

ISBN 974-597-137-5

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



A
032.71
1522
2543

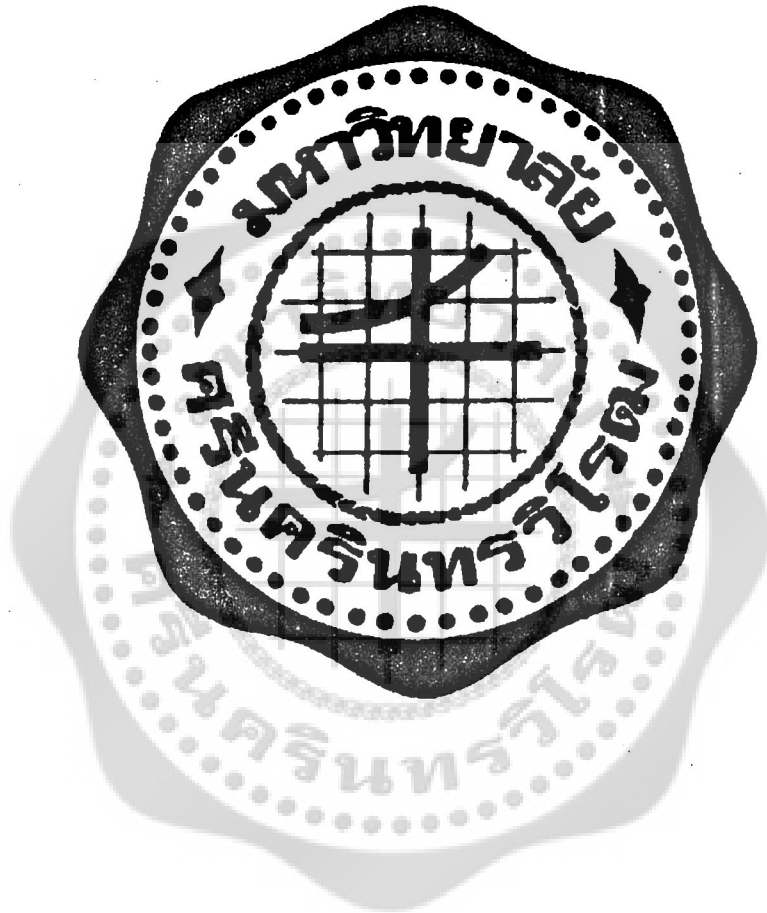
คู่มือ 3

การศึกษาระดับปริญญาตรีและการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาระดับปริญญาตรี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

อ.๗๖
1.11/8
อ.๒๕๑๘๓
2543
ค.3๕.2

ISBN 974-597-137-5

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คู่มือ 3

การศึกษาดตนเองและการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

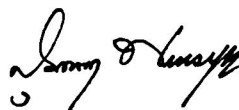
เอกสาร มศว

สารอธิการบดี

มหาวิทยาลัยมีจุดมุ่งหมายที่จะปฏิบัติภารกิจให้บรรลุเป้าหมายอย่างเป็นรูปธรรม จึงได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อใช้เป็นแนวทางให้บุคลากรถือปฏิบัติภารกิจหลักในด้านการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ให้ได้คุณภาพตามเกณฑ์ที่ร่วมกันกำหนดขึ้น

เพื่อให้ง่ายต่อการปฏิบัติภาระงานและการอ้างอิงตรงกัน ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงได้จัดทำคู่มือออกมาเป็นชุด เช่น คู่มือ 3 ว่าด้วยการศึกษาดตนเอง และการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ในการจัดทำคู่มือแต่ละเล่มนั้น ต้องใช้เวลาและความวิริยะอุตสาหะเป็นอย่างยิ่ง จึงจะได้คู่มือที่ดีและมีประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน

มหาวิทยาลัยขอขอบคุณคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทุกคน ที่ได้สละเวลาอันมีค่าปรับปรุงคู่มือเล่มนี้ ให้มีคุณภาพเป็นรูปธรรมสำหรับบุคลากรของมหาวิทยาลัย



(รองศาสตราจารย์ ดร.สุมนษา พรหมบุญ)

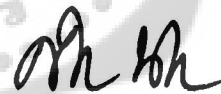
อธิการบดีมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

คำนำ

การเขียนรายงานการศึกษาตนเองเป็นกิจกรรมสำคัญอย่างหนึ่งของการประกันคุณภาพ เนื่องจากเป็นความพยายามที่จะบอกให้ผู้อื่นทราบว่าในองค์กรของตนมีระบบและกลไก ตลอดจนการดำเนินการต่าง ๆ เพื่อให้เกิดคุณภาพอย่างไรบ้าง ภาระสำคัญของงานศึกษาตนเองจึงมี 2 ประการ คือ **หนึ่ง** ร่วมกันสำรวจตนเองว่าทำอะไร อย่างไร จึงกล่าวได้ว่าเป็นการมองย้อนกลับเข้ามาดูตนเองอย่างพิถีพิถัน และ **สอง** อธิบายกระบวนการของการมองตนเองนั้นแก่บุคคลอื่น ๆ นับตั้งแต่ผู้ทำหน้าที่ตรวจสอบอย่างเป็นทางการและสาธารณชน โดยมีองค์ประกอบของงานคุณภาพจำนวนหนึ่งเป็นตัวกำหนดเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกัน

การศึกษาตนเองจึงมิใช่เป็นเพียงงานเขียนเอกสารที่เพิ่มภาระงานโดยใช้เหตุแก่ผู้ทำ และการตรวจสอบคุณภาพก็มิใช่เป็นเพียงการอ่านเอกสารตามที่เสนอ แม้ว่าจะมีหลักการพื้นฐานที่กล่าวว่า “เขียนตามที่ทำและอ่านตามที่เขียน” ก็ตาม เพราะหลักการพื้นฐานที่สุดคือ “กระบวนการของการทำงานร่วมกันของบุคลากรในองค์กร”

ขอขอบคุณทุกฝ่าย ทุกๆท่านที่ทำให้งานคุณภาพมีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรม ขอขอบคุณคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้ร่วมกันพิจารณาปรับปรุงต้นฉบับคู่มือฉบับนี้ ซึ่งช่วยให้การดำเนินงานคุณภาพมีคุณภาพอย่างเป็นรูปธรรมมากยิ่งขึ้น และขอขอบคุณรองศาสตราจารย์พิศมัย จารุจิตติพันธ์ รองศาสตราจารย์วาสนา คุณาอภิสิทธิ์ และคุณพนารีย์ สายพัฒนา ที่ได้จัดเตรียมต้นร่าง จัดพิมพ์ และตรวจแก้ไขให้ออกสารคู่มือฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้



(รองศาสตราจารย์ศักดิ์ชัย นิรัฐทวี)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
การศึกษาตนเอง.....	1
• การศึกษาตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน.....	1
• หลักสำคัญในการศึกษาตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน.....	2
• สารระสำคัญในการศึกษาตนเอง.....	2
• ผู้รับผิดชอบในการศึกษาตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน.....	4
• ระยะเวลาในการศึกษาตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน.....	5
การจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง.....	7
• ความหมาย วัตถุประสงค์และหลักการสำคัญ.....	7
• ส่วนประกอบของรายงานการศึกษาตนเอง.....	8
• ประโยชน์ของการจัดทำรายงานการศึกษาตนเองในระดับภาควิชาหรือ หน่วยงาน.....	18
ระบบการตรวจสอบคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.....	19
• ความหมายและวัตถุประสงค์.....	19
• แนวทางการดำเนินงาน.....	19
• การได้มาซึ่งกรรมการตรวจสอบคุณภาพ.....	20
• ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพภายใน.....	21
• องค์ประกอบและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน...	25
• การเตรียมตัวในการรับการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพภายใน ระดับ คณะ และระดับภาควิชา.....	25
• ข้อมูลที่ต้องเตรียมในการรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน.....	27

	หน้า
องค์ประกอบคุณภาพ มาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพ และดัชนีการ	
ตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษา.....	29
● องค์ประกอบคุณภาพและมาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพ.....	29
● ดัชนีการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษา.....	29
● การใช้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพในการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษา...	30
● การตัดสินผลการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษา.....	32
บรรณานุกรม.....	35
ภาคผนวก	
● เกณฑ์หรือมาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพเพื่อการตรวจสอบและประเมิน คุณภาพอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย.....	41
● แผนดำเนินงานการตรวจสอบคุณภาพระดับภาควิชา/หน่วยงาน มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ (14 กุมภาพันธ์ 2543 – 28 กุมภาพันธ์ 2544).....	47
● วงจร PDCA.....	49

การศึกษาดตนเอง

(Self Study)

การศึกษาดตนเอง (Self Study) เป็นกระบวนการหนึ่งของการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงานโดยทั่วไป และเป็นกระบวนการสำคัญที่ขาดไม่ได้ของการประกันคุณภาพ ซึ่งหน่วยงานต้องกระทำอย่างสม่ำเสมอในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ เพื่อจะได้ทบทวนการปฏิบัติงานและบทบาทหน้าที่ของตนเองในช่วงเวลาที่ผ่านมามีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเหมาะสมหรือไม่ เพียงใด และอย่างไร ทั้งนี้เพื่อจะได้เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและการกำหนดแนวทางและวิธีการดำเนินงานที่เหมาะสมของหน่วยงานต่อไป

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการนำผลการศึกษาดตนเองไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องในการดำเนินงาน และเพื่อสามารถนำไปใช้ในการรับการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพจึงต้องสรุปผลการศึกษาดตนเองให้อยู่ในรูปแบบของ “รายงานการศึกษาดตนเอง” (Self Study Report : SSR)

การศึกษาดตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน

การศึกษาดตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน เป็นกระบวนการเรียนรู้ตนเองด้วยการทบทวนบทบาทหน้าที่ของตนเองว่า ได้ปฏิบัติภารกิจบรรลุผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด ค้นหาและวิเคราะห์ปัญหาของตนเอง วิพากษ์วิจารณ์เพื่อหาจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง และทบทวนบทบาทหน้าที่ของตนเองว่าเหมาะสมและสอดคล้องกับเป้าหมายการดำเนินงานของภาควิชาหรือหน่วยงานหรือมหาวิทยาลัยหรือไม่อย่างไร เพราะเหตุใด เพื่อให้สามารถหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขวิธีการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ ตลอดจนเงื่อนไขปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกันตามกระบวนการพัฒนาระบบคุณภาพการศึกษา

* หน่วยงาน หมายถึง คณะ สถาบัน สำนัก

หลักสำคัญในการศึกษาตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน

หลักสำคัญในการศึกษาตนเองมีดังนี้

1. มีผู้รับผิดชอบในการศึกษาตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน ผู้รับผิดชอบอาจเป็น คณะกรรมการหรือบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยกำหนดบทบาทหน้าที่ของผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน
2. มีการวางแผนการศึกษาตนเองให้สอดคล้องกับกระบวนการตรวจสอบคุณภาพทั้งในระดับคณะ ระดับมหาวิทยาลัย และกระบวนการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก
3. เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนและหน่วยงานย่อยทุกหน่วยมีส่วนร่วมในการศึกษาตนเอง
4. มีกระบวนการดำเนินงานทั้งที่เริ่มจากบนสู่ล่าง (Top-down) และจากล่างสู่บน (Bottom-up) โดยผู้บริหารมีบทบาทในการศึกษาตนเองด้วยการกำกับดูแลการดำเนินงานและบุคลากรในภาควิชาหรือหน่วยงานมีบทบาทในการให้ข้อมูล วิเคราะห์ วิพากษ์วิจารณ์ และเสนอแนะ
5. มีการจัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ ถูกต้องทันสมัย และสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา เพื่อให้ผลที่ได้รับจากการศึกษาและวิเคราะห์ตนเองมีความถูกต้อง
6. มีการบูรณาการผลการวิเคราะห์ตนเองในด้านต่าง ๆ และระดับต่าง ๆ เข้าด้วยกันเพื่อสามารถหาข้อสรุปที่เป็นจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเอง ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการดำเนินงานให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น
7. เป็นกระบวนการดำเนินงานที่มีความต่อเนื่อง โดยมีการนำผลการศึกษาตนเองไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน และเมื่อมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานไปได้ระยะหนึ่งแล้ว ควรมีการดำเนินการศึกษาตนเองเพื่อนำผลการศึกษาตนเองไปปรับปรุงการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกปี หรือเป็นระยะ ๆ ต่อเนื่องตลอดไปไม่มีที่สิ้นสุด

สาระสำคัญในการศึกษาตนเอง

องค์ประกอบคุณภาพ

จากภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและภารกิจอื่น ๆ ทบวงมหาวิทยาลัยได้นำมาเป็นกรอบในการกำหนดองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบคุณภาพ รวม 9 ด้าน ดังนี้

ภารกิจหลัก	องค์ประกอบคุณภาพ
1. การผลิตบัณฑิต	1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน 2. การเรียนการสอน 3. กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา
2. การวิจัย	4. การวิจัย
3. การบริการทางวิชาการแก่สังคม	5. การบริการทางวิชาการแก่สังคม
4. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
5. อื่น ๆ	7. การบริหารและการจัดการ 8. การเงินและงบประมาณ 9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้ยอมรับและนำองค์ประกอบคุณภาพดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาดนเองของภาควิชาหรือหน่วยงานในมหาวิทยาลัย การศึกษาดนเองของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จึงเป็นการศึกษาวิเคราะห์ภารกิจของภาควิชาหรือหน่วยงานที่ได้ดำเนินการไปแล้วตามองค์ประกอบคุณภาพทั้ง 9 ด้าน

การศึกษาดนเองต้องศึกษาวิเคราะห์ตามภารกิจที่ภาควิชาหรือหน่วยงานรับผิดชอบซึ่งมีความหลากหลายและแตกต่างกัน เนื่องจากภาควิชาหรือหน่วยงานมีความแตกต่างกันทั้งในด้านของประวัติความเป็นมา ปรัชญา ปณิธาน และภารกิจ บางแห่งอาจจะไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม บางแห่งเปิดสอนเฉพาะระดับปริญญาตรีซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการวิจัยน้อย การศึกษาดนเองของแต่ละภาควิชาหรือหน่วยงานจึงอาจให้ระดับความสำคัญในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพแตกต่างกัน

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ

แต่ละภาควิชาหรือหน่วยงานสามารถนำองค์ประกอบคุณภาพทั้ง 9 ด้านไปใช้เป็นกรอบในการกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพ เพื่อสามารถใช้เป็นดัชนีตรวจสอบและดัชนีประเมินคุณภาพด้านต่าง ๆ ดัชนีบ่งชี้คุณภาพจึงเป็นเครื่องมือที่ภาควิชาหรือหน่วยงานได้จัดเตรียม(ระบุ)ไว้เพื่อใช้ในการศึกษาดนเองและควบคุมตนเอง และเพื่อให้คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพนำไปใช้เป็นเครื่องมือวัดคุณภาพการดำเนินงานของภาควิชาหรือหน่วยงาน ว่ามีการดำเนินงานที่เป็นระบบและเป็นที่น่าเชื่อถือได้ว่าจะทำให้ผลผลิต (สิ่งที่เกิดขึ้น) ทางการศึกษาของภาควิชาหรือหน่วยงานเป็นผลผลิต (สิ่งที่เกิดขึ้น) ที่มีคุณภาพ

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพอาจมีจำนวนมากน้อยแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์และความสำคัญ ของภารกิจหลักของภาควิชาหรือหน่วยงาน และมีจำนวนมากน้อยแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ ของการนำไปใช้

ดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่นำไปใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการดำเนินงาน ด้วยตนเอง อาจมีจำนวนมากกว่าดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่ได้ระบุให้คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ นำไปใช้เป็นดัชนีตรวจสอบและประเมินคุณภาพของภาควิชาหรือหน่วยงานก็ได้

ในการศึกษาตนเอง ภาควิชาหรือหน่วยงานอาจเลือกใช้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพให้มากที่สุด เท่าที่จะจัดเก็บข้อมูลได้ ซึ่งถ้าทำได้จะเป็นประโยชน์ในการตรวจสอบและสะท้อนจุดแข็งจุดอ่อน (จุดเด่น จุดด้อย) ของตนเองได้เพราะมีความครอบคลุมภาระงานที่ปฏิบัติจริงมากที่สุด อย่างไรก็ตาม ก็ตามในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพนั้น ภาควิชาหรือหน่วยงานควรกำหนดดัชนีบ่งชี้ คุณภาพขององค์ประกอบคุณภาพแต่ละด้านตามความเหมาะสมกับศักยภาพของตน และ สอดคล้องกับระบบการตรวจสอบคุณภาพจากองค์กรภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ผู้รับผิดชอบในการศึกษาตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน

ผู้รับผิดชอบในการศึกษาตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงานอาจเป็นคณะกรรมการ หรือบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยมีเพียงคนเดียวหรือบุคคลเดียวทำหน้าที่ศึกษาตนเองในทุกด้าน

ผู้รับผิดชอบอาจจะมีหลายคณะหรือหลายคนแยกตามองค์ประกอบคุณภาพ เช่น คณะกรรมการด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารและจัดการ เป็นต้น ซึ่งในกรณีนี้ จะต้องมีการสังเคราะห์ผลการศึกษาตนเองของกรรมการแต่ละชุดร่วมกันก่อนที่จะสรุปเป็นผล การศึกษาตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน

ไม่ว่าผู้รับผิดชอบในการศึกษาตนเองจะเป็นลักษณะใด ต้องมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ ของผู้รับผิดชอบให้ชัดเจน

หน้าที่สำคัญของผู้รับผิดชอบในการศึกษาตนเองมีดังนี้

1. ประสานงานกับหน่วยงานและบุคลากร ที่เป็นแหล่งข้อมูล ทั้งที่เป็นข้อมูลสถิติ เอกสาร รายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับดัชนีบ่งชี้คุณภาพ
2. ประมวลและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อสรุปเป็นดัชนีบ่งชี้คุณภาพ
3. สรุปผลการศึกษาตนเอง
4. เขียนรายงานการศึกษาตนเอง

(ไม่จำเป็นต้องวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเองทุกเรื่อง บางเรื่องอาจเป็นรายงาน หรือผลการ วิเคราะห์ที่สามารถรวบรวมได้จากหน่วยงาน หรือบุคลากรอื่น)

ระยะเวลาในการศึกษาตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน

ระยะเวลาในการศึกษาตนเองขึ้นอยู่กับความพร้อมของภาควิชาหรือหน่วยงานในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านข้อมูล ด้านเวลาของคณะกรรมการ ด้านการบริหารการจัดการ ด้านการยอมรับและการให้ความร่วมมือของผู้บริหารและบุคลากรในภาควิชาหรือหน่วยงาน ภาควิชาหรือ หน่วยงานที่มีความพร้อมมากจะใช้เวลาในการศึกษาตนเองน้อยกว่าภาควิชาหรือ หน่วยงานที่มีความพร้อมน้อย ในระยะต้นภาควิชาหรือหน่วยงานอาจมีการศึกษาตนเองโดยใช้ข้อมูลย้อนหลัง 1 ปีการศึกษา รวมถึงปัจจุบัน สำหรับภาควิชาหรือหน่วยงานที่มีความพร้อมควรมีการศึกษาตนเองโดยใช้ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปี เพื่อช่วยให้ภาควิชาหรือหน่วยงานมองเห็นพัฒนาการของการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน และเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างต่อเนื่อง ภาควิชาหรือหน่วยงานควรมีการศึกษาตนเองอย่างสม่ำเสมอเป็นประจำทุกปี หรือทุก 2 ปีเป็นอย่างน้อย การได้ศึกษาตนเองบ่อยครั้งจะมีประโยชน์อย่างมากต่อการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงานของภาควิชา/หน่วยงานตลอดจนการได้รับการรับรองการตรวจสอบและประเมินคุณภาพจากภายนอก

สิ่งสำคัญคือ ภาควิชาหรือหน่วยงานจะต้องมีการวางแผนการดำเนินงานและมีระบบและกลไกการศึกษาตนเองที่สอดคล้องกับระบบและกลไกการตรวจสอบและประเมินคุณภาพจากมหาวิทยาลัยและองค์กรภายนอก

การจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report : SSR)

ความหมาย วัตถุประสงค์ และหลักการสำคัญ

ความหมาย

การจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report) ในระดับภาควิชาหรือหน่วยงาน คือ การเขียนรายงานผลการศึกษาตนเองตามกระบวนการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงานจากการศึกษาวิเคราะห์การดำเนินงานของตนเอง

วัตถุประสงค์ของการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง

1. เพื่อรวบรวมข้อมูลและทบทวนเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน บทบาท หน้าที่ของตนเองและข้อมูลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาของภาควิชาและหน่วยงาน
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงแก้ไขสิ่งที่บกพร่อง และดำรงไว้ซึ่งสิ่งที่ดีอยู่แล้ว
3. เพื่อใช้เป็นเอกสารในการรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพจากคณะกรรมการภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

หลักการสำคัญในการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง

การจัดทำรายงานหรือการเขียนรายงานการศึกษาตนเองจะต้องนำเสนอด้วยภาษาและรูปแบบหรือระบบที่สามารถอ่านทำความเข้าใจได้ง่าย และมีส่วนประกอบในรายงานที่ครอบคลุมและสอดคล้องกับกรอบขององค์ประกอบคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่กำหนดไว้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพทั้งจากคณะกรรมการภายในและจากภายนอกมหาวิทยาลัย

ส่วนประกอบของรายงานการศึกษาตนเอง

รายงานการศึกษาตนเองประกอบด้วย 4 ส่วน โดยที่ 3 ส่วนแรกเป็นส่วนสำคัญของรายงานซึ่งประกอบด้วย ส่วนนำ ส่วนสาระ และส่วนสรุป ส่วนที่ 4 เป็นข้อมูลประกอบหรือภาคผนวก

ส่วนนำ

เป็นการเขียนบรรยายเพื่อให้เห็นความเป็นมาและสภาพปัจจุบันของภาควิชาหรือหน่วยงาน อันเป็นพื้นฐานในการพิจารณาสาระสำคัญในส่วนต่าง ๆ ต่อไป เนื้อหาของส่วนนำควรประกอบด้วยประเด็นสำคัญดังต่อไปนี้

1. ประวัติ ความเป็นมา บทบาท หน้าที่ของภาควิชาหรือหน่วยงาน
2. จำนวนและโครงสร้างบุคลากร (แยกตามตำแหน่งทางวิชาการ ประสบการณ์ ความเชี่ยวชาญ)
3. โครงสร้างการบริหารและการดำเนินงานของภาควิชาหรือหน่วยงาน
4. เป้าหมายในการประกันคุณภาพการศึกษาของภาควิชาหรือหน่วยงาน
5. ภารกิจหลักที่ภาควิชาหรือหน่วยงานเน้นในการดำเนินงานและการประกันคุณภาพการศึกษา

ส่วนสาระ

การเขียนรายงานในส่วนนี้เป็นการบรรยายข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์การศึกษาตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพต่าง ๆ เพื่อชี้ให้เห็นว่าภาควิชาหรือหน่วยงานมีแนวทางและการดำเนินงานในการประกันคุณภาพของแต่ละองค์ประกอบคุณภาพอย่างเป็นระบบหรือไม่ อย่างไร

เนื้อหาส่วนนี้ประกอบด้วยรายละเอียดของข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์การศึกษาตนเองที่ใช้เป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน รายละเอียดที่เขียนไว้ในรายงานส่วนนี้ คือ การเขียนคำตอบสำหรับคำถามเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพต่าง ๆ ทั้งนี้โดยเขียนให้ครอบคลุมมิติสำคัญของการตรวจสอบ คือ การปฏิบัติงานตามวงจร PDCA* ภาควิชาหรือหน่วยงานไม่จำเป็นต้องเขียนรายงานด้วยการนำเสนอรายละเอียดในทุกด้าน หรือเรียงหัวข้อตามที่ระบุไว้ ภาควิชาหรือหน่วยงานสามารถปรับลำดับการนำเสนอและเพิ่มเติม ข้อมูลที่มีความสำคัญได้ตามความเหมาะสม ดังตัวอย่างต่อไปนี้

* พิจารณารายละเอียดในภาคผนวก

องค์ประกอบ 1 : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน

- ภาควิชาได้มีการกำหนด แนวคิด-แนวปฏิบัติ (เช่น ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์) ในการดำเนินงานของภาควิชาไว้หรือไม่ ถ้ามี กำหนดขึ้นมาอย่างไร บุคลากรในภาควิชามีส่วนร่วมและรับรู้อย่างไร สอดคล้องกับแนวคิดและแนวปฏิบัติระดับคณะและมหาวิทยาลัยหรือไม่
- ภาควิชามีแผนดำเนินงานในระยะยาว ระยะสั้น และแผนปฏิบัติการ ตลอดจนการจัดทำโครงการต่างๆ หรือไม่ ถ้ามี จัดทำขึ้นมาอย่างไร สอดคล้องกับแนวคิดแนวปฏิบัติของภาควิชาหรือไม่
- ภาควิชามีการประเมินผลการดำเนินงานของแผนงานและโครงการต่างๆ อย่างไร
- ภาควิชามีการปรับปรุงแผนการดำเนินงานหรือไม่ อย่างไร

องค์ประกอบ 2 : การเรียนการสอน

2.1 หลักสูตร

- ภาควิชามีการบริหารหลักสูตรอย่างไร มีการประเมินหลักสูตรเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง หรือไม่ มีการปรับปรุงหลักสูตรบ่อยครั้งเพียงใด

2.2 อาจารย์

- อาจารย์ในภาควิชามีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ ความสามารถ สอดคล้องกับหลักสูตรและวิชาที่สอนหรือไม่
- อาจารย์ในภาควิชามีวุฒิการศึกษา ประสบการณ์ ความสามารถ สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานหรือไม่ อย่างไร
- ภาควิชามีการกำหนดภารกิจของอาจารย์ไว้อย่างชัดเจนหรือไม่ มีการประเมินอาจารย์ที่สอดคล้องกับภารกิจหรือไม่ ภาระงานของอาจารย์เหมาะสมหรือไม่
- ภาควิชามีการพัฒนาอาจารย์ในด้านต่างๆ อย่างไร มีกลไกในการธำรงรักษาอาจารย์ไว้หรือไม่อย่างไร
- ภาควิชามีการสรรหาอาจารย์ที่ขาดแคลนหรือไม่ มีการสรรหาและดำเนินการรับอาจารย์อย่างเป็นระบบหรือไม่ อย่างไร

เอกสาร มคอ

2.3 กระบวนการเรียนการสอน

- ภาควิชามีการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบหรือไม่ จัดในลักษณะใด
- อาจารย์ในภาควิชามีการแจกเค้าโครงการสอนและแผนการสอนให้หนังสือหรือไม่
- มีการประเมินการจัดการเรียนการสอนและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนหรือไม่ อย่างไร

2.4 นิสิต

- ภาควิชามีการประเมินและติดตามความพร้อมของนิสิตในการเรียนหรือไม่ มีระบบและกลไกที่จะแก้ปัญหาของนิสิตที่ขาดความพร้อมหรือไม่ อย่างไร
- ภาควิชามีการติดตามนิสิตที่เรียนผ่านภาควิชาไปแล้วว่ามีการนำความรู้ไปใช้ประโยชน์ได้หรือไม่ ด้วยวิธีการใด

2.5 การวัดและประเมินผล

- ภาควิชาได้กำหนดวิธีวัดผล ประเมินผล และการให้เกรดนิสิตอย่างชัดเจนหรือไม่ อย่างไร อาจารย์ผู้สอนมีส่วนร่วมอย่างไร
- ภาควิชามีการติดตามและประเมินการดำเนินงานของระบบการวัดและการประเมินผลหรือไม่ อย่างไร
- ภาควิชามีการทบทวนและปรับปรุงแก้ไขวิธีการวัดผล ประเมินผล และการให้เกรดนิสิตหรือไม่ อย่างไร

2.6 ปัจจัยเกื้อหนุน

- ภาควิชามีการวางแผนการจัดหา การจัดระบบการใช้ การติดตามการใช้ และการปรับปรุงแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยเกื้อหนุนหรือไม่ อย่างไร
- ภาควิชามีห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ห้องสัมมนา ห้องสมุด แหล่งค้นคว้าคอมพิวเตอร์ สื่อการสอน วัสดุการสอนในปริมาณและคุณภาพที่เหมาะสมและเพียงพอต่อจำนวนนิสิตหรือไม่

องค์ประกอบ 3 : กิจกรรมการพัฒนานิสิต**3.1 พัฒนาการของนิสิต**

- ภาควิชามีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมพัฒนานิสิตหรือไม่ อย่างไร

- ภาควิชามีการติดตามและประเมินผลการจัดกิจกรรมพัฒนานิสิตหรือไม่ อย่างไร

- ภาควิชาได้มีการปรับปรุงแก้ไขแผนงานการดำเนินกิจกรรมพัฒนานิสิตหรือไม่ อย่างไร

3.2 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

- ภาควิชามีส่วนร่วมในการจัดระบบอาจารย์ที่ปรึกษา และการดูแลนิสิตหรือไม่ อย่างไร

- ภาควิชามีการติดตามและประเมินการดำเนินงานของอาจารย์ที่ปรึกษาหรือไม่ อย่างไร

- ภาควิชามีการทบทวนและปรับปรุงแก้ไขระบบอาจารย์ที่ปรึกษาหรือไม่ อย่างไร

องค์ประกอบ 4 : การวิจัย

4.1 ระบบสนับสนุนการวิจัย

- ภาควิชามีนโยบาย แผนงาน และระบบสนับสนุนการทำวิจัยหรือไม่ อย่างไร

- ภาควิชามีการดำเนินการสนับสนุนการวิจัยหรือไม่ อย่างไร

- ภาควิชามีการติดตามและประเมินผลการดำเนินการสนับสนุนการวิจัยหรือไม่ อย่างไร

- ภาควิชามีการปรับปรุงแก้ไขแผนงานและวิธีการดำเนินการสนับสนุนการวิจัยหรือไม่ อย่างไร

4.2 ทรัพยากรเพื่อการวิจัย

- ภาควิชาสามารถจัดหาทรัพยากรเพื่อการวิจัยได้อย่างเพียงพอหรือไม่ อย่างไร

- ภาควิชามีการจัดเตรียม และการแสวงหาทรัพยากรเพื่อการวิจัยอย่างเป็นระบบหรือไม่ อย่างไร

- ภาควิชามีการทบทวนและปรับปรุงระบบการจัดหาทรัพยากรเพื่อการวิจัยหรือไม่ อย่างไร

4.3 ผลงานการวิจัย

- ภาควิชามีการจัดระบบการผลิตผลงาน การเผยแพร่ การถ่ายทอด ความรู้ด้านการวิจัยในรูปแบบใดบ้าง มากน้อยเพียงไร
- ภาควิชามีการทบทวนและปรับปรุงระบบการผลิตและการเผยแพร่ผลงานการวิจัยหรือไม่ อย่างไร

องค์ประกอบ 5 : การบริการทางวิชาการแก่สังคม

- ภาควิชามีนโยบายและแผนงานสนับสนุนการบริการทางวิชาการแก่สังคมหรือไม่ อย่างไร
- ภาควิชามีการดำเนินงานการบริการทางวิชาการแก่สังคมในรูปแบบใดบ้าง อย่างไร
- ภาควิชามีการประเมินผลการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมหรือไม่ อย่างไร
- ภาควิชามีการปรับปรุงแผนงานและการทำงานการบริการทางวิชาการแก่สังคมหรือไม่ อย่างไร

องค์ประกอบ 6 : การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

- ภาควิชามีนโยบาย และแผนงานสนับสนุนการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมหรือไม่ อย่างไร
- ภาควิชามีการดำเนินงานและกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมหรือไม่ อย่างไร
- ภาควิชามีการประเมินผลการจัดกิจกรรมเพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมหรือไม่ อย่างไร
- ภาควิชามีการปรับปรุงแผนงานและการทำงานการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมหรือไม่ อย่างไร

องค์ประกอบ 7: การบริหารและการจัดการ

7.1 โครงสร้างและระบบการบริหาร

- โครงสร้างการบริหารงานของภาควิชาสอดคล้องกับเป้าหมายของการดำเนินงานหรือไม่
- โครงสร้างการบริหารงานของภาควิชามีความเป็นระบบ และความคล่องตัวหรือไม่
- ภาควิชามีการสรรหาผู้บริหารของภาควิชาอย่างเป็นระบบหรือไม่อย่างไร
- ภาควิชามีการทบทวนและปรับปรุงแก้ไขระบบการบริหารงานในภาควิชาหรือไม่ อย่างไร

7.2 การกำหนดอำนาจหน้าที่และขอบข่ายงานของบุคลากร

- ภาควิชามีการกำหนดอำนาจหน้าที่และขอบข่ายงานของบุคลากรไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างครบถ้วนและชัดเจนหรือไม่ อย่างไร
- ภาควิชามีการทบทวนและปรับปรุงแก้ไขอำนาจหน้าที่และขอบข่ายของบุคลากรในภาควิชาหรือไม่ อย่างไร

7.3 การคัดเลือกบุคลากร

- ภาควิชามีระบบการสรรหา การพัฒนา การประเมิน และการชำระรักษาบุคลากรของภาควิชาหรือไม่ อย่างไร
- ภาควิชามีการทบทวนและปรับปรุงระบบการสรรหา การพัฒนา การประเมินและการชำระรักษาบุคลากรของ ภาควิชาหรือไม่ อย่างไร

7.4 ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

- ภาควิชาได้ใช้ข้อมูลและระบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจและการบริหารงานหรือไม่
- ภาควิชาได้ทบทวนและปรับปรุงแก้ไขศักยภาพของภาควิชาในการใช้ข้อมูลและระบบสารสนเทศเพื่อช่วยในการตัดสินใจและการบริหารงานหรือไม่ อย่างไร

7.5 การมีส่วนร่วมในการบริหาร

- ภาควิชามีการจัดระบบบริหารและเปิดโอกาสให้บุคลากรของภาควิชามีส่วนร่วมในการบริหารงานหรือไม่ อย่างไร
- ภาควิชามีการทบทวนและปรับปรุงระบบการมีส่วนร่วมในการบริหารงานหรือไม่ อย่างไร

องค์ประกอบ 8 : การเงินและงบประมาณ

8.1 งบประมาณแผ่นดินและแหล่งเงินงบประมาณอื่น ๆ

- ภาควิชามีระบบการจัดหาและระบบการบริหารเงินจากงบประมาณแผ่นดินและแหล่งเงินงบประมาณอื่น ๆ หรือไม่อย่างไร
- งบประมาณที่จัดหามาได้เพียงพอแก่การปฏิบัติงานของภาควิชา หรือหน่วยงานหรือไม่ มีสัดส่วนอย่างไร

8.2 ระบบการจัดสรรและการตรวจสอบ

- ภาควิชามีระบบการจัดสรรงบประมาณที่ชัดเจนหรือไม่ อย่างไร
- ภาควิชามีระบบการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการใช้งบประมาณที่ชัดเจนหรือไม่ อย่างไร

8.3 ระบบการปรับปรุงแก้ไข

- ภาควิชามีการปรับปรุงและแก้ไขระบบการบริหารการเงินและงบประมาณของภาควิชาหรือไม่ อย่างไร

องค์ประกอบ 9 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

9.1 การพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ภาควิชามีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพหรือไม่ อย่างไร มีความสอดคล้องกับระบบและกลไกของการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย หรือไม่

9.2 การจัดระบบที่เอื้ออำนวยต่อการตรวจสอบและการประเมิน คุณภาพจาก

ภายนอก

ภาควิชาได้จัดระบบที่เอื้ออำนวยและสอดคล้องกับการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพจากภายนอกมหาวิทยาลัยหรือไม่ อย่างไร

หมายเหตุ :

ระบบ หมายถึง ระเบียบหรือความเชื่อมโยงของขั้นตอนหรือปัจจัยในการดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีส่วนสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน เพื่อให้การปฏิบัติภารกิจต่าง ๆ (กิจกรรมต่าง ๆ) ของภาควิชาหรือหน่วยงานดำเนินการลุล่วงไปได้อย่างรวดเร็ว เช่นการจัดระบบงานต่าง ๆ กลไก หมายถึง บุคลากร ทรัพยากร กฎเกณฑ์ กิจกรรมและ หน่วยงานย่อยต่าง ๆ ที่สนับสนุน เชื่อมโยง ประสานสัมพันธ์ และเอื้ออำนวยให้การดำเนินภารกิจต่าง (กิจกรรมต่าง ๆ) ของภาควิชาหรือหน่วยงานดำเนินไปได้อย่างคล่องตัว สม่าเสมอ และครบวงจรตามระเบียบและขั้นตอน (ระบบ) ที่ได้กำหนดไว้

ส่วนสรุป

เป็นการเขียนบรรยายในลักษณะวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินภาพรวมของผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพต่างๆ โดยใช้ข้อมูลที่บรรยายไว้ในส่วนสาระใน SSR การเขียนบรรยายในส่วนนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำผลการดำเนินงานไปใช้ในการพิจารณาปรับปรุงแก้ไขรวมทั้งใช้ในการนำเสนอเพื่อรับการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ

การสรุปเนื้อหาในส่วนนี้ควรได้จากการศึกษาวิเคราะห์ตนเองจากข้อมูลซึ่งบรรยายไว้ในส่วนสาระของ SSR โดยใช้วิธีการ SWOT Analysis (Strength-Weakness-Opportunity-Threat Analysis)* เพราะจะช่วยให้ภาควิชา/หน่วยงานทราบจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และปัจจัยกีดกัน/ปัจจัยคุกคาม ในการดำเนินงานของตน และจะเป็นประโยชน์ในการสรุปจุดแข็งและจุดอ่อน และข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข

เนื้อหาส่วนนี้ประกอบด้วย

1. การสรุปประสิทธิผลของการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพและดัชนีบ่งชี้คุณภาพต่าง ๆ ที่ได้รับไว้ในส่วนสาระ(สรุปตามองค์ประกอบคุณภาพด้านต่าง ๆ รวมทุกด้านที่เขียนรายงานในส่วนสาระ)
2. การระบุจุดแข็งและจุดอ่อนของการดำเนินงานของภาควิชาหรือหน่วยงาน (ระบุเฉพาะจุดแข็งที่ควรรักษาไว้และพัฒนาต่อไปได้ดียิ่งขึ้น และระบุเฉพาะจุดอ่อนของการดำเนินงานในด้านที่ควรปรับปรุงแก้ไข)
3. การสรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไข (สรุปข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั้งในส่วนที่ภาควิชาหรือหน่วยงานสามารถปรับปรุงแก้ไขได้ด้วยตนเอง และส่วนที่ภาควิชาหรือหน่วยงานต้องเสนอให้ผู้บริหารและหน่วยงานอื่นพิจารณาแก้ไข) ภาควิชาหรือหน่วยงานจะได้ข้อมูลในส่วนนี้จากการวิเคราะห์ในส่วนที่สรุปว่าเป็นโอกาส และปัจจัยกีดกัน/ปัจจัยคุกคามการดำเนินงานของภาควิชาหรือหน่วยงาน

* อ่านรายละเอียดเกี่ยวกับ SWOT Analysis เพิ่มเติมในเอกสารหลักสูตรการฝึกอบรมผู้ตรวจสอบคุณภาพภายในหน่วยที่ 9 จัดพิมพ์โดยฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มศว

ในส่วนสรุปนี้ ภาควิชาหรือหน่วยงานอาจนำเสนอดัชนีบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบคุณภาพด้านต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภาควิชาหรือหน่วยงานควรกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบคุณภาพแต่ละด้านตามความเหมาะสมของศักยภาพที่ภาควิชาหรือหน่วยงานจะดำเนินงานได้อย่างครบวงจรPDCA (Plan-Do-Check-Act Cycle) และสอดคล้องกับระบบการตรวจสอบคุณภาพซึ่งดำเนินการโดยองค์กรทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง การกำหนดดัชนีบ่งชี้คุณภาพของภาควิชาหรือหน่วยงาน

องค์ประกอบคุณภาพ	ดัชนีบ่งชี้คุณภาพ
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน	1. มีการกำหนด แนวคิด แนวปฏิบัติ (เช่น ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์) ในการดำเนินงานของภาควิชา 2. มีแผนดำเนินงานงานในระยะยาว ระยะสั้นและแผนปฏิบัติการในการดำเนินงานของภาควิชา 3. มีการประเมินผลการดำเนินงานของแผนงานและโครงการต่าง ๆ 4. มีการปรับปรุงแผนการดำเนินงานในระยะต่าง ๆ เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง
2. การเรียนการสอน 2.1 หลักสูตร <p style="text-align: center;">ฯลฯ</p>	1. มีการวางแผนเปิดสอนหลักสูตรต่าง ๆ ตามวัตถุประสงค์ของภาควิชา 2. มีการเปิดสอนหลักสูตรต่าง ๆ ตามแผนและตามขั้นตอนที่ภาควิชาและมหาวิทยาลัยกำหนด 3. มีการประเมินหลักสูตรที่เปิดสอนเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง 4. มีการปรับปรุงหลักสูตรเป็นระยะอย่างต่อเนื่อง <p style="text-align: center;">ฯลฯ</p>

ส่วนข้อมูลประกอบ หรือ ภาคผนวก

ส่วนนี้ประกอบด้วยเอกสาร รายงาน สถิติและข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ ส่วนนำ ส่วนสาระ และส่วนสรุป ซึ่งนอกจากจะช่วยเพิ่มเติมให้รายงานการศึกษาตนเองมีความสมบูรณ์แล้วยังใช้เป็นหลักฐานในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาด้วย

1. เอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับส่วนนำ ส่วนสาระ และส่วนสรุป
2. สถิติข้อมูลที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับส่วนนำ ส่วนสาระ และส่วนสรุป
3. โครงสร้างและรายชื่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ

การศึกษา

เอกสารประกอบอื่นๆ

เอกสารประกอบอื่นๆ เป็นเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ไม่ได้จัดรวมไว้ในภาคผนวกของรายงานการศึกษาตนเอง แต่ควรมีการจัดเก็บในแฟ้ม หรือตู้เอกสารและมีรูปเล่มที่สามารถหยิบใช้ได้โดยสะดวกและใช้ได้ทันทีที่ผู้ตรวจสอบ หรือผู้ประเมินคุณภาพประสงค์จะศึกษาเอกสารเหล่านี้

ตัวอย่างเอกสารประกอบอื่น ๆ ของแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	เอกสารประกอบ
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน	- แผนพัฒนาการศึกษาของภาควิชาหรือคณะ - แผนพัฒนาการศึกษาของภาควิชาหรือคณะ
2. การเรียนการสอน	- รายงานการวิจัยหลักสูตร และรายงานการวิจัยการเรียนการสอน
3. กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา	- รายงานกิจการนิสิตนักศึกษาของคณะวิชา / สถาบัน
4. การวิจัย	- รายงานผลการวิจัยของภาควิชาหรือคณะ

องค์ประกอบคุณภาพ	เอกสารประกอบ
5. การบริการทางวิชาการแก่สังคม	- รายงานผลการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ของภาควิชาหรือของคณะ
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	- รายงานการจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
7. การบริหารและจัดการ	- โครงสร้างการบริหารคณะ - การกำหนดอำนาจหน้าที่และขอบข่ายงานของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง
8. การเงินและงบประมาณ	- งบประมาณจากแหล่งต่าง ๆ รายงานการจัดสรร และการตรวจสอบการใช้จ่ายงบประมาณ
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	- การจัดระบบและกลไกการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของภาควิชาหรือของคณะ - คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของภาควิชาหรือคณะ - รายงานผลการตรวจสอบคุณภาพภายใน (กรณีที่เคยได้รับการตรวจสอบ)

ประโยชน์ของการจัดทำรายงานการศึกษาดูตนเองในระดับภาควิชาหรือหน่วยงาน

การจัดทำรายงานการศึกษาดูตนเองในระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเปรียบดังกระจกเงาที่สะท้อนภาพต่าง ๆ ของภาควิชาหรือหน่วยงาน ข้อมูลและผลการศึกษาวิเคราะห์ตนเองที่เป็นความจริง ย่อมเป็นประโยชน์อย่างมากต่อการควบคุมตนเอง (Self Control) ของภาควิชาหรือหน่วยงาน เพราะผลการสำรวจ ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการดำเนินงานของตนเองที่ปรากฏในรายงานการศึกษาดูตนเองสามารถนำไปใช้ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของการดำเนินงาน ซึ่งเป็นกลไกสำคัญของการควบคุมตนเองภายใต้กระบวนการพัฒนาคุณภาพได้ นอกจากนี้การจัดทำรายงานการศึกษาดูตนเองในระดับภาควิชาหรือหน่วยงานยังเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในการรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพจากองค์กรในระดับมหาวิทยาลัยและองค์กรภายนอก

ระบบการตรวจสอบคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความหมายและวัตถุประสงค์

ความหมาย

การตรวจสอบคุณภาพภายใน (Internal Quality Audit) หมายถึง การตรวจสอบผลการดำเนินการของระบบและกลไกควบคุมคุณภาพภายในที่ภาควิชา/สาขาวิชา/คณะ/สถาบัน/สำนักได้จัดทำให้มีขึ้น โดยดำเนินการตรวจสอบเชิงระบบ มุ่งเน้นการพิจารณาว่าภาควิชา/สาขาวิชา/คณะ/สถาบัน/สำนัก ได้มีระบบควบคุมคุณภาพหรือไม่ ได้ใช้ระบบที่พัฒนาขึ้นเพียงใด และมีขั้นตอนการดำเนินการที่จะทำให้เชื่อถือได้หรือไม่ว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ

การตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒมุ่งเน้นการตรวจสอบในระดับภาควิชาหรือหน่วยงานที่เทียบเท่า

วัตถุประสงค์

เพื่อพิจารณาและตรวจสอบประสิทธิภาพและคุณภาพของระบบและสภาพการดำเนินงานการศึกษาของหน่วยงานต่าง ๆ แล้วนำผลการตรวจสอบฯ ไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาและการปฏิบัติงานของหน่วยงานในมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและคุณภาพมากยิ่งขึ้น

แนวทางการดำเนินงาน

1. เน้นการตรวจสอบคุณภาพในระดับภาควิชา หรือหน่วยงานเทียบเท่าภาควิชา
2. จัดให้มีการตรวจสอบเป็นระยะทุก 2-3 ปี
3. การตรวจสอบคุณภาพเริ่มต้นด้วยการศึกษาดตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน แล้วจัดทำ รายงานการศึกษาดตนเอง (Self Study Report : SSR) และแจ้งช่วงเวลาพร้อมสำหรับการตรวจสอบคุณภาพต่อคณะ สถาบัน สำนัก และคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเพื่อกำหนดบุคคลให้เป็นคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในต่อไป

4. ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพตามดัชนีบ่งชี้คุณภาพขององค์ประกอบคุณภาพต่าง ๆ ซึ่งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้กำหนดขึ้นเป็น **ดัชนีตรวจสอบ** การตรวจสอบมุ่งเน้นที่จะ **ตรวจสอบระบบคุณภาพ** ของภาควิชาหรือหน่วยงานตามวงจร **PDCA (Plan-Do-Check-Action Cycle)** โดยมุ่งเน้นตามภารกิจหลักของภาควิชาหรือหน่วยงานที่รับการตรวจสอบ

5. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพประกอบด้วยบุคคลจากคณะหรือสถาบัน (ที่ภาควิชาหรือหน่วยงานนั้นสังกัดอยู่) จำนวน 2 คน บุคคลจากภายนอก คณะ/สถาบัน/สำนัก จำนวน 2 คน และผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย* จำนวน 1-2 คน

6. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพจะต้องศึกษา **“รายงานการศึกษาตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน”** และดำเนินงานตรวจสอบภาควิชาหรือหน่วยงาน โดยใช้เวลา 1-2 วัน ตามแต่ภารกิจของภาควิชาหรือหน่วยงานนั้น

7. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพเสนอรายงานหลังการตรวจเยี่ยม ต่อคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยภายใน 1 เดือน

8. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพมีวาระการทำงานตามรอบของการตรวจสอบคือทุก 2-3 ปี

9. คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพจะเสนอความเห็นภายหลังการตรวจเยี่ยมว่าระบบคุณภาพของภาควิชาหรือหน่วยงานนั้นเป็นอย่างไร และต้องตรวจสอบอีกหรือไม่

การได้มาซึ่งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ

ขั้นที่ 1 คณะ / สถาบัน / สำนัก เสนอรายชื่อผู้เหมาะสมเป็นกรรมการตรวจสอบคุณภาพ จำนวนไม่น้อยกว่า 4 คน แต่ไม่เกิน 10 คน ต่อประธานคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

ขั้นที่ 2 คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยจัดให้มีการอบรมกรรมการตรวจสอบคุณภาพ โดยมุ่งเน้นให้ผู้เข้ารับการอบรมได้เข้าใจหลักการ วัตถุประสงค์ ขั้นตอน จรรยาบรรณและข้อปฏิบัติของการตรวจสอบเพื่อให้กรรมการตรวจสอบคุณภาพสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

* ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก หมายถึง บุคคลในข้อใดข้อหนึ่ง ต่อไปนี้

- ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพ
- ผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่ตรวจสอบ (Peer)
- ผู้เชี่ยวชาญในการบริหารองค์กรมหาวิทยาลัย
- ผู้แทนสมาคมวิชาการ/วิชาชีพ

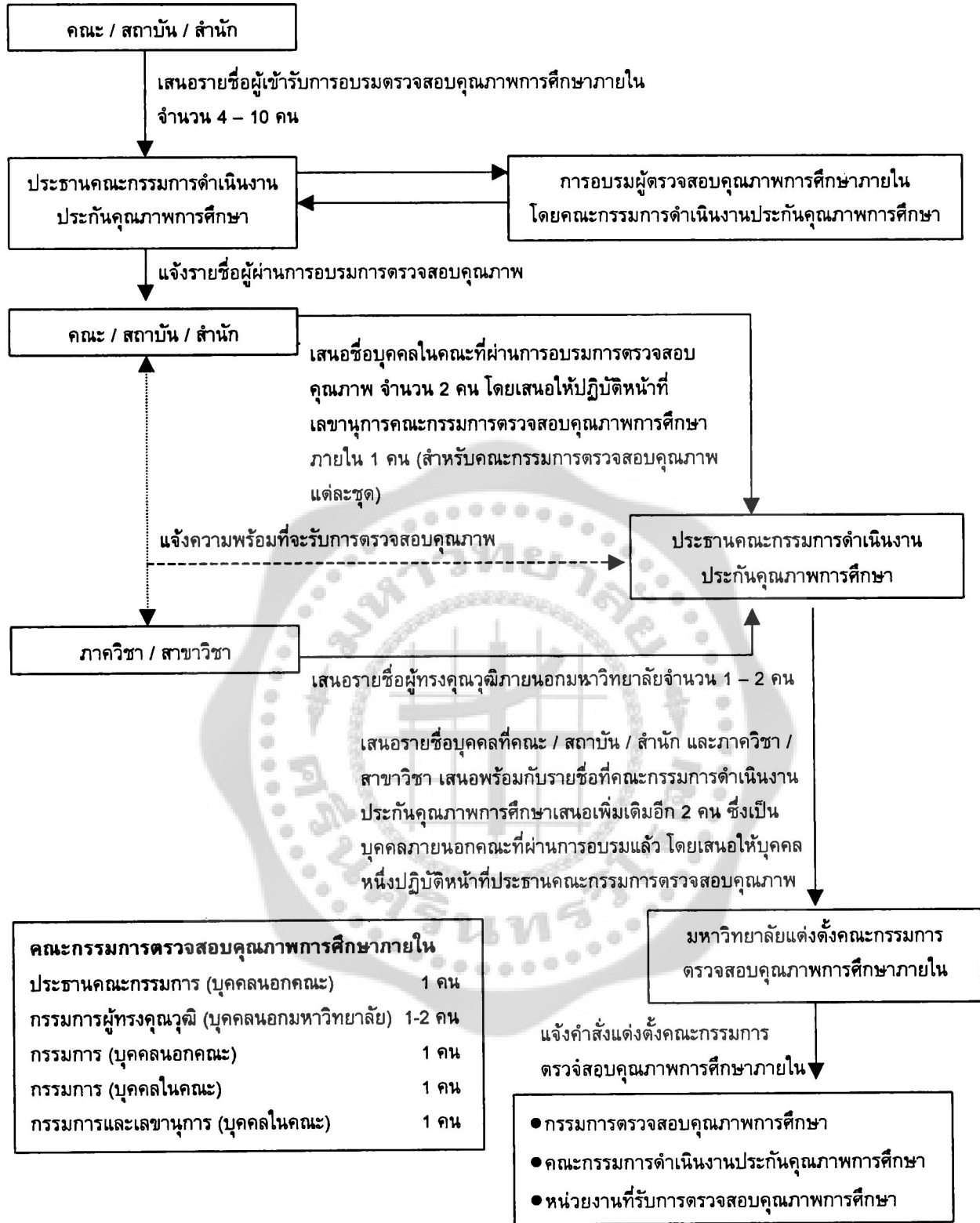
- ขั้นที่ 3** คณะ / สถาบัน / สำนัก เสนอชื่อกรรมการตรวจสอบคุณภาพซึ่งเป็นบุคคลภายในคณะ/สถาบัน/สำนัก ที่ได้รับการอบรมการตรวจสอบแล้ว จำนวน 2 คน ต่อคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดให้บุคคลหนึ่งทำหน้าที่เป็นกรรมการและเลขานุการ
- ขั้นที่ 4** ภาควิชาหรือหน่วยงานเสนอชื่อผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัยเพื่อเป็นกรรมการตรวจสอบคุณภาพของภาควิชาหรือหน่วยงาน จำนวน 1-2 คน ต่อ คณะ / สถาบัน / สำนัก เพื่อเสนอต่อคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- ขั้นที่ 5** เมื่อคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้รับการร้องขอให้มีการตรวจสอบจากภาควิชาหรือหน่วยงานแล้ว คณะกรรมการฯ จะเสนอชื่อกรรมการตรวจสอบคุณภาพซึ่งเป็นบุคคลภายนอก คณะ / สถาบัน / สำนัก ที่ได้รับการอบรมการตรวจสอบแล้วอีก 2 คน เพื่อร่วมเป็นกรรมการตรวจสอบคุณภาพ โดยกำหนดให้บุคคลหนึ่งในคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพทำหน้าที่เป็นประธานกรรมการ
- ขั้นที่ 6** คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเสนอให้มหาวิทยาลัยประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน
- ขั้นที่ 7** มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในพร้อมทั้งแจ้งคำสั่งแต่งตั้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
(ดังแสดงในแผนภาพ 1)

ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพภายใน

- ขั้นที่ 1** เลขานุการคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพประสานงานกับภาควิชาหรือหน่วยงานที่พร้อมจะรับการตรวจสอบ เพื่อดำเนินการในเรื่องต่อไปนี้
- 1.1 กำหนดวัน เวลาที่จะตรวจสอบและแจ้งให้คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยรับทราบ
 - 1.2 จัดส่งรายงานการศึกษาตนเอง (SSR) ของภาควิชาหรือหน่วยงานให้แก่คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพเพื่อศึกษาและทำความเข้าใจกับ SSR ก่อนดำเนินการตรวจเยี่ยม

- ขั้นที่ 2** คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยประกาศ วัน เวลาที่จะดำเนินการตรวจสอบภาควิชาหรือหน่วยงานให้ผู้เกี่ยวข้องรับทราบ
- ขั้นที่ 3** ประธานคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาจัดประชุมคณะกรรมการ ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาเพื่อกำหนดแผนการตรวจสอบ
- ขั้นที่ 4** คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพดำเนินการตรวจเยี่ยมภาควิชาหรือหน่วยงานที่ขอรับการตรวจสอบและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ตามแผนและขั้นตอนของการตรวจสอบภาควิชาละ 1 - 2 วัน
- ขั้นที่ 5** เมื่อคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพได้ดำเนินการตรวจสอบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ให้สรุปผลการตรวจสอบเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายใน 1 สัปดาห์ และนำเสนอต่อ คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัย จากนั้น คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยแจ้งให้ ภาควิชาหรือหน่วยงานนั้นได้ทราบโดยเร็ว
- ขั้นที่ 6** คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพจัดทำรายงานผลการตรวจสอบฉบับสมบูรณ์ ให้แล้วเสร็จ ภายใน 1 เดือน และนำเสนอต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัย
- ขั้นที่ 7** คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาแจ้งผลการตรวจสอบ คุณภาพฉบับสมบูรณ์แก่หน่วยงานที่ได้รับการตรวจเยี่ยม สภาวิชาการและ คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย

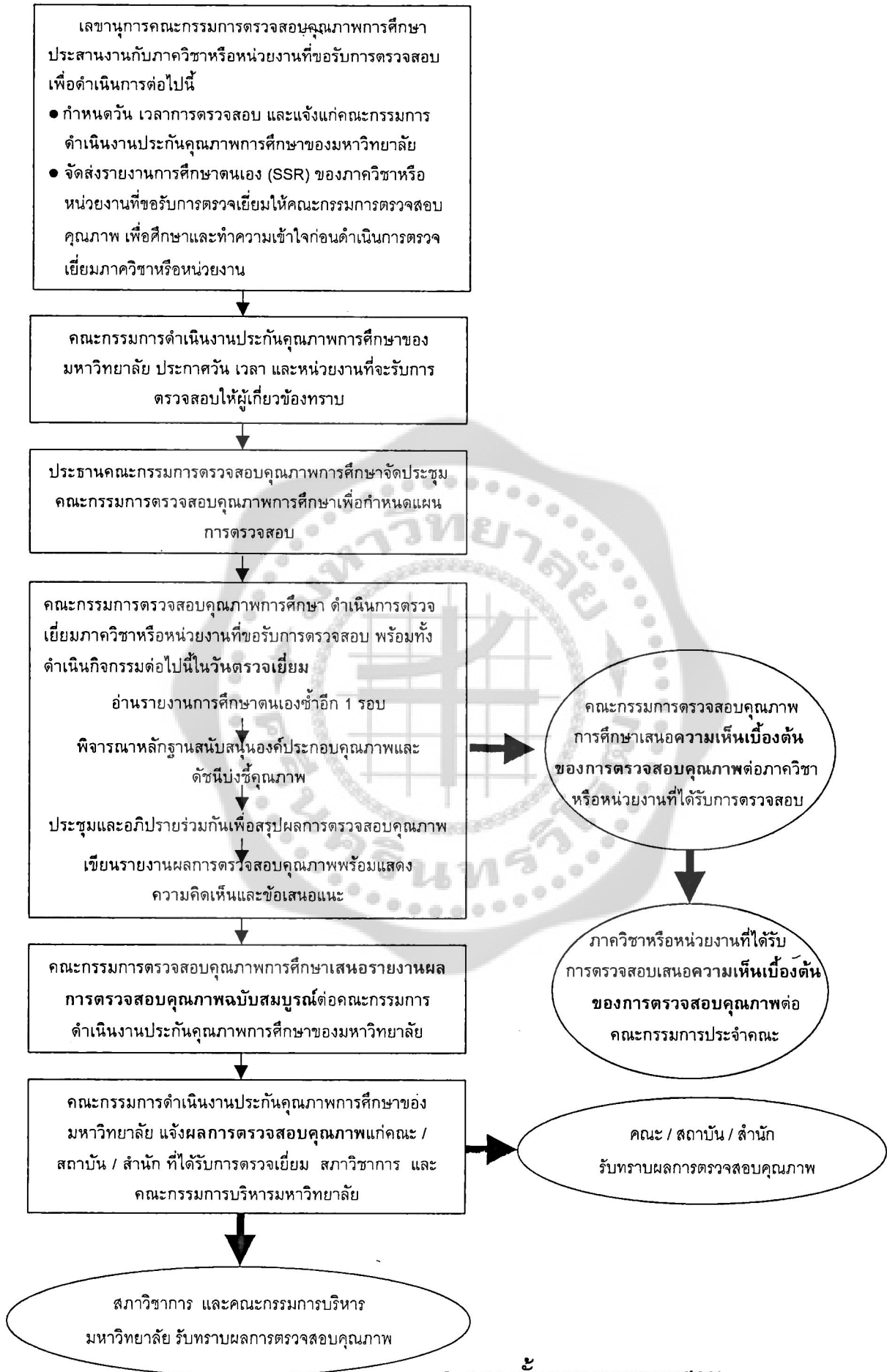
(ดังแสดงในแผนภาพ 2)



แผนภาพ 1 ขั้นตอนของการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน

*ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก หมายถึง บุคคลในข้อใดข้อหนึ่ง ดังต่อไปนี้

1. ผู้เชี่ยวชาญด้านการตรวจสอบระบบการประกันคุณภาพ
2. ผู้เชี่ยวชาญในสาขาที่ตรวจสอบ (Peer)
3. ผู้เชี่ยวชาญในการบริหารองค์กรมหาวิทยาลัย
4. ผู้แทนสมาคมวิชาการ / วิชาชีพ



แผนภาพ 2 แสดงขั้นตอนการตรวจสอบ

องค์ประกอบและบทบาทหน้าที่ของคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน

คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพภายใน ระดับภาควิชา ประกอบด้วย

1. ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกมหาวิทยาลัย	จำนวน	1-2	คน
2. บุคคลภายนอกคณะ/สถาบัน/สำนัก	จำนวน	2	คน
3. บุคคลในคณะ/สถาบัน/สำนัก	จำนวน	2	คน

มีหน้าที่ดังนี้

1. ศึกษารายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report) ของภาควิชาหรือหน่วยงาน
2. ดำเนินการตรวจเยี่ยมภาควิชาหรือหน่วยงาน โดยใช้เวลา 1-2 วัน
3. เสนอความคิดเห็นภายหลังการตรวจเยี่ยมต่อคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

การเตรียมตัวในการรับการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพในระดับคณะและระดับภาควิชา

1. คณบดีและบุคลากรในคณะทำความเข้าใจเกี่ยวกับการรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ
 - 1.1 คณบดีจัดประชุมชี้แจงให้บุคลากรในคณะทราบถึงความสำคัญของการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพต่อการประกันคุณภาพการศึกษา
 - 1.2 คณบดีจัดประชุมชี้แจงให้บุคลากรในคณะมีความเข้าใจ และมีส่วนร่วมในการศึกษาตนเอง (Self Study) และการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (Self Study Report : SSR)
2. คณบดี / หัวหน้าภาควิชา เตรียมการศึกษาตนเอง ดังนี้
 - 2.1 ทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ หลักการสำคัญ สารสำคัญ และประโยชน์ของการศึกษาตนเอง และการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง
 - 2.2 วางแผนและกำหนดแนวทางในการศึกษาตนเอง
 - 2.3 กำหนดผู้รับผิดชอบในการศึกษาตนเอง

3. ผู้รับผิดชอบในการศึกษาตนเองดำเนินการศึกษาตนเอง ดังนี้

- 3.1 ทำความเข้าใจเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ หลักการสำคัญ สารสำคัญ และประโยชน์ของการศึกษาตนเอง
- 3.2 ทำความเข้าใจเกี่ยวกับดัชนีและเกณฑ์ในการตรวจสอบคุณภาพ
- 3.3 ทำความเข้าใจเกี่ยวกับหัวข้อและข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาตนเอง
- 3.4 วางแผนและกำหนดขั้นตอนในการศึกษาตนเอง และการจัดทำรายงานการศึกษาดูตนเอง
- 3.5 จัดรวบรวมข้อมูล สถิติ เอกสาร ที่เกี่ยวข้องกับดัชนีประกันคุณภาพ (ข้อมูลย้อนหลังอย่างน้อย 1 ปีการศึกษา – ปัจจุบัน)
- 3.6 ประมวลและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับดัชนีประกันคุณภาพ
- 3.7 ศึกษาและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของตนเองจากข้อมูลที่รวบรวมไว้
- 3.8 สรุปผลการศึกษาวิเคราะห์ตนเอง
- 3.9 เสนอผลการศึกษาวิเคราะห์ตนเองต่อคณะกรรมการบริหารคณะ / ภาควิชา
- 3.10 จัดทำรายงานการศึกษาดูตนเอง พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง
- 3.11 จัดเตรียมเอกสารประกอบอื่น ๆ
- 3.12 เสนอรายงานการศึกษาดูตนเองต่อคณะกรรมการบริหารคณะ / ภาควิชา

4. คณะบดี/หัวหน้าภาควิชาและผู้รับผิดชอบในการศึกษาตนเองดำเนินการร่วมกัน ดังนี้

- 4.1 ประชุมพิจารณารายงานการศึกษาดูตนเองเพื่อทราบจุดแข็งและจุดอ่อนในการดำเนินงานของตนเอง
- 4.2 ประชุมพิจารณาหาแนวทางแก้ไขข้อบกพร่อง (จุดอ่อน) และดำรงรักษาสิ่งที่ดี (จุดแข็ง) ไว้
- 4.3 วางแผนและกำหนดระยะเวลาในการรับการตรวจสอบคุณภาพ

5. คณะหรือภาควิชาแจ้งกำหนดการรับการตรวจเยี่ยมคณะหรือภาควิชา แก่คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย(ภาควิชาละ 1-2 วัน)

6. คณะหรือภาควิชาเตรียมการในด้าน บุคลากร รายงานการศึกษาดูตนเอง เอกสารที่เกี่ยวข้องและสถานที่เพื่อรับการตรวจเยี่ยมจากคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพ

ข้อมูลที่ต้องเตรียมในการรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน

(ใช้ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปีการศึกษา-ปัจจุบัน ในระยะต้นใช้ข้อมูลย้อนหลัง 1 ปีการศึกษา-ปัจจุบัน)

1. ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้าและกระบวนการดำเนินงาน

- 1.1 จำนวนอาจารย์ แยกตามวุฒิการศึกษา ตำแหน่งวิชาการ และระดับที่สอน
- 1.2 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน แยกตามวุฒิการศึกษา ตำแหน่งงาน
- 1.3 แผนอัตรากำลัง และวิธีการคัดเลือกอาจารย์ และบุคลากร
- 1.4 จำนวนหลักสูตร แยกตามระดับปริญญาตรี โท เอก และวิชาเอก (Major) วิชาโท (Minor)
- 1.5 แผนการสอนของหลักสูตรต่างๆ ของภาควิชาหรือหน่วยงาน
- 1.6 แผนการรับนิสิต และวิธีการคัดเลือกนิสิต แยกตามระดับปริญญา ตรี โท เอก
- 1.7 จำนวนนิสิตแยกตามระดับปริญญา ตรี โท เอก
- 1.8 จำนวนวิชาและหน่วยกิตที่เปิดสอนในแต่ละภาควิชาหรือหน่วยงาน แยกรายภาค การศึกษา
- 1.9 แผนการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาต่างๆ ของภาควิชาหรือหน่วยงาน
- 1.10 จำนวนเงินงบประมาณ พร้อมแหล่งที่มาโดยแยกตามภารกิจ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (ต่อปีการศึกษา / ปีงบประมาณ)
- 1.11 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยเกื้อหนุน เช่น จำนวนวัสดุครุภัณฑ์การศึกษา คอมพิวเตอร์ ห้องเรียน อาคารเรียน สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของภาควิชาหรือหน่วยงาน

2. ข้อมูลเกี่ยวกับผลของการดำเนินงาน

- 2.1 จำนวนบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา แยกสาขาวิชาระดับปริญญา การมีงานทำและไม่มีงานทำ
- 2.2 เอกสารคำสอน / ตำรา / วารสาร ของภาควิชาหรือหน่วยงาน
- 2.3 รายงานผลการวิจัยของอาจารย์ หรือ ของภาควิชาหรือหน่วยงาน (ระบุชื่อและจำนวน รายงานผลการวิจัย)
- 2.4 จำนวนครั้งที่จัดประชุมภาควิชาต่อภาคการศึกษา
- 2.5 จำนวนครั้งที่จัดประชุมสัมมนาทางวิชาการต่อปีการศึกษา
- 2.6 จำนวนครั้งของการประเมินและพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนในภาควิชาหรือหน่วยงาน
- 2.7 จำนวนครั้งของการประเมิน พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรของภาควิชาหรือคณะ (ต่อปีการศึกษา)

2.8 จำนวนครั้ง (ระบุ ชื่อหลักสูตรหรือชื่อโครงการ) ที่ภาควิชาหรือคณะให้บริการทางวิชาการ (ต่อปีการศึกษา)

2.9 จำนวนครั้ง (ระบุชื่อโครงการ) ที่ภาควิชาหรือคณะจัดกิจกรรมพัฒนานิสิตด้านวิชาการ จิตใจ และสังคม (ต่อปีการศึกษา)

3. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของภาควิชาหรือหน่วยงาน ประกอบด้วยประเด็นต่อไปนี้

- โครงสร้างการบริหารงานของภาควิชาหรือหน่วยงาน
- ปรัชญา / ปณิธาน / วัตถุประสงค์ / นโยบาย การดำเนินงานของภาควิชาหรือหน่วยงาน
- ปรัชญา / ปณิธาน / วัตถุประสงค์ / นโยบาย เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของภาควิชาหรือหน่วยงาน
- แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพ ของภาควิชาหรือหน่วยงาน
- คณะกรรมการและหน่วยงานที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของภาควิชาหรือหน่วยงาน

4. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วยแบบฟอร์มและแบบรายงานที่ใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ เช่น

- แบบแสดงความคิดเห็นของนิสิตต่อการจัดการเรียนการสอนของรายวิชาต่างๆ
- แบบประเมินต่างๆ
- แบบรายงานภาระงาน
- แบบรายงานอื่นๆ

5. ข้อมูลที่ได้รับจากการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพของภาควิชาหรือหน่วยงาน

6. รายงานการศึกษาตนเองของภาควิชาหรือหน่วยงาน

7. อื่น ๆ อาทิ เอกสารโครงการต่าง ๆ Homepage ของภาควิชาหรือหน่วยงาน

องค์ประกอบคุณภาพ มาตรฐานของ องค์ประกอบคุณภาพ และดัชนีการ ตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษา

องค์ประกอบคุณภาพและมาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพ มาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพและดัชนีประกันคุณภาพ เพื่อใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา ตามแนวทางของทบวงมหาวิทยาลัย ซึ่งได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพและมาตรฐานของแต่ละองค์ประกอบตามกรอบของภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา โดยกำหนดเป็นองค์ประกอบ 9 ด้านใหญ่ และ 28 ด้านย่อย ดังรายละเอียดในภาคผนวก

ดัชนีการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษา

ดัชนีประกันคุณภาพในระบบประกันคุณภาพการศึกษา แยกออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพ
2. ดัชนีที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

ดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพและการประเมินคุณภาพ เป็นสิ่งที่สามารถพิจารณาควบคู่กัน เพราะเป็นการพิจารณาในองค์ประกอบคุณภาพเดียวกัน (9 ด้าน) แม้จะมีวัตถุประสงค์ที่แตกต่างกัน

ดัชนีการตรวจสอบคุณภาพ

เป็นดัชนีที่สามารถบอกได้ว่าภาควิชาหรือหน่วยงานมีการกำหนด หรือ มี ระบบคุณภาพในการปฏิบัติภารกิจด้านต่างๆ ไว้ หรือไม่ อย่างไร หรือเป็นการบอกสภาพที่เกิดขึ้นจริง ในภาควิชาหรือหน่วยงาน

ดัชนีการประเมินคุณภาพ

เป็นดัชนีที่สามารถบอกได้ว่าภาควิชาหรือหน่วยงานมีการกำหนด หรือ มี ระบบคุณภาพในการปฏิบัติการกิจด้านต่างๆ ไว้ อย่างไร มีความสอดคล้อง หรือ ไม่สอดคล้อง กับ เกณฑ์มาตรฐาน หรือ เกณฑ์ที่กำหนดไว้ หรือไม่ อย่างไร หรือเน้นการเปรียบเทียบสภาพที่เกิดขึ้นจริงในภาควิชาหรือหน่วยงาน กับเกณฑ์มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การใช้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพในการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษา

คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้กำหนดให้ใช้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพในการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษาตาม วงจร PDCA (Plan – Do – Check – Act Cycle) ดังนี้

การตรวจสอบคุณภาพ

1. มี การกำหนดแผนวัตถุประสงค์/กฎ/เกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านต่างๆ หรือไม่ อย่างไร (P)
2. มี การดำเนินงานเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพด้านต่างๆ ตามแผน/วัตถุประสงค์/กฎ/เกณฑ์ ต่างๆ ตามที่ได้ระบุในข้อ 1 หรือไม่ อย่างไร (D)
3. มี การติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานดังระบุในข้อ 2 หรือไม่ อย่างไร (C)
4. มี การปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของระบบคุณภาพขององค์ประกอบคุณภาพด้านต่างๆ หรือไม่อย่างไร (A)

การประเมินคุณภาพ

1. การกำหนดแผน / วัตถุประสงค์ / กฎ / เกณฑ์เกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพด้านต่าง ๆ เป็นอย่างไร สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนของภาควิชาหรือหน่วยงาน หรือไม่ อย่างไร

2. การติดตามและตรวจสอบการดำเนินงานด้านต่าง ๆ พบว่า ผลการดำเนินงานเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพด้านต่างๆ เป็นอย่างไร สอดคล้องกับแผน / วัตถุประสงค์ / กฎ / เกณฑ์ ต่างๆ ตามที่กำหนดไว้ในข้อ 1 หรือสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน หรือไม่ อย่างไร

ตัวอย่างการใช้ดัชนีบ่งชี้คุณภาพในการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ

ตัวอย่าง : การตรวจสอบและการประเมินองค์ประกอบคุณภาพด้านภารกิจ (ภาระงาน) ของ
อาจารย์ ตามวงจร PDCA

การตรวจสอบคุณภาพตามวงจร PDCA เป็นดังต่อไปนี้

- ◆ มีการกำหนดภารกิจของอาจารย์ไว้หรือไม่ อย่างไร (P)
- ◆ มีการจัดสรร (มอบหมาย) ภารกิจแก่อาจารย์ตามที่กำหนดหรือไม่ อย่างไร (D)
- ◆ มีการติดตามและตรวจสอบระบบการดำเนินการและจัดสรรภารกิจแก่อาจารย์หรือไม่ อย่างไร (C)
- ◆ มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องของระบบการดำเนินการและการจัดสรรภารกิจแก่อาจารย์หรือไม่ อย่างไร (A)

การประเมินคุณภาพ เป็นดังต่อไปนี้

- ◆ การกำหนดภารกิจของอาจารย์มีความสอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนของภาควิชา/คณะหรือไม่ อย่างไร
- ◆ การปฏิบัติภารกิจของอาจารย์เป็นอย่างไร มีความสอดคล้องกับแผน/วัตถุประสงค์ / กฎ / เกณฑ์ ดังที่กำหนดไว้หรือเกณฑ์มาตรฐาน หรือไม่ อย่างไร

-
- * วงจร PDCA เป็นวงจรที่แสดงกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพ ซึ่งพัฒนาขึ้นโดย ดร.ชิวจาร์ท และดร.เดมมิ่ง ได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่ยอมรับและนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายในกระบวนการพัฒนาของระบบคุณภาพทุกระบบ วงจรพื้นฐานนี้ประกอบด้วยกิจกรรมที่เกิดขึ้นเรียงลำดับตามขั้นตอน ดังนี้
1. P ย่อจาก Plan หมายถึง การวางแผนการกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย หรือมาตรการหรือรูปแบบของงาน
 2. D ย่อจาก Do หมายถึง การปฏิบัติงาน หรือการดำเนินงานตามที่ได้กำหนดไว้ในขั้นที่ 1 (P)
 3. C ย่อจาก Check หมายถึง การตรวจสอบ และการประเมินการปฏิบัติงานตามที่ปรากฏในขั้นที่ 2 (D)
 4. A ย่อจาก Action หมายถึง การปรับปรุงแก้ไขผลที่ปรากฏในขั้นตอนที่ 3 (C)

การตัดสินผลการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษา

ในกรณีที่ประสงค์ให้มีการตัดสินผลการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพการศึกษา จะต้องมีการกำหนดเกณฑ์และระดับการตัดสิน ดังตัวอย่างต่อไปนี้

เกณฑ์การตัดสิน

เกณฑ์การตัดสินผลการตรวจสอบคุณภาพ

1. มี หรือไม่มีระบบคุณภาพในด้านต่าง ๆ โดยแยกพิจารณาตามองค์ประกอบคุณภาพ แต่ละด้านตามวงจร PDCA แล้วนำเสนอโดยรวมหรือเป็นร้อยละของวงจร PDCA
2. มีองค์ประกอบคุณภาพแต่ละด้านตามวงจร PDCA ในแต่ละกิจกรรมในอัตราไม่ต่ำกว่าเกณฑ์หรือร้อยละ ที่คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย กำหนด
3. มีองค์ประกอบคุณภาพแต่ละด้านตามวงจร PDCA โดยรวมทุกกิจกรรมในอัตราไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ หรือร้อยละที่คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย กำหนด
4. มีระบบการดำเนินงานที่สามารถนำไปปฏิบัติได้

เกณฑ์การตัดสินผลการประเมินคุณภาพ

เกณฑ์การตัดสินการประเมินคุณภาพ ควรครอบคลุมทั้ง 3 ด้าน ต่อไปนี้

1. ความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้
2. ความชัดเจนของกระบวนการหรือระบบการดำเนินงาน
3. การนำไปปฏิบัติได้

ระดับการตัดสินคุณภาพ

ระดับการตัดสินการตรวจสอบคุณภาพ

อาจแบ่งออกเป็นระดับต่างๆ เช่น แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ **รับรอง** และ **ไม่รับรอง**

รับรอง

1. มีระบบและกลไกของการดำเนินงานขององค์กรประกอบคุณภาพโดยรวม ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์หรือสัดส่วนที่คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยกำหนด หรือ

มีองค์กรประกอบคุณภาพด้านที่มีความสำคัญครบทุกกิจกรรมของวงจร PDCA ในอัตราไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ หรือร้อยละหรือสัดส่วนที่คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยกำหนด หรือ

มีองค์กรประกอบคุณภาพครบทุกด้านครบทุกกิจกรรมของวงจร PDCA ในอัตราไม่ต่ำกว่าเกณฑ์หรือร้อยละหรือสัดส่วนที่คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยกำหนด หรือ

มีองค์กรประกอบคุณภาพด้านที่มีความสำคัญ บางกิจกรรมของวงจร PDCA และแต่ละกิจกรรมมีอัตราไม่ต่ำกว่าเกณฑ์ หรือร้อยละหรือสัดส่วนที่คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพศึกษาระดับมหาวิทยาลัยกำหนด

2. มีการปฏิบัติการกิจโดยส่วนใหญ่ที่สอดคล้องกับสิ่งที่เขียนระบุไว้ใน SSR

3. มีหลักฐานแสดงประกอบตรวจสอบที่ชัดเจน ครบถ้วน และน่าเชื่อถือ

ไม่รับรอง

1. มีระบบและกลไกของการดำเนินงานขององค์กรประกอบคุณภาพโดยรวม ไม่ต่ำกว่าเกณฑ์หรือสัดส่วนที่คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยกำหนด หรือ

มีองค์กรประกอบคุณภาพบางด้าน บางกิจกรรมของวงจร PDCA และแต่ละกิจกรรมมีอัตราต่ำกว่าเกณฑ์หรือร้อยละหรือสัดส่วนที่คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยกำหนด และ

2. มีการปฏิบัติการกิจโดยส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับสิ่งที่เขียนระบุไว้ใน SSR

3. ไม่มีหลักฐานแสดงประกอบตรวจสอบที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือ

- ในการนำเสนอผลการตรวจสอบ คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพอาจนำเสนอผลการตรวจสอบ ด้วยการนำเสนอข้อมูลที่มีอยู่จริงเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพโดยรวม หรือแยกแต่ละกิจกรรมของวงจร PDCA ตามมติของคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย

- ในการนำเสนอผลการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาระดับภาควิชาหรือหน่วยงาน ในระยะต้นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจะนำเสนอผลการตรวจสอบโดยรวมโดยไม่มีการตัดสินผล ดังนั้นคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัยจึงยังไม่ได้มีการกำหนดเกณฑ์และระดับการตัดสินผลการตรวจสอบไว้

ระดับการตัดสินคุณภาพการประเมินคุณภาพ

อาจแบ่งออกเป็นระดับต่างๆ เช่น แบ่งเป็น 2 ระดับ คือ ผ่าน และ ไม่ผ่าน

ผ่าน

1. ผ่านการรับรองของการตรวจสอบ และ
2. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพส่วนใหญ่มีความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้
3. ระบบการดำเนินงานส่วนใหญ่มีความชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้

ไม่ผ่าน

1. ไม่ผ่านการรับรองของการตรวจสอบ และ
2. ดัชนีบ่งชี้คุณภาพส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐาน หรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้
3. ระบบการดำเนินงานส่วนใหญ่ไม่ชัดเจน ไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้

- คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย จะเป็นผู้กำหนดสัดส่วนขั้นต่ำของดัชนีบ่งชี้คุณภาพที่มีความสอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานหรือเกณฑ์ที่กำหนดไว้

- ในระยะเริ่มต้นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒยังไม่มี การดำเนินกิจกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา จึงยังไม่มี การกำหนดเกณฑ์และระดับการตัดสินผลการประเมินไว้



บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย, ทบวง. (2541) แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.

กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

มหาวิทยาลัย, ทบวง. (2542). การตรวจสอบคุณภาพจากภายนอก. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่ง

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.





ภาคผนวก

เกณฑ์หรือมาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพ เพื่อการตรวจสอบและประเมินคุณภาพอุดมศึกษา ทบวงมหาวิทยาลัย

ทบวงมหาวิทยาลัยได้กำหนดเกณฑ์หรือมาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพทั้ง 9 ด้าน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาได้นำไปใช้เป็นกรอบในการกำหนดดัชนีประกันคุณภาพ (ดัชนีตรวจสอบ และดัชนีประเมินคุณภาพ) ดังนี้

องค์ประกอบคุณภาพที่ 1 : ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินงาน

เกณฑ์/มาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพ 1 :

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนด ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสถาบันให้ สอดคล้องกับภารกิจหลักของสถาบันและมีแผนดำเนินการที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.1 ปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์

สถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสถาบันไว้ชัดเจน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน

1.2 แผนงาน

สถาบันอุดมศึกษามีการวางแผนการศึกษาให้สอดคล้องกับปรัชญา ปณิธาน และวัตถุประสงค์ของสถาบันมีการดำเนินงานตามแผน เพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนด

1.3 การประเมินแผนงานและโครงการ

สถาบันอุดมศึกษาพึงประเมินแผนงานและโครงการเป็นระยะๆ มีการปรับปรุงแผนงาน และโครงการให้สอดคล้อง และทันต่อความเปลี่ยนแปลง

องค์ประกอบคุณภาพที่ 2 : การเรียนการสอน

เกณฑ์/มาตรฐานขององค์ประกอบที่ 2 :

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีความพร้อม เกี่ยวกับหลักสูตร อาจารย์ กระบวนการเรียนการสอน นักศึกษา และปัจจัยสนับสนุนการเรียน การสอน

2.1 หลักสูตร

สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาหลักสูตรที่เปิดสอนทุกหลักสูตรให้สอดคล้องกับความต้องการทางด้านวิชาการ และวิชาชีพ มีการประเมินหลักสูตรอย่างสม่ำเสมอ มีการบริหารหลักสูตรอย่างมีประสิทธิภาพ และมีการปรับปรุงหลักสูตรให้ทันต่อความเปลี่ยนแปลง

2.2 อาจารย์

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการสรรหา พัฒนา และธำรงรักษาไว้ซึ่งอาจารย์ที่มีคุณวุฒิ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ คุณธรรมและจริยธรรม มีการกำหนดภารกิจของอาจารย์ไว้ชัดเจน และมีการประเมินผลการปฏิบัติการกิจอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาคุณภาพและประสิทธิภาพในการจัดการเรียนการสอน

2.3 กระบวนการเรียนการสอน

สถาบันอุดมศึกษามีการจัดการเรียนการสอนที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีการทำแผนการสอน การเตรียมการสอน การทำรายละเอียดชุดวิชา การใช้นวัตกรรมในการสอน การประเมินการเรียนและการประเมินการสอนของอาจารย์

2.4 นิสิต / นักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษามีการจัดระบบการคัดเลือกนักศึกษา และระบบติดตามผลการศึกษาของนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ มีการประเมินผลคุณภาพของบัณฑิตทั้งที่ศึกษาต่อ และที่เข้าทำงาน

2.5 การวัดและประเมินผล

สถาบันอุดมศึกษามีการวัดและประเมินผลการเรียนอย่างเป็นระบบ และได้มาตรฐานตามหลักการวัดและประเมินผล

2.6 ปัจจัยเกื้อหนุน

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดปัจจัยเกื้อหนุนเพื่อส่งเสริมการเรียนรู้ของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพ มีอาคารสถานที่ที่เอื้ออำนวยต่อการจัดการเรียนการสอนในหลายรูปแบบ เช่นแบบกลุ่มใหญ่ กลุ่มเล็ก และแบบศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง มีห้องสมุด ตำรา หนังสือ วารสาร ทั้งภาษาไทย และภาษาต่างประเทศ มีเครื่องคอมพิวเตอร์ สื่อการเรียนการสอน และวัสดุอุปกรณ์ที่เอื้ออำนวยต่อการสืบค้น และเสาะแสวงหาความรู้จากทั้งภายใน และภายนอกประเทศ มีอาณาบริเวณ และบรรยากาศที่เสริมสร้างความคิดสร้างสรรค์ และการใฝ่เรียนของนิสิตนักศึกษา

องค์ประกอบคุณภาพที่ 3 : กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา

เกณฑ์/มาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพที่ 3 :

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดแผนงานและ โครงการในการพัฒนานิสิตนักศึกษาเพื่อเสริมสร้างความเจริญงอกงามในด้านต่างๆ นอกเหนือจากการเรียนรู้ในห้องเรียน

3.1 กิจกรรมเพื่อส่งเสริมพัฒนาการของนิสิตนักศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานิสิตนักศึกษาให้มีความเจริญงอกงามในด้านสติปัญญาร่างกาย จิตใจและสังคม มีกิจกรรมปลูกฝังนักศึกษาให้เป็นผู้มีระเบียบวินัย รักประชาธิปไตย รู้จักอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม มีคุณธรรมและจริยธรรม มีความรับผิดชอบต่อตนเอง ครอบครัว ชุมชน และสังคม

3.2 ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา

สถาบันอุดมศึกษาพึงพัฒนาระบบอาจารย์ที่ปรึกษาให้มีประสิทธิภาพ เพื่อใช้กลไกนี้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการพัฒนานิสิตนักศึกษาในด้านต่างๆ

3.3 การให้บริการแนะนำเกี่ยวกับอาชีพ

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดให้มีหน่วยงานที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับการให้คำปรึกษาในด้านการประกอบอาชีพ ตลอดถึงการให้บริการช่วยเหลือในการจัดหางานทำแก่นิสิตนักศึกษา

องค์ประกอบคุณภาพที่ 4 : การวิจัย

เกณฑ์/มาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพที่ 4 :

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดนโยบายและแผนงานในการสนับสนุน และส่งเสริมงานวิจัยเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ การพัฒนาการเรียนการสอน และการนำไปใช้เพื่อการพัฒนาประเทศ

4.1 นโยบาย แผนงาน และระบบสนับสนุนการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษามีนโยบาย แผนงาน และระบบการสนับสนุนงานวิจัยเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ใหม่ การพัฒนาการเรียนการสอน และการนำไปใช้เพื่อการพัฒนาประเทศ

4.2 ทรัพยากรเพื่อการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษาพึงจัดหาทรัพยากรให้เพียงพอต่อการส่งเสริมการวิจัยตามนโยบาย และแผนงานการวิจัยของสถาบัน มีการเสาะแสวงหาทรัพยากรจากหน่วยงานภายนอก ทั้งภาครัฐและเอกชน

4.3 ผลงานการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษามีการพัฒนาฐานข้อมูลการวิจัยที่สามารถเผยแพร่และถ่ายทอดองค์ความรู้สู่สังคม มีการเผยแพร่ผลงานการวิจัยในวารสารวิชาการซึ่งเป็นที่ยอมรับทั้งในประเทศและต่างประเทศมีระบบการถ่ายทอดความรู้ใหม่เพื่อพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ

องค์ประกอบคุณภาพที่ 5 : การบริการทางวิชาการแก่สังคม**เกณฑ์/มาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพที่ 6 :**

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดวัตถุประสงค์ แผนงาน และการดำเนินงานเพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

5.1 วัตถุประสงค์และแผนงาน

สถาบันอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์และแผนงานและโครงการเพื่อให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

5.2 การดำเนินงาน

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานบริการทางวิชาการแก่สังคม ให้สอดคล้องกับพันธกิจของสถาบัน มีการประเมินผลการดำเนินการอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มพูนประสิทธิผล

องค์ประกอบคุณภาพที่ 6 : การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม**เกณฑ์/มาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพที่ 6 :**

สถาบันอุดมศึกษาพึงกำหนดวัตถุประสงค์ และแผนงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และมีการดำเนินการตามวัตถุประสงค์และแผนงานที่กำหนดไว้

6.1 วัตถุประสงค์และแผนงาน

สถาบันอุดมศึกษามีวัตถุประสงค์ แผนงานและโครงการเพื่อทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

6.2 การดำเนินงาน

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินงานทางด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมตามวัตถุประสงค์ และแผนงานที่กำหนดไว้ มีการประเมินผลการดำเนินงานเป็นระยะๆ เพื่อเพิ่มพูนประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์ประกอบคุณภาพที่ 7 : การบริหารและจัดการ**เกณฑ์/มาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพที่ 7 :**

สถาบันอุดมศึกษาถึงจัดวางระบบการบริหารที่มีความคล่องตัว มีความสามารถในการปรับเปลี่ยนระบบ มีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีใหม่ในการบริหารมาใช้ มีโครงสร้างและระบบที่สนับสนุนภารกิจหลัก ซึ่งได้แก่ การสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ และคุณภาพ

7.1 โครงสร้างและระบบบริหาร

สถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดโครงสร้างและระบบการบริหารที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และพันธกิจของสถาบัน มีระบบการสรรหา พัฒนาและประเมินผู้บริหารที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหารของสถาบันอุดมศึกษามีภาวะผู้นำ วิสัยทัศน์ ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ และคุณธรรม จริยธรรม

7.2 อำนาจหน้าที่ของบุคลากร

สถาบันอุดมศึกษามีการกำหนดอำนาจหน้าที่และขอบข่ายงาน (Job Description) ของบุคลากรแต่ละตำแหน่งอย่างชัดเจน

7.3 ระบบการคัดเลือกบุคลากร

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการสรรหา พัฒนา และดำรงรักษาไว้ ซึ่งบุคลากรที่มีคุณภาพ และ ประสิทธิภาพ มีการประเมินบุคลากร และพิจารณาความดีความชอบอย่างยุติธรรมและเปิดเผย

7.4 ระบบข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ

สถาบันอุดมศึกษามีการจัดวางระบบข้อมูลและสารสนเทศ เพื่อการดำเนินงาน การวางแผนและการตัดสินใจ

7.5 การมีส่วนร่วมในการบริหาร

สถาบันอุดมศึกษาเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหาร มีการจัดระบบ เพื่อให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนและการตัดสินใจในภารกิจที่สำคัญของสถาบัน

องค์ประกอบคุณภาพที่ 8 : การเงินและงบประมาณ

เกณฑ์/มาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพที่ 8 :

สถาบันอุดมศึกษาพึงระดมทรัพยากรการเงินจากแหล่งต่างๆ เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของสถาบัน มีการจัดสรรงบประมาณ ประเมินผลการใช้งบประมาณ และตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างเป็นระบบ

8.1 แหล่งเงินงบประมาณ

สถาบันอุดมศึกษามีการแสวงหาทรัพยากรการเงินจากแหล่งต่างๆ นอกเหนือจากงบประมาณแผ่นดิน

8.2 การจัดสรรและการตรวจสอบ

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการจัดสรร การวิเคราะห์ ค่าใช้จ่าย และการตรวจสอบการเงินและงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบคุณภาพที่ 9 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

เกณฑ์/มาตรฐานขององค์ประกอบคุณภาพที่ 9 :

สถาบันอุดมศึกษาพึงพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของสถาบัน

9.1 การประกันคุณภาพภายใน

สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบและกลไกในการประกันคุณภาพภายใน ซึ่งประกอบด้วยระบบการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

9.2 การประกันคุณภาพภายนอก

สถาบันอุดมศึกษา จัดระบบประกันคุณภาพที่เอื้ออำนวย ต่อการตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพโดยหน่วยงานภายนอก



**แผนดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ประจำปีการศึกษา 2543**

**แผนดำเนินการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับภาควิชา/
หน่วยงานที่เทียบเท่า (14 กุมภาพันธ์ 2543 - 28 กุมภาพันธ์ 2544)**

14 - 15 ก.พ. 2543	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มศว เพื่อกำหนดรายละเอียดเกี่ยวกับดัชนี และเกณฑ์ในการตรวจสอบ หัวข้อ และข้อมูลที่ใช้ในการเขียนรายงานศึกษาตนเอง (Self Study Report : SSR) และขั้นตอนปฏิบัติในการตรวจเยี่ยมภาควิชา / หน่วยงานที่เทียบเท่า
22 - 29 ก.พ. 2543	จัดทำโครงการการตรวจสอบคุณภาพ เพื่อของบประมาณ และจัดเตรียมเอกสารที่เกี่ยวข้อง
24 ก.พ. 2543	ทำบันทึกถึงหน่วยงานและมหาวิทยาลัย เพื่อเชิญคณาจารย์ และผู้บริหาร เข้าร่วมประชุมเกี่ยวกับโครงการการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับภาควิชา / หน่วยงานที่เทียบเท่า
7 มี.ค. 2543	ประชุมชี้แจงและรับฟังความคิดเห็นจากบุคลากรและคณาจารย์ หัวหน้าภาควิชา ผู้บริหารคณะ และผู้บริหารมหาวิทยาลัย เกี่ยวกับโครงการและกำหนดการตรวจสอบคุณภาพระดับภาควิชา / หน่วยงานที่เทียบเท่า
20 มี.ค. 2543	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มศว เพื่อปรับปรุงแนวทางการตรวจสอบคุณภาพ ตามข้อเสนอแนะที่ได้จากการประชุมหัวหน้าภาควิชา / หน่วยงาน ผู้บริหารคณะ / สถาบัน / สำนัก และผู้บริหารมหาวิทยาลัย
3 เม.ย. 2543	ทำบันทึกแจ้งโครงการกำหนดการตรวจสอบคุณภาพแก่คณะต่าง ๆ พร้อมทั้งขอรายชื่อผู้ประสานงานจัดทำ SSR ของภาควิชา / หน่วยงานที่เทียบเท่า หน่วยงานละ 1 คน และรายชื่อกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน คณะ / สถาบัน / สำนัก หน่วยงานละ 4 - 10 คน
21 เม.ย. 2543	คณะ / สถาบัน / สำนัก แจ้งรายชื่อผู้ประสานงานจัดทำ SSR และรายชื่อกรรมการตรวจสอบคุณภาพของภาควิชา / หน่วยงาน

24 พ.ค. 2543	ประชุมผู้ประสานงานจัดทำ SSR ของภาควิชา / หน่วยงานที่เทียบเท่า เรื่องการจัดทำรายงานการศึกษาตนเอง (SSR)
1 มิ.ย. – ก.ค. 2543	ภาควิชา / หน่วยงาน ดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพและจัดทำ SSR
20,21,28 มิ.ย. และ 5,12 ก.ค. 2543	ประชุมชี้แจงอาจารย์ทั่วไป เกี่ยวกับโครงการและกำหนดการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับภาควิชา / หน่วยงานที่เทียบเท่า
29 – 30 ก.ค. 2543	จัดอบรมการเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในในระดับภาควิชา รุ่นที่ 1
9 ส.ค. – 4 ก.ย. 2543	ประสานงานติดตามความก้าวหน้าในการจัดทำ SSR ของภาควิชา/ หน่วยงานที่เทียบเท่า
10 ส.ค. – ก.ย. 2543	ภาควิชา / หน่วยงานที่เทียบเท่า ปรับปรุงการทำ SSR
23,30 ส.ค. 2543	จัดอบรมการเป็นผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในในระดับภาควิชา รุ่นที่ 2
4 ก.ย. 2543	ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา มคอ
5 ก.ย. 2543	ประชุมผู้ตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในระดับภาควิชา รุ่นที่ 1 และ รุ่นที่ 2
15 – 20 ก.ย. 2543	คณะ / หน่วยงานเทียบเท่า แจกกำหนดการรับการตรวจเยี่ยมให้ คณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพรับทราบ พร้อมเสนอชื่อกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของแต่ละภาควิชา จำนวน 2 คน ในคณะกรรมการ แต่ละชุด
15 – 20 ก.ย. 2543	ภาควิชาหรือหน่วยงานเสนอชื่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อเป็นกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาของแต่ละภาควิชา 1-2 คน ในคณะกรรมการแต่ละชุด
2 ต.ค. 2543	เริ่มต้นการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในครั้งที่ 1 กรรมการตรวจสอบเข้าตรวจเยี่ยมภาควิชา / หน่วยงานเทียบเท่า ตามกำหนดการ
28 ก.พ. 2544	สิ้นสุดการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน ดำเนินการตรวจเยี่ยมครบทุกภาควิชา และบางคณะ และหน่วยงานเทียบเท่า
ก.ค. 2545	เริ่มต้นขั้นตอนการตรวจคุณภาพการศึกษาภายในครั้งที่ 2 (ถ้ามี)
ธ.ค. 2545	สิ้นสุดขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในครั้งที่ 2 (ถ้ามี)

วงจร PDCA

PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นกิจกรรมพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพและคุณภาพของการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอน 4 ขั้นตอน คือ วางแผน-ปฏิบัติ-ตรวจสอบ-ปรับปรุง การดำเนินกิจกรรม PDCA อย่างเป็นระบบให้ครบวงจรอย่างต่อเนื่อง หมุนเวียนไปเรื่อย ๆ ย่อมส่งผลให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเพิ่มขึ้นโดยตลอด

วงจร PDCA นี้ได้พัฒนาขึ้นโดย ดร.ซีวฮาร์ท ต่อมา ดร.เดมมิ่ง ได้นำมาเผยแพร่จนเป็นที่รู้จักกันอย่างแพร่หลาย ขั้นตอนแต่ละขั้นของวงจร PDCA มีรายละเอียด ดังนี้

Plan (วางแผน) หมายความว่ารวมถึงการกำหนดเป้าหมาย / วัตถุประสงค์ในการดำเนินงาน วิธีการและขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย

ในการวางแผนจะต้องทำความเข้าใจกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ให้ชัดเจน เป้าหมายที่กำหนดต้องเป็นไปตามนโยบาย วิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กรเพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกันทั่วทั้งองค์กร การวางแผนในบางด้านอาจจำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงาน หรือเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ไปพร้อมกันด้วย ข้อกำหนดที่เป็นมาตรฐานนี้จะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เพราะใช้เป็นเกณฑ์ในการตรวจสอบได้ว่า การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้ระบุไว้ในแผนหรือไม่

Do (ปฏิบัติ) หมายถึง การปฏิบัติให้เป็นไปตามแผนที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งก่อนที่จะปฏิบัติงานใด ๆ จำเป็นต้องศึกษาข้อมูลและเงื่อนไขต่าง ๆ ของสภาพงานที่เกี่ยวข้องเสียก่อน ในกรณีที่เป็นงานประจำที่เคยปฏิบัติหรือเป็นงานเล็กอาจใช้วิธีการเรียนรู้ ศึกษา ค้นคว้าด้วยตนเอง แต่ถ้าเป็นงานใหม่หรืองานใหญ่ที่ต้องใช้บุคลากรจำนวนมาก อาจต้องจัดให้มีการฝึกอบรมก่อนที่จะปฏิบัติจริง

การปฏิบัติจะต้องดำเนินการไปตามแผน วิธีการ และขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ และจะต้องเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานไว้ด้วย เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการดำเนินงานในขั้นตอนต่อไป

Check (ตรวจสอบ) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อประเมินผลว่ามีการปฏิบัติงานตามแผนหรือไม่ มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการทำงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ เนื่องจากในการดำเนินงานใด ๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน การติดตามการตรวจสอบและการประเมินปัญหาจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงานเพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานต่อไป

ในการตรวจสอบและการประเมินการปฏิบัติงาน จะต้องตรวจสอบด้วยการปฏิบัตินั้น เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของงาน

Act (การปรับปรุง) เป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นหลังจากได้ทำการตรวจสอบแล้ว การปรับปรุงอาจเป็นการแก้ไขแบบเร่งด่วนเฉพาะหน้า หรือการค้นหาสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาซ้ำรอยเดิม การปรับปรุงอาจนำไปสู่การกำหนดมาตรฐานของวิธีการทำงานที่ต่างไปจากเดิม เมื่อมีการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในรอบใหม่ ข้อมูลที่ได้จากการปรับปรุงจะช่วยให้การวางแผนมีความสมบูรณ์และมีคุณภาพเพิ่มขึ้นได้ด้วย

การบริหารงานในระดับต่าง ๆ ทุกระดับตั้งแต่เล็กสุดคือการปฏิบัติงานประจำวันของบุคคลคนหนึ่ง จนถึงโครงการในระดับใหญ่ที่ต้องใช้กำลังคนและเงินงบประมาณจำนวนมากย่อมมีกิจกรรม PDCA เกิดขึ้นเสมอ โดยมีการดำเนินกิจกรรมที่ครบวงจรบ้าง ไม่ครบวงจรบ้าง แตกต่างกัน ตามลักษณะงานและสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในแต่ละองค์กรจะมีวงจร PDCA อยู่หลาย ๆ วง วงใหญ่สุดคือวงที่มีวิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรเป็นแผนงาน (P) แผนงานวงใหญ่สุดนี้อาจครอบคลุมระยะเวลาต่อเนื่องกันหลายปีจึงจะบรรลุผล การจะผลักดันให้วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรปรากฏเป็นจริงได้จะต้องปฏิบัติ (P) โดยนำแผนยุทธศาสตร์มากำหนดเป็นแผนการปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานต่าง ๆ ขององค์กร แผนการปฏิบัติงานประจำปีจะก่อให้เกิดวงจร PDCA ของหน่วยงานขึ้นใหม่ หากหน่วยงานมีขนาดใหญ่ มีบุคลากรที่เกี่ยวข้องจำนวนมาก ก็จะต้องแบ่งกระจายความรับผิดชอบไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ทำให้เกิดวงจร PDCA เพิ่มขึ้นอีกหลาย ๆ วงโดยมีความเชื่อมโยงและซ้อนกันอยู่ การปฏิบัติงานของหน่วยงานทั้งหมดจะรวมกันเป็น D ขององค์กรนั้น ซึ่งองค์กรจะต้องทำการติดตามตรวจสอบ (C) และแก้ไขปรับปรุงจุดที่เป็นปัญหาหรืออาจต้องปรับแผนใหม่ในแต่ละปี (A) เพื่อให้วิสัยทัศน์และแผนยุทธศาสตร์ระยะยาวนั้นปรากฏเป็นจริงและทำให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์รวมขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพ

คณะผู้จัดทำ

คู่มือ 3 : การศึกษาและการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

รองศาสตราจารย์ศักดิ์ชัย	นิรัญทวิ	ที่ปรึกษา
รองศาสตราจารย์พิศมัย	จารุจิตติพันธ์	ประธานคณะกรรมการ
รองศาสตราจารย์วาสนา	ศุภเอกสิทธิ์	คณะกรรมการ
รองศาสตราจารย์ทิพาพร	วงศ์สุรสิทธิ์	คณะกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์วิทยา	ตันสุวรรณนันท	คณะกรรมการ
นางสาวพนาริ	สายพัฒนะ	เลขานุการคณะกรรมการ
นางปทุมพร	เพ็ญประพันธ์	ผู้ช่วยเลขานุการคณะกรรมการ



พิมพ์ที่ : งานจักรกลการพิมพ์ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
โทร 2584007 , 6641000 ต่อ 5616

เอกสาร มคอ



SWU:CL



3 1011 10468366 9

