

## ส่วนที่ 2

การประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

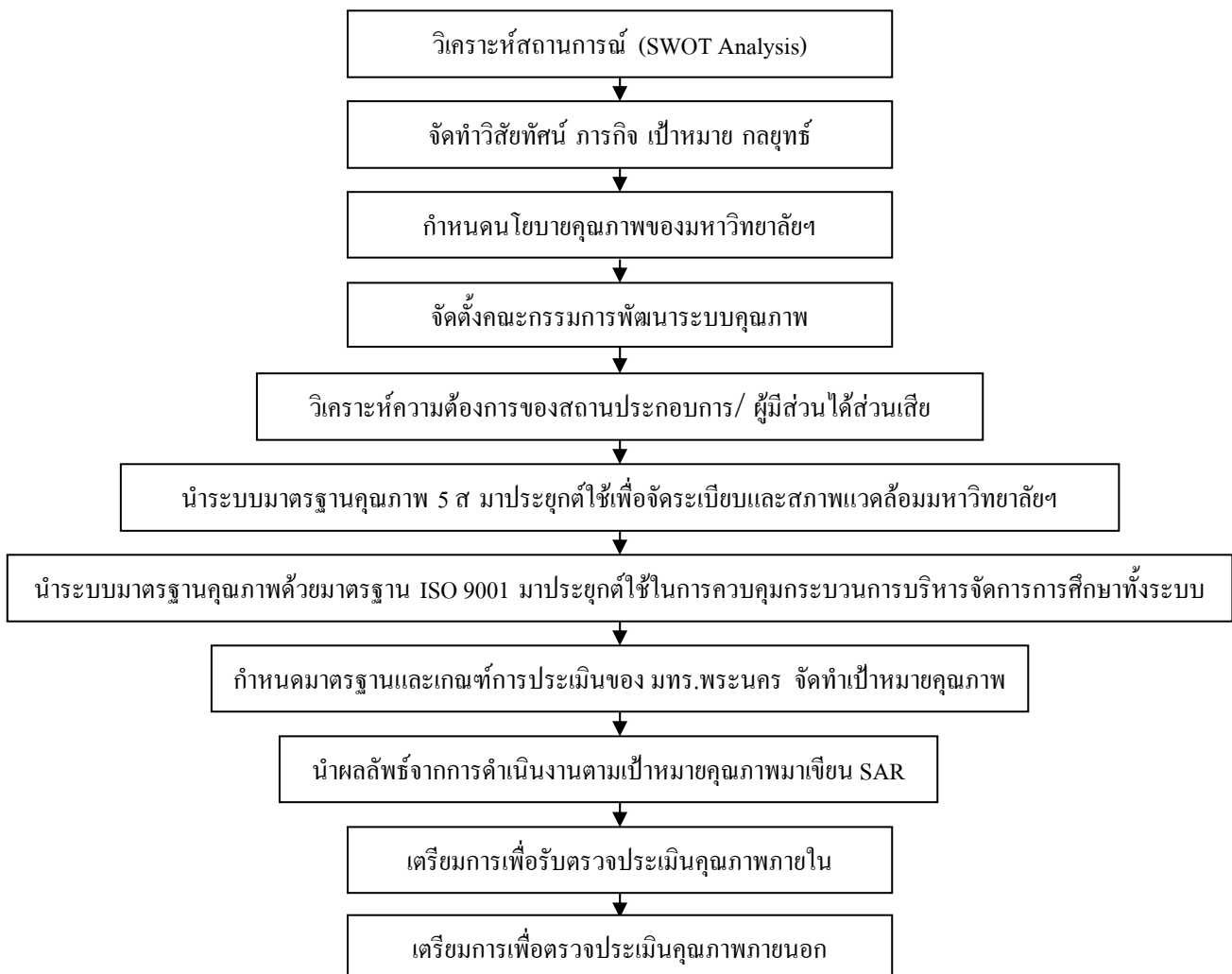
ปีการศึกษา 2551

## ส่วนที่ 2

### การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

#### นโยบายด้านการประกันคุณภาพ

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติหมวดที่ 6 เรื่อง มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดให้สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพ โดยให้สถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน และให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ในฐานะเป็นองค์กรมหาชน ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาและเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนนั้น มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครได้ดำเนินการนำมาใช้ตั้งแต่วันที่ 18 มกราคม พ.ศ. 2548 โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้



- ขั้นตอนที่ 1** การวิเคราะห์สถานการณ์ สถานศึกษาจะต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การจัดการศึกษา การแข่งขัน กฎหมาย พ.ร.บ. มีผลกระทบต่อการจัดการศึกษา ในแง่บวกหรือลบ ถ้าเป็นแง่บวกถือเป็นโอกาสที่ดี แต่ถ้าเป็นลบถือเป็นภัยคุกคามหรืออุปสรรคในการทำงาน หลังจากนั้นวิเคราะห์ปัจจัยภายใน เพื่อให้พบจุดแข็ง หรือจุดอ่อนของสถานศึกษาเพื่อเตรียมหาแนวทางพิจารณาว่า ถ้าเป็นโอกาสและจุดแข็งจะได้เร่งดำเนินการ แต่ถ้าจุดอ่อนจะต้องรีบจัดทำแผนพัฒนา
- ขั้นตอนที่ 2** การจัดทำวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย แผนกลยุทธ์ ในปัจจุบันทุกหน่วยงานจะต้องจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนาและทิศทางการดำเนินการของมหาวิทยาลัยฯ ว่าจะมีทิศทางไปใน ทางใดและจะต้องปรับบทบาทของสถานศึกษาอย่างไรบ้าง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีวิสัยทัศน์ ดังนี้
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร เป็นผู้นำการจัดการศึกษาวิชาชีพระดับสากล บนพื้นฐานวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี**
- ขั้นตอนที่ 3** กำหนดนโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มหาวิทยาลัยฯ ได้กำหนดนโยบายเพื่อเป็นการแสดงความมุ่งมั่นว่ามหาวิทยาลัยฯ ได้ให้ความสำคัญด้านการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพอย่างแท้จริงตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ผู้รับบริการ โดยนโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัยฯ กำหนดดังนี้
- “มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการศึกษาด้านวิชาชีพ ด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเชิงบูรณาการ เพื่อพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพคู่คุณธรรม ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการสู่มาตรฐานสากล”**
- ขั้นตอนที่ 4** จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ มหาวิทยาลัยฯ ได้จัดตั้งคณะกรรมการจัดตั้งสำนักประกันคุณภาพ รับผิดชอบระบบการบริหารคุณภาพ โดยมีคณะทำงานของมหาวิทยาลัยฯ และคณะกรรมการของคณะ ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านการจัดทำระบบคุณภาพ สนับสนุน ส่งเสริม ให้คำแนะนำฝึกอบรม เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ขั้นตอนที่ 5** วิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาสถานประกอบการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ว่ามีความต้องการให้มหาวิทยาลัยฯ จัดการศึกษาหรือดำเนินการกิจกรรมทางการศึกษาอย่างไรบ้าง เพราะถือว่ากลุ่มบุคคลเหล่านี้เป็นผู้รับบริการทางการศึกษา และการที่ทราบความต้องการจะทำให้สถานศึกษาได้ตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างแท้จริงและนำข้อมูลนี้มาวางแผน การจัดการศึกษา

**ขั้นตอนที่ 6** นำระบบมาตรฐาน 5S มาประยุกต์ใช้ เนื่องจาก 5S เป็นระบบคุณภาพขั้นต้นที่เน้นเรื่องของการจัดระเบียบการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีของมหาวิทยาลัยฯ โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ร่วมกัน การจัดทำ 5S จะทำให้สถานที่ทำงานน่าอยู่ มีการดูแลเครื่องมืออุปกรณ์ มีการบ่งชี้ มีการจัดเก็บเอกสารเป็นระบบ และมีวิธีการขั้นตอนการทำงานชัดเจน การกำหนดกิจกรรมต่างๆ จะดำเนินการโดยบุคลากรภายในขององค์กรร่วมกันจึงถือได้ว่าเป็นการบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และกิจกรรม 5S นี้ ทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพด้านต่างๆ

**ขั้นตอนที่ 7** นำระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ควบคุมกระบวนการจัดการศึกษา เนื่องจากในการจัดการศึกษา การที่จะพิจารณาผลลัพธ์ของการบริการทางการศึกษาจะต้องพิจารณาจาก Input → Process → Output → Outcome การนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ มหาวิทยาลัยฯ ได้นำ วงจรการบริหารคุณภาพ ตั้งแต่การเริ่มวิเคราะห์ความต้องการในการรับนักศึกษา การจัดหาทรัพยากรเพื่อใช้ในการบริการการศึกษา กระบวนการด้านการเรียนการสอน กระบวนการของกิจกรรมสนับสนุนต่างๆ ทำให้การปฏิบัติงานมีกรอบของการปฏิบัติ โดยแต่ละหน่วยงานย่อยวางแผนกระบวนการทำงาน(Process) ภายในให้เกิดความคล่องตัวแต่ละหน่วยงาน จึงทำให้การปฏิบัติงานทั้งระบบของมหาวิทยาลัยฯ มีขั้นตอน มีวิธีการ สามารถทวนสอบการทำงานได้ และมีร่องรอยของหลักฐานยืนยันกิจกรรมต่างๆ ทำให้มั่นใจได้ว่าสถานศึกษาได้ดำเนินการภายใต้กลไกคุณภาพอย่างแท้จริง

**ขั้นตอนที่ 8** มทร.พระนครได้กำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การประเมิน และตัวบ่งชี้ เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นการพัฒนาให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยอิงมาตรฐานคุณภาพของ สกอ. สมศ. และก.พ.ร. ซึ่ง มทร.พระนครกำหนดเป็น 9 องค์ประกอบ 76 ตัวบ่งชี้ และนำมากำหนดเป็นเป้าหมายคุณภาพของมหาวิทยาลัย ถ่ายทอดนโยบายให้หน่วยงานย่อยทุกหน่วยงาน เพื่อจัดทำแผนและวางแผนพัฒนาหน่วยงานรวมทั้งแผนปฏิบัติราชการประจำปี และแผนงานต่างๆ สำหรับใช้กำกับกรดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร รวมถึงการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัย และเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพทุกด้าน ทำให้มีแนวทางดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ ทุกหน่วยงานจึงมีระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพชัดเจน คือ มีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพครบถ้วน

**ขั้นตอนที่ 9** นำผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามเป้าหมายคุณภาพ มาเขียนรายงานการประเมินตนเอง (Self - Assessment Report : SAR) การจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่เรียกว่า SAR นั้น วิธีการดำเนินการคือสถานศึกษาได้กำหนดมาตรฐานการศึกษา และตัวบ่งชี้คุณภาพ โดยนำองค์ประกอบ 9 ด้าน ของสกอ. มาเป็นองค์ประกอบหลักและนำมาตราฐานของ สมศ. ระดับอุดมศึกษา และก.พ.ร.มาเป็นตัวบ่งชี้ร่วม ตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัยฯ ปัจจุบันมี 9 องค์ประกอบ 76 ตัวบ่งชี้ เมื่อนำมาจัดทำแบบรายงานประเมินตนเอง (SAR) ทำให้เขียน SAR ได้ง่ายเป็นรูปธรรม มีหลักฐานรายละเอียดอย่างชัดเจน และพิสูจน์ได้ว่ากิจกรรมทุกอย่างดำเนินการจริงมีผลลัพธ์แน่นอน

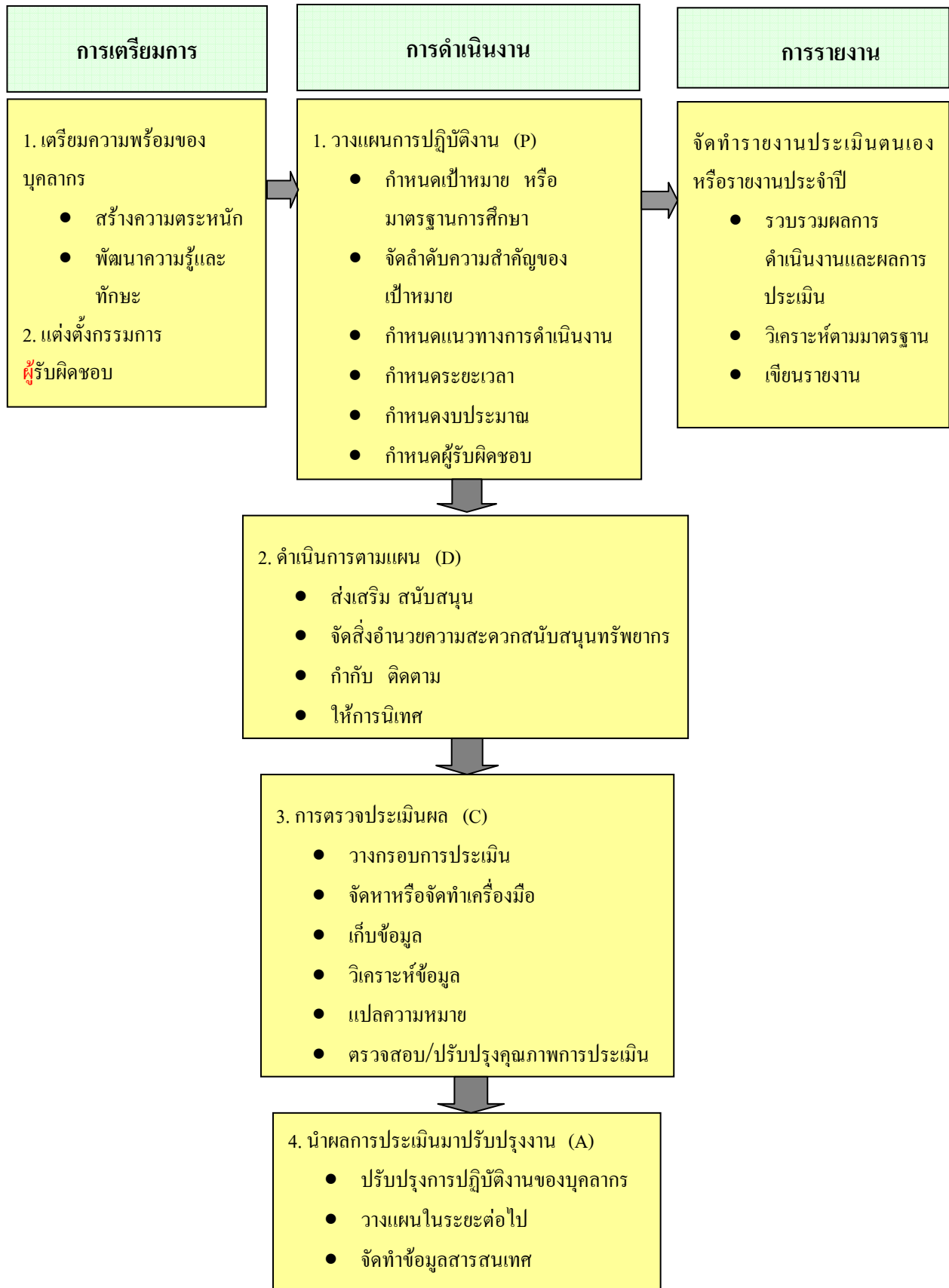
**ขั้นตอนที่ 10** เตรียมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เมื่อสถานศึกษาได้จัดทำระบบคุณภาพและเขียน SAR ตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยฯ ได้กำหนด ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติต้องมีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน คือมีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน โดยสถานศึกษาแห่งนั้น และหน่วยงาน ต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถานศึกษานั้น ซึ่งถือเป็นการประกันคุณภาพภายใน และถือว่าการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

**ขั้นตอนที่ 11** เตรียมการเพื่อตรวจประเมินคุณภาพภายนอก ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ได้กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.) มีฐานะเป็นองค์กรมหาชนทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งและนำเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องและต่อสาธารณชน การประเมิน สมศ. (รอบ 2) จะต้องดำเนินการภายในปีโดยจะต้องประเมินสถานศึกษาทุก ๆ 5 ปี ในการประเมินของ สมศ. หากสถานศึกษาใดไม่ได้จัดทำระบบคุณภาพหรือไม่ได้มาตรฐาน สมศ. จะแจ้งให้ต้นสังกัดเข้าไปดำเนินการแก้ไข และหากเป็นเรื่องเร่งด่วน สมศ. จะเข้าตรวจประเมินซ้ำ ผลลัพธ์จากการตรวจประเมินจะแจ้งยังสำนักงบประมาณ สถานศึกษา หน่วยงานต้นสังกัดและรายงานต่อสาธารณชนให้ทราบ

## ระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ของมหาวิทยาลัยฯ

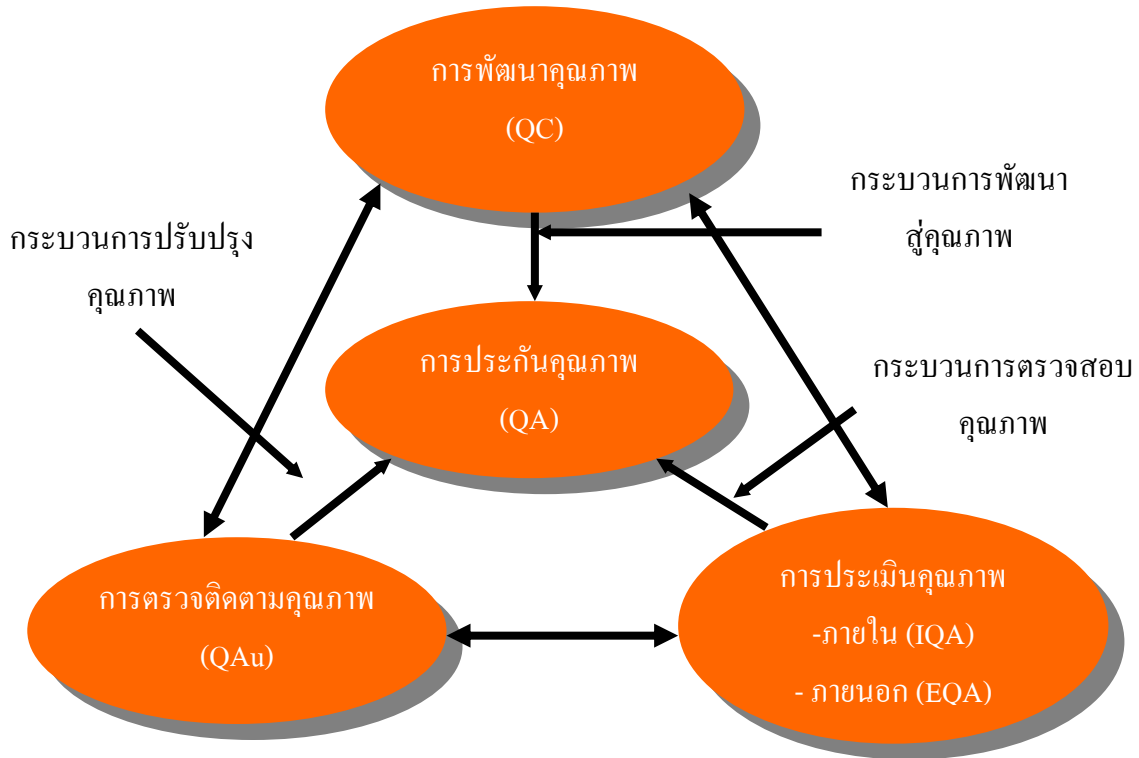
นำ 5 ส และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาจัดระบบคุณภาพด้านกระบวนการ (Process) ทั้งองค์กร โดยอยู่ในรูปของขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual : PM) และจากวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction : WI) ที่สถานศึกษานำไปใช้ จะมีวิธีการทำงานและบันทึกคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับตัวบ่งชี้คุณภาพในการประเมินตนเองคือ SAR ทำให้มหาวิทยาลัยเขียน SAR ที่วิเคราะห์ผลการดำเนินงานโดยมีร่องรอยหลักฐานสามารถตรวจสอบและทวนสอบได้ทั้งหมดอย่างสมบูรณ์ ทำให้คุณภาพเกิดขึ้นใน **แก่นของการทำงาน** และส่งผลลัพธ์ให้กับผู้รับบริการโดยตรง รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมที่ดีแก่การทำงานของหน่วยงานในสังกัดมหาวิทยาลัยด้วย ซึ่งมหาวิทยาลัย คณะ/สำนัก/สถาบัน/กอง มีแผนการดำเนินงาน/ขั้นตอน ในการจัดการระบบคุณภาพภายในดังต่อไปนี้

แผนการดำเนินงานขั้นตอนในการจัดการระบบประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



## แนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพ

มทร.พระนคร กำหนดแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยการบริหารจัดการที่ประกันคุณภาพสถานศึกษา บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คือ พอประมาณ มีเหตุผลและภูมิคุ้มกันที่ดี ภายใต้งู้อื่นไข 2 งู้อื่นไข คือ งู้อื่นไขควมรู้ (รอบรู้ รอบคอบ ระมัดระวัง) และ งู้อื่นไขคุณธรรม (ซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน แบ่งปัน) สร้างระบบประกันคุณภาพ ดังนี้



โดยมหาวิทยาลัย ดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องด้วยระบบและกลไก ซึ่งประกอบด้วย **การพัฒนาและควบคุมคุณภาพ** มหาวิทยาลัยได้พัฒนาคุณภาพโดย กำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา และองค์ประกอบคุณภาพ 9 องค์ประกอบ ซึ่ง มทร.พระนคร กำหนดมาตรฐานคุณภาพเป็น 9 องค์ประกอบ 76 ตัวบ่งชี้ ครอบคลุมมาตรฐาน สกอ. 9 องค์ประกอบ 44 ตัวบ่งชี้ (เลือก 40 ตัวบ่งชี้) มาตรฐาน สมศ. 7 มาตรฐาน 48 ตัวบ่งชี้ (เลือก 42 ตัวบ่งชี้) และตัวบ่งชี้ ก.พ.ร. 4 มิติ 23 ตัวบ่งชี้ ดำเนินการควบคุมคุณภาพ ด้วยการจัดทำแผน และวางแผนพัฒนาหน่วยงานและแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนงานต่างๆ เพื่อกำกับการดำเนินตามเป้าหมายคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติทุกหน่วยงาน และนำผลลัพธ์มาพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้สมดุลภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง

**การตรวจสอบคุณภาพ** เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดและมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามมาตรฐาน มทร.พระนคร ที่กำหนด พร้อมทั้งแสดงผลงานของการตรวจสอบด้วยการเขียนรายงานการประเมินตนเอง และสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้กำหนดให้สถานศึกษาส่งรายงานการประเมินตนเองให้ต้นสังกัดตรวจสอบ ภายในวันที่ 30 กันยายน ของทุกปี( 120 วัน หลังจากสิ้นปีการศึกษา) นอกจากนี้สถานศึกษาจะต้องดำเนินการตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานในโครงการกิจกรรมต่างๆ ของสถานศึกษา(Audit) เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นในปีต่อไป

**การประเมินคุณภาพ** เป็นการประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานต้นสังกัด และประเมินคุณภาพโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

- การประเมินคุณภาพภายใน เป็นการประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายใน 3 ระดับ คือ ระดับสาขาวิชา, ระดับคณะ, และระดับมหาวิทยาลัย
- การประเมินคุณภาพภายนอก โดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน) (สมศ.) จะจัดดำเนินการตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอก โดยสถานศึกษาควรให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวกับสถานศึกษา ตลอดจนบุคลากร คณะกรรมการของสถานศึกษา รวมทั้งผู้ปกครองและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสถานศึกษา ให้ข้อมูลเพิ่มเติมในส่วนที่พิจารณาเห็นว่าเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการกิจของสถานศึกษาตามคำร้องขอของ สมศ. ซึ่งการประเมินคุณภาพภายนอกสถานศึกษาทุกแห่งจะต้องได้รับการประเมินอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกๆห้าปีนับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนทราบ

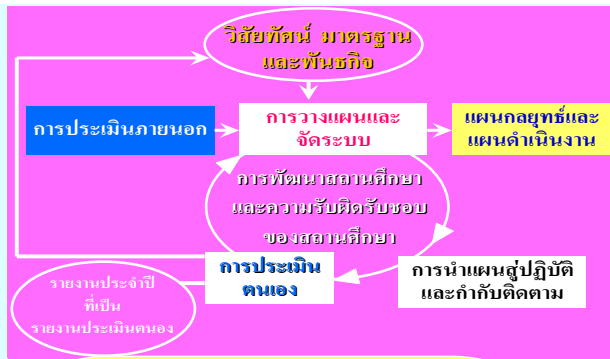
สรุปได้ว่าการตรวจประเมินสถานศึกษา เป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้รูปแบบการตรวจประเมิน ตลอดจนเนื้อหาสาระรายละเอียดของการตรวจประเมินสถานศึกษาจะเป็นกลไกในการวัดคุณภาพและความถูกต้องของผลการประเมิน ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับของผู้ถูกประเมิน และเป็นผลให้สถานศึกษาได้พัฒนาคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาอย่างแท้จริง

เพื่อให้หน่วยงานนาระบบประกันคุณภาพและแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพไปถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติได้ชัดเจน สำนักประกันคุณภาพ มทร.พระนครจึงกำหนดเป็นแผนภาพ/แผนผัง 4 เรื่อง ดังนี้

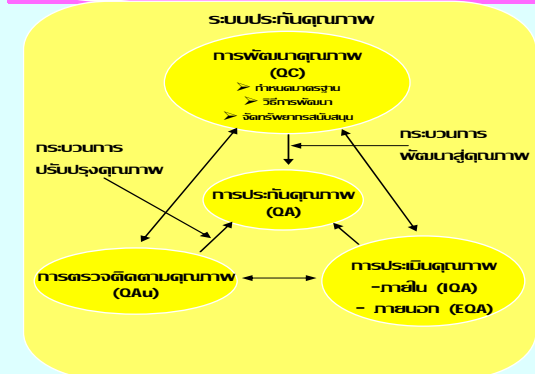
- การบริหารจัดการที่ประกันคุณภาพสถานศึกษา
- มาตรฐานและจำนวนตัวบ่งชี้คุณภาพตามเกณฑ์ มทร.พระนคร และ สกอ. ปีการศึกษา 2551
- ผังกระบวนการ Business Flow มทร.พระนคร
- เป้าหมายคุณภาพปีการศึกษา 2551



# การบริหารจัดการ ที่ประกันคุณภาพสถานศึกษา



ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง



การบริหารฐานมหาวิทยาลัย ระบบมหาวิทยาลัย

ศ.กิตติคุณ ดร.สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ ผอ.ส.ม.ศ.

การบริหารจัดการให้สมดุล



อ้างอิง.....สมศ.....

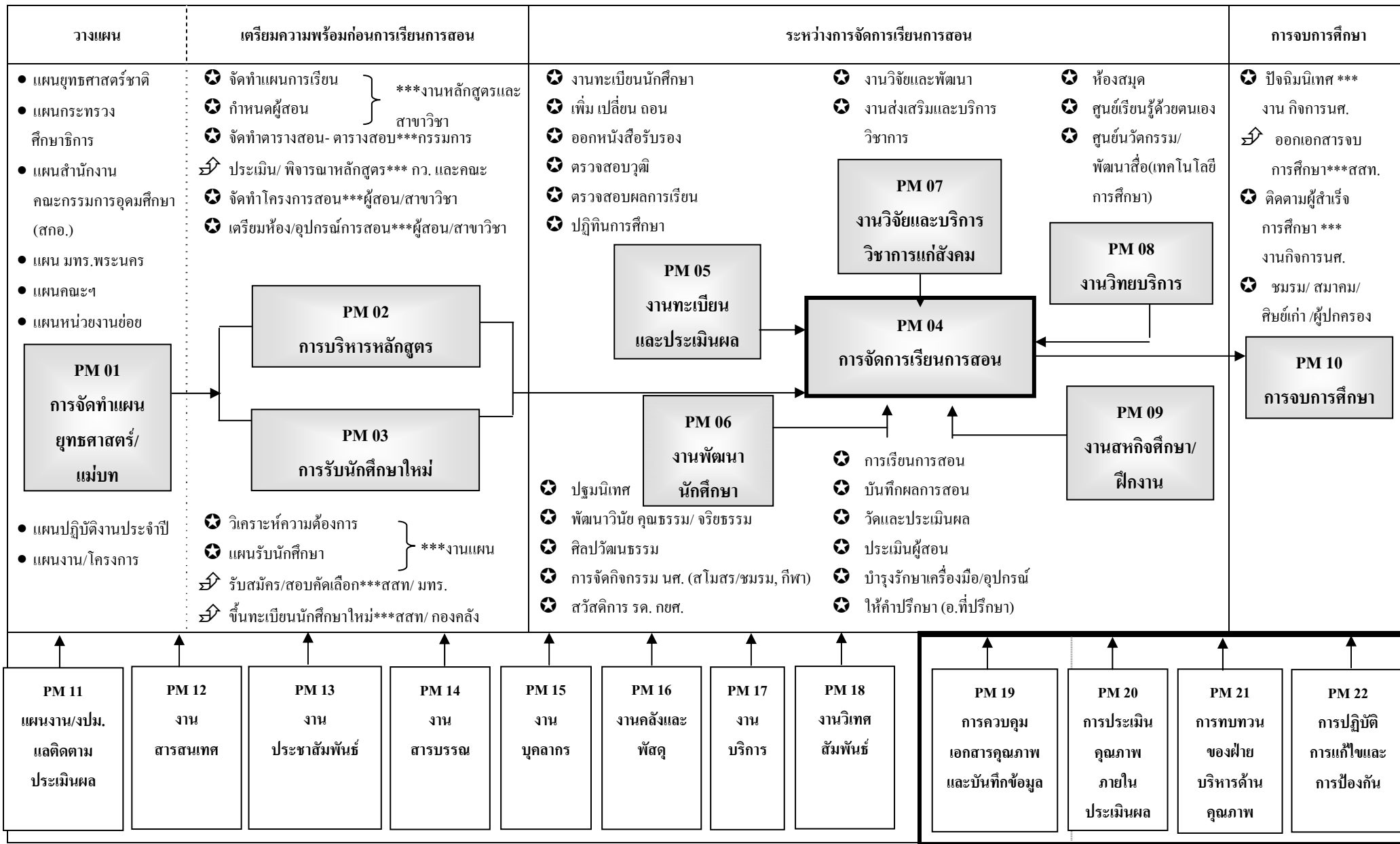
จำนวนตัวบ่งชี้ของ สมศ. ในแต่ละมาตรฐานที่มทร.พ. จะได้รับการประเมิน

มาตรฐาน	น้ำหนัก ร้อยละ	จำนวน ตัวบ่งชี้	น้ำหนักรวมที่ต้อง ได้รับการประเมิน ด้วยตัวบ่งชี้เฉพาะ
1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต	30	6+0*	≥ 30%
2. มาตรฐานด้านงานวิจัยและงานสร้างสรรค์	20	5+0*	-
3. มาตรฐานด้านการบริการวิชาการ	30	4+3*	≥ 30%
4. มาตรฐานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	20	2+0*	-
รวมมาตรฐาน 1 - 4	100	17+3*=20	-
5. มาตรฐานด้านการพัฒนาสถาบันและบุคลากร	20	11	-
6. มาตรฐานด้านหลักสูตรและการเรียนการสอน	20	9	-
7. มาตรฐานด้านการประกันคุณภาพ	20	2	-
รวมมาตรฐาน 5 - 7	60	22	-
รวมมาตรฐาน 1 -7	160	39+3*=42	-

\* ตัดตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 1.7, 1.8, 2.6, 2.7, 4.3

ผังกระบวนการ (Business Flow) มทร.พระนคร

(ปรับจากของ มทร.พระนคร CEO 22 มี.ย. 50)



หมายเหตุ ★ คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) ของคณะ ☞ คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) ที่เกี่ยวข้อง \*\*\* คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงานนี้



## ผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

ประโยชน์ขององค์กร	ประโยชน์ของบุคลากร
1. มีรูปแบบการจัดองค์กร การบริหารงานที่เป็นระบบมีประสิทธิภาพ	1. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพ
2. มีโครงสร้างองค์กร กรอบภาระหน้าที่ความรับผิดชอบและคุณสมบัติของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งชัดเจน	2. ทุกคนสู่กรอบการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้
3. ลดขั้นตอน ความยุ่งยากของการสื่อสารและการปฏิบัติงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น	3. บุคลากรในองค์กรมีจิตสำนึกและมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อคุณภาพมากขึ้น
4. สามารถกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้การจัดหาเครื่องมือวัสดุเพื่อการทำงานได้อย่างเหมาะสมและตรงเวลา	4. การปฏิบัติงานมีระบบ ชัดเจนและระบุขอบเขตได้ชัดเจน
5. มีการกำหนดงานชัดเจน ทำให้ลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในองค์กร	5. บุคลากรทุกคนสามารถเสนอแนวทางพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับงานที่ตนเองปฏิบัติได้
6. องค์กรสามารถพัฒนาระบบคุณภาพ ทั้งระบบและไปในทิศทางเดียวกัน	6. บุคลากรทุกคนมีความสนใจตรงกันและพัฒนาการทำงานเป็นทีมเป็นกลุ่มงานได้ดี
7. ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ	7. บุคลากรทุกคนมีความภูมิใจในองค์กรและมีความรู้สึที่ดีต่อองค์กร

## ประโยชน์ของผู้รับบริการ

1. มีความมั่นใจว่าได้รับการบริการทางการศึกษา และทางทะเบียนการศึกษาที่มีคุณภาพทั้งระบบ ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
2. มีความสะดวก ประหยัดเวลาในการขอรับบริการ
3. ไม่เสียเวลาในการค้นหา ตรวจสอบ ที่จะต้องประเมินคุณภาพหน่วยงาน หากจะต้องติดต่อหรือขอรับบริการ
4. สามารถวัดและประเมินคุณภาพของงานบริการได้ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
5. มีความภูมิใจและมั่นใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่มีระบบคุณภาพที่ชัดเจนและตรวจสอบได้

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มุ่งเน้นการประกันคุณภาพตามภารกิจหลักที่มุ่งแสวงหา จัดระบบ บำรุงรักษา ทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภทให้พร้อม เพื่อให้การบริการข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อสนับสนุน การเรียนการสอนตามสาขาวิชาของมหาวิทยาลัยฯ โดยการดำเนินการประกันคุณภาพตามหลักการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ ดังนี้

1. ผู้บริหารทุกระดับของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีความมุ่งมั่น ในการพัฒนาระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ
2. บุคลากรทุกคนของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีส่วนร่วมในการดำเนินการประกันคุณภาพ การศึกษาและมีความมุ่งมั่นในการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพ
3. มีการกำหนดนโยบาย วัตถุประสงค์ เป้าหมายการประกันคุณภาพอย่างชัดเจน และมีการถ่ายทอดแก่ บุคลากรภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงาน
4. มีการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามแนวปฏิบัติที่วางไว้อย่างมีระบบและต่อเนื่อง
5. มีการควบคุมการดำเนินงานให้มีมาตรฐาน มีการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
6. มีการวางแผนพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความชำนาญ มีความชำนาญ มีขวัญกำลังใจในการ ปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพ
7. มีการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานของการประกันคุณภาพอย่างจริงจัง
8. มีการรวบรวมผลการดำเนินงาน และนำผลมาปรับปรุงคุณภาพของระบบ กระบวนการ ผลผลิตอย่าง ต่อเนื่องเพื่อพัฒนางานประกันคุณภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้เอื้อต่อการให้การ บริหารด้านการเรียนการสอนของคณะต่างๆ
9. มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อรับการประเมินคุณภาพภายในทั้งของมหาวิทยาลัยฯ ของสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษา (สม.ศ)
10. มีการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนอย่างต่อเนื่อง

