

ส่วนที่ 2

การประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ปีการศึกษา 2553



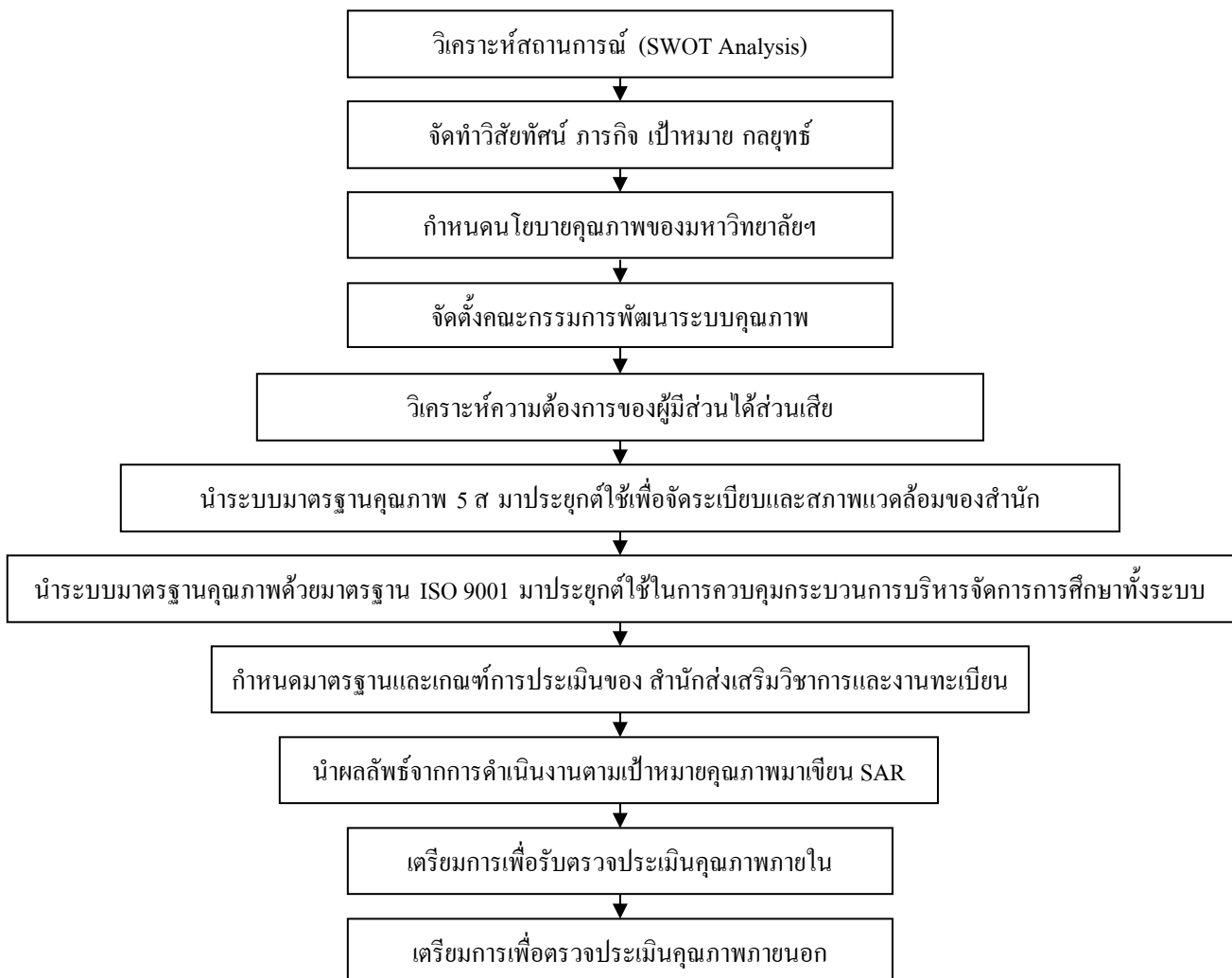
ส่วนที่ 2

การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

2.1 นโยบายด้านการประกันคุณภาพ

จากพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติหมวดที่ 6 เรื่อง มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ได้กำหนดให้สถานศึกษามีระบบการประกันคุณภาพ โดยให้สถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน และให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ในฐานะเป็นองค์กรมหาชน ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษาและเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชนนั้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยดำเนินการมาตั้งแต่ ปีการศึกษา 2548 มีขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.2 ขั้นตอนการจัดการระบบประกันคุณภาพภายใน



- ขั้นตอนที่ 1** การวิเคราะห์สถานการณ์ หน่วยงานจะต้องมีการวิเคราะห์สถานการณ์ โดยวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ทำให้ทราบถึงปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การจัดการศึกษา การแข่งขัน กฎหมาย พ.ร.บ. มีผลกระทบต่อการจัดการศึกษา ในแง่บวกหรือลบ ถ้าเป็นแง่บวกถือเป็นโอกาสที่ดี แต่ถ้าเป็นลบถือเป็นภัยคุกคามหรืออุปสรรคในการทำงาน หลังจากนั้นวิเคราะห์ปัจจัยภายในเพื่อให้พบจุดแข็ง หรือจุดอ่อนของสถานศึกษาเพื่อเตรียมหาแนวทางพิจารณาว่า ถ้าเป็น โอกาสและจุดแข็งจะได้เร่งดำเนินการ แต่ถ้าจุดอ่อนจะต้องรีบจัดทำแผนพัฒนา
- ขั้นตอนที่ 2** การจัดทำวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย แผนกลยุทธ์ เพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนาและทิศทางการดำเนินการของสำนักฯ ว่าจะมีทิศทางไปในทางใดและจะต้องปรับบทบาทของหน่วยงาน มีวิสัยทัศน์ ดังนี้
- “สานสัมพันธ์ รวมพลังมุ่งพัฒนาสู่หน่วยงาน ฐานข้อมูลด้านวิชาการและงานทะเบียน ด้วยเทคโนโลยีที่ทันสมัย”
- ขั้นตอนที่ 3** กำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้กำหนดนโยบายเพื่อเป็นการแสดงความมุ่งมั่นว่าสำนักฯ ได้ให้ความสำคัญด้านงานวิชาการและงานทะเบียน มุ่งเน้นคุณภาพอย่างแท้จริงตาม และเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ผู้รับบริการ โดยนโยบายคุณภาพของสำนักฯ
- “มุ่งมั่นพัฒนาการศึกษาด้านวิชาชีพ ด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเชิงบูรณาการ เพื่อพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพคู่คุณธรรม ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการสู่มาตรฐานสากล”
- ขั้นตอนที่ 4** จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ สำนักฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ รับผิดชอบระบบการบริหารคุณภาพ โดยมีคณะทำงาน ทำหน้าที่อำนวยการด้านการจัดทำระบบคุณภาพ สนับสนุน ส่งเสริม ให้คำแนะนำฝึกอบรม เพื่อทำให้การดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ขั้นตอนที่ 5** วิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษาสถานประกอบการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) ว่ามีความต้องการในการจัดการศึกษาหรือดำเนินการกิจกรรมทางการศึกษาอย่างไรบ้าง เพราะถือว่ากลุ่มบุคคลเหล่านี้เป็นผู้รับบริการทางการศึกษา และการที่ทราบความต้องการจะทำให้ สำนักฯ ได้ตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการอย่างแท้จริงและนำข้อมูลนี้มาวางแผนการจัดการศึกษา
- ขั้นตอนที่ 6** นำระบบมาตรฐาน 5ส มาประยุกต์ใช้ เนื่องจาก 5 ส เป็นระบบคุณภาพขั้นต้นที่เน้นเรื่องของการจัดระเบียบการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีของหน่วยงาน โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาหน่วยงาน การจัดทำ 5ส จะทำให้สถานที่ทำงานน่าอยู่ มีการดูแลเครื่องมืออุปกรณ์ มีการบ่งชี้ มีการจัดเก็บเอกสารเป็นระบบ และมีวิธีการขั้นตอนการทำงานชัดเจน การกำหนดกิจกรรมต่างๆ จะดำเนินการโดยบุคลากรภายในขององค์กรร่วมกันจึงถือได้ว่าเป็น การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และกิจกรรม 5 ส นี้ ทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ

- ขั้นตอนที่ 7** นำระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ควบคุมกระบวนการจัดการศึกษา เนื่องจากในการจัดการศึกษา การที่จะพิจารณาผลลัพธ์ของการบริการทางการศึกษาจะต้องพิจารณาจาก Input → Process → Output → Outcome การนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ สามารถทวนสอบการทำงานได้ และมีร่องรอยของหลักฐานยืนยันกิจกรรมต่างๆ ทำให้มั่นใจได้ว่าสถานศึกษาได้ดำเนินการภายใต้กลไกคุณภาพอย่างแท้จริง
- ขั้นตอนที่ 8** มทร.พระนครได้กำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การประเมิน และตัวบ่งชี้ เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้เป็น การพัฒนาให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยอิงมาตรฐานคุณภาพของ สกอ. สมศ. ก.พ.ร.
- ขั้นตอนที่ 9** นำผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามเป้าหมายคุณภาพ มาเขียนรายงานการประเมินตนเอง (Self - Assessment Report : SAR)
- ขั้นตอนที่ 10** เตรียมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เมื่อได้จัดทำระบบคุณภาพและเขียน SAR ตามมาตรฐานที่ได้กำหนด มีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน คือมีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งถือเป็นการประกันคุณภาพภายใน และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา
- ขั้นตอนที่ 11** เตรียมการเพื่อตรวจประเมินคุณภาพภายนอก ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ได้กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.) มีฐานะเป็นองค์กรมหาชนทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งและนำเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องและต่อสาธารณชน

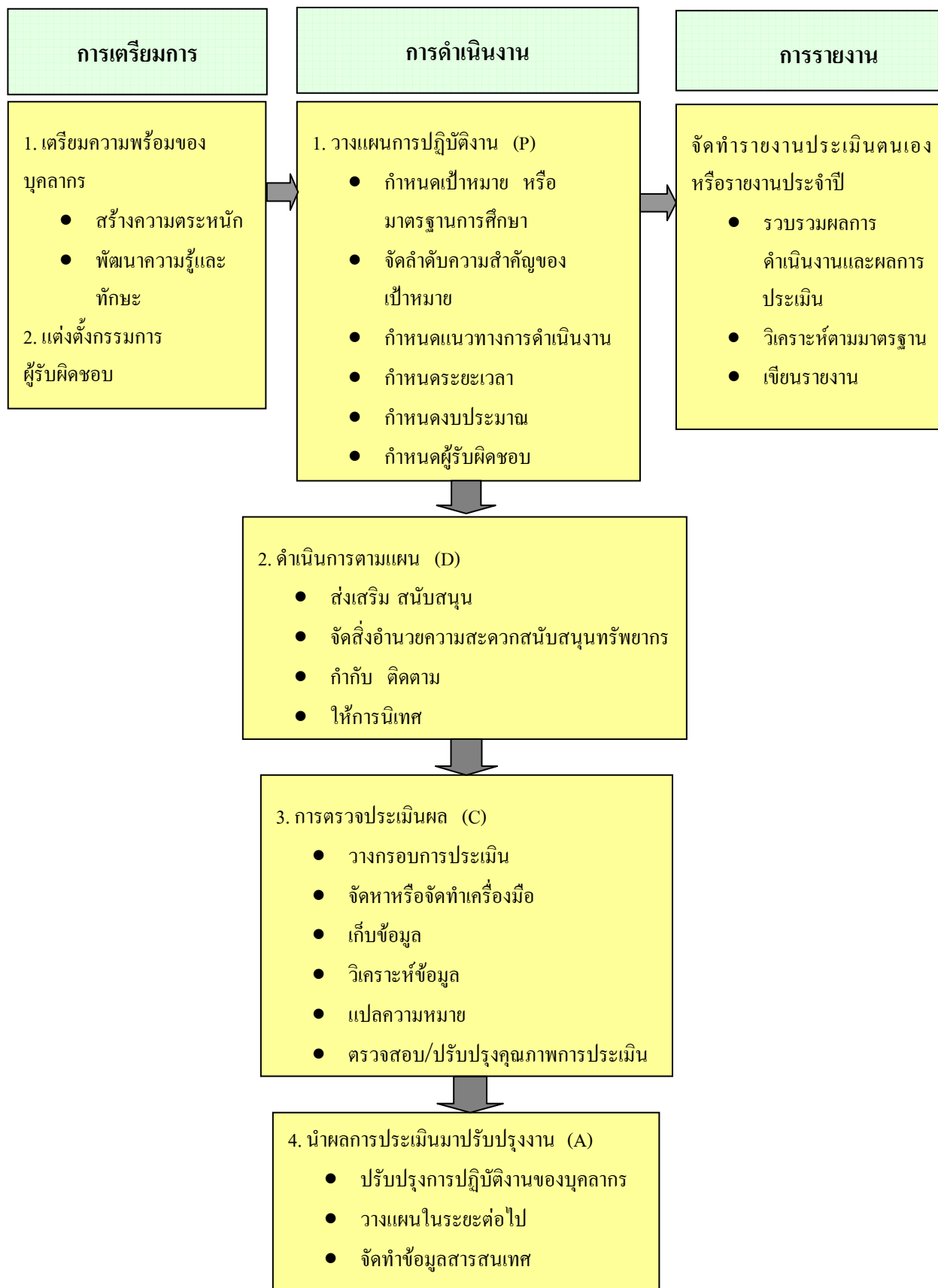
นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

- เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีแนวทางดำเนินงานดังนี้
 1. กำหนดภารกิจของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
 2. กำหนดกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
 3. กำหนดให้มีการจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการต่าง ๆ
 4. กำหนดให้จัดทำระบบฐานข้อมูลในงานบริการทุกประเภท
 5. กำหนดให้มีการพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน
 6. กำหนดให้มีการประเมินตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน
- แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- ให้มีการประเมินการทำงานของบุคลากร
- ให้มีเครือข่ายความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและหน่วยงานอื่น
- พัฒนาระบบการวางแผนการจัดสรรงบประมาณในรูปของแผนงานให้ชัดเจน
- กำหนดอัตรากำลังให้สอดคล้องกับการกิจ

ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเผยแพร่สู่สังคมและชุมชน

แผนภูมิที่ 2-2

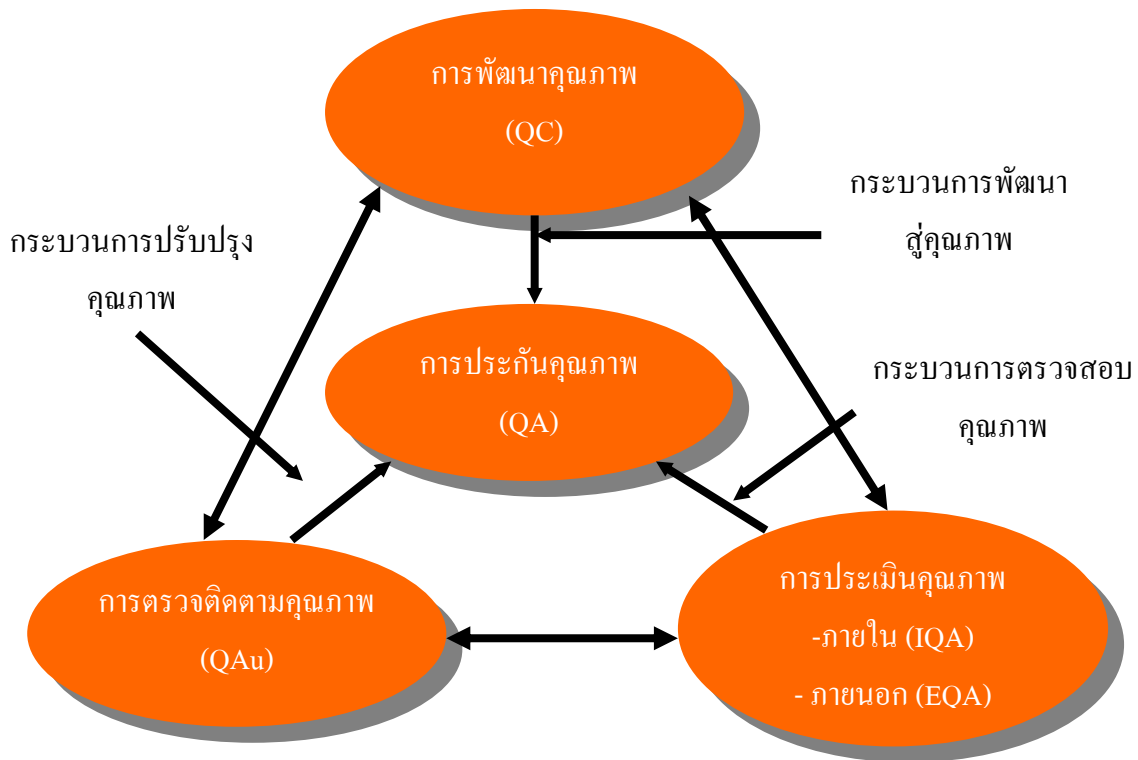
แผนการดำเนินงานขั้นตอนในการจัดการระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



2.3 แนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพ

มทร.พระนคร กำหนดแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยการบริหารจัดการที่ประกันคุณภาพสถานศึกษา บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คือ พอประมาณ มีเหตุผลและภูมิคุ้มกันที่ดี ภายใต้เงื่อนไข 2 เงื่อนไข คือ เงื่อนไขความรู้ (รอบรู้ รอบคอบ ระมัดระวัง) และเงื่อนไขคุณธรรม (ซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน แบ่งปัน) สร้างระบบประกันคุณภาพ ดังนี้

แผนภูมิที่ 2-3 แผนภูมิแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพ



โดยสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องด้วยระบบและกลไก ซึ่งประกอบด้วย

การพัฒนาและควบคุมคุณภาพ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้พัฒนาคุณภาพโดยกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา และองค์ประกอบคุณภาพ 5 องค์ประกอบ ซึ่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กำหนดมาตรฐานคุณภาพเป็น 5 องค์ประกอบ 16 ตัวบ่งชี้ ดำเนินการควบคุมคุณภาพ ด้วยการจัดทำแผน และวางแผนพัฒนาหน่วยงานและแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนงานต่างๆ เพื่อกำกับการดำเนินการตามเป้าหมายคุณภาพที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กำหนด ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติทั้งหน่วยงาน และนำผลลัพธ์มาพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้สมคณาภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง

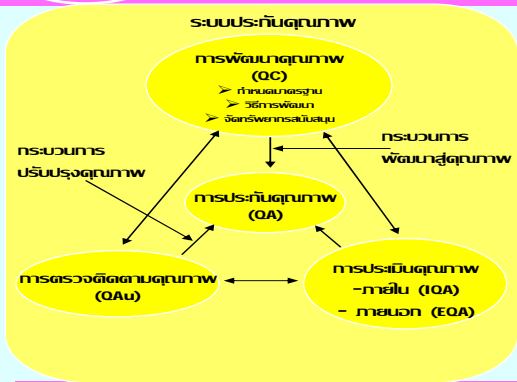
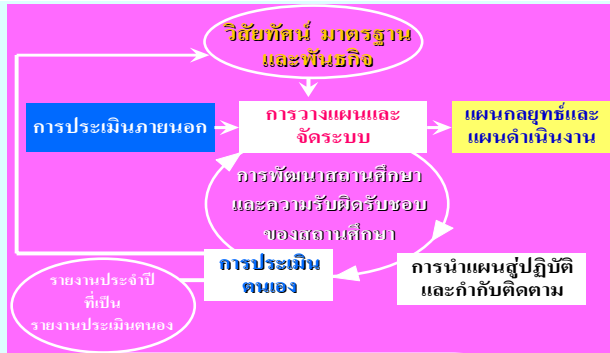
การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด พร้อมทั้งแสดงผลงานของการตรวจสอบด้วยการเขียนรายงานการประเมินตนเอง นอกจากนี้หน่วยงานจะต้องดำเนินการตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานในโครงการ กิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงาน(Audit) เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นในปีต่อไป

การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพภายในโดยคณะกรรมการตรวจสอบประเมินคุณภาพภายใน สรุปได้ว่าการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้รูปแบบการตรวจประเมิน ตลอดจนเนื้อหาสาระรายละเอียดของการตรวจประเมิน จะเป็นกลไกในการวัดคุณภาพและความถูกต้องของผลการประเมิน ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับของผู้ถูกประเมิน และเป็นผลให้พัฒนาคุณภาพของหน่วยงานอย่างแท้จริง

เพื่อให้หน่วยงานนำระบบประกันคุณภาพและแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพไปถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติได้ชัดเจน จึงได้กำหนดเป็นแผนภาพ/แผนผัง 4 เรื่อง ดังนี้

- การบริหารจัดการที่ประกันคุณภาพสถานศึกษา
- มาตรฐานและจำนวนตัวบ่งชี้คุณภาพตามเกณฑ์
- ผังกระบวนการ Business Flow
- เป้าหมายคุณภาพปีการศึกษา 2553

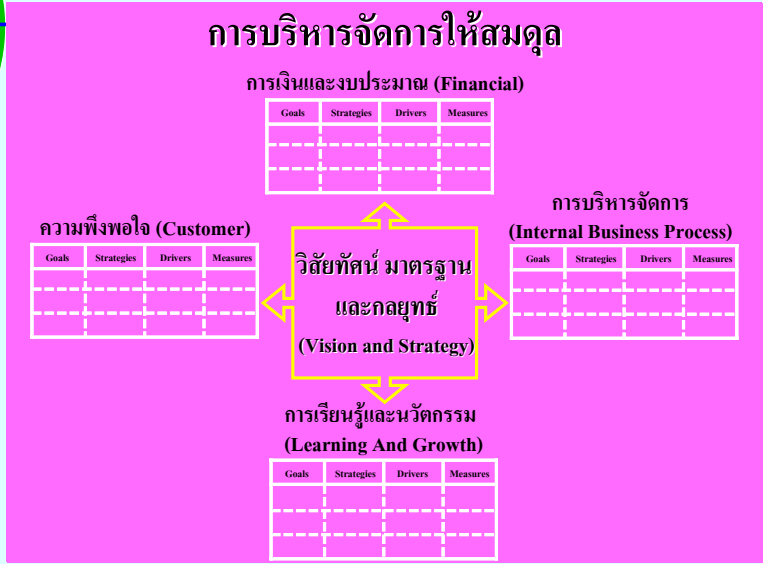
2.4 การบริหารจัดการ ที่ประกันคุณภาพสถานศึกษา



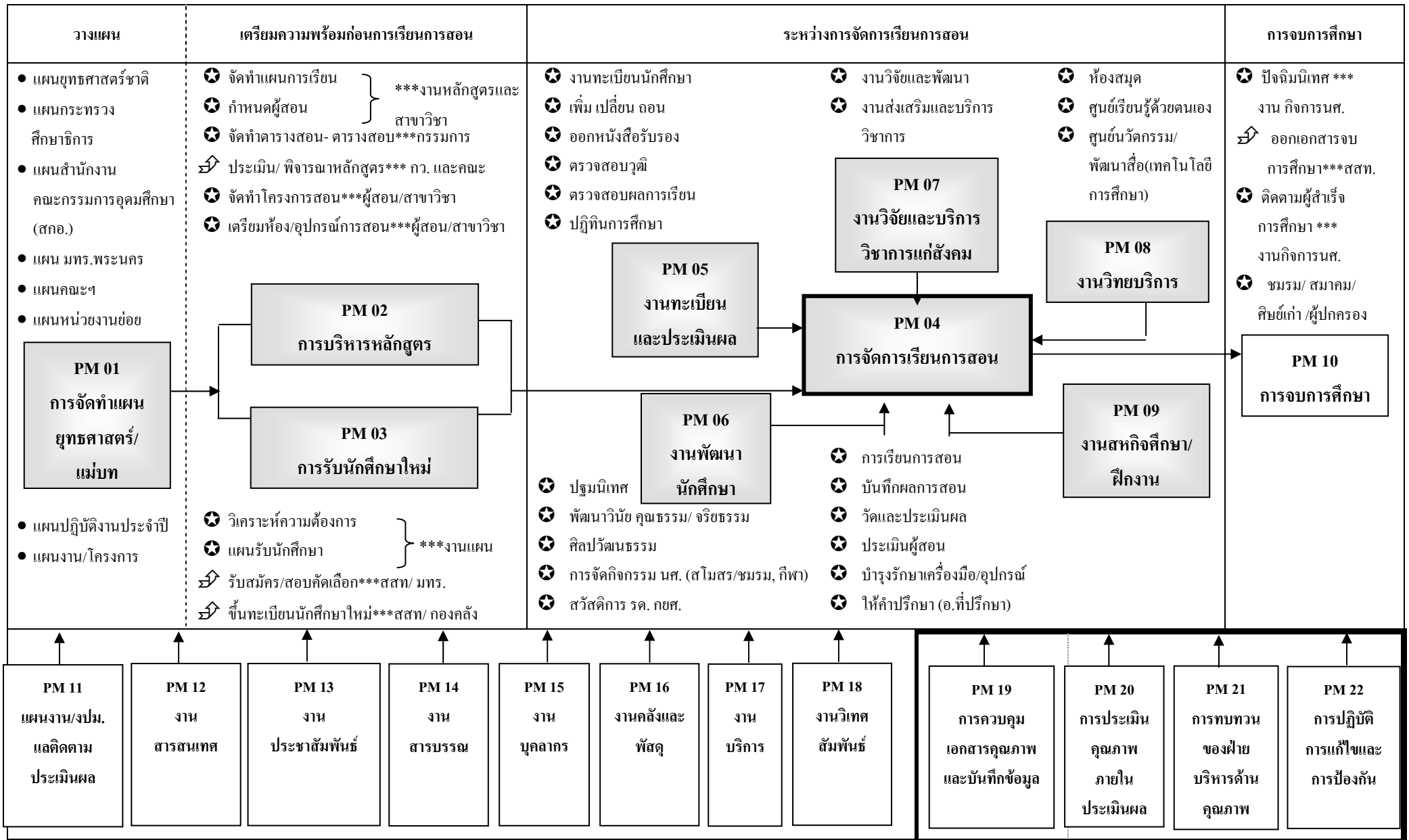
การบริหารฐานมหาวิทยาลัย ระบบมหาวิทยาลัย



การบริหารจัดการให้สมดุล



ศ.กิตติคุณ ดร.สมหวัง พิธิยานุวัฒน์ ผอ.สพมศ.



นโยบายตัวบ่งชี้ (KPI)

นโยบาย/ตัวบ่งชี้เฉพาะ (KPI) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	ค่าน้ำหนัก(ร้อยละ)	คำเป้าหมาย	สำนักงานผู้อำนวยการ	กลุ่มวิชาการ	กลุ่มทะเบียนฯ	กลุ่มศูนย์จัดการความรู้
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน	11					
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	6	4 ข้อ	✓	*	*	*
1.2 ร้อยละของตัวชี้วัดของหน่วยงานที่ดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติการประจำปี	5	ร้อยละ 80	✓	*	*	*
2. การถือหลักของหน่วยงาน	49					
2.1 ระบบและกลไกในการพัฒนาและบริหารหลักสูตร	7	3 ข้อ		✓		*
2.2 ระบบและกลไกในการพัฒนาการเรียนการสอน	7	4 ข้อ		✓		*
2.3 การพัฒนามหาวิทยาลัยสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	7	3 ข้อ	*	*	*	✓
2.4 ระบบกลไกการคัดเลือกนักศึกษา	7	4 ข้อ	*	*	✓	*
2.5 กระบวนการดำเนินงานระบบทะเบียนภายในมหาวิทยาลัยที่มีประสิทธิภาพ	7	4 ข้อ	*	*	✓	
2.6 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบงานทะเบียน	7	4 ข้อ	*	*	✓	
2.7 ระดับความสำเร็จของความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลระบบงานทะเบียน	7	4 ข้อ	*	*	✓	
3. การบริหารและการจัดการ	30					
3.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำสำนักและผู้บริหาร	6	4 ข้อ	✓	*	*	*
3.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	6	3 ข้อ	*	*	*	✓
3.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	6	3 ข้อ	*	*	✓	*
3.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	6	3 ข้อ	✓	*	*	*
3.5 ร้อยละของบุคลากรภายในหน่วยงานที่ได้รับการพัฒนา	6	ร้อยละ 80	✓	*	*	*
4. การเงินและงบประมาณ	4					
4.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	4	4 ข้อ	✓	*	*	*
5. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	6					
5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	6	4 ข้อ	✓	*	*	*

(นายมนตรี รัตนวิจิตร)

ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

(นายพงศกร หิรัญโรจน์)

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
(กลุ่มทะเบียนและประมวลผล)

(ศ.สุพมาล ทวีวงษ์พันธุ์)

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
(กลุ่มวิชาการ)

(ศ.ดวงแข สุขโข)

รองผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
(กลุ่มศูนย์จัดการความรู้)

(นางสุชาวดี ชำมา)

หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสำนัก



สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

ผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

ตารางที่ 2-4 แสดงการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากผลลัพธ์ ของการประกันคุณภาพการศึกษาของ
องค์กรกับบุคลากร

ประโยชน์ขององค์กร	ประโยชน์ของบุคลากร
1. มีรูปแบบการจัดองค์กร การบริหารงานที่เป็นระบบมีประสิทธิภาพ	1. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพ
2. มีโครงสร้างองค์กร กรอบภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบและคุณสมบัติของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งชัดเจน	2. ทุกคนรู้กรอบการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้
3. ลดขั้นตอนความยุ่งยากของการสื่อสารและการปฏิบัติงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น	3. บุคลากรในองค์กรมีจิตสำนึกและมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อคุณภาพมากขึ้น
4. สามารถกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจน ทำให้การจัดหาเครื่องมือ วัสดุ ครุภัณฑ์ เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและตรงเวลา	4. การปฏิบัติงานมีระบบ ชัดเจน และระบุขอบเขตได้ชัดเจน
5. มีการกำหนดภารกิจของผู้ปฏิบัติ กรอบการดำเนินงานชัดเจน ทำให้ลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในองค์กร	5. บุคลากรทุกคนสามารถเสนอแนวทางพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับงานที่ตนเองปฏิบัติได้
6. องค์กรสามารถพัฒนาระบบคุณภาพทั้งระบบและไปในทิศทางเดียวกัน	6. บุคลากรทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน และพัฒนาการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น
7. ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ	7. บุคลากรทุกคนมีความภูมิใจในองค์กรและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

ประโยชน์ของผู้รับบริการ

1. มีความมั่นใจว่าได้รับการบริการทางการศึกษาที่มีคุณภาพทั้งระบบ ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
2. มีความสะดวก ประหยัดเวลาในการรับบริการจากหน่วยงานนั้น
3. ไม่เสียเวลาในการค้นหาและต้องประเมินว่าหน่วยงานนั้นมีคุณภาพหรือไม่ หากจะต้องติดต่อหรือบริการ
4. สามารถวัดและประเมินคุณภาพจากงานบริการตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้
5. มีความภูมิใจและมั่นใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่มีระบบคุณภาพชัดเจน ตรวจสอบได้