตัวจริงหรือสำเนาเอกสาร รูปภาพ และที่เป็นไฟล์เอกสารหลักฐานบางอย่างก็ใช้การอ้างอิงและตรวจสอบผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต และระยะหลังได้มีการพัฒนาระบบข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพ CHE QA Online System (ชื่อเรียกเต็มว่า Commission on higher education quality assurance) ซึ่งเป็นระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่เชื่อมโยงกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยได้มีการปรับปรุงโดยนำตัวบ่งชี้ของ สกอ. สมศ. และ กพร.มารวมกัน ให้ทุกสถาบันการศึกษารวมทั้งสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ต้องกรอกข้อมูลพื้นฐาน (Common data set) และ SAR ทั้งหมด พร้อมตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของหน่วยงาน และแนบไฟล์เอกสารหลักฐานต่างๆ เข้าระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online System) เพื่อให้สามารถประมวลผลทางคอมพิวเตอร์แสดงออกมาเป็นภาพรวมของหน่วยงานและของมหาวิทยาลัยทั้งระบบด้วย

สำหรับปัญหาอุปสรรค พบว่า มีปัญหาอุปสรรคจากการที่ต้องรวบรวมเอกสารจำนวนมากและหลากหลายรูปแบบ และช่วงระยะเวลาการจัดเตรียมข้อมูลเข้าในระบบข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพ CHE QA Online System มีระยะเวลาน้อยทำให้ต้องเร่งรีบในการจัดทำ

โดยภาพรวม จึงเห็นได้ว่าสำนักบัณฑิตอาสาสมัครมีการจัดเก็บเอกสารหลักฐานอยู่บ้างแล้วจากการปฏิบัติงานปกติ แต่ไม่ได้เป็นระบบทางการสำหรับงานประกันคุณภาพ เมื่อใกล้ช่วงเวลาเริ่มเขียนรายงานหรือมีความจำเป็นต้องอ้างอิงเอกสารข้อมูลถึงจะทำการรวบรวมและตรวจสอบให้เข้ากับ

รูปแบบของระบบประกันคุณภาพอีกครั้งหนึ่ง ในการใช้งานจริงจึงยังเกิดขึ้นได้เสมอว่ายังต้องมีการรวบรวมหาข้อมูลและหาหลักฐานแสดงจนถึงวันตรวจประเมิน แม้กระนั้นเอกสารหลักฐานก็ยังไม่ถูกต้องครบถ้วน ต้องมีการหาเอกสารและยื่นเอกสารหลักฐานเพิ่มเติม

4.1.5. กระบวนการนำผลการประเมินตนเองไปปรับปรุงแก้ไข ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดให้หน่วยงานมีการตรวจสอบประเมินการดำเนินงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด ในแต่ละปีมีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และมีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ซึ่งในปี 2553 และปี 2554 ได้กำหนดไว้เป็นตัวบ่งชี้ ของ สกอ. เกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน ให้มีการนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และปรับปรุงการทำงาน

ในกระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ได้มีการนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และปรับปรุงการทำงาน โดยใช้กระบวนการคุณภาพ (PDCA) P = Plan มีการกำหนดงานประกันคุณภาพการศึกษาไว้ในแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานประจำปี D = Do เป็นการปฏิบัติตามขั้นตอนในแผนงานที่สำนักฯ ได้วางไว้ C = Check คือ การตรวจสอบผลการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนของแผนงาน และ A = Act เป็นการปรับปรุงแก้ไขปัญหาอุปสรรค โดยมีการทำงานผ่านคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่ได้มีการพิจารณาผลการประเมินที่คณะผู้ประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะ ในวาระการประชุมของคณะทำงานประกันคุณภาพ โดยได้นำผลประเมินและคำชี้แนะของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในมาเป็นส่วนหนึ่งในการทบทวน และพัฒนาแผนและเป้าหมายคุณภาพของหน่วยงาน ซึ่งจะมีการกำหนดแผนงาน /กิจกรรม ค่าเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ สำหรับในการดำเนินงานปีการศึกษาต่อไป

สำหรับจุดอ่อนและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการผู้ตรวจประเมิน ที่คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัครได้ร่วมกันพิจารณาแล้ว เห็นว่าไม่เป็นปัญหาหรือข้อเท็จจริงที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ อาจจะด้วยเหตุความจำกัดของขนาดหน่วยงานที่ค่อนข้างเล็ก มีบุคลากรที่ปฏิบัติงานจำนวนน้อย (28 คน) เงินงบประมาณที่จำกัด (ใช้งบประมาณจากภาครัฐ) หรือพิจารณาแล้ว เห็นว่าไม่จำเป็นที่จะต้องปฏิบัติ ไม่เหมาะสมหรือไม่น่าจะเกิดประโยชน์ต่อภาพรวมของหน่วยงาน ก็จะไม่ดำเนินการเฉพาะบางส่วนหรือไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งให้เหตุผลชี้แจงประกอบในการรายงานประเมินตนเองในรายงานประกันคุณภาพปีต่อไปให้คณะกรรมการตรวจประเมินทราบ

อย่างไรก็ตาม พบว่ายังมีปัญหาอุปสรรคในการนำประเด็นผลการพิจารณาผลการประเมินที่คณะผู้ตรวจประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะ ส่งต่อไปยังฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องในการนำไปทำแผนและนำไปปฏิบัติยังไม่ต่อเนื่อง ทำให้ผลการปฏิบัติตามข้อชี้แนะไม่ครบถ้วน และขาดการติดตามผล

สรุปได้ว่า สำนักบัณฑิตอาสาสมัครก็ได้มีการนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคณาภพการศึกษา และปรับปรุงการทำงาน โดยผ่านคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน สิ่งทีคณะกรรมการตรวจประเมินเสนอแนะ มีทั้งที่ปฏิบัติได้ และที่ไม่สามารถปฏิบัติได้ และรวมทั้งที่ไม่ได้ปฏิบัติ สิ่งทีปฏิบัติได้ก็จะพยายามทำให้เป็นรูปธรรม ส่วนทีไม่สามารถปฏิบัติหรือยังไม่ได้ปฏิบัติก็จะให้เหตุผลชี้แจงข้อจำกัด เก็บประเด็นไว้พิจารณาในปีต่อไป หรือในอนาคต

#### 4.2.การดำเนินงานประกันคุณภาพและระบบกลไกงานประกันคุณภาพของสำนักฯ และปัญหาอุปสรรค

ในส่วนนี้ เป็นการศึกษารวบรวมประเด็นทีเป็นความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการพัฒนาแก้ไข ส่วนหนึ่งเป็นความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างจากการสนทนากลุ่ม และการสัมภาษณ์ ในสิ่งอันเป็นผลจากการดำเนินงานประกันคุณภาพและระบบกลไกงานประกันคุณภาพของสำนักฯ ดังมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

4.2.1 คณะกรรมการ/คณะกรรมการประกันคุณภาพ ผลการศึกษา กลุ่มตัวอย่างทีศึกษาเห็นว่าคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มีขนาดและองค์ประกอบทีค่อนข้างเหมาะสม ข้อมูลทีศึกษาในปี 2552 มีคณะกรรมการประกันคุณภาพ จำนวน 14 คน มีหัวหน้างานบริหารและธุรการเป็นประธาน มีรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย และรองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและพัฒนา เป็นทีปรึกษา เลขานุการสำนักฯ และหัวหน้างานบริการการศึกษา หัวหน้างานบริการวิชาการ และผู้เกี่ยวข้องทีทำหน้าที่หลักในองค์ประกอบแต่ละด้านเป็นคณะกรรมการ ต่อมาข้อมูลปี 2553 มีคณะกรรมการเพิ่มขึ้นเป็น 15 คน เปลี่ยนประธานให้รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและพัฒนา เป็นประธานรองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย เป็นทีปรึกษา ยังมีหัวหน้างานบริการการศึกษา หัวหน้างานบริการวิชาการ และผู้เกี่ยวข้องอื่นๆ ทีทำหน้าที่หลักในองค์ประกอบแต่ละด้านในคณะกรรมการ ส่วนข้อมูลปี 2554 ยังคงมีคณะกรรมการ จำนวน 15 คน และรองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและพัฒนา เป็นประธาน มีผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร และผู้ช่วยผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการและวิจัย เป็นทีปรึกษา

โดยภาพรวมทั้งสามปีทีศึกษา มีการเปลี่ยนและแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพใหม่ทุกปี แม้ว่าองค์ประกอบของคณะกรรมการภายในส่วนใหญ่คงเดิม องค์ประกอบคณะกรรมการนอกจากประธานและทีปรึกษา ประกอบด้วยเลขานุการสำนักฯ และหัวหน้างานทั้งหมด ได้แก่ หัวหน้างานบริการการศึกษา หัวหน้างานบริการวิชาการ หัวหน้างานบริหารและธุรการ และมีผู้เกี่ยวข้องทีทำหน้าที่หลักในองค์ประกอบแต่ละด้าน องค์ประกอบเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าคณะกรรมการประกันคุณภาพ ประกอบด้วยบุคลากรทุกภาคส่วนทีเกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในคณะกรรมการ ซึ่งจะเอื้อประโยชน์ในการทำงานให้มีการเชื่อมโยงประสานงานกัน ให้สามารถนำมติทีประชุมหรือผลจากการประชุมของคณะกรรมการประกันคุณภาพถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติได้เป็นอย่างดี

#### ปัญหาอุปสรรค

- องค์ประกอบส่วนใหญ่ในคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักฯ เป็นบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ มีผู้บริหารของหน่วยงาน และบุคลากรสายวิชาการทีเป็นอาจารย์เข้าร่วมในคณะกรรมการ

สัดส่วนที่น้อย จำนวน 1-2 คน ที่เป็นที่ปรึกษาในคณะทำงานฯ จากจำนวนอาจารย์ของสำนักฯ จำนวน 5 คน

- องค์ประกอบคณะทำงานประกันคุณภาพของสำนักฯ แม้อาจารย์ที่เข้าร่วมในคณะทำงาน 1-2 คนแต่ทั้งหมดยังไม่ได้รับการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมิน ซึ่งจากข้อมูลของสำนักฯ มีอาจารย์ที่อบรมเป็นผู้ตรวจประเมิน 2 คน แต่ยังไม่ได้เข้าร่วมในคณะทำงานประกันคุณภาพ
- คณะทำงานประกันคุณภาพของสำนักฯ เปลี่ยนแปลงบ่อยไม่แน่นอนและไม่มั่นคง มีการแต่งตั้งคณะทำงานใหม่ทุกปี ส่วนหนึ่งทำให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานเป็นแบบปีต่อปีไม่ค่อยต่อเนื่อง
- องค์ประกอบคณะทำงานประกันคุณภาพของสำนักฯ มีบุคลากรเฉพาะจากฝ่ายต่างๆ ในสำนักฯ ทำให้ติดอยู่กับรูปแบบเดิมๆ ขาดมุมมองอื่นที่ใหม่ทันสมัยและกว้างไกลจากสายวิชาการหรืออาชีพอื่น

#### แนวทางการพัฒนาแก้ไข

- ควรปรับองค์ประกอบให้บุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์เข้าร่วมในคณะทำงานมากขึ้นหรือทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ที่เคยอบรมเป็นผู้ตรวจประเมิน เนื่องจากจะได้นำความรู้ที่เคยผ่านการอบรม และประสบการณ์จากการตรวจประเมินหน่วยงานอื่นๆ นำมาใช้ในการพัฒนางานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักฯ นอกจากนี้ยังสามารถช่วยตรวจประเมินผลการจัดทำรายงานประเมินตนเองเสมือนได้คัดกรองด้วยตนเองในขั้นหนึ่งก่อนเพื่อที่จะทำการปรับแก้ผลการจัดทำรายงานประเมินตนเองให้ได้คุณภาพและเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง
- ไม่ควรเปลี่ยนคณะทำงานบ่อยๆ หรือแต่งตั้งคณะทำงานใหม่เป็นรายปี หรือไม่ถึงปีก็แต่งตั้งเปลี่ยนคณะทำงานใหม่ ทำให้คนภายนอกและผู้ปฏิบัติงานขาดความเชื่อถือ และขาดความต่อเนื่อง หากมีความจำเป็นมากควรแต่งตั้งโดยตำแหน่งซึ่งจะไม่แกว่งไหวไปตามคนหรือตัวแทนจากฝ่ายงานต่างๆ ที่เปลี่ยนใหม่ หรือเพิ่มขึ้นลดลง
- ควรจัดองค์ประกอบคณะทำงานประกันคุณภาพ ให้มีคณะทำงานจากบุคลากรสายวิชาการอื่นๆ หรืออาชีพอื่นโดยเฉพาะอย่างยิ่งที่เป็นมืออาชีพหรือที่ประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับในสังคม เข้าร่วมเป็นที่ปรึกษาในคณะทำงานประกันคุณภาพ อันจะทำให้มีวิสัยทัศน์และมุมมองพัฒนาที่กว้างไกลขึ้น

4.2.2. องค์ประกอบและตัวชี้วัด ผลการศึกษา พบว่า องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ชี้วัดยังไม่เสถียร มีการเปลี่ยนแปลงทั้งชื่อและรายละเอียดตัวชี้วัดค่อนข้างมาก โดยเฉพาะในช่วงแรก จากปี 2552 ถึงปี 2553 ที่มีการปรับลดจำนวนตัวบ่งชี้แต่เพิ่มตัวบ่งชี้ใหม่ๆ ความไม่เสถียรขององค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ชี้วัด จึงอาจทำให้มาตรฐานขององค์ประกอบและตัวชี้วัดแตกต่างกันในแต่ละปี ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่าการจัดสร้างองค์ประกอบและตัวชี้วัดยังขาดกรอบมาตรฐานทางวิชาการที่แน่นอนชัดเจน ขึ้นอยู่กับว่าในแต่ละปีจะนำเรื่องใดมาเป็นประเด็นในการประเมิน สุดท้ายคะแนนผลการประเมินจึงอาจไม่น่าเชื่อถือว่าจะสามารถประเมินคุณภาพได้จริง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ส่วนหนึ่งเห็นว่า การเปลี่ยนแปลงในองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ชี้วัด เป็นเรื่องของหน่วยงานหลักที่เป็นต้นเรื่อง ได้แก่ หน่วยงานกลาง “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)” หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” ที่สร้างและพัฒนาระบบและเครื่องมือกลไกการประกันคุณภาพ และหน่วยงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย ที่ทำหน้าที่ในการกำกับควบคุมและติดตามตรวจสอบการดำเนินงานทั้งหมด ซึ่งหน่วยงานระดับคณะและสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ไม่สามารถเปลี่ยนแปลงระบบและเครื่องมือกลไกการประกันคุณภาพส่วนนี้ได้ แต่มีอีกส่วนหนึ่งที่เห็นว่า มีสิ่งที่หน่วยงานระดับคณะและสำนักฯ สามารถทำได้ คือรวบรวมปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ชี้วัด หากหลายหน่วยงานมีปัญหาในลักษณะทำนองเดียวกัน ก็อาจสะท้อนปัญหากลับไปทางมหาวิทยาลัย และทาง สมศ. ทราบได้

### ปัญหาอุปสรรค

- ปัญหาของระบบและระยะเวลาการทำประกันคุณภาพ ในการกำหนดมาตรฐานองค์ประกอบคุณภาพแต่ละปี ยังมีลักษณะเหมือนกับเป็นการติดตามประเมินผลการดำเนินการประกันคุณภาพ เนื่องจากยังมีความล่าช้าของการทำประกันคุณภาพ ระยะเวลาเหลื่อมกันโดยล่าช้าหลังเริ่มดำเนินงานปกติในแต่ละรอบปีของหน่วยงาน
- มีความไม่เสถียรขององค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ชี้วัด ในแต่ละปี เป็นปัญหาอุปสรรคที่สำคัญยิ่งต่อระบบกลไกในกระบวนการจัดเก็บข้อมูล ทำให้ไม่สามารถจัดระบบจัดเก็บข้อมูลที่แน่นอนได้เพราะ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ชี้วัด ของแต่ละปีไม่เหมือนกัน ผู้จัดเก็บข้อมูลก็ไม่สามารถแน่ใจและมั่นใจได้ว่าข้อมูลที่จัดเก็บมานั้นจะเป็นชุดจริง จะต้องปรับเปลี่ยนหรือต้องจัดเก็บใหม่หรือไม่ บางครั้งทำให้การทำงานเกิดความสูญเปล่า และต้องทำงานซ้ำซ้อน ขาดแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพ
- มีความไม่ถูกต้องของระบบในการประเมิน คือการให้แต่ละหน่วยงานเป็นผู้กำหนดเป้าหมายตามตัวชี้วัดเอง และยังเป็นการกำหนดเป้าหมายการดำเนินงานหลังจากที่มีการดำเนินงานจริงไปแล้ว บางส่วนหรือทั้งหมด ทำให้สามารถทราบผลคำตอบหรือคาดคะเนผลการดำเนินงานได้ก่อนกำหนดโจทย์หรือเป้าหมาย คะแนนผลการประเมินที่ได้จึงไม่ถูกต้องเป็นจริงในทางสถิติ
- มีความไม่เหมาะสมของตัวชี้วัดหลายๆตัว ที่คิดคะแนนเฉพาะผลงานของอาจารย์ โดยที่เนื้องานหลักของสำนักบัณฑิตอาสาสมัครหลายส่วนอยู่ที่บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยเฉพาะอย่างยิ่งนักวิชาการศึกษา ที่มีบทบาทสำคัญมากในด้านการจัดการศึกษา แต่ไม่มีการถ่ายทอดผลงานออกมาในตัวชี้วัดในการประเมินของการประกันคุณภาพการศึกษา ทำให้ตัวชี้วัดยังไม่ครอบคลุมภารกิจทั้งหมดของสำนักฯ เช่น
  - 1) ตัวบ่งชี้สกอ. 4.1 : ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ (ผลการดำเนินงานข้อ 3. มีการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์และให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณการวิจัยแก่อาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ)
  - 2) ตัวบ่งชี้สกอ. 4.3 : เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ต่อจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัยประจำ
  - 3) ตัวบ่งชี้สมศ. 5 : งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่ได้รับการตีพิมพ์หรือเผยแพร่

4) ตัวบ่งชี้สมศ. 6 : งานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์

5) ตัวบ่งชี้สมศ. 7 : ผลงานวิชาการที่ได้รับการรับรองคุณภาพ

### แนวทางการพัฒนาแก้ไข

- ควรมีการกำหนดมาตรฐานองค์ประกอบคุณภาพล่วงหน้าก่อนปีการประเมิน ในลักษณะของการประกันคุณภาพที่แท้จริง ไม่ใช่เป็นลักษณะของการติดตามประเมินผลการดำเนินการเช่นที่ทำอยู่ในปัจจุบัน
- ความไม่เสถียรขององค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ชี้วัด มีทางออกคือ หน่วยงานสำนักบัณฑิตอาสาสมัครเองจะต้องมีมาตรฐานองค์ประกอบและตัวชี้วัดให้กับทุกงานของสำนักฯ และวางระบบฐานข้อมูลของแต่ละมาตรฐานองค์ประกอบและตัวชี้วัด กรณีนี้ไม่ใช่เป็นการแยกตัวสร้างดัชนี ตัวชี้วัดเป็นเอกเทศออกจากมหาวิทยาลัย แต่เป็นการสร้างระบบคลังข้อมูลเพื่อสำรองข้อมูลไว้ใช้งาน โดยวางกรอบให้กว้างใหญ่ครอบคลุมภารกิจของสำนักฯ ทั้งหมดทุกด้านในระยะ 5-10 ปี หรืออาจจัดทำร่วมกันกับหน่วยงานทางด้านสังคมศาสตร์ที่มีลักษณะภาระงานใกล้เคียงกัน ซึ่งจะ使得หน่วยงานมีโจทย์และคำตอบประกันคุณภาพล่วงหน้า มีช่องทางคำตอบให้การประเมินจากภายนอกได้ทุกรูปแบบ
- ควรมีการประชุมตกลงร่วมกันระหว่าง สมศ.และมหาวิทยาลัย กับหน่วยงาน ในการกำหนดโจทย์ประกันคุณภาพ ตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมิน และเป้าหมายตัวชี้วัดให้ชัดเจน ก่อนเริ่มการดำเนินงานปกติของหน่วยงานในแต่ละรอบปี ให้เป็นการประกันคุณภาพที่แท้จริงไม่ใช่เป็นแค่เครื่องมือติดตามผลการทำงานเช่นที่ผ่านมา

4.2.3.การจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาจากการจัดสนทนากลุ่ม เห็นว่าการจัดเก็บข้อมูลงานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มีข้อดีคือมีการกระจายให้ทุกฝ่ายจัดเก็บข้อมูลของตนเอง ทำให้ทุกคนได้มีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูลและรับรู้ถึงภาระงานประกันคุณภาพ ซึ่งผลการศึกษาจากการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้เกี่ยวข้องในการทำงานประกันคุณภาพ ทุกส่วนมีความคิดเห็นตรงกันคือเห็นว่าสำนักฯมีจุดแข็งในการให้บุคลากรทุกคนที่เกี่ยวข้องได้มีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูล โดยมีการประสานงานกับคณะกรรมการ/คณะทำงานส่วนงานด้านต่างๆ พร้อมทั้งร่วมประชุมปรึกษาหารือในการกำหนดแนวทางจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ชี้วัด และเป็นผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบ รวมถึงมีส่วนร่วมในการจัดทำรายงานตามแบบฟอร์มจัดเก็บข้อมูลที่กำหนด

### ปัญหาอุปสรรค

- มีปัญหาในเรื่องของความครบถ้วนและความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล การตกสำรวจหรือเก็บข้อมูลได้ไม่ครบถ้วน รายงานข้อมูลไม่ครบถ้วน เนื่องจากลักษณะข้อมูลงานกระจาย ทุกฝ่ายมีภาระงานประจำที่ต้องปฏิบัติ หรือเจ้าของข้อมูลไม่ให้ความร่วมมือ ไม่สนใจหรือการขาดการมีส่วนร่วมที่จะต้องแจ้งหรือนำส่งข้อมูลตามช่วงเวลาที่กำหนด ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการจัดเก็บและ

การรวบรวมข้อมูล ซึ่งจะเป็นภาระเร่งด่วนในการค้นหาข้อมูลที่จะต้องเร่งรีบจัดเก็บและรวบรวมเอกสารหลักฐานต่างๆในช่วงใกล้ประเมินทุกปี

- มีปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูลเก็บไม่ทันและต้องเร่งรีบ เนื่องจากมีบุคลากรจำนวนน้อย บางคนต้องเก็บข้อมูลหลายด้านหลายตัวชี้วัด หรือต้องรวบรวมข้อมูลหรือขอข้อมูลจากส่วนอื่นหรือคนอื่นๆ และมีการทำงานซ้ำซ้อน คนทำงานกับเรื่องการประกันคุณภาพยังแยกส่วนกันทำ
- มีปัญหาในการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐานต่างๆ ในการใช้ระบบฐานข้อมูล เนื่องจากยังเป็นระบบขนาดเล็กที่จัดทำแยกย่อยหลายระยะ การทำงานระบบโปรแกรมที่ยังไม่สมบูรณ์ และขาดความสมบูรณ์ครบถ้วนและทันสมัยของข้อมูล ส่วนแหล่งข้อมูลกลางที่จัดทำใช้งานร่วมกัน ก็เป็นแหล่งข้อมูลพื้นฐานช่วยเอื้อประโยชน์ในการอ้างอิงได้ แต่ก็เป็นการใช้งานตามอัตภาพ ยังต้องมีการพัฒนาอีกมาก
- ปัญหาในการตีความ และความไม่ชัดเจนของคำและความหมายต่างๆ บางเรื่องค่อนข้างเป็นนามธรรมทำให้จัดเก็บข้อมูลไม่ตรงประเด็น เช่นคำว่าธรรมาภิบาล เป็นต้น
- ปัญหาความไม่ชัดเจนของตัวชี้วัด มีความไม่แน่นอนของข้อมูลและตัวบ่งชี้ที่เปลี่ยนแปลงไปทุกปี เกณฑ์ประเมินต่างๆ และระยะเวลาในการจัดเก็บ ข้อมูลบางเรื่องเก็บตามปีงบประมาณ บางเรื่องเก็บตามปีการศึกษา บางเรื่องเก็บตามปีปฏิทิน

#### แนวทางการพัฒนาแก้ไข

- ปัญหาในเรื่องของความครบถ้วนและความถูกต้องสมบูรณ์ของข้อมูล และปัญหาเกี่ยวกับระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล น่าจะแก้ไขด้วยการจัดตั้งฝ่ายหรือส่วนงานที่เป็นศูนย์จัดเก็บข้อมูลโดยตรง หรือเป็นลักษณะศูนย์ข้อมูลของสำนักฯ ที่มีผู้ดูแลรับผิดชอบชัดเจน เพื่อพัฒนาระบบการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลให้เป็นเอกภาพ รวบรวมข้อมูลที่กระจัดกระจายตามฝ่ายต่างๆ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานมากขึ้น และรองรับข้อมูลใหม่ๆ อันเป็นผลจากการพัฒนาของสำนักฯ และรวมทั้งระบบการพัฒนาข้อมูลในเครือข่ายอาเซียนในอนาคตด้วย
- ปัญหาในการจัดเก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐานต่างๆ ในการใช้ระบบฐานข้อมูล ปัญหาเรื่องระบบฐานข้อมูลเป็นปัญหาเก่าที่มีมานานเนื่องจากสำนักฯ ขาดแคลนงบประมาณในการจัดทำระบบฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ ปัญหานี้สำนักฯไม่สามารถแก้ไขได้หากต้องพึ่งพาเงินงบประมาณจากรัฐบาลอย่างเดียว หากจะต้องสามารถจัดหาเงินงบประมาณจากแหล่งงบประมาณอื่นๆ ที่เพียงพอ หรือจากหลายๆ แหล่ง เช่น เงินบริจาค เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ หรือจัดโครงการเลี้ยงตัวเอง เป็นต้น เพื่อจัดทำระบบโปรแกรมที่สมบูรณ์
- ปัญหาสืบเนื่องจากความไม่ชัดเจนของตัวชี้วัด เกณฑ์ประเมินต่างๆ และระยะเวลาในการจัดเก็บ ต้องเพิ่มความชัดเจนในการวิเคราะห์ การตีความความหมายและคำต่างๆ และระยะเวลาการจัดเก็บที่แน่นอน ไม่เปลี่ยนผู้รับผิดชอบจัดเก็บข้อมูลบ่อย และควรให้ผู้ที่มีความรู้ในเรื่องข้อมูลที่เก็บเป็นผู้จัดเก็บหรือรายงานข้อมูล

**4.2.4 การเขียนรายงาน (SAR)** การศึกษาเกี่ยวกับการเขียนรายงานในการจัดทำรายงานประเมินตนเองของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร จากกลุ่มตัวอย่างที่สนทนากลุ่มส่วนหนึ่งเห็นว่าวิธีการที่

ให้ผู้รับผิดชอบองค์ประกอบแต่ละด้านเป็นผู้เขียนรายงานนั้นค่อนข้างมีความเหมาะสมแล้ว เนื่องจากผู้รับผิดชอบองค์ประกอบเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานหลักที่ทราบข้อมูลในด้านนั้นๆ เป็นอย่างดี และเป็นการกระจายให้บุคลากรหลายๆส่วน ได้มีส่วนร่วมในการเขียนรายงาน ส่วนจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เคยรับผิดชอบหลักในการเขียนรายงานประเมินตนเองและผู้ที่เกี่ยวข้อง บางส่วนเห็นต่างไป ว่าไม่จำเป็นที่จะต้องให้ผู้รับผิดชอบหลักที่ปฏิบัติงานหรือผู้จัดเก็บข้อมูลด้านนั้นจะต้องเขียนรายงาน มีข้อด้วยซ้ำไปเกี่ยวกับปัญหาเรื่องความไม่ต่อเนื่องและไม่เป็นเอกภาพของรายงานทั้งฉบับ ซึ่งน่าจะให้มีผู้ทำหน้าที่เขียนรายงานหรือเป็นทีมเขียนรายงานโดยตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งอยากให้อาจารย์เข้ามามีส่วนร่วมในการเขียนรายงาน ไม่เฉพาะเป็นที่ปรึกษา หรืออ่านรายงานเท่านั้น อาจทำให้รายงานที่ได้มีแนวทางและการเขียนที่สมบูรณ์ขึ้น

#### ปัญหาอุปสรรค

- มีปัญหาในเรื่องของภาระงานประจำที่ค่อนข้างมาก ไม่สามารถทำงานประกันคุณภาพที่ค่อนข้างซับซ้อนและเขียนรายงานต่างๆได้เต็มที่ ทำให้การจัดทำรายงานในภาพรวมค่อนข้างช้า
- ลักษณะการเขียนรายงานบางส่วนยังเป็นการเขียนอย่างมีความจำกัดในเรื่องของข้อมูล เพราะมีความเกี่ยวข้องกับข้อมูลที่ต้องรอจากหลายฝ่ายซึ่งไม่ครบถ้วน ข้อมูลมากมายหลายแหล่งหากไม่มีข้อมูลก็ไม่สามารถเขียนได้
- มีปัญหาในเรื่องของรูปแบบวิธีการเขียนและความต่อเนื่องตลอดทั้งเล่มรายงาน และมุมมองใหม่ๆในการเขียน ซึ่งต้องการผู้ที่ทราบข้อมูลทั้งหมดเป็นอย่างดีเป็นผู้กลั่นกรองรายงานประเมินตนเองทั้งฉบับ ก่อนนำรายงานส่งมหาวิทยาลัย
- ปัญหาสืบเนื่องจากความไม่ชัดเจนของตัวชี้วัด เกณฑ์ประเมินต่างๆ ความไม่ชัดเจนในการตีความความหมายและคำต่างๆ ต้องค้นหาเอกสารเพิ่มเติมจากทางมหาวิทยาลัย
- ระยะเวลาในการเขียนรายงานน้อย ทำให้ต้องเร่งรีบในการเขียนรายงานเพื่อส่งให้ทันตามกำหนด

#### แนวทางการพัฒนาแก้ไข

- ควรให้บุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์เข้ามามีส่วนร่วมในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง เช่นเดียวกับหน่วยงานคณะอื่นๆ เพื่อให้มีการพัฒนามุมมองทางวิชาการใหม่ๆ ในการเขียนและการจัดทำรายงานให้สมบูรณ์มากที่สุด
- ควรจัดให้มีทีมเขียนรายงานประเมินตนเองที่มีความชำนาญในการเขียนโดยเฉพาะ เพื่อพัฒนารายงานประกันคุณภาพให้มีแนวการเขียนและความต่อเนื่องเป็นเอกภาพตลอดทั้งเล่มรายงาน

### 4.3. การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices)

การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี แบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ 1). คุณสมบัติและเกณฑ์การคัดเลือกหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี 2). การศึกษาระบบกลไกการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) 3). แนวทางพัฒนา Best Practices และข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนา Best Practices ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้



4.3.1. คุณสมบัติและเกณฑ์การคัดเลือกหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี ในคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 ได้นิยามศัพท์ แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) หมายถึง วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จหรือนำไปสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมายและเป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ และมีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏอย่างชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์บันทึกเป็นเอกสารแนวปฏิบัติที่ดีให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้ประโยชน์ได้

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง ในการประเมินคุณภาพ จะมีตัวบ่งชี้ส่วนหนึ่งเป็นตัวบ่งชี้เชิงกระบวนการในระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มีการกำหนดเกณฑ์ตัวบ่งชี้ให้หน่วยงานดำเนินการ ซึ่งจะมีหน่วยงานจำนวนหนึ่งที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด และเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานตัวบ่งชี้เชิงกระบวนการ อันจะทำให้ทุกหน่วยงานมีผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ และมีผลการประเมินคุณภาพในระดับที่สูงขึ้น มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์โดยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้จัดโครงการรางวัลคุณภาพ เพื่อคัดเลือกหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในตัวบ่งชี้เชิงกระบวนการ ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพ มายกย่องและให้รางวัล และเผยแพร่ผลงานของหน่วยงานที่ได้รับการยกย่องให้กับหน่วยงานอื่นได้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือนำไปปฏิบัติ

การจัดโครงการรางวัลคุณภาพ เพื่อคัดเลือกหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี จะจัดรางวัลแบ่งเป็น 9 รางวัล โดยแยกตามองค์ประกอบคุณภาพ

#### เกณฑ์การตัดสินรางวัล

1. คณะกรรมการที่เป็นผู้พิจารณาคัดเลือก/ ตัดสินหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี คือ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย หรือ คณะอนุกรรมการที่ประกอบด้วย คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นประธาน / กรรมการ

2. พิจารณาคัดเลือกหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีของตัวบ่งชี้เชิงกระบวนการ ในแต่ละองค์ประกอบกล่าวคือ

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ  
จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้สกอ. 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต จำนวน 5 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้สกอ . 2.1 ระบบและกลไกการพัฒนาและบริหารหลักสูตร

ตัวบ่งชี้สกอ .2.4 ระบบการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวบ่งชี้สกอ .2.6 ระบบและกลไกการจัดการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้สกอ .2.7 ระบบและกลไกการพัฒนาสัมฤทธิ์ผลการเรียนรู้ตาม  
คุณลักษณะของบัณฑิต

ตัวบ่งชี้สกอ .2.8 ระดับความสำเร็จของการเสริมสร้างคุณธรรม  
จริยธรรมที่จัดให้กับนักศึกษา

องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้สกอ. 3.1 ระบบและกลไกการให้คำปรึกษาและบริการด้าน  
ข้อมูลข่าวสาร

- ตัวบ่งชี้สกอ . 3.2 ระบบและกลไกการส่งเสริมกิจกรรมนักศึกษา  
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย จำนวน 2 ตัวบ่งชี้  
ตัวบ่งชี้สกอ .4.1 ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์  
ตัวบ่งชี้สกอ .4.2 ระบบและกลไกการจัดการความรู้จากงานวิจัย  
หรืองานสร้างสรรค์
- องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม จำนวน 3 ตัวบ่งชี้  
ตัวบ่งชี้สกอ .5.1 ระบบและกลไกการบริการทางวิชาการแก่สังคม  
ตัวบ่งชี้สกอ .5.2 กระบวนการบริการทางวิชาการให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม  
ตัวบ่งชี้สมศ . 9 ผลการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชนหรือ  
องค์กรภายนอก
- องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม จำนวน 3 ตัวบ่งชี้  
ตัวบ่งชี้สกอ . 6.1 ระบบและกลไกการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม  
ตัวบ่งชี้สมศ . 10 การส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม  
ตัวบ่งชี้สมศ .11 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม
- องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้  
ตัวบ่งชี้สกอ . 7.1 ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของ  
สถาบัน  
ตัวบ่งชี้สกอ . 7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้  
ตัวบ่งชี้สกอ . 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง
- องค์ประกอบที่ 8 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้  
ตัวบ่งชี้สกอ . 8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ
- องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้  
ตัวบ่งชี้สกอ .9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

3. การมีแนวปฏิบัติที่ดีพิจารณาจากการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ โดยพิจารณาผลการดำเนินงานและเอกสารอ้างอิงผลการดำเนินงาน

4.กรณีในบางองค์ประกอบมีตัวบ่งชี้เชิงกระบวนการมากกว่าหนึ่งตัวบ่งชี้ การให้รางวัลในองค์ประกอบนั้น จะพิจารณาคัดเลือกจากหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีตามตัวบ่งชี้คุณภาพมากที่สุดในองค์ประกอบนั้น

5. การตัดสินใจของคณะกรรมการฯ ถือเป็นที่สุด

**คุณสมบัติและเกณฑ์การคัดเลือกหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี** คณะ/สำนัก/สถาบันที่มีผลการดำเนินงาน / คะแนนการประเมินคุณภาพอยู่ในระดับ 5 คะแนน หรือมีคะแนนสูงสุดในตัวบ่งชี้ที่เป็นตัวบ่งชี้เชิงกระบวนการ สำหรับคุณสมบัติและเกณฑ์อื่นๆ ขึ้นอยู่กับคณะกรรมการที่อาจจะกำหนดขึ้นเพิ่มเติมในแต่ละองค์ประกอบและตัวชี้วัดแต่ละด้านที่พิจารณา ส่วนเกณฑ์ทั่วไปมีแนวปฏิบัติที่ดีระบุอยู่ในคู่มือตามตัวบ่งชี้แต่ละองค์ประกอบแตกต่างกันไป ซึ่งอ้างอิงตามเกณฑ์การประเมินในตัวบ่งชี้ต่างๆ เป็นสำคัญ

4.3.2. การศึกษาระบบกลไกการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจาก 2 หน่วยงาน ได้แก่ ที่คณะแพทยศาสตร์ และที่สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา โดยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารและตัวแทนของคณะ/สถาบันฯ ที่ได้ทำผลงานประกันคุณภาพได้รับรางวัลจากทางมหาวิทยาลัย เพื่อศึกษาข้อมูลระบบกลไกการประกันคุณภาพ เป็นตัวอย่างต้นแบบสำหรับการพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพในการสร้างแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร

การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีในการทำประกันคุณภาพ หน่วยงานแรกที่คณะแพทยศาสตร์ คณะแพทยศาสตร์ได้รับรางวัลแนวปฏิบัติที่ดีใน 2 องค์ประกอบ ในปีการศึกษา 2554 เป็นไปตามเกณฑ์ในหัวข้อ 4.3.1 ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ และองค์ประกอบที่ 4 การวิจัย โดยเฉพาะในองค์ประกอบที่ 4 ด้านการวิจัย เป็นผลจากที่คณะแพทยศาสตร์เป็นคณะที่มีผลงานวิจัยจำนวนมากเนื่องจากเป็นคณะที่มีขนาดใหญ่ ในปี 2554 มีบุคลากรรวม 419 คน บุคลากรสายวิชาการ 266 คน บุคลากรสายสนับสนุน 153 คน มีบุคลากรที่มีวุฒิปริญญาเอกหรือเทียบเท่าถึง 226 คน ปริญญาโทหรือเทียบเท่า 33 คน และมีอายุงานโดยเฉลี่ย 10 ปี ขึ้นไป (10.49) โดยจะแบ่งสัดส่วนการทำงานวิจัยและวิชาการต่างๆ ร้อยละ 50 และการสอนร้อยละ 50 การดำเนินงานประกันคุณภาพของคณะแพทยศาสตร์ โดยที่ผู้บริหารให้ความสำคัญต่องานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างมาก จะเห็นได้จากการที่มีผู้บริหารของคณะที่เป็นอาจารย์ที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมินทำหน้าที่เป็นประธาน และผู้บริหารทุกคนเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งเลขาฯ ในคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ นอกจากนี้ในการประชุมประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย จะมีประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพและตัวแทน 1 คน เข้าร่วมประชุมในโครงการ/กิจกรรมการประชุมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทุกครั้งของมหาวิทยาลัยเสมอ

ส่วนการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีอีกหน่วยงาน ที่สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา หน่วยงานนี้มีบุคลากรรวม 37 คน มีบุคลากรงานฝ่ายวิจัย 9 คน (วุฒิการศึกษาปริญญาเอก 1 คน ปริญญาโท 5 คน ปริญญาตรี 3 คน) ได้รับรางวัลเกี่ยวกับองค์ประกอบที่ 4 ด้านการวิจัย ใน ปี 2553 เนื่องจากมีผลงานการสังเคราะห์งานวิจัยเป็นบทความลงในจุลสารของหน่วยงานทั้งฉบับตีพิมพ์เผยแพร่ และปีต่อมาได้รางวัลในองค์ประกอบที่ 7 ตัวบ่งชี้สกอ.7.1 : ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ในปี 2554 อันเป็นผลจากการที่มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาที่เข้มแข็ง มีผู้บริหารที่เป็นอาจารย์ที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมินประธาน ส่วนคณะกรรมการอื่นๆ ประกอบด้วยหัวหน้าส่วนงานต่างๆ และผู้เกี่ยวข้อง โดยที่คณะกรรมการจะให้ความสำคัญกับงานทุกอย่างเป็นผลงานประกันคุณภาพ และมีการประเมินการปฏิบัติงานรอบด้าน 360 องศา จุดเด่นประการหนึ่งของคณะกรรมการประกันคุณภาพของสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา ในปี 2553 คือให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผนซึ่งมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนของหน่วยงานตั้งแต่ต้น และรู้งานทั้งหมด ทำหน้าที่เป็นบรรณาธิการในการตรวจคัดกรองรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งทำให้สามารถถ่ายทอดภารกิจและผลงานทั้งหมดในรายงานได้อย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยขอนำผลการศึกษาระบบกลไกการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและตัวแทนหน่วยงานที่ทำงานประกันคุณภาพและได้สร้างสรรค์แนวปฏิบัติที่ดีจากคณะแพทยศาสตร์ และสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา มาศึกษาในประเด็น 1).องค์ประกอบคณะกรรมการประกันคุณภาพ 2).การเก็บรวบรวมข้อมูล 3).การเขียนรายงานประเมินตนเอง 4).การ

จัดเก็บเอกสารหลักฐานข้อมูล 5). การนำผลการประเมินตนเองไปปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้เห็นถึงระบบกลไกในการดำเนินงานประกันคุณภาพว่ามีกระบวนการอย่างไรถึงส่งผลให้สามารถสร้างสรรค์แนวปฏิบัติที่ดีจนได้รับรางวัล ดังแสดงในตาราง

## ตารางที่ 2

### กระบวนการในการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี

ประเด็น	คณะแพทยศาสตร์	สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา
1). <u>องค์ประกอบคณะกรรมการประกันคุณภาพ</u>	- คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ประกอบด้วยผู้บริหารของคณะที่เป็นอาจารย์ที่เคยผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมิน มีประสบการณ์ตรวจประเมินทั้งในและนอกมหาวิทยาลัย และเป็นผู้ที่มีความแม่นยำในองค์ประกอบคุณภาพและเกณฑ์ชี้วัดต่างๆ ทำหน้าที่เป็นประธาน และเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา	- คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ประกอบด้วยผู้บริหารของหน่วยงานที่เป็นอาจารย์จากคณะอื่นที่เคยผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมิน ทำหน้าที่เป็นประธานฯ และเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา
	- คณบดีต้องเห็นความสำคัญ ผู้บริหารทุกคนเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และรวมทั้งผู้ที่ทำหน้าที่เป็นเลขาธิการคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ	- มีเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานแต่ละส่วนงานเข้าร่วมเป็นคณะทำงานประกันคุณภาพของสถาบัน
	- ประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพและตัวแทน 1 คน จะเข้าร่วมประชุมในโครงการ/กิจกรรมการประชุมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพทุกครั้งของมหาวิทยาลัยเสมอ	
2). <u>การเก็บรวบรวมข้อมูล</u>	- มีการวิเคราะห์ในรายละเอียดของแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน เพื่อตีความตัวบ่งชี้ พิจารณาส่งที่จะต้องดำเนินการ และข้อมูลที่ต้องจัดเก็บ ว่าจะต้องดำเนินการอะไรและมีข้อมูลอะไรบ้างที่ต้องใช้ในงานประกันคุณภาพ	- มีการวิเคราะห์ในรายละเอียดแต่ละองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน เพื่อพิจารณาสิ่งที่จะต้องดำเนินการ และข้อมูลที่ต้องจัดเก็บใช้ในงานประกันคุณภาพ

ประเด็น	คณะแพทยศาสตร์	สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา
	<p>-รองผู้อำนวยการฯ เป็นผู้ตรวจประเมินอยู่แล้ว รองผู้อำนวยการฯ จะเป็นผู้ลงมือทำรายการข้อมูลด้วยตนเอง โดยเขียนก่อนเพื่อให้รู้ว่าต้องการหลักฐานอะไรบ้าง จะได้ตามหาหลักฐาน เพราะบางเรื่องเจ้าหน้าที่ไม่รู้ข้อมูล โดยจะมีการจัดทำผังการดำเนินงานชัดเจน ว่าเมื่อไรใครทำอะไรบ้าง</p>	
	<p>- มีการเก็บรวบรวมข้อมูลเข้าไว้ส่วนกลางที่รวบรวม ข้อมูลจากอาจารย์ และผู้ปฏิบัติงานมาเก็บไว้ใช้งานประกันคุณภาพ โดยมีลักษณะการเก็บข้อมูลแบบทำเป็นงานประจำ และใช้เป็นผลงานด้วย</p>	<p>- ผู้ปฏิบัติงานจะรู้ว่าทำอะไรบ้างที่ต้องจัดเก็บเป็นข้อมูลประกันคุณภาพ ผู้ปฏิบัติงานจะเป็นผู้จัดเก็บรวบรวมข้อมูล และส่งต่อรวบรวมเข้าไว้ส่วนกลางสำหรับใช้งานประกันคุณภาพ</p>
	<p>- มีระบบการจัดเก็บข้อมูลในลักษณะที่เป็นคลังข้อมูล เก็บข้อมูลที่จำเป็นสำหรับใช้งานของคณะ และมีข้อมูลที่หลากหลายมากกว่าข้อมูลประกันคุณภาพ ส่วนระบบข้อมูลมีการจ้างคนนอกทำระบบฐานข้อมูลจัดให้มีคนรับผิดชอบชัดเจน และมีกรรมการดูแลมีการติดตามข้อมูลทุกเดือน</p>	<p>- มีโปรแกรมและระบบฐานข้อมูล และข้อมูลงานวิจัย สำหรับงานประกันคุณภาพ</p>
	<p>- จัดเก็บข้อมูลและทำการประกันคุณภาพระดับภาควิชา เก็บและรายงานข้อมูลทุก 3 เดือน 6 เดือน ถ้าคะแนนประกันคุณภาพดีจะได้เงินโบนัส</p>	<p>- มีการคิดและจัดทำทุกเรื่องให้เป็นคะแนนและข้อมูลประกันคุณภาพ รวมถึงการเลือกบทความวิจัย/บทความวิชาการ ในวารสารวิชาการที่ได้มีนักคะแนนสูงกว่า</p>
	<p>- ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดเก็บและรายงานข้อมูล ทำให้ทุกคนรู้สึกในทางบวก ไม่ใช่เรื่องการจับผิด ไม่มุ่งแต่ผลคะแนนจนเกินไป</p>	<p>- มีการสรุปผลงานและจัดทำรายงานประจำปี ทำเป็นรูปเล่มใส่สีสวยงามน่าอ่าน และมีการตีพิมพ์ผลงานการสังเคราะห์งานวิจัยเผยแพร่ลงในจุลสารหน่วยงาน</p>
<p>3). การเขียนรายงานประเมินตนเอง</p>	<p>- มีรองผู้อำนวยการรับผิดชอบแต่ละองค์ประกอบ และมอบหมายให้นักวิชาการเขียน ให้รองผู้อำนวยการพิจารณาความถูกต้อง / ปัญหา</p>	<p>- การเขียนให้ผู้รับผิดชอบแต่ละองค์ประกอบทำต้นร่างรายงาน และ ใช้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ซึ่งมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนของหน่วยงาน และรู้เรื่องแผนงานและทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนจบเป็นบรรณาธิการในการตรวจคัดกรองและเกลารายงาน จึงสามารถถ่ายทอดภารกิจและผลงานทั้งหมดในรายงาน ทำให้รูปแบบและเนื้อหาในรายงานมีความต่อเนื่อง มีความเป็นเอกภาพ เป็นไปตามระบบและแผนงาน</p>

ประเด็น	คณะแพทยศาสตร์	สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา
	<p>- มีการอ่านและตรวจรายงานประเมินตนเองเบื้องต้นจากประธานและคณะกรรมการประกันคุณภาพของคณะซึ่งเป็นอาจารย์ที่เคยผ่านการอบรมการเป็นผู้ตรวจประเมิน และมีประสบการณ์ในการตรวจประเมิน ซึ่งเหมือนกับเป็นการตรวจประเมินตนเองในขั้นหนึ่งก่อนรับการประเมินจริงจากคณะกรรมการตรวจประเมิน</p>	
	<p>- บทสรุปสำหรับผู้บริหารมีการสรุปการพัฒนาทางด้านต่างๆของหน่วยงาน พร้อมทั้งเป้าหมายการดำเนินงานระยะสั้น ระยะยาว และแผนการพัฒนา</p>	<p>- มีการจัดทำบทสรุปสำหรับผู้บริหารในเล่มรายงานที่แสดงรายละเอียดผลคะแนนประเมินในแต่ละองค์ประกอบและรายตัวบ่งชี้ละเอียดชัดเจน</p>
	<p>- มีการจัดทำรายงานแบ่งเป็นระดับภาค วิชา และรวมขึ้นมาเป็นระดับคณะ มีการประกวดหน่วยงานคุณภาพ</p>	
	<p>- การเขียนรายงาน จะต้องมองหาว่ามีอะไรเป็นจุดเด่น มีการแจงลงในรายละเอียดทุกเรื่องทุกขั้นตอน ต้องอธิบายชี้แจงและแจ้งด้วยว่ามีอะไรบ้าง จำนวนเท่าไร</p>	
<p>4). <u>การจัดเก็บเอกสารหลักฐานข้อมูล</u></p>	<p>- มีห้องเก็บเอกสารหลักฐานประกันคุณภาพที่ถาวรมั่นคง และมีระบบจัดเก็บเอกสาร โดยรวบรวมเอกสารหลักฐานทั้งหมดทุกปีการศึกษา รวมทั้งเล่มรายงานวิจัย พร้อมทำสำเนาจัดเก็บในตู้มิดชิด พร้อมแสดงและใช้งานเอกสารหลักฐานทุกชั้นทั้งก่อนและหลังการตรวจประเมิน</p>	<p>- มีระบบจัดเก็บเอกสาร โดยรวบรวมเอกสารหลักฐานจัดเก็บเป็นสัดส่วน</p>
	<p>- มีการจัดทำรายงานโดยแยกเล่มและสีปก รายงานประเมินตนเองชัดเจน ฉบับตรวจประเมิน และฉบับปรับแก้หลังตรวจประเมิน ทำให้สะดวกในการใช้งาน</p>	<p>- มีการจัดทำรายงานโดยแยกเล่มและสีปก รายงานประเมินตนเองชัดเจน ฉบับตรวจประเมิน และฉบับปรับแก้หลังตรวจประเมิน ทำให้สะดวกในการใช้งาน</p>
<p>5). <u>การนำผลการประเมินตนเองไปปรับปรุงแก้ไข</u></p>	<p>- มีการจัดทำแผนการดำเนินงานการนำผลการประเมินตนเองไปปรับปรุงแก้ไข และผลการดำเนินงานพร้อมทั้งมีเอกสารหลักฐานจำนวนมาก แยกเพิ่มจากเล่มรายงาน</p>	<p>- มีการจัดทำแผนการดำเนินงานการนำผลการประเมินตนเองไปปรับปรุงแก้ไข และผลการดำเนินงานชัดเจน</p>

จากการศึกษาระบบกลไกงานประกันคุณภาพหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี คณะแพทยศาสตร์ และสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารและตัวแทนของคณะ/สถาบันฯ ที่ได้ทำผลงานได้รับรางวัลจากทางมหาวิทยาลัย สามารถสรุปได้ว่า การที่หน่วยงานทั้งสองได้รับรางวัลนั้นเป็นผลจากการมีระบบและกลไกที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ เริ่มต้นตั้งแต่การมีองค์ประกอบที่ดีของคณะกรรมการประกันคุณภาพ มีระบบที่ดีในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลและเอกสารหลักฐานต่างๆ มีผู้บริหารและอาจารย์ที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ประเมินให้ความสำคัญและมีส่วนร่วมในการจัดทำและตรวจสอบรายงานประเมินตนเอง รวมทั้งการนำผลการประเมินตนเองไปปรับปรุงแก้ไขอย่างเป็นระบบและเป็นรูปธรรมมีเอกสารหลักฐานชัดเจน สามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามระบบที่วางไว้ ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การทำงานเป็นไปตามระบบ เป็นเพราะผู้บริหารให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพมากที่สุด การดำเนินงานและผลการดำเนินงานทุกสิ่งทุกอย่างถือเป็นงานประกันคุณภาพทั้งหมด มีการนำเอกสารและคู่มือมาวิเคราะห์ในรายละเอียดองค์ประกอบคุณภาพ ตลอดจนตัวชี้วัด และเกณฑ์ประเมินทุกรายการ ว่าจะต้องมีระบบกลไกหรือทำอะไรบ้างที่จะให้ผลการดำเนินงานมีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ประเมิน ซึ่งเห็นว่าอย่างน้อยควรจะทำคะแนนได้เต็มสำหรับตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินประเภทที่เป็นกระบวนการ ที่มีเกณฑ์คำตอบอยู่แล้วเพียงแต่ต้องทำการวิเคราะห์และจัดทำให้เป็นไปตามเกณฑ์ และอีกปัจจัยที่ต่อย้ำความสำเร็จคือคุณภาพกับการให้ความสนใจและมีมีส่วนร่วมของบุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์ ทั้งสองหน่วยงานที่ผู้วิจัยได้เข้าไปศึกษามีลักษณะเป็นไปทำนองเดียวกันคือมีอาจารย์ที่เคยผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมินและมีประสบการณ์ในการตรวจประเมินมาเป็นผู้บริหาร และเป็นประธาน เป็นคณะทำงานประกันคุณภาพ โดยเฉพาะอย่างยิ่งของคณะแพทยศาสตร์ ที่ผู้บริหารทุกคนมีส่วนร่วมเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษา มีทีมอาจารย์เขียนรายงานและอาจารย์ที่เคยผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมินอ่านตรวจประเมินรายงานเบื้องต้นก่อนรับการตรวจประเมินจริงจากคณะกรรมการตรวจประเมิน มีการกำหนดแบ่งสัดส่วนการสอน และการทำงานวิจัยและวิชาการต่างๆ ชัดเจน ทำให้มีผลงานคุณภาพทั้งการสอนทั้งผลงานวิจัยและวิชาการ บุคลากรปฏิบัติงานมีอายุงานโดยเฉลี่ย 10 ปี ขึ้นไป แสดงว่ามีบุคลากรที่ค่อนข้างมีประสบการณ์มากในการทำงาน ในวันตรวจประเมินรองคณบดีทุกคนจะต้องนำเสนอผลงาน หากประเมินไม่ถูกต้องจะต้องสามารถชี้แจงให้เป็นไปอย่างถูกต้องได้เพราะผู้ประเมินอาจไม่เข้าใจในเนื้อหาและปรัชญาหน่วยงาน นอกจากนี้ยังพบว่าผู้บริหารให้ความสนใจอย่างมากในการเข้าร่วมกิจกรรมประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ ส่วนสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา เป็นหน่วยงานที่ไม่ได้จัดการเรียนการสอนแต่ก็มีอาจารย์ที่มาจากหน่วยงานคณะอื่นที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมินประกันคุณภาพมาทำหน้าที่เป็นผู้บริหารในตำแหน่งผู้อำนวยการและรองผู้อำนวยการ ทำให้มีความแม่นยำในการกำกับตัวบ่งชี้และการทำงาน สามารถผลักดันภารกิจหลักด้านวิจัยโดยหามุมโดดเด่นที่ไม่ค่อยมีใครทำ เช่น มีการสังเคราะห์งานวิจัยและนำลงตีพิมพ์เผยแพร่ทำให้ได้รับรางวัลและนิยมชื่นชมในที่ประชุมประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

4.3.3.แนวทางพัฒนา Best Practices และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวทางการพัฒนา Best Practices และข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา สำนักบัณฑิต

อาสาสมัคร จาก 2 ส่วน คือ จากความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานเกี่ยวกับนโยบายและข้อเสนอแนะในการพัฒนา Best Practices และแนวทางการพัฒนาจากผลการศึกษาระบบกลไกการประกันคุณภาพหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี

ความคิดเห็นของผู้บริหารหน่วยงานเกี่ยวกับนโยบายและข้อเสนอแนะในการพัฒนา Best Practices การศึกษาในมุมมองของผู้บริหารมองงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้บริหารสำนักบัณฑิตอาสาสมัครโดยภาพรวมเห็นว่างานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นงานปกติอย่างหนึ่งที่ต้องดำเนินไปตามระบบ โดยที่มีความพึงพอใจกับผลงานประกันคุณภาพที่ผ่านมาในระดับปานกลางถึงค่อนข้างมาก ซึ่งควรพัฒนาได้อีก และมีบางเรื่องที่สามารถพัฒนาเป็น Best Practices ได้

ผลการศึกษาคำความคิดเห็นจากผู้บริหารต่อแนวทางในการพัฒนา Best Practices มีความคิดเห็นว่าสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มีผลงานประกันคุณภาพที่เด่นในเรื่องการบริการวิชาการในองค์ประกอบที่ 5 องค์ประกอบด้านการบริการวิชาการแก่สังคม เพราะทำได้ง่ายและเข้าใจในลักษณะงานและทำได้ดีอยู่แล้ว จึงควรจะให้รักษาสถานภาพเดิมไว้ สำหรับองค์ประกอบ/ตัวชี้วัด ที่ควรจะเป็น Best Practices นั้น ควรเพิ่มการพัฒนาทางการศึกษา ในด้านของคุณภาพ และอัตลักษณ์ของหน่วยงาน ในองค์ประกอบที่ 2 และขณะเดียวกันก็พัฒนาด้านงานวิจัยในองค์ประกอบที่ 4 ซึ่งเห็นว่าปัจจุบันสำนักฯ ยังมีจำนวนผลงานวิจัยอยู่น้อย ในอนาคตจะได้พัฒนาให้เข้มแข็งขึ้น โดยจะเน้นการวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา เรื่องเกี่ยวกับชนบท และเรื่องเกี่ยวกับอาสาสมัคร

สำหรับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนา Best Practices ผู้บริหารของสำนักบัณฑิตอาสาสมัครได้ให้ความคิดเห็นว่างานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักฯ เป็นความรับผิดชอบของทุกคน ปัจจุบันงานประกันคุณภาพเป็นภาระของเจ้าหน้าที่ที่อยากให้ทุกคนมีส่วนร่วมและมีความรับผิดชอบร่วมกัน รวมทั้งให้ผู้บริหาร อาจารย์ ได้ร่วมช่วยคิดและให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ให้มากขึ้น

แนวทางการพัฒนา Best Practices ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ในความเป็นจริงจึงต้องใช้วิธีการพัฒนาต่อยอดงานหลักที่เป็นงานประจำของสำนักฯ ที่ประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานร่วมกับแนว นโยบายและความคิดเห็นของผู้บริหารที่จะสนับสนุนส่งเสริมและผลักดันให้เป็นชิ้นงานที่โดดเด่นเป็นที่ยอมรับในประชาคมธรรมศาสตร์ ซึ่งสรุปได้ว่า มีองค์ประกอบที่ 5 ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม องค์ประกอบที่ 2 ด้านการศึกษา ในด้านของคุณภาพ และอัตลักษณ์ของหน่วยงาน และองค์ประกอบที่ 4 ด้านการวิจัย ที่จะพัฒนาให้มีผลงานวิจัยเพิ่มขึ้น

แนวทางการพัฒนาจากผลการศึกษาระบบกลไกการประกันคุณภาพหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี จากการศึกษาาระบบกลไกการประกันคุณภาพของหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี ทำให้มีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่จะพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ดังต่อไปนี้

- 1). การพัฒนาองค์ประกอบคณะกรรมการประกันคุณภาพ มีแนวทางการพัฒนา คือ



- ปรับสัดส่วนขององค์ประกอบคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาให้ประกอบด้วยผู้บริหารทุกตำแหน่ง และบุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์เข้าร่วมในคณะกรรมการ/คณะทำงาน มากขึ้นหรือทั้งหมด
- พัฒนาบุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์ให้เป็นผู้ตรวจประเมิน เพื่อนำความรู้และประสบการณ์จากการเป็นผู้ตรวจประเมินหน่วยงานต่างๆ มาพัฒนางานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มีความแม่นยำในตัวชี้วัดและเกณฑ์ประเมินต่างๆ และสามารถชี้แจงแย้งคณะกรรมการตรวจประเมินได้หากพบว่าการตรวจประเมินไม่ถูกต้อง
- ผลักดันและสนับสนุนให้บุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์ที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมิน มีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพของหน่วยงานมากขึ้น
- เชิญอาจารย์จากหน่วยงานหรือคณะอื่นๆ ที่เป็นผู้ตรวจประเมินและมีประสบการณ์ในการตรวจประเมินเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา หรือเป็นที่ปรึกษาในคณะกรรมการ เพื่อเพิ่มศักยภาพของคณะกรรมการและเพิ่มวิสัยทัศน์และเครือข่ายในการพัฒนาหน่วยงาน และพัฒนางานประกันคุณภาพให้กว้างไกลขึ้น
- ไม่ควรเปลี่ยนคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษบ่อยๆ ทำให้ไม่มั่นคงและทำให้การปฏิบัติงานไม่ต่อเนื่อง
- ผู้บริหารในหน่วยงาน ประธาน/รองประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาควรให้ความสำคัญและมีบทบาทเพิ่มมากขึ้นในกิจกรรมหรือโครงการงานประกันคุณภาพในเวทีประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

## 2). การพัฒนาด้านการเก็บรวบรวมข้อมูล มีแนวทางการพัฒนา คือ

- มีประธาน/รองประธาน/กรรมการ หรืออาจารย์ ที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์การตรวจประเมิน ทำหน้าที่กำกับดูแลและติดตามการจัดเก็บข้อมูลให้เป็นไปตามระบบและแผนงาน
- ทำการวิเคราะห์ในรายละเอียดขององค์ประกอบคุณภาพ ตัวชี้วัด และเกณฑ์ประเมินทุกรายการ ตลอดจนคำและความหมายต่างๆ ขอบเขตการจัดเก็บข้อมูล และช่วงเวลาการจัดเก็บข้อมูลให้ชัดเจน เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลเป็นไปอย่างถูกต้องสมบูรณ์ครบถ้วน ไม่ซ้ำซ้อน
- ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดขององค์ประกอบคุณภาพ ตัวชี้วัด และเกณฑ์ประเมิน ขอบเขตการจัดเก็บข้อมูล และช่วงเวลาการจัดเก็บข้อมูล ให้บุคลากรทุกคนทราบในช่วงเวลาที่เหมาะสมตั้งแต่ช่วงต้นปีการศึกษาหรือต้นปีงบประมาณ เพื่อวางแผนการจัดเก็บข้อมูล และมีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูล

- ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญกับงานจัดเก็บข้อมูล ทำให้เป็นภาระงานประจำ ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการจัดเก็บข้อมูล และได้ประโยชน์จากการจัดเก็บข้อมูลและจากข้อมูลที่จัดเก็บ
- ควรพัฒนาให้มีศูนย์ข้อมูลหรือหน่วยงานกลางทำหน้าที่จัดเก็บหรือรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายหรือส่วนงานต่างๆ และมีระบบการบริหารจัดการและมีผู้รับผิดชอบดูแลชัดเจน
- จัดหาเงินงบประมาณจัดจ้างทำระบบคลังข้อมูล และระบบฐานข้อมูลที่สมบูรณ์ทันสมัย มีกรรมการและเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ด้านระบบโปรแกรมคอมพิวเตอร์เป็นผู้รับผิดชอบดูแล มีระบบบำรุงรักษา (maintenance) และพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องพร้อมใช้งาน
- จัดเก็บและรายงานข้อมูลประกันคุณภาพราย 3 เดือน และ 6 เดือน เพื่อกระตุ้นการเก็บข้อมูลให้มีการดำเนินการตามระบบ ขณะเดียวกันก็เป็นการตรวจสอบระบบการจัดเก็บข้อมูล หากมีปัญหาจะได้แก้ไข และเป็นการตรวจสอบข้อมูลผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบและตัวชี้วัดต่างๆ ว่ามีข้อมูลและผลการดำเนินงานครบถ้วนเป็นไปตามตัวชี้วัดและตามกรอบเวลาหรือไม่ หากมีสิ่งใดที่ยังไม่ได้ดำเนินการให้เป็นไปตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินแล้วจะได้รับการดำเนินการหรือรับจัดเก็บข้อมูล ซึ่งยังจะเป็นหลักประกันได้ด้ว่าจะมีการจัดเก็บข้อมูลได้ครบถ้วนก่อนรับการตรวจประเมิน
- มีการคิดและวางแผนการดำเนินงานทุกเรื่อง โดยพยายามประยุกต์หรือผสมผสานให้ได้ข้อมูลที่ตอบโจทย์เป็นผลงานประกันคุณภาพ

### 3). การพัฒนาด้านการเขียนรายงานประเมินตนเอง แนวทางการพัฒนา คือ

- มีประธาน/รองประธาน/กรรมการในคณะกรรมการประกันคุณภาพ หรืออาจารย์ ที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์การตรวจประเมิน ทำหน้าที่กำกับดูแลการเขียนรายงานประเมินตนเอง
- ประชุมชี้แจงทำความเข้าใจเกี่ยวกับรายละเอียดขององค์ประกอบคุณภาพ ตัวชี้วัด และเกณฑ์ประเมิน ตลอดจนรูปแบบการเขียนและระบบการอ้างอิงเอกสารหลักฐานต่างๆ ให้กับผู้เขียนรายงานทุกคนเข้าใจก่อนลงมือปฏิบัติ
- ควรให้บุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์เข้ามามีส่วนร่วมในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง เพื่อให้มีการพัฒนามุมมองทางวิชาการใหม่ๆ ในการจัดทำรายงาน
- มีกรรมการประกันคุณภาพ หรืออาจารย์ ที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์การตรวจประเมิน ทำหน้าที่อ่านตรวจรายงานเพื่อปรับแก้ในขั้นแรกก่อนปล่อยผ่านไปรับการตรวจประเมินจริงจากคณะกรรมการตรวจประเมิน

- ต้องการผู้ที่มีความรู้และเข้าใจในแผนงานและการดำเนินงานของหน่วยงานทั้งหมด เป็นอย่างดี เป็นผู้กลั่นกรองรายงานประเมินตนเองทั้งฉบับให้มีเนื้อหาต่อเนื่องและเชื่อมโยงกันอย่างเป็นเอกภาพตลอดทั้งเล่มรายงาน ก่อนนำส่งมหาวิทยาลัย
- ประกวดผลงานแต่ละองค์ประกอบคุณภาพประจำปี หากมีผลคะแนนดีมีการให้รางวัลหรือโบนัส

4). การพัฒนาด้านการจัดเก็บเอกสารหลักฐานข้อมูล มีแนวทางการพัฒนา คือ

- ต้องมีการตีความตัวบ่งชี้ต่างๆ และเกณฑ์วัดให้ชัดเจนทุกรายการทุกองค์ประกอบ และทำการจำแนกให้ได้ว่าแต่ละตัวบ่งชี้ต้องใช้เอกสารหลักฐานอะไรบ้างจึงถือว่าผ่านเกณฑ์ประเมินและได้คะแนน
- ควรมีการจัดเก็บเอกสารหลักฐานต่างๆอย่างเป็นระบบ มีห้อง QA หรือแหล่งจัดเก็บที่มั่นคงถาวรและเป็นสัดส่วน มีผู้ดูแลรับผิดชอบชัดเจน
- บูรณาการการจัดเก็บเอกสารหลักฐานกับงานประจำ ให้ทุกฝ่ายทุกส่วนจัดเก็บเอกสารหลักฐานต่างๆเป็นงานประจำให้ได้
- ควรมีกรรมการในคณะกรรมการประกันคุณภาพ หรืออาจารย์ ที่ผ่านการอบรมและมีประสบการณ์การตรวจประเมิน ทำการตรวจความถูกต้องครบถ้วนและความเชื่อมโยงของเอกสารหลักฐานต่างๆ ก่อนใช้งานจริงในวันตรวจประเมิน

5). การพัฒนาด้านการนำผลการประเมินตนเองไปปรับปรุงแก้ไข มีแนวทางการพัฒนา คือ

- ต้องมีการประชุมชี้แจงผลการประเมินและข้อชี้แนะจากคณะกรรมการตรวจประเมินให้บุคลากรทุกคนในหน่วยงานรับทราบผลร่วมกัน
- มีการพิจารณาผลการประเมินและข้อเสนอชี้แนะของคณะกรรมการตรวจประเมินไปปรับปรุง โดยมีการประสานงานและส่งต่อประเด็นการพิจารณาผลการประเมินและข้อเสนอชี้แนะของคณะกรรมการตรวจประเมินให้คณะกรรมการชุดต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการนำไปจัดทำเป็นแผน
- นอกจากการรายงานว่าได้มีการพัฒนาปรับปรุงในเรื่องใดบ้างแล้ว ยังจะต้องแสดงกระบวนการดำเนินงานตามแผนและผลการดำเนินงานในการพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอชี้แนะของคณะกรรมการตรวจประเมิน พร้อมทั้งแสดงเอกสารหลักฐาน
- สิ่งที่ไม่เห็นว่าจะจำเป็นต้องปฏิบัติตามข้อชี้แนะของคณะกรรมการตรวจประเมิน รวมทั้งสิ่งที่ไม่สามารถปฏิบัติตามได้ หรือที่ไม่ได้ปฏิบัติ ก็จำเป็นต้องให้คำชี้แจงอย่างมีเหตุผลที่สมควร พร้อมทั้งข้อมูลที่จำเป็น และเอกสารหลักฐานกำกับยืนยันที่แสดงให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม

สรุปแล้วมีแนวทางการพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพ ของสำนักบัณฑิต  
อาสาสมัคร โดยจะต้องเริ่มตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงาน คือผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญและให้ความสำคัญมาก  
กับงานประกันคุณภาพ ให้อาจารย์เห็นความสำคัญและมีส่วนร่วมมากขึ้นในคณะกรรมการประกันคุณภาพ  
จะต้องผลักดันให้อาจารย์ผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมินและสามารถนำความรู้และประสบการณ์ในการ  
ตรวจประเมินมาใช้ประโยชน์ในงานประกันคุณภาพการศึกษาและพัฒนาหน่วยงานได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง  
ผู้ทำหน้าที่เป็นประธานคณะกรรมการที่จำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในรายละเอียดตัวชี้วัดและเกณฑ์  
ประเมิน เพราะจะต้องแม่นยำในการกำกับตัวชี้วัด การเก็บรวบรวมข้อมูล การเขียนการตรวจอ่านรายงาน  
ประเมินตนเอง ตลอดจนการตรวจความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารหลักฐานต่างๆ ส่วนการดำเนินงานก็  
จะต้องมีการวิเคราะห์ตีความตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน คำและความหมายต่างๆ ให้เข้าใจชัดเจนก่อนที่จะ  
จัดทำแผนและลงมือปฏิบัติให้เป็นไปตามระบบและแผนงาน โดยทำงานร่วมกันเป็นงานประจำ พยายามให้  
งานทุกอย่างสามารถนำมาใช้ตอบโจทย์ประกันคุณภาพให้ได้

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การประเมินระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษา ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ เป็นงานวิจัยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ระหว่างปี 2552-2554 ศึกษาความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาและผู้เกี่ยวข้องต่อระบบกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพ และศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (best practice) หน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อหาแบบอย่างที่ดีสำหรับพัฒนาจัดทำข้อเสนอแนะต่อการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร โดยศึกษาวิเคราะห์ระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ จากเอกสาร การสนทนากลุ่ม และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องในการทำหน้าที่เป็นคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ในช่วงปี 2552-2554

#### 5.1. ผลการศึกษาจากการวิเคราะห์ระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพ ได้พบว่า

1). มาตรฐานองค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้/เกณฑ์คะแนน สำนักฯเป็นหน่วยงานระดับคณะที่มีการจัดการเรียนการสอน จึงอยู่ในกลุ่มประเภทตัวบ่งชี้คุณภาพระดับคณะ/หน่วยงานจัดการเรียนการสอน ซึ่งถูกกำหนดมาตรฐานองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คะแนน การประเมินคุณภาพ จาก สมศ. โดยผ่านทางหน่วยงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษา พบว่า มีปัญหาอุปสรรคในมาตรฐานองค์ประกอบ และตัวชี้วัด ยังไม่เสถียรเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงในมาตรฐานองค์ประกอบและตัวชี้วัดทั้ง 9 ด้าน ที่นำมาใช้ประเมินคุณภาพการศึกษา ซึ่งได้มีการปรับเปลี่ยนไปทุกปี แต่ละปีมาตรฐานทางวิชาการขององค์ประกอบคุณภาพ และตัวบ่งชี้/เกณฑ์คะแนน จึงแตกต่างกันไป ขึ้นกับเรื่องที่จะนำมาเป็นตัวชี้วัดและใช้ในการประเมิน

2). กระบวนการการจัดเก็บข้อมูล การจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ได้มีการดำเนินงานผ่านคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาและควบคุมภายใน โดยมีแกนหลักสำคัญอยู่ที่ผู้รับผิดชอบในการจัดระบบและทีมจัดเก็บข้อมูล ทำงานผ่านทางคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา และตามระบบสายงานบริหารที่มีหัวหน้างาน มีรองผู้อำนวยการฝ่ายต่างๆ ที่ทำหน้าที่กำกับดูแลงานแต่ละด้าน หลังจากนั้นคณะทำงานจะช่วยกันตรวจสอบความถูกต้อง ความสมบูรณ์ พร้อมทั้งร่วมกันให้ข้อคิดเห็นก่อนนำไปใช้งาน

ผลการศึกษา พบว่า มีปัญหาอุปสรรคอันสืบเนื่องมาจากความไม่เสถียรของมาตรฐานองค์ประกอบ ตัวชี้วัด และเกณฑ์คะแนน ทำให้มีความไม่ชัดเจน มีความไม่แน่นอนไม่ชัดเจนในการจัดเก็บรวบรวมข้อมูล และเอกสารหลักฐานต่างๆ แต่ก็มีจุดแข็งที่ทุกฝ่ายร่วมกันในการจัดเก็บข้อมูล

3). กระบวนการการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR) มีแนวทางในการจัดทำตามนโยบายของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ตามคู่มือและแบบฟอร์มการจัดทำรายงานประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย โดยได้พัฒนาและปรับตัวชี้วัดตามตัวบ่งชี้คุณภาพระดับหน่วยงานจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ที่เกี่ยวกับการจัดการศึกษาของสำนักฯ และที่เกี่ยวกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ด้านการสอน/การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม รวมทั้งตัวบ่งชี้ที่สะท้อนเอกลักษณ์ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร โดยที่คณะทำงานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร จะมอบหมายให้มีผู้เขียนรายงานจัดทำร่างรายงานประเมินตนเอง มีนักวิชาการศึกษา นักวิจัย เจ้าหน้าที่บุคคล เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี และอื่นๆ ทำหน้าที่เขียนรายงานประเมินตนเองตามประเด็นตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้อง หลังจากคณะทำงานประชุมร่วมกันพิจารณาต้นร่างและปรับแก้ในเบื้องต้น และมอบหมายผู้อ่านซึ่งมีความรู้หรือมีประสบการณ์ในด้านนั้นๆ เป็นผู้ตรวจสอบรูปแบบการเขียน เนื้อหาและความสมบูรณ์ถูกต้องของรายงาน เพื่อช่วยให้ความเห็นส่งให้ผู้เขียนปรับแก้ขั้นสุดท้ายก่อนจัดทำรูปเล่มรายงานส่งให้งานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

ผลการศึกษา พบว่า มีปัญหาอุปสรรคต้องรอการประกาศแนวทางในการจัดทำ และเอกสารคู่มือต่างๆ ออกช้า และมีการเปลี่ยนรูปแบบการเขียน และแบบฟอร์มต่างๆ ทำให้ล่าช้า

4). การรวบรวมหลักฐาน เอกสารหลักฐานต่างๆ ส่วนหนึ่งจะมีการเก็บรวบรวมไว้ อยู่แล้วขณะปฏิบัติงาน และเมื่อมีการเก็บรวบรวมข้อมูล มีหลายรูปแบบ ทั้งที่เป็นต้นฉบับตัวจริงหรือสำเนา เอกสาร รูปภาพ และที่เป็นไฟล์เอกสาร หลักฐานบางอย่างก็ใช้การอ้างอิงและตรวจสอบผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต มีการพัฒนาระบบข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพ CHE QA Online System ปีระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่เชื่อมโยงกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ทั้งหมดคณะกรรมการตรวจประเมินจะยึดถือผลงานตามเอกสารหลักฐานเป็นสำคัญ ผลงานทุกสิ่งทุกอย่างจะต้องมีเอกสารหลักฐานที่ถูกต้องครบถ้วนตรงกัน และจะต้องเป็นไปตามเกณฑ์ตัวชี้วัด

ผลการศึกษา พบว่า มีปัญหาอุปสรรคจากการที่ต้องรวบรวมเอกสารจำนวนมากและหลากหลายรูปแบบ และช่วงระยะเวลาการจัดเตรียมข้อมูลเข้าในระบบข้อมูลสำหรับการประกันคุณภาพ CHE QA Online System มีระยะเวลาน้อย

5). กระบวนการนำผลการประเมินตนเองไปปรับปรุงแก้ไข ได้มีการนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และปรับปรุงการทำงาน โดยใช้กระบวนการคุณภาพ (PDCA) โดยที่คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษา ได้มีการประชุมในคณะทำงานฯ ในการพิจารณาผลการประเมินที่คณะผู้ประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะ โดยได้นำมาเป็นส่วนหนึ่งในการทบทวนและพัฒนาแผนและเป้าหมายคุณภาพ ซึ่งจะมีการกำหนดแผนงาน /กิจกรรม ค่าเป้าหมาย และผู้รับผิดชอบ สำหรับในการดำเนินงานปีการศึกษาต่อไป

ผลการศึกษา พบว่า มีปัญหาอุปสรรคการนำประเด็นผลการพิจารณาผลการประเมินที่คณะผู้ประเมินได้ให้ข้อเสนอแนะ ส่งต่อไปยังฝ่ายต่างๆที่เกี่ยวข้องในการนำไปทำแผนและนำไปปฏิบัติยังไม่ต่อเนื่อง

## 5.2. การดำเนินงานประกันคุณภาพและระบบกลไกงานประกันคุณภาพของสำนักฯ พบว่า

1). คณะกรรมการ/คณะทำงานประกันคุณภาพ พบว่า คณะทำงานประกันคุณภาพ การศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มีขนาดและองค์ประกอบที่ค่อนข้างเหมาะสม แต่ส่วนใหญ่เป็น บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีบุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์เข้าร่วมในคณะทำงานค่อนข้างน้อย และอาจารย์ที่เข้าร่วมในคณะทำงานทั้งหมดยังไม่ได้รับการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมิน ซึ่งจากข้อมูลของ สำนักฯ มีอาจารย์ที่อบรมเป็นผู้ตรวจประเมิน 2 คน แต่ยังไม่ได้เข้าร่วมในคณะทำงาน นอกจากนี้ยังมีการ เปลี่ยนและแต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพใหม่ทุกปี ทำให้การบริหารงานและการปฏิบัติงานเป็นแบบปี ต่อปีไม่ค่อยต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาแก้ไข ควรปรับองค์ประกอบให้บุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์ เข้าร่วมในคณะทำงานมากขึ้นหรือทั้งหมด โดยเฉพาะอย่างยิ่งอาจารย์ที่เคยอบรมเป็นผู้ตรวจประเมิน เนื่องจากจะได้นำความรู้และประสบการณ์จากการตรวจประเมินหน่วยงานอื่นๆ นำมาใช้ในการพัฒนางาน ประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักฯ และคัดกรองปรับแก้ผลการจัดทำรายงานประเมินตนเองให้ได้ คุณภาพและเป็นไปในทิศทางที่ถูกต้อง และไม่ควรมีการเปลี่ยนแปลงแต่งตั้งคณะกรรมการบ่อยมาก จนเกินไป

2). องค์ประกอบและตัวชี้วัด พบว่า องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ชี้วัดยังไม่ สดถียร มีการเปลี่ยนแปลงทั้งชื่อและรายละเอียดตัวชี้วัดค่อนข้างมาก ในแต่ละปีจึงเป็นปัญหาอุปสรรคใน การจัดเก็บข้อมูล ทำให้ไม่สามารถจัดระบบจัดเก็บข้อมูลที่แน่นอนเพราะแต่ละปีไม่เหมือนกัน ผู้จัดเก็บ ข้อมูลก็ไม่สามารถแน่ใจได้ว่าข้อมูลที่จัดเก็บมานั้นจะต้องปรับเปลี่ยนหรือต้องจัดเก็บใหม่หรือไม่ บางครั้งทำ ให้การทำงานเกิดความสูญเปล่า และต้องทำงานซ้ำซ้อน ขาดแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพ

แนวทางการพัฒนาแก้ไข ควรมีการกำหนดมาตรฐานองค์ประกอบคุณภาพล่วงหน้า ก่อน หน่วยงานสำนักบัณฑิตอาสาสมัครเองจะต้องจัดวางมาตรฐานองค์ประกอบและตัวชี้วัดให้กับทุกงาน ของสำนัก โดยวางกรอบให้กว้างใหญ่ครอบคลุมภารกิจของสำนักฯ ทั้งหมดทุกด้านในระยะ 5-10 ปี แล้ว จัดทำระบบคลังข้อมูล ซึ่งจะทำให้หน่วยงานมีช่องทางคำตอบให้กับการประเมินคุณภาพจากภายนอกได้ และในทางปฏิบัติควรมีการประชุมตกลงร่วมกันระหว่าง สมศ.และมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานในการกำหนด โจทย์ประกันคุณภาพ ตัวชี้วัด เกณฑ์การประเมิน และเป้าหมายตัวชี้วัดให้ชัดเจน ก่อนเริ่มการดำเนินงาน ปกติของหน่วยงานในแต่ละรอบปี

3). การจัดเก็บข้อมูลตามตัวชี้วัด การจัดเก็บข้อมูลงานประกันคุณภาพของสำนัก บัณฑิตอาสาสมัคร มีปัญหาในเรื่องของการตีความ และความไม่ชัดเจนของคำและความหมายต่างๆ การตก สำรवादความครบถ้วนของข้อมูล และระยะเวลาในการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูล เนื่องจากลักษณะ ข้อมูลงานกระจาย ทุกฝ่ายมีภาระงานประจำที่ต้องปฏิบัติและปัญหาความไม่แน่นอนของข้อมูลและตัวบ่งชี้ที่ เปลี่ยนแปลงไปทุกปี ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการจัดเก็บและการรวบรวมข้อมูล นอกจากนี้ยังมีปัญหาใน การจัดเก็บข้อมูลและเอกสารหลักฐานต่างๆ ยังมีปัญหาในการใช้ระบบฐานข้อมูล เนื่องจากการทำงานระบบ โปรแกรมที่ยังไม่สมบูรณ์ และขาดความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล

แนวทางการพัฒนาแก้ไข ควรเพิ่มความชัดเจนในการวิเคราะห์ การตีความ ความหมายและคำต่างๆ และจัดให้มีฝ่ายหรืองานหรือศูนย์ที่ทำงานด้านงานประกันคุณภาพโดยตรง เพื่อ

พัฒนาระบบการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลให้เป็นเอกภาพ รวบรวมข้อมูลที่กระจัดกระจายตามฝ่ายต่างๆ โดยนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานมากขึ้น

4) การเขียนรายงาน (SAR) พบว่ามีปัญหาในเรื่องของภาระงานประจำที่ค่อนข้างมาก ทำให้ไม่สามารถทำงานประกันคุณภาพที่ค่อนข้างซับซ้อนและเขียนรายงานต่างๆ ได้เต็มที่ ทำให้การจัดทำรายงานในภาพรวมค่อนข้างช้า และลักษณะการเขียนรายงานบางส่วนยังเป็นการเขียนอย่างมีความจำกัดในเรื่องของข้อมูลไม่ครบถ้วน นอกจากนี้ มีปัญหาในเรื่องของรูปแบบวิธีการเขียนและความต่อเนื่อง

แนวทางการพัฒนาแก้ไข ควรให้บุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์เข้ามามีส่วนร่วมในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง เพื่อให้มีการพัฒนามุมมองทางวิชาการใหม่ๆ ในการเขียนและการจัดทำรายงาน และจัดทีมเขียนรายงานให้มีแนวการเขียนและความต่อเนื่องเป็นเอกภาพ

### 5.3. การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) พบว่า

การศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีจากหน่วยงานคณะแพทยศาสตร์ และสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา โดยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารและตัวแทนของคณะ/สถาบันฯ ที่ได้ทำผลงานประกันคุณภาพได้รับรางวัลจากทางมหาวิทยาลัย พบว่า หน่วยงานทั้งสองมีระบบและกลไกที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพ และสามารถปฏิบัติงานได้เป็นไปตามระบบที่วางไว้ สาเหตุเป็นเพราะผู้บริหารให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพมากที่สุด การดำเนินงานและผลการดำเนินงานทุกอย่างถือเป็นงานประกันคุณภาพทั้งหมด มีการนำเอกสารและคู่มือมาวิเคราะห์ในรายละเอียดองค์ประกอบคุณภาพ ตลอดจนตัวชี้วัด และเกณฑ์ประเมินต่างๆ รายการว่าจะต้องมีระบบกลไกหรือทำอะไรบ้างที่จะให้ได้ผลงานมีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์ประเมิน นอกจากนี้ยังได้รับความสนใจและมีส่วนร่วมจากผู้เป็นอาจารย์ คือมีอาจารย์ที่เคยผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมินและมีประสบการณ์ในการตรวจประเมินมาเป็นผู้บริหาร และเป็นประธาน / คณะทำงานประกันคุณภาพ โดยที่คณะแพทยศาสตร์ จะมีผู้บริหารทุกคนร่วมเป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และอาจารย์ที่เคยผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมินจะอ่านตรวจประเมินรายงานเบื้องต้นก่อนรับการตรวจประเมินจริงจากคณะกรรมการตรวจประเมิน มีการแบ่งสัดส่วนการสอนและการทำงานวิจัยและวิชาการต่างๆ ชัดเจน ในวันตรวจประเมินรองคณบดีทุกคนจะต้องเข้านำเสนอผลงาน หากประเมินไม่ถูกต้องจะต้องสามารถชี้แจงให้เป็นไปอย่างถูกต้องได้ นอกจากนี้ยังพบว่าผู้บริหารให้ความสนใจอย่างมากในการเข้าร่วมกิจกรรมประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยด้วยตนเองอย่างสม่ำเสมอ ส่วนสถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษาเป็นหน่วยงานที่ไม่ได้จัดการเรียนการสอน แต่มีผู้บริหารที่เป็นอาจารย์ที่มาจากหน่วยงานคณะอื่นที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมินประกันคุณภาพ ทำให้มีความมั่นใจในการกำกับตัวบ่งชี้และการปฏิบัติงานสามารถผลักดันภารกิจหลักด้านวิจัย มีการสังเคราะห์งานวิจัยและนำลงตีพิมพ์เผยแพร่ทำให้ได้รับรางวัล

สำหรับผลการศึกษาความคิดเห็นของผู้บริหารต่อแนวทางพัฒนา Best Practices ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ผู้บริหารเห็นว่าหน่วยงานมีผลงานเด่นในเรื่องการบริการวิชาการ ในองค์ประกอบที่ 5 ก็ควรจะให้รักษาสถานภาพเดิมไว้ สำหรับองค์ประกอบ/ตัวชี้วัด ที่ควรที่จะพัฒนาเป็น Best Practices ควรเพิ่มการพัฒนาด้านการศึกษา ในด้านของคุณภาพและอัตลักษณ์ของหน่วยงาน ในองค์ประกอบที่ 2 และพัฒนาด้านงานวิจัย ในองค์ประกอบที่ 4 ให้เข้มแข็งขึ้น มีผลงานวิจัยเพิ่มขึ้น ซึ่งจะเน้นการวิจัยเรื่องเกี่ยวกับการพัฒนา เกี่ยวกับชนบท และอาสาสมัคร โดยให้เป็นความรับผิดชอบของทุกคน ให้ทุกคนมีส่วนร่วมและมีความรับผิดชอบร่วมกันให้ความสำคัญกับงานประกันคุณภาพการศึกษามากขึ้น



ส่วนแนวทางการพัฒนาจากผลการศึกษาระบบกลไกการประกันคุณภาพหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี เห็นว่าการพัฒนาหน่วยงานสำนักบัณฑิตอาสาสมัครจะต้องเริ่มตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงาน คือผู้บริหารต้องเห็นความสำคัญและให้ความสำคัญมากกับงานประกันคุณภาพ ให้อาจารย์มีส่วนร่วมในงานประกันคุณภาพมากขึ้น โดยเฉพาะจะต้องผลักดันให้อาจารย์ผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมินและสามารถนำความรู้และประสบการณ์ในการตรวจประเมินมาใช้ประโยชน์ในงานประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนการดำเนินงานก็จะต้องมีการวิเคราะห์ตีความตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินและทำความเข้าใจ ก่อนที่จะจัดทำแผนและลงมือปฏิบัติให้เป็นไปตามระบบและแผนงาน

#### 5.4 ข้อเสนอแนะ

ผลจากการศึกษา มีข้อเสนอแนะในการพัฒนางานประกันคุณภาพของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ในประเด็นด้านต่างๆ ดังต่อไปนี้

1).การให้ความสำคัญต่องานประกันคุณภาพ ให้ความสำคัญต่องานประกันคุณภาพ โดยยกระดับของงานประกันคุณภาพ ทุกคนต้องเห็นความสำคัญของงานประกันคุณภาพ และให้ความสำคัญงานประกันคุณภาพมากขึ้น เริ่มตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงานและผู้บริหารตามลำดับที่จะต้องมียุทธศาสตร์เพิ่มมากขึ้นทั้งในระดับหน่วยงานและเพิ่มบทบาทมากขึ้นในการมีส่วนร่วมกิจกรรมต่างๆในระดับมหาวิทยาลัย ที่สำคัญบุคลากรสายวิชาการต้องเป็นหลักและมีส่วนร่วมในการทำงานที่เป็นงานประกันคุณภาพมากขึ้น

2).การพัฒนาบุคลากร พัฒนาบุคลากรโดยสนับสนุนให้บุคลากรได้รับความรู้และข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ เกี่ยวกับการประกันคุณภาพ และผลักดันให้บุคลากรสายวิชาการที่เป็นอาจารย์เข้ารับการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมิน จะได้นำความรู้และประสบการณ์ตรวจประเมินมาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานประกันคุณภาพของหน่วยงาน รวมทั้งสนับสนุนส่งเสริมให้ผู้ที่ผ่านการอบรมเป็นผู้ตรวจประเมินได้นำความรู้และประสบการณ์ที่ได้รับจากการตรวจประเมินมาใช้ให้เกิดเป็นประโยชน์ในการพัฒนางานประกันคุณภาพของหน่วยงานด้วย

3). การพัฒนาวิธีการดำเนินงาน พัฒนาวิธีการดำเนินงาน โดยเริ่มต้นจากการศึกษาทำความเข้าใจในองค์ประกอบคุณภาพในแต่ละตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินอย่างละเอียด มีการวิเคราะห์ตีความคำและความหมายต่างๆ และวางแผนว่าต้องดำเนินงานอย่างไรบ้างในช่วงเวลาที่เหมาะสม ที่จะให้ได้ผลงานเป็นไปตามเกณฑ์และทันเวลาที่กำหนด ซึ่งจะต้องมีการบูรณาการผสมผสานงานประกันคุณภาพเข้ากับทุกงานเพื่อที่จะให้ได้ผลงานตอบโจทย์ประกันคุณภาพ โดยถือเป็นงานและผลงานที่ทุกคนมีส่วนร่วมและทำให้เป็นงานประจำ

4).การพัฒนาระบบข้อมูลและเอกสารหลักฐาน พัฒนาระบบข้อมูลและเอกสารหลักฐานให้มีศูนย์ข้อมูลหรือหน่วยงานกลางทำหน้าที่จัดเก็บหรือรวบรวมข้อมูลจากฝ่ายหรือส่วนงานต่างๆ โดยวางระบบจัดทำตัวชี้วัดตามแผนและการดำเนินงานให้ครอบคลุมภารกิจของสำนักในระยะ 5-10 ปี และจำแนกความต้องการข้อมูลทั้งหมดทำเป็นระบบคลังข้อมูล จัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบโดยมีคณะกรรมการและมีผู้รับผิดชอบดูแลที่ชัดเจน มีการสำรองข้อมูลและบำรุงรักษา (maintenance) และพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง

### เอกสารอ้างอิง

- คณะแพทยศาสตร์ รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2554 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2555.
- พระมหาสุทัศน์ ดิสสรวาทิ และคณะ แนวทางการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร 2554.
- พิสนุ พองศรี การประเมินทางการศึกษา: แนวคิดสู่การปฏิบัติ พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ บริษัทด้านสุทธา การพิมพ์จำกัด 2554.
- ภาวนา กิตติวิมลชัย และคณะ รายงานวิจัยประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ขอนแก่น : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2551.
- วิภา วงศ์บุศยรัตน์ และคณะ ความคิดเห็นของบุคลากรต่อการประกันคุณภาพการศึกษา คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ 2554.
- สถาบันเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ศึกษา รายงานการประเมินตนเอง ประจำปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2554.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 พิมพ์ครั้งที่ 3 2554.
- สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร คู่มือและแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2552 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2552.
- สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร คู่มือและแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2552 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2553.
- สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร คู่มือและแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2552 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2554.
- สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร รายงานการประชุมคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาและควบคุมภายใน ครั้งที่ 7/2555 วันจันทร์ที่ 24 กันยายน 2555 มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ 2555.
- สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น รายงานการวิจัย “การศึกษาสภาพและ ปัญหาในการดำเนินการประกันคุณภาพและแนวทางการพัฒนาบุคลากรผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ” ขอนแก่น: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2554.
- อุทุมพร จามรมาน เอกสารประกอบการบรรยายเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา . มกราคม 2544.

## ภาคผนวก

## รายชื่อผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

หัวข้อวิจัยเรื่อง การประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพของสำนักฯ

วันพฤหัสบดีที่ 31 มกราคม 2556 เวลา 13.00 - 16.00 น.

ณ ห้องประชุมสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	อ.ดร.ประเสริฐ แรงค์กล้า	รองผู้อำนวยการฝ่ายวางแผนและพัฒนา
2	นางสกุณา บัณฑิตน์	เลขานุการสำนักฯ
3	นายยงยุทธ พึ่งวงศ์ญาติ	อดีตประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพ
4	นางสาวสุภาวดี อินนุพัฒน์	นักวิชาการศึกษา
5	นางสาวศรีสุข มงกุฎวิสุทธิ	นักวิชาการศึกษา
6	นายกฤษณ์ ชื่นอารมณ	นักวิชาการศึกษา
7	นายเอกรินทร์ ศิวาลัย	นักวิจัย
8	นายเฉลิมเกียรติ ตะดวงดี	นักวิชาการศึกษา
9	นางสาววิภา กลิ่นกุ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
10	นางสาวนันทน์ ดงสถาน	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
11	นางสาวธิดาทิพย์ ขุนทิพย์	นักวิชาการศึกษา
12	นางสาวเบญจวรรณ สุมารัตน์	นักวิชาการศึกษา
13	นางสาวสุทาร์ตน์ น้ำไหลทุ่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป

รายชื่อผู้เข้าร่วมการสนทนากลุ่ม

หัวข้อวิจัยเรื่อง การประเมินระบบและกลไกการประกันคุณภาพของสำนักฯ

วันพุธที่ 27 กุมภาพันธ์ 2556 เวลา 13.00 - 14.30 น.

ณ ห้องประชุมสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ศูนย์รังสิต

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	ตำแหน่ง
1	นายยงยุทธ พึ่งวงศ์ญาติ	อดีตประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพ
2	นางสาวสุภาวดี อินนุพัฒน์	นักวิชาการศึกษา
3	นางสาวศรีสุข มงกุฎวิสุทธิ์	นักวิชาการศึกษา
4	นายกฤษณ์ ชื่นอารมณ	นักวิชาการศึกษา
5	นายเอกรินทร์ ศิวาลัย	นักวิจัย
6	นายเฉลิมเกียรติ ตะดวงดี	นักวิชาการศึกษา
7	นางสาววิภา กลิ่นภู	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
8	นางสาววันสนันท์ ดงสถาน	เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน
9	นางสาวธิดาทิพย์ ขุนทิพย์	นักวิชาการศึกษา
10	นางสาวเบญจวรรณ สุมารัตน์	นักวิชาการศึกษา
11	นางสาวสุทาร์ตน์ น้ำไหลทุ่ง	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ \_\_\_\_\_ สำนักบัณฑิตอาสาสมัคร โทร 3611 \_\_\_\_\_

ที่ \_\_\_\_\_ สอ 0516 32/131 \_\_\_\_\_ วันที่ \_\_\_\_\_ 11 กุมภาพันธ์ 2556 \_\_\_\_\_

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการศึกษาแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา \_\_\_\_\_

เรียน คณะบดีคณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เนื่องจากสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ใ้เสนอมติโครงการวิจัยเรื่อง "การประเมินระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์" โดยสนับสนุนทุนวิจัยจากกองทุนวิจัยของสำนักฯ ซึ่งมอบหมายให้ นายเอกพันธ์ สิวสัย นางสาวธิดาจิตต์ ชุมพิทย์ และ นางสาวสุทธาโรจน์ น้าไหลสุ เป็นผู้วิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และจัดทำข้อเสนอแนะของการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาตัวอย่างระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (best practice) ในอันที่จะเป็นแนวทางให้นำมาปรับใช้กับกลไกที่จะพัฒนา best practice ของสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร ซึ่งผู้วิจัยจะได้ประสานงานขอรับแนวทางที่เหมาะสมกับการคณะโดยจะขอไป

ไปเรียนหาเก็บข้อมูลของแนวปฏิบัติในการศึกษาวิจัยนี้ด้วย จึงเป็นพระคุณยิ่ง

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภาพร อติวานิชยพงศ์)

ผู้อำนวยการสำนักบัณฑิตอาสาสมัคร



### บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักปลัดวิทยาลัยอาชีวศึกษา โทร 3611

ที่ ศร 0516.32.132 วันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการศึกษารูปแบบปฏิบัติด้านคุณภาพประกันคุณภาพการศึกษา

เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

เนื่องจากสำนักปลัดวิทยาลัยอาชีวศึกษา ได้อนุมัติโครงการวิจัยเรื่อง "การประเมินระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนักปลัดวิทยาลัยอาชีวศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์" โดยสนับสนุนทุนวิจัยจากกองทุนวิจัยของสำนักฯ ซึ่งมอบหมายให้ นายเอกภรินทร์ ศิวาลัย นางดวงธิดา ทิพย์ คุณทิพย์ และ นางสาวสุภาวรัตน์ นำโหล่ง เป็นผู้วิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และจัดทำข้อเสนอแนะสอดคล้องกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนักปลัดวิทยาลัยอาชีวศึกษา ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาดูอย่างระบบและกลไกประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านประกันคุณภาพการศึกษา (best practice) ในอันที่จะเป็นแนวทางได้แก่หน่วยงานต้นแบบที่จะพัฒนา best practice ของสำนักปลัดวิทยาลัยอาชีวศึกษา ซึ่งผู้วิจัยจะได้ประสานงานขอในกลางที่เหมาะสมกับทางสถาบันฯ โดยตรงต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ในการศึกษาวิจัยนี้โดย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นภาพร อธิวานิชยพงศ์

ผู้อำนวยการสำนักปลัดวิทยาลัยอาชีวศึกษา

สำนักหอสมุด

