

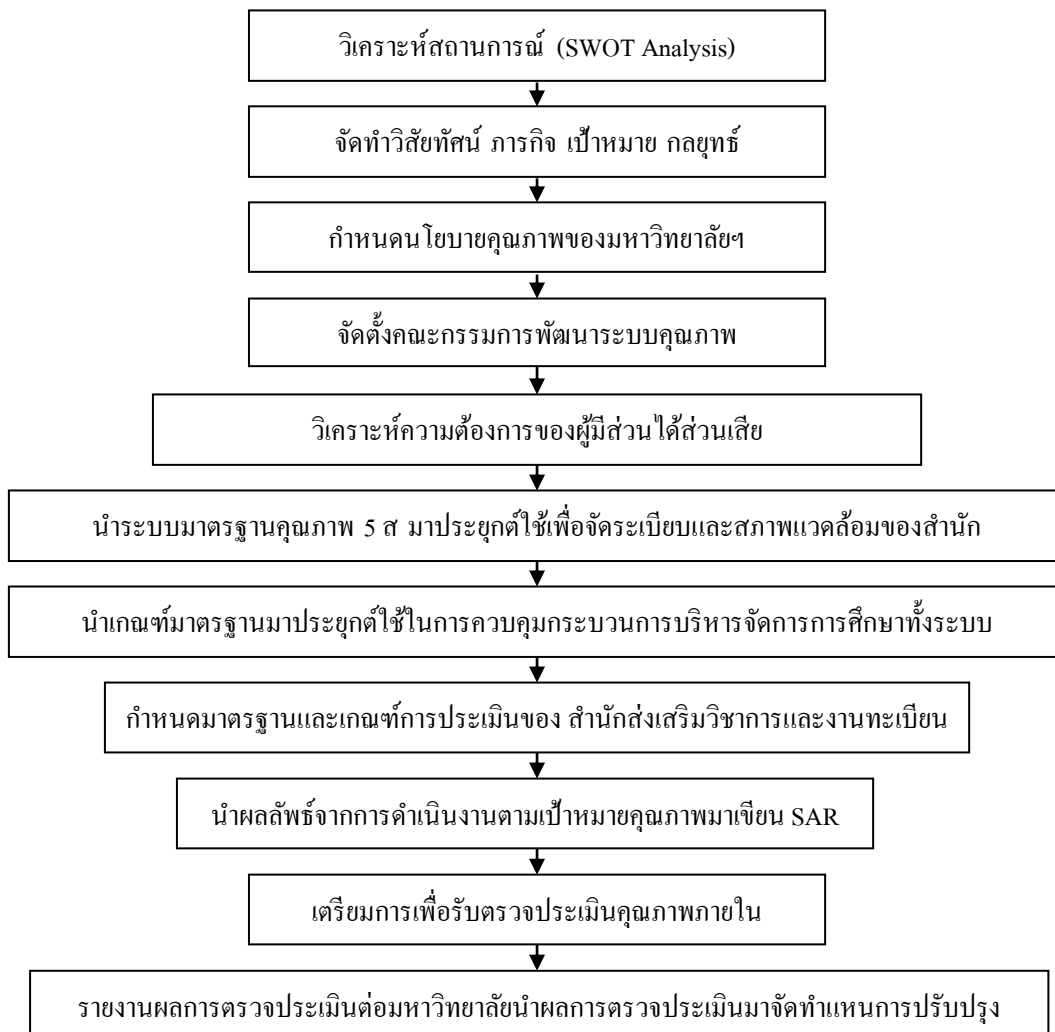
## บทที่ 2

### 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 ทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การจัดการศึกษา การแข่งขัน กฎหมาย พ.ร.บ. มีผลกระทบต่อการจัดการศึกษา ในแง่บวกหรือลบ ถ้าเป็นแง่บวกถือเป็นโอกาสที่ดี แต่ถ้าเป็นลบถือเป็นภัยคุกคามหรืออุปสรรคในการทำงาน หลังจากนั้นวิเคราะห์ปัจจัยภายในเพื่อให้พบจุดแข็ง หรือจุดอ่อนของสถานศึกษาเพื่อเตรียมหาแนวทางพิจารณาว่า ถ้าเป็นโอกาสและจุดแข็งจะได้เร่งดำเนินการ แต่ถ้าจุดอ่อนจะต้องรีบจัดทำแผนพัฒนา
- ขั้นตอนที่ 2** การจัดทำวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย แผนกลยุทธ์ เพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนาและทิศทางการดำเนินการของสำนักฯ ว่าจะมีทิศทางไปในทางใดและจะต้องปรับบทบาทของหน่วยงาน มีวิสัยทัศน์ ดังนี้
- “หน่วยงานหลักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ที่ทันสมัยตามมาตรฐานสากล”**
- ขั้นตอนที่ 3** กำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้กำหนดนโยบายเพื่อเป็นการแสดงความมุ่งมั่นว่าสำนักฯ ได้ให้ความสำคัญด้านงานวิชาการและงานทะเบียน มุ่งเน้นคุณภาพอย่างแท้จริงตาม และเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่ผู้รับบริการ โดยนโยบายคุณภาพของสำนักฯ
- “มุ่งมั่นพัฒนาการศึกษาด้านวิชาชีพ ด้วยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเชิงบูรณาการ เพื่อพัฒนากำลังคนให้มีคุณภาพคู่คุณธรรม ตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการสู่มาตรฐานสากล”**
- ขั้นตอนที่ 4** จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ สำนักฯ ได้แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพรับผิดชอบระบบการบริหารคุณภาพ โดยมีคณะทำงาน ทำหน้าที่อำนวยการด้านการจัดทำระบบคุณภาพ สนับสนุน ส่งเสริม ให้คำแนะนำฝึกอบรม เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- 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

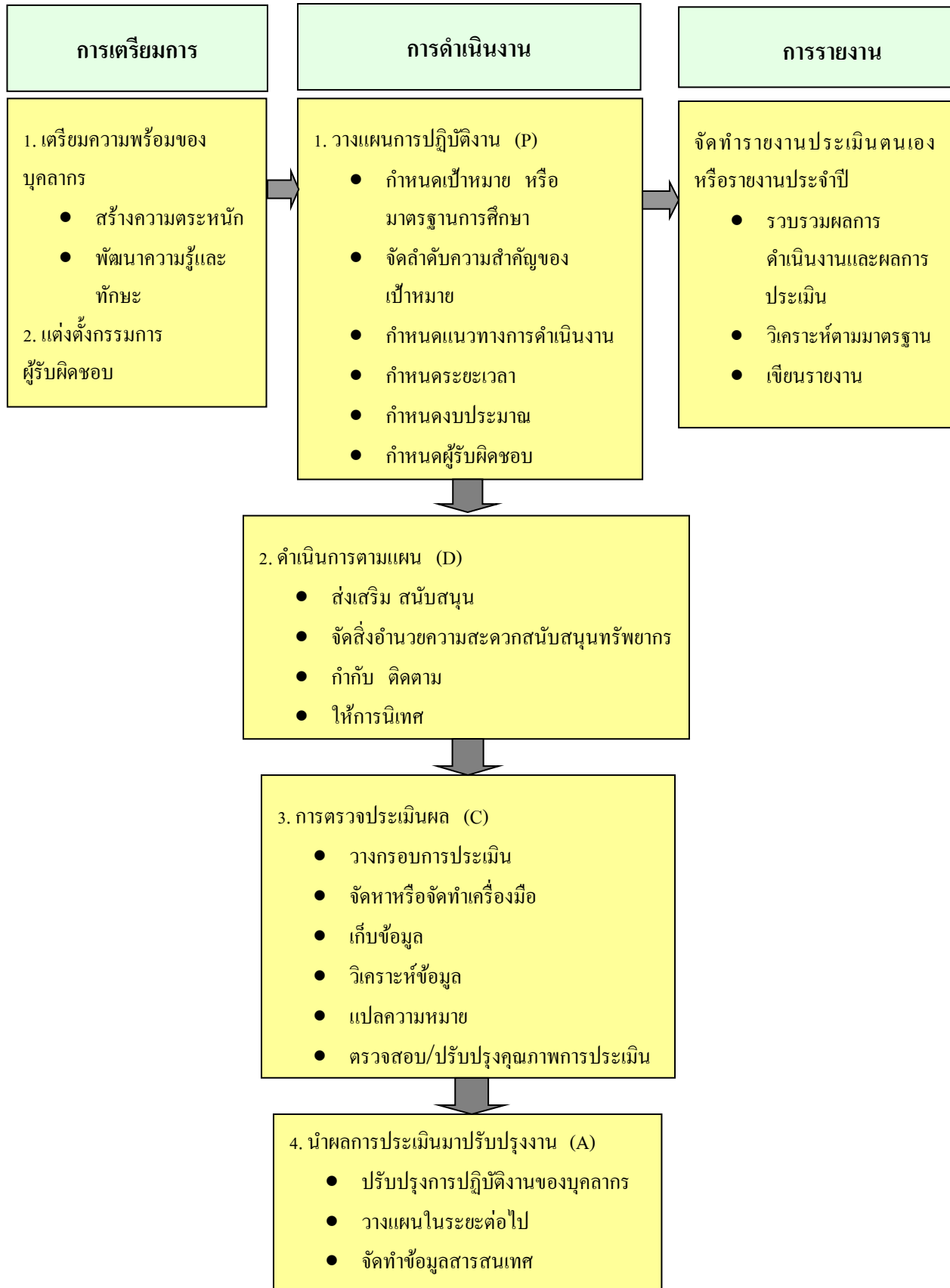
- ขั้นตอนที่ 7** นำเกณฑ์มาตรฐานมาประยุกต์ใช้ควบคุมกระบวนการจัดการศึกษา เนื่องจากในการจัดการศึกษา การที่จะพิจารณาผลลัพธ์ของการบริการทางการศึกษาจะต้องพิจารณาจาก  
Input → Process → Output → Outcome การนำระบบมาตรฐาน ISO 9001 มาประยุกต์ใช้ สามารถทวนสอบการทำงานได้ และมีร่องรอยของหลักฐานยืนยันกิจกรรมต่างๆ ทำให้มั่นใจได้ว่าสถานศึกษาได้ดำเนินการภายใต้กลไกคุณภาพอย่างแท้จริง
- ขั้นตอนที่ 8** มทร.พระนคร ได้กำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การประเมิน และตัวบ่งชี้ เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้เป็น การพัฒนาให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยอิงมาตรฐานคุณภาพของ สกอ. สมศ. ก.พ.ร.
- ขั้นตอนที่ 9** นำผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามเป้าหมายคุณภาพ มาเขียนรายงานการประเมินตนเอง (Self - Assessment Report : SAR)
- ขั้นตอนที่ 10** เตรียมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เมื่อได้จัดทำระบบคุณภาพและเขียน SAR ตาม มาตรฐานที่ได้กำหนด มีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน คือมีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งถือเป็นการประกันคุณภาพภายใน และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริการการศึกษาที่ต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อต้นสังกัดและเปิดเผยต่อ สาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา
- ขั้นตอนที่ 11** เตรียมการเพื่อตรวจประเมินคุณภาพภายนอก ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ ได้กำหนดให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(สมศ.) มีฐานะเป็น องค์กรมหาชนทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษาทุกแห่งและนำเสนอผลการ ประเมินต่อหน่วยงาน ที่เกี่ยวข้องและต่อสาธารณชน

#### นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

- เร่งรัดให้มีการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีแนวทางดำเนินงานดังนี้
  1. กำหนดภารกิจของบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
  2. กำหนดกิจกรรมในการพัฒนาบุคลากรในสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
  3. กำหนดให้มีการจัดหาเทคโนโลยีมาใช้ในงานบริการต่าง ๆ
  4. กำหนดให้จัดทำระบบฐานข้อมูลในงานบริการทุกประเภท
  5. กำหนดให้มีการพัฒนาตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน
  6. กำหนดให้มีการประเมินตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพภายใน
- แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- ให้มีการประเมินการทำงานของบุคลากร
- ให้มีเครือข่ายความร่วมมือเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลและข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ระหว่างสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนและหน่วยงานอื่น
- พัฒนาระบบการวางแผนการจัดสรรงบประมาณในรูปของแผนงานให้ชัดเจน
- กำหนดอัตราค่าจ้างให้สอดคล้องกับภารกิจ
- ส่งเสริมให้มีการนำข้อมูลข่าวสาร และผลจากกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเผยแพร่สู่สังคมและชุมชน

## แผนภูมิที่ 2-2

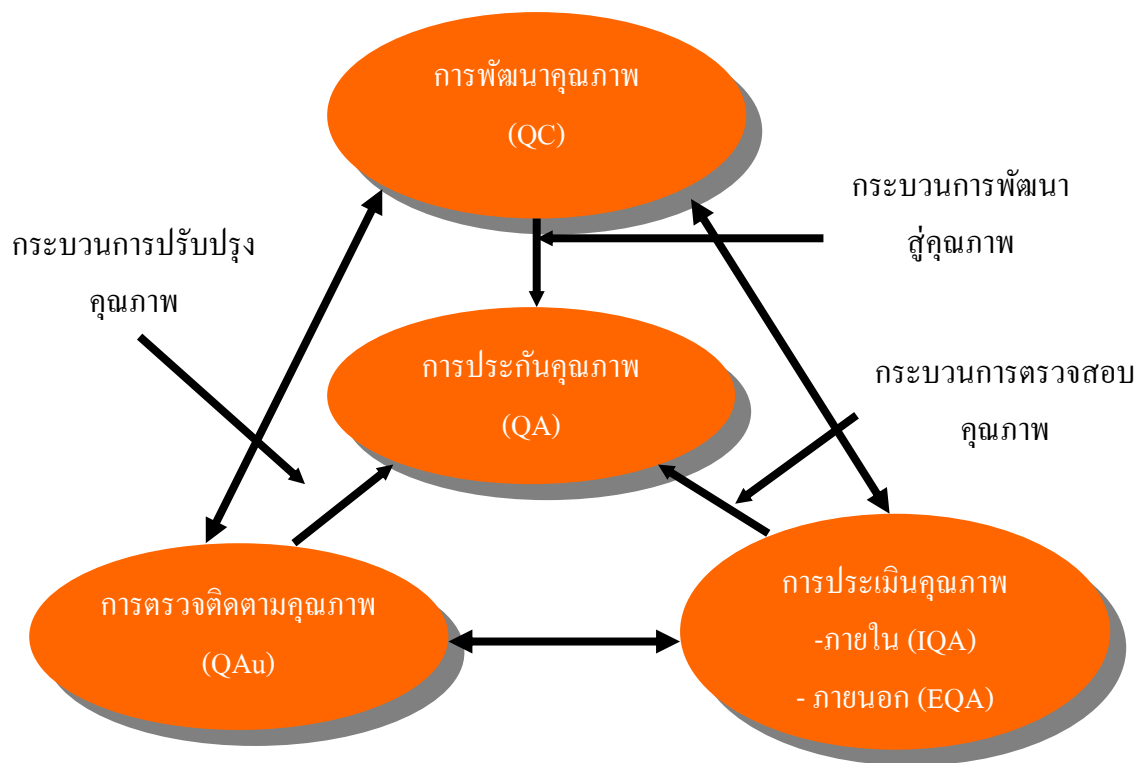
แผนการดำเนินงานขั้นตอนในการจัดการระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



### 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

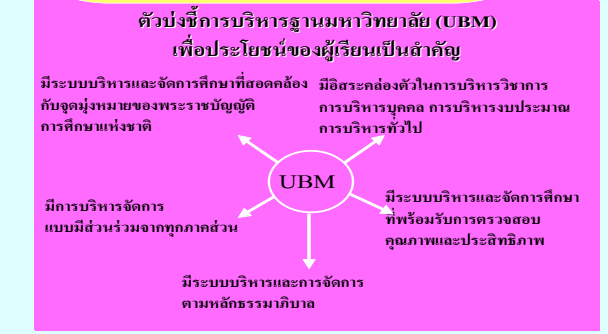
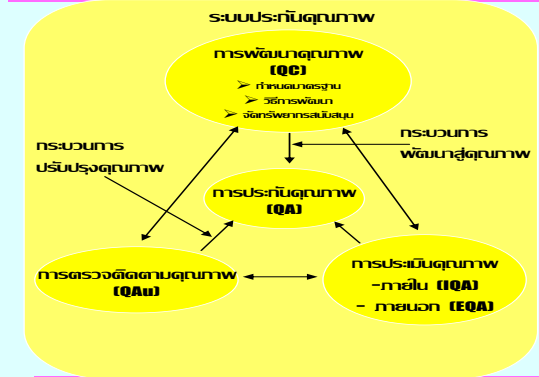
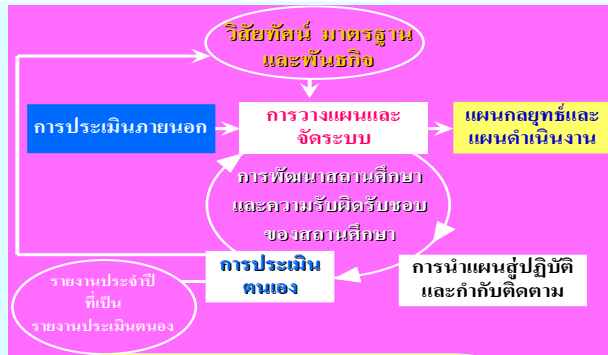


โดยมหาวิทยาลัย ดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องด้วยระบบและกลไก ซึ่งประกอบด้วย **การพัฒนาและควบคุมคุณภาพ** สำนักได้พัฒนาคุณภาพโดย กำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา และองค์ประกอบคุณภาพ 5 องค์ประกอบ ซึ่งสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน กำหนดมาตรฐานคุณภาพเป็น 5 องค์ประกอบ 16 ตัวบ่งชี้ ดำเนินการควบคุมคุณภาพ ด้วยการจัดทำแผน และวางแผนพัฒนาหน่วยงานและแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนงานต่างๆ เพื่อกำกับการดำเนินตามเป้าหมายคุณภาพตามที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนกำหนด ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติทุกหน่วยงาน และนำผลลัพธ์มาพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง

**การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษา** เป็นการรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยกำหนดตัวชี้วัด เกณฑ์มาตรฐาน ตามภารกิจของหน่วยงานพร้อมทั้งแสดงผลงานของการตรวจสอบด้วยการเขียนรายงาน ซึ่งผู้ตรวจประเมินต้องตรวจสอบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานทุกสิ้นปีการศึกษา (31 กรกฎาคม ของทุกปี) โดยการทำผลการตรวจประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการจัดทำ Improvement Plan เพื่อให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นในปีต่อไป

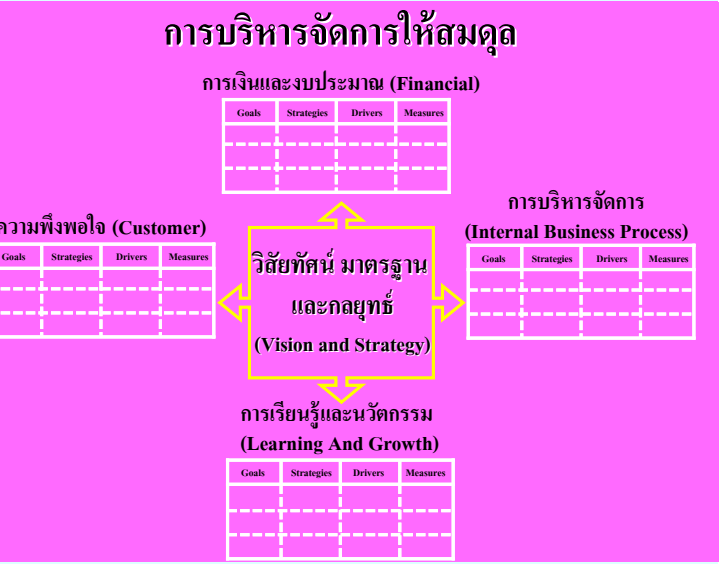
สรุปว่าการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานเป็นขั้นตอนสำคัญขั้นตอนหนึ่งของมหาวิทยาลัย โดยเป็นระบบและกลไกที่สำคัญการวัดคุณภาพ ทำให้นำไปสู่การยอมรับของผู้ถูกประเมิน เป็นผลให้มีการพัฒนาคุณภาพในการดำเนินงานอย่างแท้จริง

## 2.4 การบริหารจัดการ ที่ประกันคุณภาพสถานศึกษา



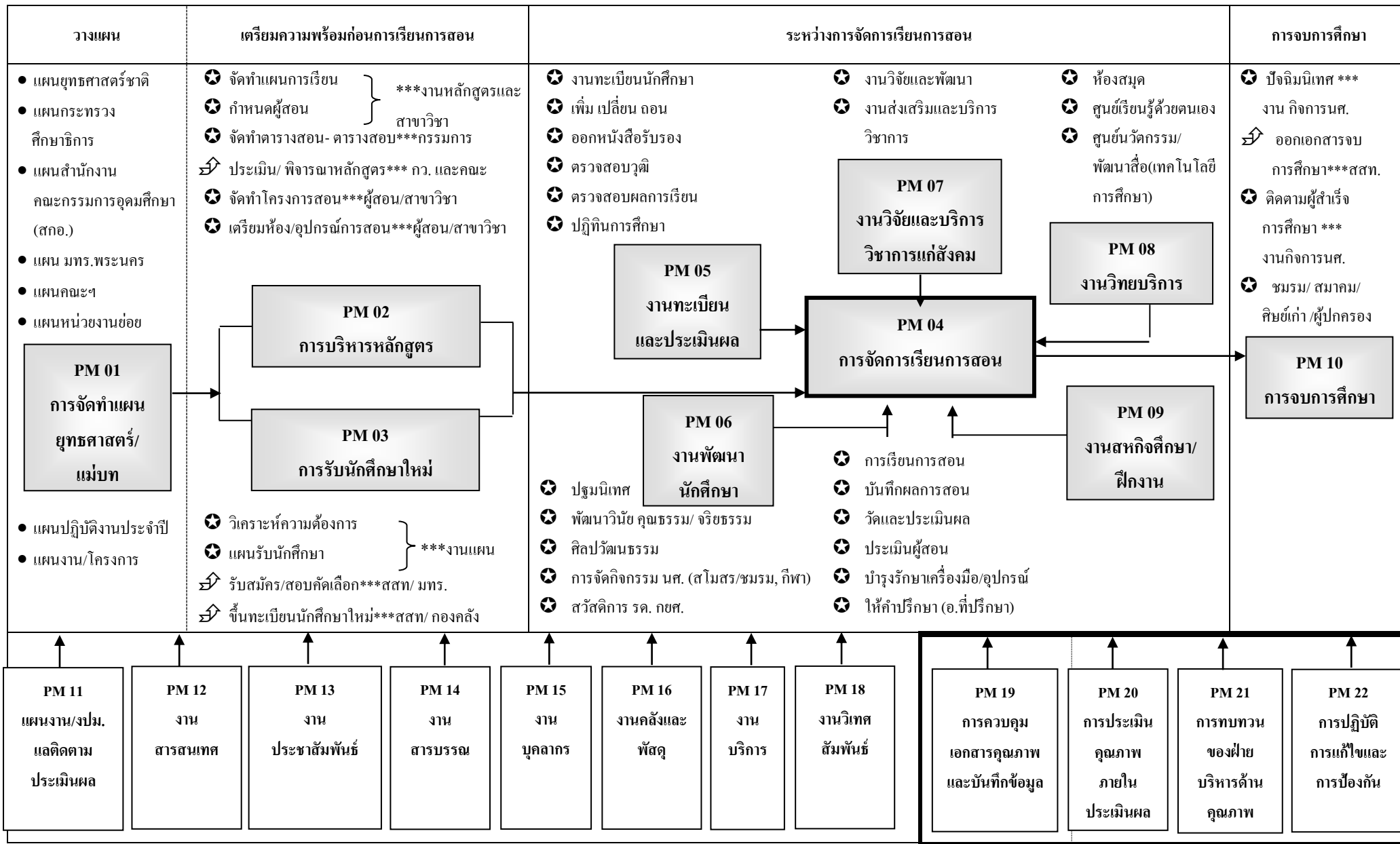
การบริหารฐานมหาวิทยาลัย ระบบมหาวิทยาลัย

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



อ้างอิง.....สมศ.....

## 2.7 ผังกระบวนการ (Business Flow) มทร.พระนคร



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

