

ส่วนที่ 2

การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร

2.1 ระบบประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้เริ่มดำเนินการประกันคุณภาพตั้งแต่ปี 2545 โดยระยะแรกได้นำระบบบริหารคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9000 มาใช้ในการปฏิบัติงานในบางคณะวิชาในรูปของสำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม ต่อมาได้ดำเนินการอย่างจริงจังและกำหนดให้ทุกหน่วยงานดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 โดยพิจารณาจากปัจจัย 4 ด้าน ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) ปัจจัยกระบวนการ (Process) ปัจจัยการผลิต (Output) และปัจจัยผลกระทบ (Impact)

สาระสำคัญของการดำเนินการระบบคุณภาพตามมาตรฐาน ISO 9001:2008 คือ การดำเนินการตามวงจรคุณภาพ PDCA คือ มีการวางแผน (Plan) การสร้างกลไกควบคุมของการปฏิบัติงาน (Do) ตามองค์ประกอบคุณภาพจัดให้มีการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงาน (Check) เพื่อทราบถึงจุดแข็งและจุดอ่อน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุง (Adjust/Action) อย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนของการจัดทำระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน มีการดำเนินการตั้งแต่ การวิเคราะห์สถานการณ์ การจัดทำวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย แผนกลยุทธ์ การกำหนดนโยบายคุณภาพ การจัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ การวิเคราะห์ความต้องการของนักศึกษา สถานประกอบการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การนำระบบมาตรฐาน 5 ส. มาประยุกต์ใช้ การจัดทำคู่มือคุณภาพ (QM) สำหรับระบบการบริหารจัดการ และเอกสารคุณภาพในการปฏิบัติการ ได้แก่ คู่มือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (PM) วิธีการปฏิบัติงาน (WI) แบบฟอร์ม (FM) เอกสารอ้างอิงและเอกสารสนับสนุน (A) จากนั้นนำผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน มาเขียนรายงานประเมินตนเอง (Self Assessment Report :SAR) โดยมีการตรวจประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง

นโยบายประกันคุณภาพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้กำหนดนโยบายเพื่อเป็นการแสดงความมุ่งมั่นว่ามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้ให้ความสำคัญด้านการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพอย่างแท้จริง ดังนั้นเพื่อให้ทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้กำหนดนโยบายคุณภาพไว้ดังนี้ **“เรามุ่งมั่นจัดการศึกษาวิชาชีพและเทคโนโลยีที่มีคุณภาพตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง”**

การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้กำหนดแนวทางการปฏิบัติโดยเน้นการมีส่วนร่วมของทุกหน่วยงาน โดยกำหนดเป็นนโยบายคุณภาพ ดังนี้

1. พัฒนาให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยฯ มีระบบและกลไกในการดำเนินการประกันคุณภาพภายในให้ได้มาตรฐานตามองค์ประกอบคุณภาพที่กำหนดขึ้น
2. มีระบบติดตาม – ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในทั้งระดับมหาวิทยาลัยฯ ระดับวิทยาเขต ระดับคณะและสาขาวิชา
3. พัฒนาให้ทุกหน่วยงานมีความพร้อมรับการตรวจสอบและประเมินจากหน่วยงานภายนอก
4. พัฒนาบุคลากรในระบบคุณภาพทั้งด้านระบบและกลไกประกันคุณภาพด้านการติดตามและการประเมินคุณภาพภายใน
5. ให้ทุกหน่วยงานมีการนำผลการดำเนินงาน การประกันคุณภาพมาใช้เพื่อปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2.2 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การประเมินภายในเป็นกระบวนการบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งการวางแผนการกำหนดเป้าหมายและวิธีการลงมือทำตามแผนและจัดทำรายงานประเมินตนเองทุกปี โดยใช้ระบบ ISO 9001:2000 มาประยุกต์ใช้ควบคุม ตรวจสอบ ติดตาม รูปแบบการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อพร้อมรับการประเมินภายนอกด้วยสอดคล้องกับปรัชญาพหุนิยม (Pluralism) และมีแนวโน้มที่จะประเมินตามลัทธิอัตถนิยม (Subjectivism) ซึ่งแม้ว่าจะมีมาตรฐานการประเมินภายในที่กำหนดขึ้น จากต้นสังกัดของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน แต่ไม่ได้กำหนดวิธีการที่ชัดเจน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้กำหนดให้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการการศึกษา และการดำเนินการโดยบุคลากรและหน่วยงานของมหาวิทยาลัยฯ ประกอบด้วย

1. การควบคุมคุณภาพ (Quality Control) คือ การมีระบบและกลไกในการควบคุมภายในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ เพื่อให้ได้ผลตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนด โดยแต่ละองค์ประกอบได้กำหนด ตัวบ่งชี้คุณภาพ ขั้นตอนการดำเนินงานที่เป็นวงจรคุณภาพ PDCA มีเกณฑ์คุณภาพ และเป้าหมายคุณภาพ ซึ่งขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ โดยอาศัยกลไกให้มีบุคลากรและหน่วยงานรับผิดชอบตั้งแต่ระดับนโยบายจนถึงระดับปฏิบัติการ

2. การตรวจสอบคุณภาพ (Quality Audit) คือ การตรวจติดตามหรือตรวจสอบระบบและกลไกของการดำเนินงานที่กำหนดไว้ ทำให้ทราบถึงประสิทธิภาพของระบบและกลไกว่าสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพของการดำเนินการมากน้อยเพียงไร

3. การประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) คือ กระบวนการวิเคราะห์และเปรียบเทียบผลการดำเนินการตามเกณฑ์คุณภาพที่กำหนดกับเป้าหมาย และนำผลประเมินมาปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่องภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการ ดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ประกอบกับมีปัจจัยภายนอกและปัจจัยในหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วยรายละเอียดต่อไปนี้

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิต มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่ประเทศไทยโดยส่วนรวมในระยะยาว
2. มีการแข่งขันกันในเรื่องคุณภาพของการจัดการศึกษาและคุณภาพของบัณฑิตในวงการอุดมศึกษาทั้งภายในประเทศและนอกประเทศมากขึ้น
3. สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาองค์ความรู้ให้เป็นสากล เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากนานาชาติมากขึ้น
4. สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจให้แก่สังคมว่าสามารถผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ
5. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องใช้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป
6. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (Transparency) และความรับผิดชอบต่อซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability)
7. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา
8. คณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 26 ตุลาคม 2547 ได้ให้ความเห็นชอบมาตรฐานการศึกษาของชาติที่เสนอโดยสภาการศึกษา และให้หน่วยงานด้านการศึกษาทุกระดับนำไปเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดการศึกษา

9. คณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษาและระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วยความจำเป็นดังกล่าวสถาบันอุดมศึกษารวมกับต้นสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้
 1. เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของคณะวิชา หน่วยงานและสถาบันอุดมศึกษาภายในภาพรวมตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้น กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
 2. เพื่อให้คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าในสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ และเป็นสากล
 3. เพื่อให้คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าในสถาบันอุดมศึกษาทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับ ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสถาบันอย่างต่อเนื่อง
 4. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ
 5. เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษา มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

2.2.1 ประสิทธิภาพของการประกันคุณภาพภายใน

เพื่อให้การดำเนินการ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสถาบันอุดมศึกษา บรรลุผลสำเร็จและเกิดประสิทธิผล สถาบันอุดมศึกษาพึงพิจารณาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และการกำหนดตัวบ่งชี้ประสิทธิผลของการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อใช้เป็นสารสนเทศในการตัดสินใจดำเนินการปรับปรุง แก้ไข และพัฒนาให้การดำเนินงานประกันคุณภาพเกิดประสิทธิผลสูงสุด

2.2.2 แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

จากนโยบายการประกันคุณภาพและระบบการประกันคุณภาพที่กำหนด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล อีสาน ได้กำหนดแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในดังนี้

1. ให้ทุกหน่วยงานเข้าร่วมในการพัฒนาและจัดทำระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
2. กำหนดให้มีคณะกรรมการในระบบประกันคุณภาพ ตั้งแต่ระดับมหาวิทยาลัยฯ ระดับคณะ หน่วยงานเทียบเท่า ระดับกองและหน่วยงานเทียบเท่า จนถึงระดับสาขา
3. จัดตั้งหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และระดับวิทยาเขต
4. กำหนดบทบาทหน้าที่ของกลไกระดับต่าง ๆ ดังนี้

4.1 **ผู้บริหารสูงสุด** คือ อธิการบดี มีหน้าที่ให้คำมั่นสัญญากับบุคลากรทุกคน โดยการแถลงนโยบายคุณภาพต่อบุคลากรทุกระดับ แต่งตั้งคณะกรรมการในระบบประกันคุณภาพ เป็นประธานคณะกรรมการบริหารคุณภาพ (QMRC) ของมหาวิทยาลัยฯ สนับสนุนส่งเสริมทรัพยากรต่าง ๆ เพื่อให้กิจกรรมคุณภาพเป็นไปตามวัตถุประสงค์ ติดตามผลการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพและรายงานต่อสภามหาวิทยาลัย

4.2 คณะกรรมการบริหารคุณภาพของมหาวิทยาลัยฯ มีหน้าที่กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพกำกับดูแลระบบคุณภาพให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด เป็นคณะกรรมการการประชุมทบทวนของฝ่ายบริหาร (Management Review) ของมหาวิทยาลัยฯ ให้การสนับสนุนหน่วยที่จัดทำระบบประกันคุณภาพ และช่วยแก้ไข ปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติงาน และเป็นพี่เลี้ยงระบบประกันคุณภาพให้กับหน่วยงาน

4.3 คณะกรรมการดำเนินงานการประกันคุณภาพ (ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ)

และฝ่ายประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย มีหน้าที่พัฒนาให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานทุกระดับ พัฒนามาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์คุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพทางการศึกษากำหนดเป้าหมายคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพ พัฒนาศักยภาพบุคลากรด้านประกันคุณภาพ จัดให้มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษา รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารคุณภาพของมหาวิทยาลัยฯ จัดทำรายงานการประเมินตนเองประจำปีซึ่งเป็นผลจากการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยฯ สร้างระบบข้อมูลสารสนเทศด้านประกันคุณภาพเพื่อประชาสัมพันธ์และเผยแพร่แก่ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณชนประสานงานเพื่อรับการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายนอกจากหน่วยงานและองค์กรที่เกี่ยวข้อง

4.4 คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ (ผู้แทนฝ่ายบริหารด้านคุณภาพ)

และฝ่ายประกันคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาระดับวิทยาเขต มีหน้าที่กำกับดูแลการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงานในระดับวิทยาเขตให้สอดคล้องกับนโยบายและเป้าหมายของมหาวิทยาลัยฯ

4.5 คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและคณะกรรมการบริหารระดับ

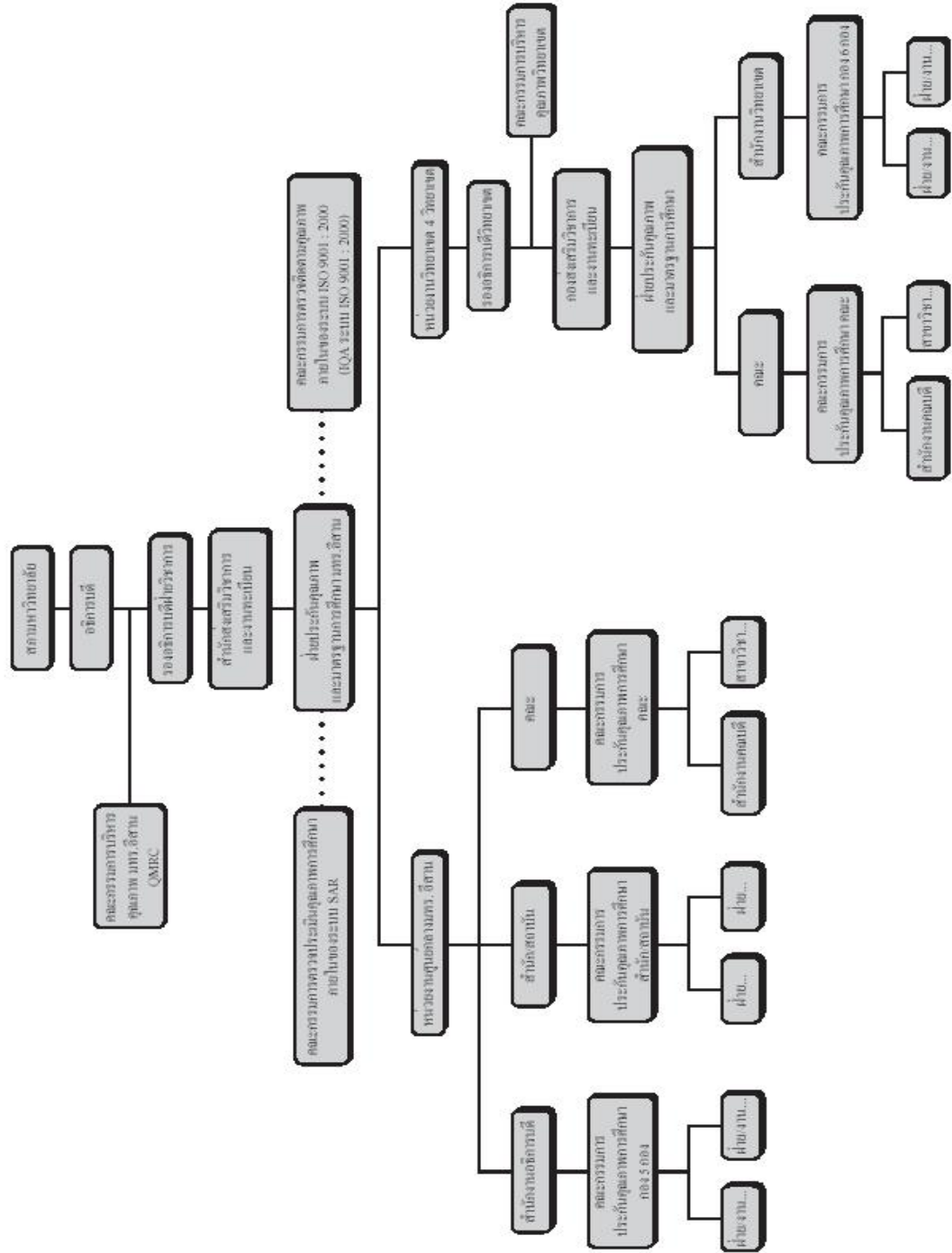
คณะและหน่วยงานหรือเทียบเท่า ระดับกองและหน่วยงานเทียบเท่า มีหน้าที่ กำหนดนโยบาย เป้าหมาย และแผนงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับนโยบาย และเป้าหมายคุณภาพของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จัดทำระบบและกลไก การดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน จัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง เตรียมความพร้อมในด้านข้อมูล หลักฐานเพื่อรับการตรวจสอบ ติดตาม และการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก จัดทำแผนเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

4.6 หน่วยงานระดับสาขาวิชาและหน่วยงานหรือเทียบ มีหน้าที่จัดทำแผนงาน

โครงการและกิจกรรมตามองค์ประกอบคุณภาพที่เกี่ยวข้อง ดำเนินงาน ติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานของหน่วยงานเตรียมความพร้อมของข้อมูลหลักฐานเพื่อรับการติดตาม และประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และการประเมินคุณภาพภายนอก จัดทำแผนงานโครงการ เพื่อพัฒนาและปรับปรุงต่อไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้วางระบบและกลไก และแนวทางการดำเนินงานโดยคำนึงถึงความสัมพันธ์ของโครงสร้างหน่วยงานในรูปของโครงสร้างการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ตามแผนภาพ ดังนี้

โครงสร้างการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี



2.2.3 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยฯ เป็นไปตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 คือ กำหนดให้มีตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพโดยคำนึงความเหมาะสมกับบริบทของมหาวิทยาลัยฯ สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา ตลอดจนมาตรฐานและกฎเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรอบมาตรฐานคุณวุฒิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร มาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพภายนอกโดยองค์ประกอบต่าง ๆ และกรอบกลุ่มปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพครบถ้วนทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์

2.2.4 แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้โดยสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยคณะกรรมการพัฒนาองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา ได้พัฒนาตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพ โดยแนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้ ดังนี้

หลักการการพัฒนาตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษามีหลักการพัฒนาตัวบ่งชี้ที่สำคัญ 6 ประการ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546
2. เป็นตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษาและมาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งระบบราชการ (ก.พ.ร.) ภายใต้หลักการสำคัญ คือ ไม่ให้เป็นภาระซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานแก่สถาบันอุดมศึกษา
3. เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถประเมินได้ครบทุกมิติของระบบประกันคุณภาพ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ สำหรับตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินกระบวนการจะกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีพร้อมทั้งเสนอแนะตัวอย่างแนวทางการพัฒนาไว้ด้วย
4. เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากรการเรียนรู้และนวัตกรรม
5. จำนวนตัวบ่งชี้และเกณฑ์กำกับแต่ละตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น เป็นเพียงจำนวนและเกณฑ์ขั้นต่ำ สถาบันอุดมศึกษาสามารถเพิ่มเติมตัวบ่งชี้และเกณฑ์ได้ตามความเหมาะสมกับระดับการพัฒนาของสถาบัน
6. ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นมีทั้งประเภททั่วไปที่ใช้กับทุกสถาบันอุดมศึกษา และประเภทที่แยกใช้เฉพาะกับสถาบันที่มีจุดเน้นต่างกัน ได้แก่ สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและวิจัย สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม และสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตอย่างเดียว ตามนิยามที่กำหนดโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

วิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา มีวิธีการพัฒนาตัวบ่งชี้ ที่สำคัญ 5 ประการ ดังรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ศึกษากฎหมาย เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
 - 1.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545
 - 1.2 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546
 - 1.3 มาตรฐานการอุดมศึกษา สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา

- 1.4 มาตรฐานการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา
- 1.5 เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา
- 1.6 มาตรฐานและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษาของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพภายนอก (องค์การมหาชน)
- 1.7 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ
- 1.8 รายงานผลการวิจัย เรื่อง การวิเคราะห์ สังเคราะห์ และจัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา
- 1.9 ร่างกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาของไทย สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา
- 1.10 Benchmarking : A manual for Australian Universities

2. วิเคราะห์และประมวลข้อมูลจากเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในข้อ 1 เพื่อนำมาพัฒนาตัวบ่งชี้ โดยจำแนกตามมิติของระบบ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และผลลัพธ์ ทั้งนี้ได้ยึดองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้านตามกฎกระทรวงฯ เป็นกรอบในการพัฒนาตัวบ่งชี้ เพื่อให้ครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพและสามารถวัดคุณภาพตามมาตรฐาน

3. กำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา จำนวน 44 ตัวบ่งชี้ ซึ่งมีความครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพและทุกมาตรฐานการอุดมศึกษา

4. ตรวจสอบความสมดุลของตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร การเรียนรู้และนวัตกรรม

5. กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดยมีความหมายดังนี้
 - คะแนน 1 หมายถึง** มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดอยู่ในระดับต้องปรับปรุงเร่งด่วน
 - คะแนน 2 หมายถึง** มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดอยู่ในระดับต้องปรับปรุง
 - คะแนน 3 หมายถึง** มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดอยู่ในระดับต้องพอใจ
 - คะแนน 4 หมายถึง** มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดอยู่ในระดับดี
 - คะแนน 5 หมายถึง** มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดอยู่ในระดับดีมาก

ในกรณีที่ยังไม่มีดำเนินการ หรือไม่มีผลการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานไม่ถึงเกณฑ์การประเมินคะแนน 1 ให้ถือว่าได้คะแนน 0

2.2.5 การพัฒนาตัวบ่งชี้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ได้กำหนดตัวบ่งชี้เพื่อใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยฯ โดยพิจารณนำตัวบ่งชี้ที่ สกอ. พัฒนาขึ้น และจากตัวบ่งชี้ของ สมศ. ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับจุดเน้นของสถาบัน คือเป็นมหาวิทยาลัยในกลุ่ม ค2 สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางหรือเฉพาะกลุ่มสาขาวิชา เป็นสถาบันที่เน้นผลิตบัณฑิตและการพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จำนวนทั้งสิ้น 49 ตัวบ่งชี้ ซึ่งสามารถจำแนกได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1 การจำแนกองค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้ โดยแยกตามเป้าหมายของคุณภาพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน สู่การปฏิบัติ ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

หลักการจำแนก	องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้
จำแนกตามเกณฑ์การประเมิน	<ol style="list-style-type: none"> 1. ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ <ul style="list-style-type: none"> ➤ ประเมินจากจำนวนข้อ ➤ ประเมินจากประเด็นที่ปฏิบัติได้ของเกณฑ์มาตรฐาน จำนวน 38 ตัวบ่งชี้ 2. ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ <ul style="list-style-type: none"> ➤ ประเมินจากผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมายเชิงปริมาณ เช่น จำนวน นับ ร้อยละ หรือสัดส่วน จำนวน 11 ตัวบ่งชี้
จำแนกตามปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพ	<ol style="list-style-type: none"> 1. ปัจจัยนำเข้า จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ จำแนกเป็น <ul style="list-style-type: none"> - สกอ. จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ - มทร.อีสาน จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ 2. ปัจจัยกระบวนการ จำนวน 22 ตัวบ่งชี้ จำแนกเป็น <ul style="list-style-type: none"> - สกอ. จำนวน 18 ตัวบ่งชี้ - มทร.อีสาน จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ - สมศ. จำนวน 18 ตัวบ่งชี้ - ศธ. จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ 3. ปัจจัยผลผลิตและผลลัพธ์ จำนวน 22 ตัวบ่งชี้ <ul style="list-style-type: none"> - สกอ. จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ - มทร.อีสาน จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ - สมศ. จำนวน 17 ตัวบ่งชี้ - ศธ. จำนวน 1 ตัวบ่งชี้
จำแนกตามองค์ประกอบคุณภาพ	<ol style="list-style-type: none"> 1. องค์ประกอบที่ 1 จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ 2. องค์ประกอบที่ 2 จำนวน 13 ตัวบ่งชี้ 3. องค์ประกอบที่ 3 จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ 4. องค์ประกอบที่ 4 จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ 5. องค์ประกอบที่ 5 จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ 6. องค์ประกอบที่ 6 จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ 7. องค์ประกอบที่ 7 จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ 8. องค์ประกอบที่ 8 จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ 9. องค์ประกอบที่ 9 จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ 10. องค์ประกอบที่ 10 จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ 11. องค์ประกอบที่ 11 จำนวน 8 ตัวบ่งชี้

2.3 การถ่ายทอดตัวบ่งชี้และเป้าหมายของมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติ

ตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน จัดทำขึ้นใช้ระบบถ่ายทอดไปยังกลไกหน่วยงานหรือบุคคลแต่ละระดับที่เกี่ยวข้องในรูปของการกำหนดเป็นเป้าหมายประจำปี เรียกว่า **เป้าหมายคุณภาพ** ที่ระบุตัวบ่งชี้และเป้าหมายในแต่ละระดับการรับผิดชอบ ดังนี้

1. ผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัย
2. ระดับหน่วยงานศูนย์กลางมหาวิทยาลัยฯ

3. ระดับหน่วยงานวิทยาเขต
4. ระดับหน่วยงาน คณะ / สาขาวิชา
5. ระดับหน่วยงาน สถาบัน / สำนัก / กอง / ฝ่าย

ตัวบ่งชี้และเป้าหมายที่กลไกแต่ละระดับรับผิดชอบตามที่ระบุในเอกสารเป้าหมายคุณภาพของมหาวิทยาลัยฯ ให้แต่ละกลไกมีการดำเนินการตามขอบข่ายหน้าที่ระบุไว้ในหัวข้อที่ 2.2.4

2.4 การดำเนินการตามตัวบ่งชี้โดยใช้คู่มือการปฏิบัติงาน

ในกระบวนการดำเนินงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตัวบ่งชี้ มหาวิทยาลัยได้นำระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2008 มาใช้ โดยมีคู่มือคุณภาพ (QM) คู่มือการปฏิบัติการ (PM) วิธีปฏิบัติ (WI) ทำให้มีกระบวนการในการปฏิบัติงานเป็นขั้นตอนชัดเจน มีการบันทึกคุณภาพซึ่งใช้เป็นหลักฐานและร่องรอยสำหรับการอ้างอิง ซึ่งสามารถดูได้จากความสัมพันธ์ระหว่างตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยฯ กับคู่มือการปฏิบัติ

2.5 กระบวนการประเมินตนเอง และจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

มหาวิทยาลัยฯ มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ขององค์ประกอบคุณภาพทั้งในระดับสถาบัน คณะวิชา / หน่วยงานเทียบเท่า และสาขาวิชา ในรูปของรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นรายไตรมาสเพื่อให้เกิดการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ เมื่อดำเนินการครบกำหนดหน่วยงานจะต้องดำเนินการประเมินตนเองและจัดทำรายงานการประเมินตนเองต่อไปนี้

2.5.1 กระบวนการประเมินตนเอง

กระบวนการตรวจประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย และของหน่วยงาน ประกอบด้วยขั้นตอนหลัก 2 ขั้นตอน คือ การตรวจประเมินตนเองและการจัดทำรายงานประเมินตนเอง

การตรวจประเมินตนเอง เป็นกระบวนการศึกษา ติดตาม และตรวจประเมินการดำเนินงานการประกันคุณภาพตนเองของหน่วยงานว่าได้ปฏิบัติตามภารกิจบรรลุผลสำเร็จมากน้อยเพียงใด มีขั้นตอนดังนี้

1. หลักการตรวจประเมินตนเอง

- จัดให้หน่วยงานมีคณะกรรมการที่ทำหน้าที่โดยตรงเรียกว่า “คณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน” เพื่อวางระบบการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานได้เป็นวงจรคุณภาพ PDCA ได้แก่

1.1 มีการวางแผน

- กำหนดระบบและกลไกการปฏิบัติงานในแต่ละองค์ประกอบ
- มีคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา
- ดำเนินงานตามแนวปฏิบัติ
- ประเมินผลการดำเนินงาน เพื่อปรับปรุง / พัฒนา
- จัดทำรายงานการประเมินตนเอง

1.2 การมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกฝ่าย

- บุคคลในหน่วยงานต้องร่วมกัน ประชุม ปรึกษาหารือและวิเคราะห์ตนเอง

1.3 มีการเก็บรวบรวมข้อมูล

- มีการจัดเก็บข้อมูลปกติในรอบปีที่ผ่านมาอย่างเป็นระบบ
- มีการหาข้อมูลด้วยการวิจัย

1.4 มีการดำเนินงานที่เป็นกระบวนการสองทาง คือ

- กระบวนการจากบนลงล่าง เช่น มหาวิทยาลัยและคณะจัดทำกรดำเนินงานบางส่วนเพื่อเป็นแนวทางให้หน่วยงานระดับ สาขา / เทียบเท่า นำไปเป็นแบบ
- กระบวนการจากล่างขึ้นบน คือ หน่วยงานระดับ สาขา / เทียบเท่าจัดทำงานและประเมินตนเองจากรายงานให้คณะนำไปใช้เป็นข้อมูล

1.5 เป็นกระบวนการต่อเนื่อง

- เมื่อตรวจประเมินตนเองแล้วต้องนำผลมาปรับปรุง พัฒนางานให้ดีขึ้นเป็นลำดับ
- การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2. ขั้นตอนการประเมินตนเอง

- 2.1 ประเมินว่าหน่วยงานต่าง ๆ มีระบบและกลไกการกำกับควบคุมคุณภาพในแต่ละองค์ประกอบหรือไม่
- 2.2 ศึกษาว่าหน่วยงานมีการดำเนินการตามระบบและกลไกดังกล่าวหรือไม่
- 2.3 ศึกษาว่าการดำเนินการให้ผลลัพธ์เป็นไปตามตัวบ่งชี้คุณภาพหรือไม่เพียงใด
- 2.4 แสวงหาข้อมูลเพื่อสนับสนุนการศึกษา
- 2.5 วิเคราะห์จุดอ่อนจุดแข็งในการดำเนินงาน ตลอดจนเสนอการพัฒนาและแนวทางแก้ไข

2.5.2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) เป็นเอกสารที่หน่วยงานดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ มหาวิทยาลัย / คณะ / สำนัก / สถาบัน / กองและสาขาวิชา จัดขึ้นเพื่อรายงานการประเมินตนเอง เพื่อการตรวจสอบคุณภาพของการดำเนินงานของหน่วยงานรายงานการประเมินตนเองนับว่าเป็นเอกสารสำคัญในการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา

รูปแบบการรายงาน

รายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ประกอบด้วย

1. คำนำ สารบัญ สารบัญเรื่อง สารบัญตารางหรือสารบัญภาพ (ถ้ามี)
2. ข้อมูลเบื้องต้นของมหาวิทยาลัย

ประกอบด้วย ประวัติ ปรัชญา ปณิธาน โครงสร้างการบริหารจัดการ ระบบและกลไกประกันคุณภาพของสถาบัน สรุปผลการปรับปรุงตามผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมาและเป้าหมายสำคัญในรอบปีปัจจุบัน (ควรสรุปเป็นตาราง)

3. ผลการดำเนินงานและผลการประเมินคุณภาพเทียบกับเกณฑ์และเทียบกับเป้าหมายในรอบปีปัจจุบันตามตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ ได้แก่

1. องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน
2. องค์ประกอบที่ 2 การผลิตบัณฑิต
3. องค์ประกอบที่ 3 กิจกรรมการพัฒนานิสิตนักศึกษา
4. องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย
5. องค์ประกอบที่ 5 การบริการทางวิชาการแก่สังคม
6. องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
7. องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ
8. องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ
9. องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ
10. องค์ประกอบที่ 10 สถานศึกษา 3 ดี (3D)
11. องค์ประกอบที่ 11 อัตลักษณ์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

4. สรุปผลการประเมินและทิศทางการพัฒนา โดยแยกเป็นผลการประเมินในภาพรวมของแต่ละองค์ประกอบคุณภาพและแต่ละมาตรฐานการอุดมศึกษา ตลอดจนจุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุง แผนและเป้าหมายการพัฒนาในปีต่อไป

การเขียนรายงาน

ข้อมูลเบื้องต้นของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยรายละเอียดที่เป็นสาระสำคัญของสถาบันการศึกษา โดยสาระประกอบด้วย ประวัติ ปรัชญา ปณิธาน จุดเน้น (วิจัย หรือพัฒนาสังคม หรือพัฒนาศิลปะและวัฒนธรรม หรือ เน้นเฉพาะบัณฑิต) โครงสร้างการบริหารจัดการ ระบบและกลไกประกันคุณภาพของสถาบัน สรุปผลการปรับปรุงตามผลการ

ประเมินในรอบปีที่ผ่านมา ตลอดจนเป้าหมายที่สำคัญในปัจจุบัน ลักษณะการเขียนแบบบรรยายสำหรับผลกาปรับปรุงตามผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมาและเป้าหมายปัจจุบัน ควรสรุปเป็นตารางเพื่อให้เห็นภาพที่ชัดเจน

ผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนที่เขียนถึงการดำเนินงานจริงเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีรูปแบบการนำเสนอตามตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และที่เพิ่มเติมของสถาบัน ทั้งนี้ควรเขียนให้สั้นกะทัดรัด โดยยึดการอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ประกอบ

ลักษณะการเขียนรายงาน เป็นการบรรยาย สังเคราะห์ และการประเมินประสิทธิผลตามเกณฑ์ที่ชี้ให้เห็นถึงการประกันคุณภาพของสถาบันการศึกษา ประกอบด้วยสิ่งที่ต้องรายงานต่อไปนี้

1. กิจกรรมที่สถาบันดำเนินการในแต่ละตัวบ่งชี้
2. การประเมินผลตามเกณฑ์
3. การประเมินผลเทียบกับเป้าหมายในตัวบ่งชี้ นั้น ๆ
4. จุดแข็ง จุดอ่อนและแนวทางการพัฒนาปรับปรุงในแต่ละตัวบ่งชี้

สรุปผลการประเมินและทิศทางการพัฒนา เป็นสรุปผลการประเมินในภาพรวมของแต่ละองค์ประกอบ และมาตรฐานการอุดมศึกษา รวมถึงวิธีการเสริมจุดแข็ง การปรับปรุงแก้ไขหรือการพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้ดียิ่งขึ้น การเขียนรายงานในบงชี้ จะเป็นการสังเคราะห์และการประเมินเพื่อรายงานสรุปผลสำเร็จของการดำเนินงานการประกันคุณภาพของสถานศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพและตามมาตรฐานอุดมศึกษา ตลอดจนแผนและเป้าหมายการดำเนินงานระยะสั้น ระยะยาวในอนาคต

การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน ให้ดำเนินการตามคู่มือการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และแบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเองที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี กำหนด

2.6 เป้าหมายคุณภาพ ปีการศึกษา 2555