



คู่มือการประกันคุณภาพ ส่วนกิจการนักศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2559

ที่ ๖๖ ลีว



คำนำ

คู่มือการประกันคุณภาพ ส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา 2559 ฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการประกันคุณภาพภายใน ส่วนกิจการนักศึกษา ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ซึ่งมหาวิทยาลัยกำหนดให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา โดยเริ่มดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2541 เป็นปีแรก โดยมีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ของมหาวิทยาลัย อีกทั้งมหาวิทยาลัยได้มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

การประกันคุณภาพภายในส่วนกิจการนักศึกษา ได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในตามนโยบายของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 และได้มีพัฒนาตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปี ซึ่งในปีการศึกษา 2559 มหาวิทยาลัยได้นำระบบประกันคุณภาพของที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (Council of University Presidents of Thailand Quality Assurance; CUPT QA) มาใช้แทนระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และกำหนดให้มี 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ ประกอบด้วย 3 ตัวบ่งชี้ คือ ตัวบ่งชี้ 1.1 ผลการบริหารและจัดการของผู้บริหารหน่วยงาน ตัวบ่งชี้ 1.2 ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตัวบ่งชี้ 1.3 คุณภาพของบุคลากรภายในหน่วยงาน และองค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลักของส่วนกิจการนักศึกษา เพื่อให้ครอบคลุมปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิต/ผลลัพธ์ (Output/Outcome) ประกอบด้วย 4 ตัวบ่งชี้ คือตัวบ่งชี้ที่ 2.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การพัฒนานักศึกษา ตัวบ่งชี้ 2.3 การส่งเสริมสนับสนุนศิลปะและวัฒนธรรม ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบการบริการและสวัสดิการนักศึกษา รวมตัวบ่งชี้ทั้งหมด 7 ตัวบ่งชี้ และทุกตัวบ่งชี้จะใช้เกณฑ์การประเมินเป็น 7 ระดับ ตามระบบ CUPT QA

ส่วนกิจการนักศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้ จะเป็นข้อมูลสารสนเทศพื้นฐานที่จะนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ว่าที่ ร้อยตรี

(สมชาย รักกลาง)

หัวหน้าส่วนกิจการนักศึกษา



สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 การประกันคุณภาพระดับหน่วยงาน ตามระบบ CUPT QA	1
1.1 การประกันคุณภาพระดับหน่วยงาน ตามระบบ CUPT QA	1
1.2 ระดับการประเมินตามเกณฑ์ CUPT QA	3
1.3 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ หน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2559	6
บทที่ 2 การจัดทำโครงสร้างองค์กร	7
บทที่ 3 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	17
2.1 องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ	18
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ผลการบริหารและจัดการของผู้บริหารหน่วยงาน	18
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ข้อมูลย้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	20
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 คุณภาพของบุคลากรภายในหน่วยงาน	22
2.2 องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน	24
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	24
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การพัฒนานักศึกษา	26
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การส่งเสริมสนับสนุนศิลปะและวัฒนธรรม	28
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบการบริการและสวัสดิการนักศึกษา.....	30
บทที่ 4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในโครงสร้างองค์กร ตัวบ่งชี้ และการประเมินตามเกณฑ์ CUPT QA	32
บรรณานุกรม.....	40



บทที่ 1 การประกันคุณภาพระดับหน่วยงาน ตามระบบ CUPT QA

1.1 การประกันคุณภาพระดับหน่วยงาน ตามระบบ CUPT QA

ในการประกันและพัฒนาคุณภาพหน่วยงานอยู่บนพื้นฐานแนวคิดที่ต้องการพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดคุณภาพตามบริบทของหน่วยงาน ดังนั้น จึงมีแนวทางต่อไปนี้

1. องค์ประกอบรายงานประกันคุณภาพหน่วยงาน

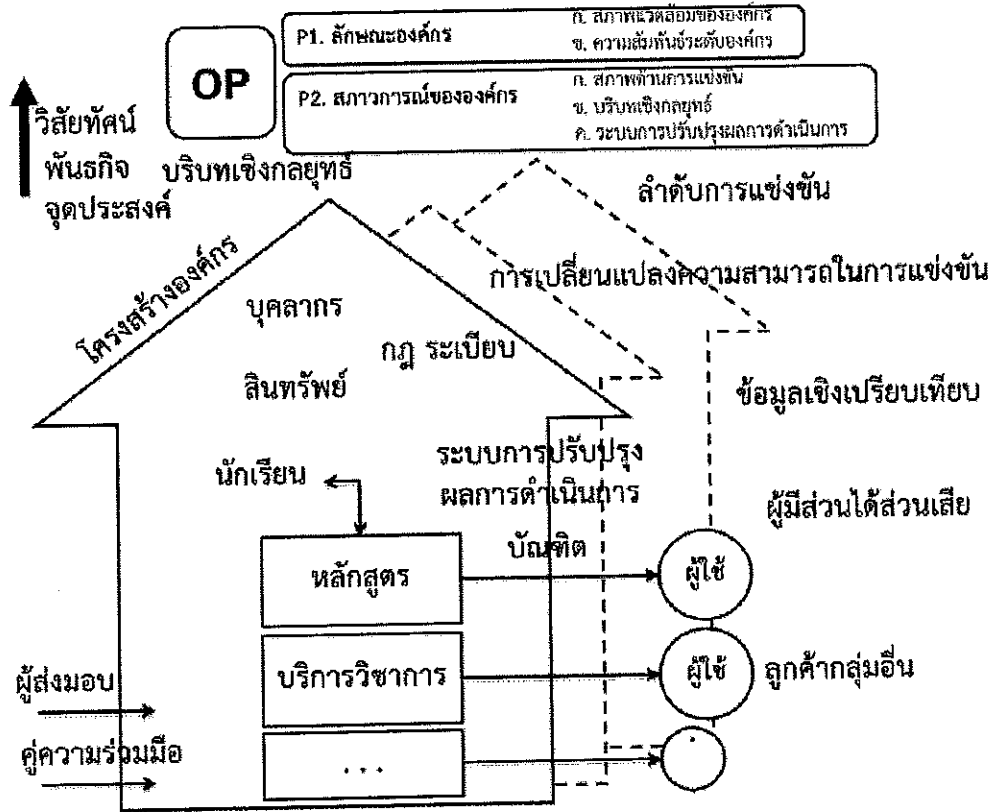
- 1) โครงร่างองค์กร (Organizational Profile, OP) เป็นบริบทของหน่วยงาน เพื่อให้ทั้งผู้บริหาร บุคลากร และผู้ตรวจประเมินมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับบริบทที่สำคัญของหน่วยงาน รวมทั้งเอกลักษณ์ของหน่วยงาน และอัตลักษณ์ของนักศึกษาที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นหลักในการดำเนินการ ซึ่งสามารถสะท้อนได้ในตัวบ่งชี้หลัก และเพื่อเป็นหลักในการคัดเลือกตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน
- 2) ตัวบ่งชี้ตามการบริหารจัดการ มีจำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ที่พัฒนามาจากตัวบ่งชี้ระดับหลักสูตร ระดับสำนักวิชา และระดับสถาบัน ของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA ฉบับปีการศึกษา 2558
- 3) ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน

2. การแสดงตัวบ่งชี้ นั้น จะต้องอธิบายถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับ OP ตามบริบทของหน่วยงาน เพื่อให้เห็นการใช้ตัวบ่งชี้เหล่านี้ตอบคำถามเชิงคุณภาพตามบริบท นโยบาย วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ ของแต่ละหน่วยงาน ถึงแม้ว่าการประเมินในหลายตัวบ่งชี้ปัจจุบันจะยังมีเกณฑ์ที่ไม่เอื้อหรือไม่สามารถสะท้อนให้เห็นแนวโน้มของการพัฒนา (Improvement Trends) ของหน่วยงานนั้นเทียบกับตัวเองหรือกับคู่เปรียบเทียบได้อย่างชัดเจน แต่ควรแสดงความเห็นของแนวโน้มของการพัฒนาที่พบไว้ในรายงาน เพื่อใช้เป็นรากฐานของการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพไปสู่ระบบที่หน่วยงานมีแนวความคิดของการพัฒนาคุณภาพด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอให้หน่วยงานภายนอกกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพและระดับคุณภาพที่ต้องการ ซึ่งจะเป็นแนวทางทำให้เกิดระบบบริหารคุณภาพของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพและมีความยั่งยืน

3. การประเมินจะใช้เกณฑ์การให้คะแนน 1-7 สำหรับทุกตัว โดยสรุปผลการพิจารณาตามการลงความเห็นชอบ (consensus) ของคณะกรรมการประเมินหน่วยงาน พร้อมข้อเสนอแนะ เพื่อหน่วยงานได้ทราบระดับหรือสถานภาพของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่เป็นอยู่ของหน่วยงาน และนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพการดำเนินการในระดับที่สูงขึ้น
4. การระบุแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best practice) ให้คณะกรรมการประเมินเป็นผู้พิจารณาให้ข้อเสนอแนะ การเสนอแนวทางการปฏิบัติที่เป็นเลิศ สามารถระบุเป็นแต่ละด้าน (Criteria) หรือในภาพรวมของหน่วยงานก็ได้



5. การดำเนินการตามข้อเสนอแนวคิดนี้เป็นการบูรณาการเกณฑ์การประกันคุณภาพระดับสำนักวิชาและสถาบันของ สมศ. และ สกอ. เข้าด้วยกัน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาไปสู่เกณฑ์คุณภาพของแต่ละสถาบันการศึกษาที่เป็นที่ยอมรับและเป็นเกณฑ์ในระดับสากล เช่น EdPEX เป็นต้น



รูปที่ 1-1 องค์ประกอบของโครงสร้างองค์กร (Organizational Profile : OP)



1.2 ระดับการประเมินตามเกณฑ์ CUPT QA 1

เพื่อให้รับรู้ถึงระดับคุณภาพของหน่วยงานในแต่ละเกณฑ์ และสามารถปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการในหน่วยงานได้อย่างต่อเนื่อง การประเมินหน่วยงานจะใช้เกณฑ์ 7 ระดับ ดังต่อไปนี้

เกณฑ์การประเมิน 7 ระดับ

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5	คะแนน 6	คะแนน 7
ไม่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	มีผลการดำเนินงานเบื้องต้น (เป็นข้อมูลดิบ เริ่มมีระบบ แต่ยังไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถ/ไม่มีการวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถมีผลการวิเคราะห์การดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย	3 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไป/ในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	4 + มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าที่เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ	5 + มีผลการดำเนินงานที่เท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบในระดับชั้นนำของประเทศ มีการดำเนินงานที่ดี ต่อเนื่องส่งผลให้การดำเนินงานเทียบเท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบ (คู่เทียบชั้นนำระดับประเทศ)	Excellent (Example of World-class or Leading Practices)
Absolutely Inadequate The QA practice to fulfil the criterion is not implemented. There are no plans, documents, evidences or results available. Immediate improvement must be made.	Inadequate and Improvement is Necessary The QA practice to fulfil the criterion is still at its planning stage or is inadequate where improvement is necessary. There is little document or evidence available. Performance of the QA practice shows little or poor results.	Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate The QA practice to fulfil the criterion is defined and implemented but minor improvement is needed to fully meet them. Documents are available but no clear evidence to support that they have been fully used. Performance of the QA practice shows inconsistent or some results.	Adequate as Expected The QA practice to fulfil the criterion is adequate and evidences support that it has been fully implemented. Performance of the QA practice shows consistent results as expected.	Better Than Adequate The QA practice to fulfil the criterion is better than adequate. Evidences support that it has been efficiently implemented. Performance of the QA practice shows good results and positive improvement trend.	Example of Best Practices The QA practice to fulfil the criterion is considered to be example of best practices in the field. Evidences support that it has been effectively implemented. Performance of QA practice shows very good results and positive improvement trend.	Excellent The QA practice to fulfil the criterion is considered to be excellent or example of worldclass practices in the field. Evidences support that it has been innovatively implemented. Performance of the QA practice shows excellent results and outstanding improvement trends.
คุณภาพและระดับความต้องการในการพัฒนา 2						
คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5	คะแนน 6	คะแนน 7
คุณภาพไม่เพียงพออย่างชัดเจน ต้องปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนาโดยเร่งด่วน	คุณภาพไม่เพียงพอ จำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขหรือพัฒนา	คุณภาพไม่เพียงพอ แต่การปรับปรุงแก้ไข หรือพัฒนาเพียงเล็กน้อยสามารถทำให้มีคุณภาพเพียงพอได้	มีคุณภาพของการดำเนินการตามเกณฑ์	มีคุณภาพของการดำเนินการดีกว่าเกณฑ์	ตัวอย่างของแนวปฏิบัติที่ดี	ดีเยี่ยม เป็นแนวปฏิบัติในระดับโลกหรือปฏิบัติชั้นนำ

1 ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย, คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA ฉบับปีการศึกษา 2558-2560 , พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : (ม.ป.พ./ 2559), 29, 46.

2 ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย, คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA ฉบับปีการศึกษา 2557 , พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : (ม.ป.พ./ 2558), 28.

**แนวทางการประเมินระดับคะแนน¹**

“ความหมาย” ของระดับคะแนน 1-4 ข้างต้น เป็นการแสดงถึงระดับคุณภาพของการดำเนินการ (QA Practice) ตามเกณฑ์ หรือสถานะการดำเนินการในหลักสูตร ว่าได้ดำเนินการถึงในระดับใด ตั้งแต่ ระดับไม่เพียงพออย่างยิ่ง (ระดับ 1) หรือ ยังไม่ได้ดำเนินการตามที่เกณฑ์กำหนด ไม่มีแผนงานไม่มีหลักฐานว่าได้ดำเนินการตามเกณฑ์ จนถึง เพียงพอตามความคาดหมาย (ระดับ 4) หรือมีหลักฐานว่าได้ดำเนินการตามเกณฑ์อย่างเป็นระบบ และมีแนวโน้มผลการดำเนินการที่สม่ำเสมอตามคาดหวัง

ทั้งนี้ ในการประเมินจะเป็นการตรวจหาหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงระดับการดำเนินการต่าง ๆ โดยจะไม่ใช้การตรวจเอกสารทุกชั้นที่เกี่ยวข้อง แต่เป็นการสุ่มตรวจเอกสารสำคัญและสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อยืนยันการดำเนินการตามเกณฑ์

ส่วนระดับ 5-7 เป็นการบ่งชี้ถึงการดำเนินการที่เหนือกว่าเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีหลักฐานแสดงให้เห็นว่าได้ดำเนินการตามเกณฑ์อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลลัพธ์การดำเนินการที่ดีและมีแนวโน้มผลการดำเนินการในเชิงบวก (ระดับ 5) จนได้รับการยอมรับจากผู้อื่นว่าเป็นตัวอย่างของแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (ระดับ 6) หรือเป็นแนวปฏิบัติชั้นนำหรือดีเยี่ยม มีการดำเนินการตามเกณฑ์อย่างมีนวัตกรรม มีผลลัพธ์ที่โดดเด่นในระดับโลก (ระดับ 7) ทั้งนี้ สามารถใช้ระดับคะแนน ในการประเมินกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้ดำเนินการเพื่อปรับปรุงคุณภาพของหลักสูตร หรือในการประเมินสิ่งที่ดำเนินการเพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพ (quality and improvement activities)

ตัวอย่างการประเมินระดับคะแนนการดำเนินการ

เกณฑ์สมมติ : ให้ใช้ผลการสำรวจความคิดเห็นจากนักศึกษาเพื่อการพัฒนาหลักสูตร

ระบบดำเนินการตามเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง : ระบบสำรวจความคิดเห็นนักศึกษา ระบบการปรับปรุงหลักสูตร

ระดับคะแนน	ตัวอย่างการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง หลักฐาน
1	ยังไม่มีดำเนินการสำรวจความคิดเห็นเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตร ยังไม่เคยมีแบบสำรวจหรือรูปแบบการสำรวจความคิดเห็นเพื่อการดังกล่าว เมื่อสอบถามนักศึกษา พบว่า นักศึกษาไม่เคยรับทราบหรือเคยถูกสอบถามความคิดเห็นในเรื่องดังกล่าว
2	พบว่าได้มีการกำหนดรูปแบบการสำรวจ มีกำหนดการ มีแบบสอบถาม/สัมภาษณ์สำหรับใช้สอบถามความคิดเห็นนักศึกษา มีหลักฐานการดำเนินการสำรวจไปแล้วบางส่วนแต่ยังไม่ครบถ้วนหรือกำลังจะดำเนินการสำรวจความคิดเห็น
3	มีผลการสำรวจความคิดเห็นนักศึกษาแล้ว แต่ยังไม่ได้นำข้อมูลไปใช้ในการดำเนินการพัฒนาหลักสูตร ไม่พบหลักฐานเอกสารหรือจากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ว่ามีนำข้อมูลที่ได้จากการสำรวจไปใช้ในการพัฒนาปรับปรุงหลักสูตร
4	จากการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องและการดูข้อมูลบทวิเคราะห์และสรุปการสำรวจความคิดเห็นนักศึกษาพบว่า มีการดำเนินการสำรวจความคิดเห็นจากนักศึกษาอย่างเป็นระบบ และมีการนำความคิดเห็นจากนักศึกษามาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการเรียนการสอน และผลการเรียนรู้ของวิชาปฏิบัติในหลักสูตร มีการปรับปรุงพื้นที่สนับสนุนการเรียนรู้ตามข้อเสนอแนะของนักศึกษา มีการจัดตารางเรียนและคาบเรียนให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ตามวัตถุประสงค์ของวิชาและหลักสูตร โดยพบว่าการดำเนินการตามเกณฑ์ดังกล่าวไม่ได้เกิดขึ้นเป็นครั้งแรก หรือเกิดขึ้นเพียงครั้งเดียว แต่เป็นการดำเนินการอย่างเป็นระบบ ต่อเนื่องสม่ำเสมอ

¹ ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย, คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA ฉบับปีการศึกษา 2558-2560, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : ม.ป.พ./ 2558), 29-31.



ระดับ คะแนน	ตัวอย่างการดำเนินการที่เกี่ยวข้อง หลักฐาน
5	พบว่าระบบการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษา และระบบการปรับปรุงการดำเนินการในหลักสูตรมีประสิทธิภาพดี ข้อมูลที่ได้จากการสำรวจเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงหลักสูตร แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของหลักสูตร ทำให้ผลการเรียนรู้ของนักศึกษามีทิศทางที่ดีขึ้น การจัดการเรียนการสอนได้ผลดีขึ้น จากหลักฐานพบว่าจำนวนนักศึกษาที่ dropout หรือเรียนไม่ผ่านอันเนื่องมาจากการจัดการเรียนการสอนที่ไม่เหมาะสมมีจำนวนน้อยลง
6	พบว่าระบบการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษา มีบูรณาการกับระบบการปรับปรุงการดำเนินการในหลักสูตรเป็นอย่างดี การดำเนินการของทั้ง 2 ระบบสอดคล้องกันและผลสำรวจถูกส่งต่อเข้าระบบปรับปรุงการดำเนินการอย่างรวดเร็ว ผลการดำเนินการปรับปรุงหลักสูตรถูกสะท้อนมาให้เห็นในความคิดเห็นของนักศึกษา ผลสัทธิการศึกษที่เกี่ยวข้องและผลการสำรวจทั้งหมดเป็นเชิงบวกต่อทั้งผู้บริหารการศึกษาและต่อนักศึกษา เห็นได้ชัดว่านักศึกษามีส่วนร่วมในการพัฒนาหลักสูตร โดยระบบที่ใช้เป็นระบบที่ไม่ต้องลงทุนทรัพยากรเพิ่มเติมมาก เป็นระบบและการดำเนินการตัวอย่างที่ดี (Best practice) ในเรื่องนี้
7	พบว่ามีการนวัตกรรมในระบบการสำรวจความคิดเห็นของนักศึกษา ที่บูรณาการกับการปรับปรุงการดำเนินการในหลักสูตร มีผลการดำเนินการของทั้งสองระบบ เป็นเชิงบวกต่อนักศึกษาและสถาบันการศึกษามาอย่างต่อเนื่อง เห็นได้ชัดว่าแนวทางการดำเนินการนำความคิดเห็นของนักศึกษา มาใช้ในการปรับปรุงการเรียนการสอนนี้เป็นนวัตกรรม โดยระบบนี้ดำเนินการมาระยะเวลาหนึ่งที่แสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่เป็นเลิศ (Excellence) และยังมีสถิติแสดงการยกระดับคุณภาพของหลักสูตรอย่างชัดเจน (Outstanding Improvement) ถือได้ว่ามีผลการดำเนินการเป็นเลิศในระดับสากล

จากตัวอย่างการประเมินระดับคะแนนการดำเนินการ ผู้ประเมินใช้การสัมภาษณ์นักศึกษา และผู้บริหารหลักสูตร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง เพื่อยืนยันการดำเนินการตามเกณฑ์ ดังนั้นระดับคะแนนที่ได้ จึงเป็นการบ่งชี้สถานะการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของหลักสูตร ว่าได้มีการประกันคุณภาพการศึกษาถึงระดับใด และมีโอกาสในการพัฒนา/ปรับปรุงในเรื่องใดบ้าง โดยมีได้เป็นระดับคะแนนของคุณภาพของบัณฑิตหรือเนื้อหาหลักสูตรแต่อย่างใด

*** วิธีการประเมินคุณภาพของหน่วยงานให้แสดงระดับคะแนนของแต่ละตัวบ่งชี้ โดยไม่ต้องนำระดับคะแนนของแต่ละตัวบ่งชี้มาเฉลี่ยรวมกัน ***



1.3 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ หน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2559

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ส่วนกิจการนักศึกษา ปีการศึกษา 2559		
1. โครงร่างองค์กร (Organizational Profile) และข้อมูลที่หน่วยงานต้องรายงานข้อมูลกลางให้กับระดับมหาวิทยาลัย		
2. ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน		
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ (3 ตัวบ่งชี้)		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	ผลการบริหารและจัดการของผู้บริหารหน่วยงาน	(CUPT QA ตัวบ่งชี้ C.9)
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(AUN QA 10.5, 10.6, 11.5)
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3	คุณภาพของบุคลากรภายในหน่วยงาน	(AUN QA 7.1-7.5)
องค์ประกอบที่ 2 การกิจของหน่วยงาน		
ตัวบ่งชี้ 2.1	สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	(AUN QA 9.1-9.5)
ตัวบ่งชี้ 2.2	การพัฒนานักศึกษา	(AUN QA 8.1, 8.4, 8.5)
ตัวบ่งชี้ 2.3	การส่งเสริมสนับสนุนศิลปะและวัฒนธรรม	(CUPT QA ตัวบ่งชี้ C.13)
ตัวบ่งชี้ 2.4	ระบบบริการและสวัสดิการนักศึกษา	



บทที่ 2 โครงร่างองค์กร (Organizational Profile)

1. ลักษณะองค์กร

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตระหนักดีว่าการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่สมบูรณ์นั้น เป็นกระบวนการทางการศึกษาที่ซับซ้อน ซึ่งจะต้องอาศัยความพยายามเป็นอย่างมากจากบุคลากรทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งการพัฒนานักศึกษาดังกล่าวนี้นี้ประกอบด้วย 2 กระบวนการสำคัญ คือ กระบวนการพัฒนาความรู้ความสามารถด้านวิชาการ ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของสำนักวิชาและสาขาวิชาเป็นสำคัญ และกระบวนการพัฒนาบุคลิกภาพและค่านิยม ซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของฝ่ายกิจการนักศึกษา ที่ส่งเสริมให้นักศึกษามีอัตลักษณ์และมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ อันจะเป็นกำลังที่สำคัญในการพัฒนาประเทศชาติต่อไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้มีประกาศ เรื่องการแบ่งส่วนงานตาม พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2533 เมื่อวันที่ 24 กรกฎาคม 2535 โดยให้ส่วนกิจการนักศึกษาเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยมีสำนักงานตั้งอยู่ที่อาคารเรียนรวม และแบ่งส่วนงานออกเป็นงานต่างๆ ดังนี้ งานธุรการ งานวินัยนักศึกษา งานกิจกรรมนักศึกษา งานกีฬา และงานบริการและสวัสดิการ

ต่อมามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้รับงบประมาณแผ่นดินในการก่อสร้างอาคารกิจการนักศึกษา ในปี พ.ศ.2537 และ พ.ศ.2538 เป็นเงินรวม 28,600,000 บาท ได้มีพิธีวางศิลาฤกษ์อาคารกิจการนักศึกษา ในวันที่ 27 กรกฎาคม 2538 โดย ฯพณฯ พลเอกชาติชาย ชุณหะวัณ เป็นประธานในพิธีฯ โดยอาคารกิจการนักศึกษาเดิม มีพื้นที่ประมาณ 7 ไร่ มีพื้นที่ใช้สอยประมาณ 5,000 ตารางเมตร ซึ่งในปัจจุบันเป็นสถานที่ทำงานของงานกิจกรรมนักศึกษา งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม องค์การนักศึกษาและชมรมต่างๆของนักศึกษา เดือนมีนาคม 2557 ส่วนกิจการนักศึกษา ได้ย้ายสำนักงานส่วนใหญ่เข้ามาอยู่ในอาคารหลังใหม่ โดยได้ใช้ชื่ออาคารว่า “อาคารกิจการนักศึกษา ๑” ซึ่งเป็นสถานที่ทำงานของงานธุรการ งานทุนการศึกษา งานวินัยนักศึกษาและการทหาร และงานแนะแนว

(1) การบริการ

ส่วนกิจการนักศึกษา มีภารกิจหลักในการให้บริการ ดังนี้

1. มีศูนย์การเรียนรู้ในบริเวณหอพักนักศึกษาที่เป็นพื้นที่การเรียนรู้ (Learning Space) ที่สมบูรณ์ยิ่งขึ้น
2. นักศึกษามีคุณภาพชีวิตที่ดี
3. มีกิจกรรมที่สามารถพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาได้ครบถ้วน



(2) วิสัยทัศน์และพันธกิจ จุดประสงค์

ส่วนกิจการนักศึกษา มีการกำหนดปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ค่านิยม และสมรรถนะหลักขององค์กร ดังนี้

ปณิธาน

ส่วนกิจการศึกษามีปณิธานที่จะพัฒนาคุณภาพของนักศึกษา ให้เป็นผู้ที่มีภูมิรู้ ภูมิธรรม ภูมิปัญญา และภูมิฐาน เป็นกำลังสำคัญในการพัฒนาประเทศต่อไป

วิสัยทัศน์ (Vision)

“เป็นองค์กรคุณภาพที่มุ่งมั่นพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์”

พันธกิจ (Mission)

1. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาคุณลักษณะของนักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามอัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย
2. จัดระบบบริการและสวัสดิการนักศึกษาให้มีคุณภาพและทันสมัย

ค่านิยม (Values)

ค่านิยมของส่วนกิจการนักศึกษา คือ “ปลูกจิตคุณธรรม ร่วมสร้างบัณฑิต ส่งเสริมความคิด ใกล้ชิดห่วงใย”

สมรรถนะหลักขององค์กร (Core Competencies)

ส่วนกิจการนักศึกษา มีองค์ความรู้และชำนาญการด้านการกำกับดูแล และพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์

จุดประสงค์

1. เพื่อส่งเสริมสนับสนุนการผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ มีคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ตามที่มหาวิทยาลัยตั้งเป้าหมายไว้
2. เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมของนักศึกษาให้ครอบคลุมทุกด้าน
3. เพื่อให้บริการและสวัสดิการที่เอื้อต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตของนักศึกษา

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ส่วนกิจการศึกษามีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในหลากหลายสาขาวิชาชีพทำให้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานและพัฒนานักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ในปัจจุบันส่วนกิจการศึกษามีบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารทั่วไป ทั้งหมด 60 คน แสดงดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากร จำแนกตามวุฒิการศึกษา

บุคลากรสายสนับสนุน	วุฒิการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	
1. ผู้บริหารส่วนกิจการนักศึกษา	-	-	1	-	1
2. พนักงานธุรการ	-	6	-	-	6
3. เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ระบบ	-	-	1	-	1
4. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	-	38	13	-	51
5. เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ระดับ ชำนาญการ	-	1	-	-	1
รวม	-	45	15	-	60

(4) สิ้นทรัพย์

อาคารสถานที่ : หน่วยงานภายในส่วนกิจการศึกษามีสถานที่ปฏิบัติงานในหลายพื้นที่ตามอาคารต่างๆ ดังนี้

1. อาคารกิจการนักศึกษา ๑ เป็นสถานที่ปฏิบัติงานของรองอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา หัวหน้าส่วนกิจการนักศึกษา งานธุรการ งานทุนการศึกษา งานวินัยนักศึกษาและ การทหาร และงานแนะแนว
2. อาคารกิจการนักศึกษา เป็นสถานที่ปฏิบัติงานของงานกิจกรรมนักศึกษา งานทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม องค์การบริหาร องค์การนักศึกษา สภานักศึกษา องค์การนักศึกษา และชมรมต่างๆ ของนักศึกษา
3. อาคารหอพักนักศึกษา เป็นสถานที่พักอาศัยของนักศึกษา จำนวน 17 อาคาร
4. อาคารสำนักงานบริการหอพักนักศึกษา เป็นสถานที่ปฏิบัติงานของบุคลากรงานบริการและ พัฒนานักศึกษาหอพัก และให้บริการด้านต่างๆ แก่นักศึกษาหอพัก จำนวน 9 อาคาร

เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่สำคัญ : ส่วนกิจการศึกษามีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานและให้บริการแก่นักศึกษา เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องมือสื่อสาร เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น โดยการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆ เหล่านี้มาจัดทำระบบต่างๆ ที่ช่วยในการลดขั้นตอนการทำงาน การจัดทำระบบการ จอวงคิวในการส่งเอกสารทุนการศึกษาออนไลน์ การให้ข้อมูล การรับสมัครนักศึกษาจ้างงานนักศึกษาระบบออนไลน์ การประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เป็นต้น

(5) ฎระเบียบข้อบังคับ

ส่วนกิจการศึกษามีการดำเนินงานภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ดังนี้

1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2533
2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วย จรรยาบรรณของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2554



3. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
 4. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (Thai Qualification Framework for Higher Education) (TQF: HEd.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- นอกเหนือจากนั้นในการกำกับดูแลนักศึกษา นักศึกษาทุกคนก็ต้องอยู่ภายใต้กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ ต่างๆ ดังนี้
1. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย วินัยนักศึกษา พ.ศ. 2536
 2. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย วินัยนักศึกษา (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๕๔
 3. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง แนวทางการพิจารณาโทษนักศึกษาผู้กระทำผิดวินัยนักศึกษา
 4. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย เครื่องแต่งกายนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2545
 5. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง ลักษณะเข็มกลัด กระดุม เนคไท และเข็มขัด สำหรับเครื่องแต่งกายในงานพิธี พ.ศ. 2536
 6. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง การแต่งกายของนักศึกษา
 7. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง การเสพของมีนเมา การอยู่ร่วมในวงเสพของมีนเมา หรือการมีของมีนเมาไว้ในครอบครองในเขตมหาวิทยาลัย
 8. ประกาศสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรื่อง การจัดกิจกรรมต้อนรับน้องใหม่และประชุมเชียร์ในสถาบันอุดมศึกษา
 9. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย เกียรติบัตรนักศึกษาทำกิจกรรม พ.ศ. 2540 และระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย เกียรติบัตรนักศึกษาทำกิจกรรม พ.ศ. 2559
 10. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย องค์กรนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2544
 11. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง การจัดกิจกรรมต้อนรับนักศึกษาใหม่
 12. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง การจัดกิจกรรมเชื่อมสัมพันธ์ของนักศึกษาในสาขาวิชา
 13. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง แนวปฏิบัติในการดำเนินโครงการออกค่ายภายนอกมหาวิทยาลัย
 14. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย เงินยืมเพื่อการศึกษาสำหรับนักศึกษา พ.ศ. 2556
 15. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย เงินยืมฉุกเฉินสำหรับนักศึกษา พ.ศ. 2536
 16. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย เงินยืมฉุกเฉินสำหรับนักศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2540



17. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย กองทุนช่วยค่าครองชีพสำหรับนักศึกษา พ.ศ. 2546
18. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง เกณฑ์การพิจารณาให้กู้ยืมเงินจากกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
19. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง เกณฑ์การพิจารณาให้ยืมเงินจากกองทุนเงินยืมเพื่อการศึกษา สำหรับนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
20. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย หอพักนักศึกษา พ.ศ. 2547
21. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการจัดเก็บค่าธรรมเนียมหอพักนักศึกษา พ.ศ. 2559
22. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง หลักเกณฑ์และอัตราการจัดเก็บค่าธรรมเนียมหอพักนักศึกษาแบบปรับอากาศ พ.ศ. 2559
23. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง อัตราค่าไฟฟ้าสำหรับหอพักนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
24. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง อัตราค่าน้ำประปาสำหรับหอพักนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
25. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง การให้รางวัลสำหรับนักกีฬา ผู้จัดการทีมและผู้ฝึกสอนกีฬา ที่ได้รับเหรียญรางวัลจากการแข่งขันกีฬามหาวิทยาลัยแห่งประเทศไทย
26. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย การจัดสวัสดิการสำหรับนักศึกษาที่ปฏิบัติหน้าที่ด้านดนตรีและนาฏศิลป์ พ.ศ. 2555
27. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย การอุทธรณ์และการพิจารณาอุทธรณ์ของนักศึกษา พ.ศ. 2543

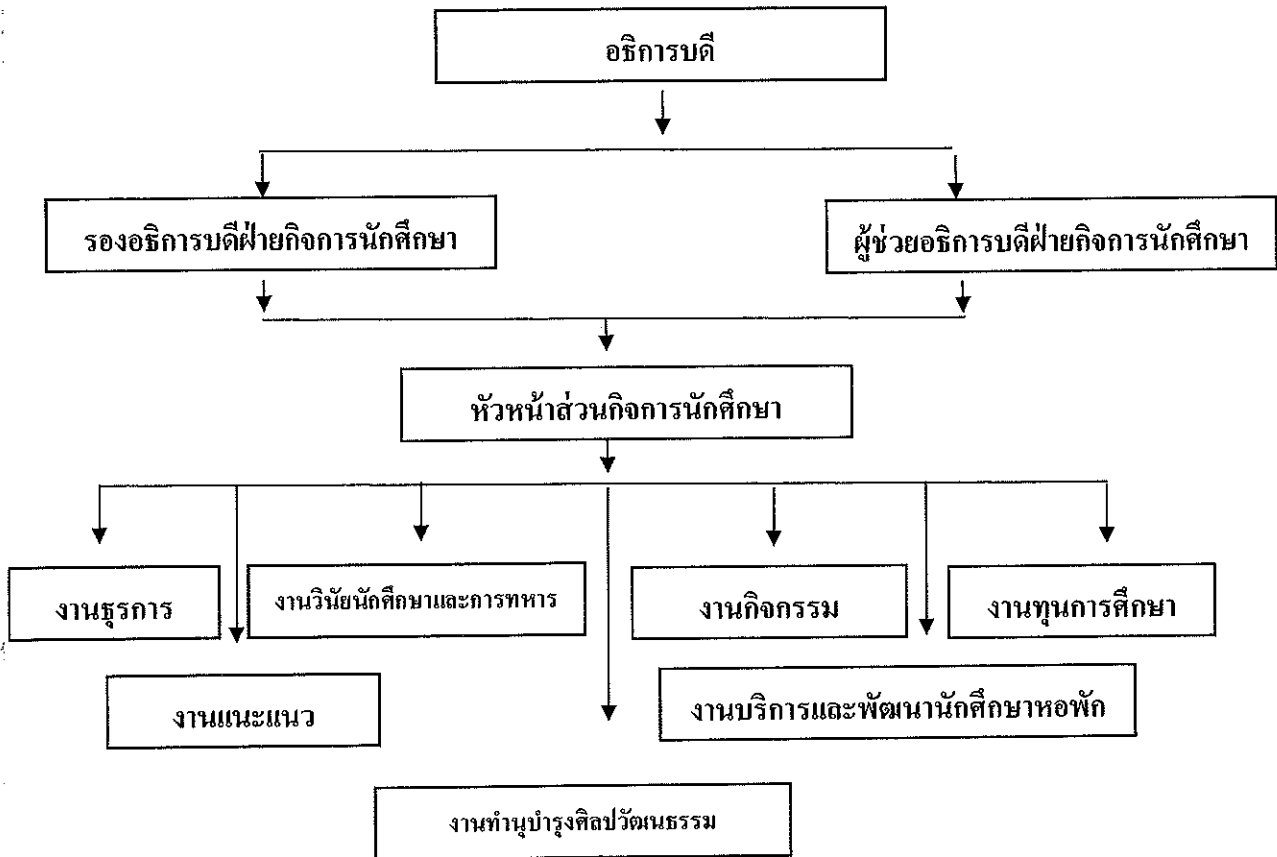


ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

ในปัจจุบันส่วนกิจการนักศึกษามีการแบ่งส่วนงาน แสดงดังแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 แสดงโครงสร้างของการแบ่งส่วนงานส่วนกิจการนักศึกษา



โดยมีทำเนียบผู้บริหารระดับตำแหน่งหัวหน้าส่วนกิจการนักศึกษา แสดงดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ทำเนียบผู้บริหารระดับตำแหน่งหัวหน้าส่วนกิจการนักศึกษา

รายชื่อ	ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง	
	ตั้งแต่	ถึง
1. นายวรพงษ์ วรธงไชย	13 พฤษภาคม 2536	14 มีนาคม 2537
2. อาจารย์ ดร.วิชชัย ฑีฆชุลนทเถียร	15 มีนาคม 2537	30 กรกฎาคม 2537
3. นายสุพัฒน์ เศรษฐาคมกุล	1 สิงหาคม 2537	17 กรกฎาคม 2538
4. นางเพ็ญพรรณ ปิยารมย์	18 กรกฎาคม 2538	17 กรกฎาคม 2539 (รก.)
5. นางเพ็ญพรรณ ปิยารมย์	18 กรกฎาคม 2539	30 กันยายน 2557
6. ว่าที่ร้อยตรีสมชาย รักกลาง	1 ตุลาคม 2557	ปัจจุบัน



(2) ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของส่วนกิจการนักศึกษาประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายนอก ผู้ปกครองของนักศึกษา สถานประกอบการ และชุมชน แสดงดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ประเภท	ความต้องการและความคาดหวัง	วิธีการสื่อสาร
ผู้เรียน : - นักศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำกับดูแลนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย - ราคาค่าบริการแก่นักศึกษาที่เหมาะสม - มีบริการด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยและรวดเร็ว - มีคุณภาพชีวิตที่ดี - มีบริการและสวัสดิการที่ครอบคลุม และสนับสนุนให้นักศึกษาประสบความสำเร็จในด้านการเรียน 	<ul style="list-style-type: none"> - Website - E-mail/ SMS - Social Media - โทรศัพท์ - หนังสือ - คู่มือนักศึกษา <p style="text-align: center;">ด้านกิจการนักศึกษา</p>
ลูกค้ำกลุ่มอื่น : - อาจารย์ - บุคลากรของมหาวิทยาลัย - หน่วยงานภายนอก	<ul style="list-style-type: none"> - ความน่าเชื่อถือของบุคลากรและองค์กร - มีการกำกับดูแลนักศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย - สนับสนุน ส่งเสริม ให้นักศึกษามีส่วนร่วมใน การทำกิจกรรมอย่างหลากหลายและทั่วถึง - มีการกำกับดูแลนักศึกษาให้ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับและจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัย อย่างเคร่งครัด - นักศึกษาที่เรียนได้ ต้องได้เรียน โดยมีการจัดสรรทุนการศึกษาอย่างเพียงพอ 	<ul style="list-style-type: none"> - Website - E-mail/ SMS - Social Media - โทรศัพท์ - หนังสือ/ เอกสาร
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นักศึกษา - ผู้ปกครองของนักศึกษา - สถานประกอบการ / ชุมชน	<ul style="list-style-type: none"> - นักศึกษาที่เรียนได้ ต้องได้เรียน โดยมีการจัดสรรทุนการศึกษาอย่างเพียงพอ - บัณฑิตที่มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย 	<ul style="list-style-type: none"> - Website - E-mail/ SMS - Social Media - โทรศัพท์ - หนังสือ/ เอกสาร



(3) ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือที่สำคัญของส่วนกิจการนักศึกษาประกอบด้วย นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรของมหาวิทยาลัย หน่วยงานภายนอก ผู้ปกครองของนักศึกษา สถานประกอบการ และชุมชน แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ประเภทผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือและวิธีการสื่อสาร

ประเภท	ความต้องการและความคาดหวัง	วิธีการสื่อสาร
ผู้ส่งมอบ : - ส่วนการเจ้าหน้าที่ - สถานประกอบการ	- คัดเลือก จัดสรร บุคลากรที่มีสมรรถนะในการเป็นบุคลากรที่ดีมีประสิทธิภาพ - ส่งมอบสินค้า บริการ หรืองานที่มีคุณภาพให้กับส่วนกิจการนักศึกษา โดยจะต้องเป็นไปตามกำหนดเวลา ปริมาณ คุณภาพ ตามกำหนด เช่น โรงพิมพ์ พัสดุ ครุภัณฑ์ เป็นต้น เพื่อส่วนกิจการนักศึกษา จะใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์	- Website - E-mail/ SMS - Social Media - โทรศัพท์ - หนังสือ/ เอกสาร
คู่ความร่วมมือ : เช่น - ส่วนอาคารสถานที่ - ส่วนพัสดุ - ส่วนแผนงาน - ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา - ศูนย์คอมพิวเตอร์ - ศูนย์นวัตกรรมและเทคโนโลยีการศึกษา - เทคโนโลยี - ส่วนการเงินและบัญชี - ส่วนประชาสัมพันธ์ ฯลฯ - หน่วยงานภายนอก เช่น - ศูนย์ฝึกนักศึกษาวิชาทหาร - ชุมชน	- ยานพาหนะ/สถานที่/รถป.ก./แม่บ้าน/การซ่อมบำรุง - พัสดุ – ครุภัณฑ์ - งบประมาณ - การผลิตเอกสาร/ สื่อต่างๆ - อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ วิทยุสื่อสาร/อุปกรณ์ต่อพ่วง - การผลิตเอกสาร/ สื่อต่างๆ - สนับสนุนงบประมาณ - เบิกจ่าย/คืน งบประมาณ - ประชาสัมพันธ์ข้อมูล/ ข่าวสาร ต่างๆ ฯลฯ - การให้บริการด้านการเรียนวิชาทหารและการขอผ่อนผันทางทหาร - ความปลอดภัยของนักศึกษา	- Website - E-mail - Social Media - โทรศัพท์ - หนังสือ/ เอกสาร - โทรศัพท์



2. สภาพการณ์ขององค์กร :

ก. สภาพด้านการแข่งขัน

(1) ลำดับในการแข่งขัน

ส่วนกิจการนักศึกษายังไม่มี การเปรียบเทียบลำดับในการแข่งขันกับหน่วยงานหรือสถาบันที่มีลักษณะการดำเนินกิจกรรมในลักษณะเดียวกันหรือคล้ายคลึงกัน แต่ทั้งนี้ในแต่ละปีการศึกษาจะมีสถาบันการศึกษาต่างๆ มาศึกษาดูงานด้านกิจการนักศึกษา และองค์การนักศึกษา เป็นประจำ เนื่องจากมีระบบการบริหารและการจัดการที่มีประสิทธิภาพ คล่องตัว สามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปพัฒนาหน่วยงานของตนได้

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

1. นโยบายการปฏิรูปการศึกษาเพื่อเข้าสู่มหาวิทยาลัย 4.0 คือการพัฒนาคนในชาติให้มี 21st Century Skill ซึ่งนำไปสู่การพัฒนาการจัดการจัดกิจกรรมให้สอดคล้อง รวมทั้งการพัฒนาให้เกิดความรู้ ทักษะ และนวัตกรรมใหม่ๆ

2. การขับเคลื่อนประเทศตามนโยบาย Thailand 4.0 ที่เป็นการปรับเปลี่ยนโครงสร้างเศรษฐกิจไทยไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม โดยมีเป้าหมายคือประเทศสามารถที่พาตนเองได้ ลดการนำเข้าและเป็นและเป็นสังคมที่แบ่งปัน

3. คุณลักษณะและการดำรงชีวิตของคนรุ่นใหม่ของประเทศไทยและประชาคมโลก

4. เทคโนโลยีที่ทันสมัยและองค์ความรู้ใหม่ที่เกิดขึ้น

(3) ข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

1. อัตราส่วนของจำนวนนักศึกษาและจำนวนบุคลากร

2. สถิติการรับนักศึกษา

3. ระบบประกันคุณภาพการศึกษา

4. การกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัย

5. ระบบการบริหารงาน

6. ระบบสารสนเทศ

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

(1) ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ (Strategic Challenges)

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ของส่วนกิจการนักศึกษาคือ “การเป็นองค์กรคุณภาพที่มุ่งมั่นพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตที่พึงประสงค์”

(2) ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ (Strategic Advantages)

1. ยึดหลักการบริหารงาน “รวมบริการ ประสานภารกิจ”



2. มุ่งคํานักศึกษา เป็นศูนย์กลางในการดำเนินกิจกรรมของนักศึกษาเพียงระดับเดียว ทำให้เกิดระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกิจการนักศึกษา

3. มีหอพักนักศึกษาภายในมหาวิทยาลัย ที่จัดเป็นที่พักอาศัยและศูนย์การเรียนรู้ Living and Learning Center และมีระบบการดูแลนักศึกษาอย่างใกล้ชิดตลอด 24 ชั่วโมง

4. บุคลากรของส่วนกิจการนักศึกษา มีความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ในการให้บริการด้านต่างๆ ดังนี้
1) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ : มีความพร้อมในการให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใสเต็มใจในการให้บริการ และมีความถูกต้องครบถ้วนในการให้บริการ 2) ด้านกระบวนการให้บริการ : มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ ความเหมาะสมของขั้นตอนการให้บริการ และความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ 3) ด้านระบบการให้บริการ : มีความยืดหยุ่นในการยื่นหลักฐานการขอรับบริการ ประโยชน์ที่ได้รับจากการบริการ

ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนกิจการศึกษามีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษา การบริหารจัดการความเสี่ยง การจัดการเรียนรู้ มาทำแผนกลยุทธ์ของส่วนกิจการนักศึกษา โดยยึดหลักการบริหารงานคุณภาพ (PDCA)

2. แผนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนกิจการนักศึกษา ปีการศึกษา 2559

ก. ด้านงบประมาณ

ส่วนกิจการนักศึกษา ได้รับจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินการตามแผนปฏิบัติงาน ปีงบประมาณ 2559 ดังนี้

- | | |
|--------------------------------------|------------------------|
| 1) งบส่งเสริมและพัฒนากิจกรรมนักศึกษา | จำนวน 18,201,000.- บาท |
| 2) งบทะนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม | จำนวน 2,606,500.- บาท |
| 3) เงินอุดหนุน (เทคโนโลยี) | จำนวน 5,401,200.- บาท |

3.1 โครงการจัดค่าย/สัมมนาด้านการเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียนสำหรับนักศึกษา บุคลากรและประชาชนทั่วไป

3.2 โครงการพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (สร้างภูมิคุ้มกัน)

3.3 โครงการเผยแพร่ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงในหอพักนักศึกษา

ข. ด้านการดำเนินงานตามตัวชี้วัด

ส่วนกิจการนักศึกษา มีผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักในการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

2559



บทที่ 3 องค์กรประกอบและตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2559		
1. โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile) และข้อมูลที่หน่วยงานต้องรายงานข้อมูลกลางให้กับระดับมหาวิทยาลัย		
2. ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน		
องค์กรประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ (3 ตัวบ่งชี้)		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	ผลการบริหารและจัดการของผู้บริหารหน่วยงาน	(CUPT QA ตัวบ่งชี้ C.9)
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	(AUN QA 10.5, 10.6, 11.5)
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3	คุณภาพของบุคลากรภายในหน่วยงาน	(AUN QA 7.1-7.5)
องค์กรประกอบที่ 2 การกิจของหน่วยงาน		
ตัวบ่งชี้ 2.1	สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	(AUN QA 9.1-9.5)
ตัวบ่งชี้ 2.2	การพัฒนานักศึกษา	(AUN QA 8.1, 8.4, 8.5)
ตัวบ่งชี้ 2.3	การส่งเสริมสนับสนุนศิลปะและวัฒนธรรม	(CUPT QA ตัวบ่งชี้ C.13)
ตัวบ่งชี้ 2.4	ระบบการบริการและสวัสดิการนักศึกษา	



องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ (CUPT QA 3 ตัวบ่งชี้)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : ผลการบริหารและจัดการของผู้บริหารหน่วยงาน
(CUPT QA ตัวบ่งชี้ C.9)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การบริหารและจัดการของผู้บริหารหน่วยงานในทุกระดับล้วนแต่มีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญในการนำพาและจัดการมหาวิทยาลัยให้สามารถบรรลุพันธกิจและเป้าหมายต่าง ๆ ได้ จึงจำเป็นต้องติดตามและประเมินผลลัพธ์ในด้านต่าง ๆ ของการบริหารและจัดการของผู้บริหารหน่วยงานในระดับต่าง ๆ เพื่อใช้ผลในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารจัดการหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป โดยให้พิจารณาตามการแบ่งส่วนงานในมหาวิทยาลัย (ศูนย์/สถาบัน/เทคโนโลยี และสำนักงานอธิการบดี)

พันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และการปรับเปลี่ยน ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ในการดำเนินพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องอาศัยหน่วยงานสนับสนุนต่าง ๆ ดังนั้น หน่วยงานสนับสนุนต้องมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีการบริหารทั้งด้านบุคลากร ความเสี่ยง และการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จนส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของมหาวิทยาลัย และมีการยกระดับคุณภาพอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

ประเด็นในการประเมิน : ให้ประเมินในประเด็น ดังนี้

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT หรือแผนปฏิบัติการโดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปี
2. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายในหรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงานและให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม
3. บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน
4. ค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรงและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ตามประเด็นความรู้ที่ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงานและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษรและนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
5. การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและแผนพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
6. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานและพัฒนาการของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ



ข้อมูลและวิธีการเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้อง :

รวบรวมนำเสนอและวิเคราะห์ข้อมูลผลลัพธ์การดำเนินการที่เกี่ยวข้องในแต่ละประเด็นการประเมินทั้ง 6 ข้อข้างต้น

เกณฑ์การประเมิน CUPT QA (7 คะแนน) :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5	คะแนน 6	คะแนน 7
ไม่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	มีผลการดำเนินงานเบื้องต้น (เป็นข้อมูลดิบ เริ่มมีระบบ แต่ยังไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถ/ ไม่มีการวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถมีผลการวิเคราะห์ การดำเนินงาน เทียบกับ เป้าหมาย	3 + มีแนวโน้ม ผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไป/ ในทิศทางตาม เป้าหมายที่กำหนด	4 + มีผลการดำเนินงาน เหนือกว่าที่ เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิด การพัฒนา ระบบ	5 + มีผลการดำเนินงาน ที่เท่าหรือสูงกว่าคู่แข่ง ในระดับชั้นนำของ ประเทศ มีการดำเนินงานที่ดี ต่อเนื่องส่งผลให้การดำเนินงานเทียบเท่าหรือ สูงกว่าคู่แข่ง (คู่แข่ง ชั้นนำระดับประเทศ)	Excellent (Example of World-class or Leading Practices)
Absolutely Inadequate The QA practice to fulfil the criterion is not implemented. There are no plans, documents, evidences or results available. Immediate improvement must be made.	Inadequate and Improvement is Necessary The QA practice to fulfil the criterion is still at its planning stage or is inadequate where improvement is necessary. There is little document or evidence available. Performance of the QA practice shows little or poor results.	Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate The QA practice to fulfil the criterion is defined and implemented but minor improvement is needed to fully meet them. Documents are available but no clear evidence to support that they have been fully used. Performance of the QA practice shows inconsistent or some results.	Adequate as Expected The QA practice to fulfil the criterion is adequate and evidences support that it has been fully implemented. Performance of the QA practice shows consistent results as expected.	Better Than Adequate The QA practice to fulfil the criterion is better than adequate. Evidences support that it has been efficiently implemented. Performance of the QA practice shows good results and positive improvement trend.	Example of Best Practices The QA practice to fulfil the criterion is considered to be example of best practices in the field. Evidences support that it has been effectively implemented. Performance of QA practice shows very good results and positive improvement trend.	Excellent The QA practice to fulfil the criterion is considered to be excellent or example of worldclass practices in the field. Evidences support that it has been innovatively implemented. Performance of the QA practice shows excellent results and outstanding improvement trends.



ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 : ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
(CUPT QA ตัวบ่งชี้ C.11)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การมีข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานเป็นส่วนสำคัญที่จะทำให้เกิดการพัฒนาการบริการของหน่วยงาน ข้อมูลป้อนกลับที่ดี ควรจะเป็นข้อมูลที่สามารถนำมาใช้ในการพัฒนาการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ ให้ดียิ่งขึ้นไปได้ โดยข้อมูลป้อนกลับไม่จำเป็นต้องเป็นข้อมูลระดับคะแนนที่บ่งบอกถึงความพึงพอใจเท่านั้น แต่อาจเป็นข้อมูลสถิติที่เกี่ยวข้องที่เป็นประโยชน์และสามารถใช้ในการพัฒนาหน่วยงานต่อไปได้

นิยามคำศัพท์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง กลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของหน่วยงาน เช่น ผู้บริหาร คณาจารย์ นักศึกษา ผู้ปกครอง บุคลากร และชุมชน เป็นต้น

ประเด็นในการประเมิน : เกี่ยวข้องกับเกณฑ์ AUN QA 10.5, 10.6, 11.5

1. มีการวิเคราะห์และพัฒนาคุณภาพของการบริการ และคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างสม่ำเสมอ (AUN QA 10.5)
2. มีระบบและกลไกการรวบรวมและการรับข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (เช่น มีช่องทางหลากหลายในการรับข้อมูล เป็นต้น) (AUN QA 10.6)
3. มีข้อมูลป้อนกลับอยู่ในระดับความพึงพอใจที่กำหนดไว้ มีการติดตาม (monitored) และเทียบเคียงเพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบงาน (AUN QA 11.5)



เกณฑ์การประเมิน CUPT QA (7 คะแนน) :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5	คะแนน 6	คะแนน 7
ไม่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	มีผลการดำเนินงานเบื้องต้น (เป็นข้อมูลดิบ เริ่มมีระบบ แต่ยังไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถ/ ไม่มีการวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถมีผลการวิเคราะห์ การดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย	3 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไป/ ในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	4 + มีผลการดำเนินงานที่เหนือกว่าที่เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ	5 + มีผลการดำเนินงานที่เท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบในระดับชั้นนำของประเทศ มีการดำเนินงานที่ดี ต่อเนื่องส่งผลให้การดำเนินงานเทียบเท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบ (คู่เทียบชั้นนำระดับประเทศ)	Excellent (Example of World-class or Leading Practices)
Absolutely Inadequate The QA practice to fulfil the criterion is not implemented. There are no plans, documents, evidences or results available. Immediate improvement must be made.	Inadequate and Improvement is Necessary The QA practice to fulfil the criterion is still at its planning stage or is inadequate where improvement is necessary. There is little document or evidence available. Performance of the QA practice shows little or poor results.	Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate The QA practice to fulfil the criterion is defined and implemented but minor improvement is needed to fully meet them. Documents are available but no clear evidence to support that they have been fully used. Performance of the QA practice shows inconsistent or some results.	Adequate as Expected The QA practice to fulfil the criterion is adequate and evidences support that it has been fully implemented. Performance of the QA practice shows consistent results as expected.	Better Than Adequate The QA practice to fulfil the criterion is better than adequate. Evidences support that it has been efficiently implemented. Performance of the QA practice shows good results and positive improvement trend.	Example of Best Practices The QA practice to fulfil the criterion is considered to be example of best practices in the field. Evidences support that it has been effectively implemented. Performance of QA practice shows very good results and positive improvement trend.	Excellent The QA practice to fulfil the criterion is considered to be excellent or example of worldclass practices in the field. Evidences support that it has been innovatively implemented. Performance of the QA practice shows excellent results and outstanding improvement trends.



ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 : คุณภาพของบุคลากรภายในหน่วยงาน
(CUPT QA ตัวบ่งชี้ C.10 และ AUN QA 7)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : บุคลากรสายสนับสนุนมีความสำคัญในการช่วยให้การดำเนินการตามพันธกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย เช่น การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และการปรับปรุง ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี เป็นไปอย่างมีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคลากรสายสนับสนุนต้องมีคุณสมบัติเหมาะสมตรงกับงาน มีความสามารถ และมีจำนวนที่เพียงพอ และได้รับการพัฒนาและส่งเสริมการเพิ่มพูนทักษะความรู้ ความสามารถด้านต่าง ๆ อย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานสนับสนุนแก่หน่วยงานและมหาวิทยาลัยได้ผลสำเร็จที่เป็นไปตามเป้าหมาย มีการนำองค์ความรู้มาพัฒนาต่อยอดงานเห็นผลเป็นที่ประจักษ์

ประเด็นในการประเมิน : ให้ประเมินในประเด็น ดังนี้

1. การวางแผนบุคลากรสายสนับสนุน (ด้านห้องสมุด ด้านห้องปฏิบัติการ ด้านเทคโนโลยีและสารสนเทศ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และการบริการนักศึกษา) เพื่อให้การดำเนินงานด้านต่าง ๆ สนับสนุนให้การศึกษา การวิจัย และการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ (AUN QA 7.1 ภาคผนวก 1)
2. ระบบการสรรหาและเกณฑ์ในการคัดเลือกบุคลากรสายสนับสนุนให้เหมาะสมกับตำแหน่งงาน (AUN QA 7.2 ภาคผนวก 1)
3. การประเมินความรู้ ความสามารถของบุคลากรสายสนับสนุน (AUN QA 7.3 ภาคผนวก 1)
4. การฝึกอบรมและการพัฒนาบุคลากรให้ตรงกับความต้องการและศักยภาพของบุคลากรสายสนับสนุน (AUN QA 7.4 ภาคผนวก 1)
5. การบริหารจัดการ รวมทั้งการให้รางวัลหรือผลตอบแทน การสร้างแรงจูงใจ และการได้รับการยอมรับ เพื่อให้การดำเนินการด้านต่าง ๆ สนับสนุนการศึกษา การวิจัย และการบริการให้เกิดประสิทธิภาพ (AUN QA 7.5 ภาคผนวก 1)



เกณฑ์การประเมิน CUPT QA (7 คะแนน) :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5	คะแนน 6	คะแนน 7
ไม่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	มีผลการดำเนินงานเบื้องต้น (เป็นข้อมูลดิบ เริ่มมีระบบ แต่ยังไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถ/ ไม่มีการวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถ/มีผลการวิเคราะห์ การดำเนินงาน เทียบกับ เป้าหมาย	3 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไป/ ในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	4 + มีผลการดำเนินงาน เหนือกว่าที่ เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิด การพัฒนา ระบบ	5 + มีผลการดำเนินงาน ที่เท่าหรือสูงกว่าคู่แข่ง ในระดับชั้นนำของ ประเทศ มีการดำเนินงานที่ดี ต่อเนื่องส่งผลให้การดำเนินงานเทียบเท่าหรือ สูงกว่าคู่แข่ง (คู่แข่งชั้นนำระดับประเทศ)	Excellent (Example of World-class or Leading Practices)
Absolutely Inadequate The QA practice to fulfil the criterion is not implemented. There are no plans, documents, evidences or results available. Immediate improvement must be made.	Inadequate and Improvement is Necessary The QA practice to fulfil the criterion is still at its planning stage or is inadequate where improvement is necessary. There is little document or evidence available. Performance of the QA practice shows little or poor results.	Inadequate but Minor Improvement Will Make it Adequate The QA practice to fulfil the criterion is defined and implemented but minor improvement is needed to fully meet them. Documents are available but no clear evidence to support that they have been fully used. Performance of the QA practice shows inconsistent or some results.	Adequate as Expected The QA practice to fulfil the criterion is adequate and evidences support that it has been fully implemented. Performance of the QA practice shows consistent results as expected.	Better Than Adequate The QA practice to fulfil the criterion is better than adequate. Evidences support that it has been efficiently implemented. Performance of the QA practice shows good results and positive improvement trend.	Example of Best Practices The QA practice to fulfil the criterion is considered to be example of best practices in the field. Evidences support that it has been effectively implemented. Performance of QA practice shows very good results and positive improvement trend.	Excellent The QA practice to fulfil the criterion is considered to be excellent or example of worldclass practices in the field. Evidences support that it has been innovatively implemented. Performance of the QA practice shows excellent results and outstanding improvement trends.

คำถามเพื่อช่วยในการวิเคราะห์การดำเนินงาน

1. หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถด้านต่าง ๆ
2. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการในการพัฒนาตนเองหรือไม่ อย่างไร



องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน (4 ตัวบ่งชี้)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้
(AUN QA 9.1-9.5)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การจัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และโครงสร้างพื้นฐานควรเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของหลักสูตร สอดคล้องกับแนวทางการจัดการเรียนการสอน มีห้องเรียนพร้อมอุปกรณ์โสตทัศนูปกรณ์ และแหล่งการเรียนรู้ต่าง ๆ เช่น คอมพิวเตอร์ e-learning ทรัพยากรสารสนเทศ ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ และการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมเชิงสุขอนามัยและมาตรฐานความปลอดภัย เป็นต้น ทั้งนี้ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้และโครงสร้างพื้นฐานดังกล่าวข้างต้น ควรมีความเหมาะสม ความทันสมัย และมีจำนวนเพียงพอต่อความต้องการของนักศึกษาและบุคลากร

ประเด็นในการประเมิน :

1. มีสิ่งอำนวยความสะดวก และเครื่องมือ/อุปกรณ์ในการเรียนการสอนเพียงพอและทันสมัย (ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการสำหรับงานวิจัย ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์) (AUN QA 9.1)
2. มีห้องสมุด/ ห้องปฏิบัติการ/ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ คอมพิวเตอร์ รวมถึง e-learning เพียงพอและทันสมัย ในการสนับสนุนการศึกษาและการวิจัยให้มีคุณภาพ (AUN QA 9.2-9.4)
3. สิ่งแวดล้อมเชิงสุขอนามัยและมาตรฐานความปลอดภัย เป็นไปตามข้อกำหนดในทุกด้าน (AUN QA 9.5)



เกณฑ์การประเมิน CUPT QA (7 คะแนน) :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5	คะแนน 6	คะแนน 7
ไม่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	มีผลการดำเนินงานเบื้องต้น (เป็นข้อมูลดิบ เริ่มมีระบบ แต่ยังไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถ/ ไม่มีการวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถ/มีผลการวิเคราะห์ การดำเนินงาน เทียบกับ เป้าหมาย	3 + มีแนวโน้ม ผลการดำเนินงาน ของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไป/ ในทิศทางตาม เป้าหมายที่กำหนด	4 + มีผลการดำเนินงาน เหนือกว่าที่ เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิด การพัฒนา ระบบ	5 + มีผลการดำเนินงาน ที่เท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบ ในระดับชั้นนำของ ประเทศ มีการดำเนินงานที่ดี ต่อเนื่องส่งผลให้การ ดำเนินงานเทียบเท่าหรือ สูงกว่าคู่เทียบ (คู่เทียบ ชั้นนำระดับประเทศ)	Excellent (Example of World-class or Leading Practices)
Absolutely Inadequate The QA practice to fulfil the criterion is not implemented. There are no plans, documents, evidences or results available. Immediate improvement must be made.	Inadequate and Improvement is Necessary The QA practice to fulfil the criterion is still at its planning stage or is inadequate where improvement is necessary. There is little document or evidence available. Performance of the QA practice shows little or poor results.	Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate The QA practice to fulfil the criterion is defined and implemented but minor improvement is needed to fully meet them. Documents are available but no clear evidence to support that they have been fully used. Performance of the QA practice shows inconsistent or some results.	Adequate as Expected The QA practice to fulfil the criterion is adequate and evidences support that it has been fully implemented. Performance of the QA practice shows consistent results as expected.	Better Than Adequate The QA practice to fulfil the criterion is better than adequate. Evidences support that it has been efficiently implemented. Performance of the QA practice shows good results and positive improvement trend.	Example of Best Practices The QA practice to fulfil the criterion is considered to be example of best practices in the field. Evidences support that it has been effectively implemented. Performance of QA practice shows very good results and positive improvement trend.	Excellent The QA practice to fulfil the criterion is considered to be excellent or example of worldclass practices in the field. Evidences support that it has been innovatively implemented. Performance of the QA practice shows excellent results and outstanding improvement trends.



ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : การพัฒนานักศึกษา
(AUN QA 8.4-8.5)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มหาวิทยาลัยต้องมีกลไกในการพัฒนาความรู้พื้นฐานหรือการเตรียมความพร้อมทางการเรียนแก่นักศึกษา เพื่อให้มีความสามารถในการเรียนรู้ระดับอุดมศึกษาได้อย่างมีความสุข สุขภาพแข็งแรง อัตราการลาออกกลางคันน้อย ในระหว่างการศึกษามีการจัดกิจกรรมการพัฒนาความรู้ความสามารถในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งกิจกรรมในห้องเรียนและนอกห้องเรียน มีกิจกรรมเสริมสร้างความเป็นพลเมืองดีที่มีจิตสำนึกสาธารณะ มีการวางระบบการดูแลให้คำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาวิชาการ (ระดับปริญญาตรี โท เอก) ระบบการป้องกันหรือการบริหารจัดการความเสี่ยงของนักศึกษา เพื่อให้สามารถสำเร็จการศึกษาได้ตามระยะเวลาที่หลักสูตรกำหนด รวมทั้งการส่งเสริมการเผยแพร่ผลงานวิชาการของนักศึกษา การสร้างโอกาสการเรียนรู้ที่ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพนักศึกษาและทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 ให้ได้มาตรฐานสากล ตลอดจนส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมนักศึกษาต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและครบถ้วน กิจกรรมนักศึกษา หมายถึง กิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ดำเนินการทั้งโดยสถาบันและโดยองค์กรนักศึกษา เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมจะมีโอกาสได้รับการพัฒนาสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และคุณธรรมจริยธรรมสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ 5 ประการ ได้แก่ (1) คุณธรรม จริยธรรม (2) ความรู้ (3) ทักษะทางปัญญา (4) ทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ (5) ทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสารและการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และสอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่สภา/องค์กรวิชาชีพได้กำหนดเพิ่มเติม ตลอดจนสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บัณฑิต

ประเด็นในการประเมิน :

1. มีการให้คำปรึกษาในด้านต่าง ๆ และมีการส่งเสริมด้านการเรียน/การทำกิจกรรมนอกห้องเรียนเพื่อพัฒนาการเรียนรู้และการได้งานทำ (ระบบการให้คำปรึกษาด้านต่าง ๆ เช่น ด้านวิชาการ ด้านการเงิน ทุนการศึกษา หอพัก การบริการ การนันทนาการ กีฬา สุขภาพ การจ้างงานและการได้งานทำ เป็นต้น) (AUN QA 8.4)
2. สภาพแวดล้อมทั้งกายภาพ สังคม และจิตใจมีส่วนช่วย/ส่งเสริมการเรียนรู้และการทำวิจัยและชีวิตส่วนตัว (AUN QA 8.5)



เกณฑ์การประเมิน CUPT QA (7 คะแนน) :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5	คะแนน 6	คะแนน 7
ไม่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	มีผลการดำเนินงานเบื้องต้น (เป็นข้อมูลดิบ เริ่มมีระบบ แต่ยังไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถ/ ไม่มีการวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถมีผลการวิเคราะห์ การดำเนินงาน เทียบกับ เป้าหมาย	3 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไป/ ในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	4 + มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าที่เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ	5 + มีผลการดำเนินงานที่เท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบในระดับชั้นนำของประเทศ มีการดำเนินงานที่ดี ต่อเนื่องส่งผลให้การดำเนินงานเทียบเท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบ (คู่เทียบชั้นนำระดับประเทศ)	Excellent (Example of World-class or Leading Practices)
Absolutely Inadequate The QA practice to fulfil the criterion is not implemented. There are no plans, documents, evidences or results available. Immediate improvement must be made.	Inadequate and Improvement is Necessary The QA practice to fulfil the criterion is still at its planning stage or is inadequate where improvement is necessary. There is little document or evidence available. Performance of the QA practice shows little or poor results.	Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate The QA practice to fulfil the criterion is defined and implemented but minor improvement is needed to fully meet them. Documents are available but no clear evidence to support that they have been fully used. Performance of the QA practice shows inconsistent or some results.	Adequate as Expected The QA practice to fulfil the criterion is adequate and evidences support that it has been fully implemented. Performance of the QA practice shows consistent results as expected.	Better Than Adequate The QA practice to fulfil the criterion is better than adequate. Evidences support that it has been efficiently implemented. Performance of the QA practice shows good results and positive improvement trend.	Example of Best Practices The QA practice to fulfil the criterion is considered to be example of best practices in the field. Evidences support that it has been effectively implemented. Performance of QA practice shows very good results and positive improvement trend.	Excellent The QA practice to fulfil the criterion is considered to be excellent or example of worldclass practices in the field. Evidences support that it has been innovatively implemented. Performance of the QA practice shows excellent results and outstanding improvement trends.



ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 : การส่งเสริมสนับสนุนศิลปะและวัฒนธรรม
(CUPT QA ตัวบ่งชี้ C.13)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เป็นกระบวนการและผลการดำเนินงานทางด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดการส่งเสริมสนับสนุนและการพัฒนาชุมชนและสังคมภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ทั้งงานศิลปะและวัฒนธรรมเชิงประเพณี/ วัฒนธรรม/ กิจกรรมด้านศิลปะของไทยและสากลศิลปะและวัฒนธรรมในที่นี้ เน้นวัฒนธรรมที่เป็นรูปแบบ กิจกรรม หรือวิถีการดำเนินชีวิตของบุคลากรและนักศึกษาในสถาบันนั้นๆ เป็นหลัก โดยมีส่วนร่วมของชุมชนภายนอกมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถแสดงออกเป็นศิลปะ เทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ ศิลธรรม จริยธรรม หรือ วัฒนธรรม

แนวทางดำเนินการ :

1. มีนโยบาย เป้าหมาย และวิธีการบริหารจัดการ
2. มีการดำเนินงานโดยเน้นการมีส่วนร่วมทุกภาคส่วน
3. มีการดำเนินงานแบบบูรณาการพันธกิจ
4. มีผลงานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาหน่วยงานให้มีความเจริญงอกงาม หรือ สอดคล้องกับอัตลักษณ์เอกลักษณ์
5. มีคุณค่าอ้างอิงได้ หรือก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชน สังคม ระดับท้องถิ่น หรือระดับชาติ หรือระดับนานาชาติ



เกณฑ์การประเมิน CUPT QA (7 คะแนน) :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5	คะแนน 6	คะแนน 7
ไม่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	มีผลการดำเนินงานเบื้องต้น (เป็นข้อมูลดิบ เริ่มมีระบบ แต่ยังไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถ/ ไม่มีการวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถมีผลการวิเคราะห์ การดำเนินงาน เทียบกับ เป้าหมาย	3 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไปในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	4 + มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าที่เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ	5 + มีผลการดำเนินงานที่เท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบในระดับชั้นนำของประเทศ มีการดำเนินงานที่ดีต่อเนื่องส่งผลให้การดำเนินงานเทียบเท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบ (คู่เทียบชั้นนำระดับประเทศ)	Excellent (Example of World-class or Leading Practices)
Absolutely Inadequate The QA practice to fulfil the criterion is not implemented. There are no plans, documents, evidences or results available. Immediate improvement must be made.	Inadequate and Improvement is Necessary The QA practice to fulfil the criterion is still at its planning stage or is inadequate where improvement is necessary. There is little document or evidence available. Performance of the QA practice shows little or poor results.	Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate The QA practice to fulfil the criterion is defined and implemented but minor improvement is needed to fully meet them. Documents are available but no clear evidence to support that they have been fully used. Performance of the QA practice shows inconsistent or some results.	Adequate as Expected The QA practice to fulfil the criterion is adequate and evidences support that it has been fully implemented. Performance of the QA practice shows consistent results as expected.	Better Than Adequate The QA practice to fulfil the criterion is better than adequate. Evidences support that it has been efficiently implemented. Performance of the QA practice shows good results and positive improvement trend.	Example of Best Practices The QA practice to fulfil the criterion is considered to be example of best practices in the field. Evidences support that it has been effectively implemented. Performance of QA practice shows very good results and positive improvement trend.	Excellent The QA practice to fulfil the criterion is considered to be excellent or example of worldclass practices in the field. Evidences support that it has been innovatively implemented. Performance of the QA practice shows excellent results and outstanding improvement trends.



ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : ระบบการบริการและสวัสดิการนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การจัดบริการและสวัสดิการนักศึกษา เป็นพันธกิจหลักของส่วนกิจการนักศึกษา โดยคำนึงถึงบริการและสวัสดิการที่อำนวยความสะดวก สนับสนุนสิ่งที่เกี่ยวข้องการเรียนรู้ของนักศึกษาด้านวิชาการและกิจกรรมนอกห้องเรียน โดยจัดให้มีวัสดุ อุปกรณ์ เทคโนโลยีที่ทันสมัย ครอบคลุม เพื่อบริการทุกด้าน

แนวทางการดำเนินการ :

ให้ประเมินในประเด็นดังนี้

1. มีนโยบาย เป้าหมาย และวิธีการบริหารจัดการ
2. มีบริการและสวัสดิการให้นักศึกษาเพียงพอ ทันสมัยและมีคุณภาพ อย่างทั่วถึงทุกด้าน
3. มีผลการดำเนินงานที่ทำให้นักศึกษาได้รับบริการและสวัสดิการที่เพียงพอ ทันสมัย และมีคุณภาพอย่างทั่วถึงทุกด้าน



เกณฑ์การประเมิน CUPT QA (7 คะแนน) :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5	คะแนน 6	คะแนน 7
ไม่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	มีผลการดำเนินงานเบื้องต้น (เป็นข้อมูลดิบ เริ่มมีระบบ แต่ยังไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถ/ ไม่มีการวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถมีผลการวิเคราะห์ การดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย	3 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไป/ ในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	4 + มีผลการดำเนินงานที่เหนือกว่าที่เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ	5 + มีผลการดำเนินงานที่เท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบในระดับชั้นนำของประเทศ มีการดำเนินงานที่ดี ต่อเนื่องส่งผลให้การดำเนินงานเทียบเท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบ (คู่เทียบชั้นนำระดับประเทศ)	Excellent (Example of World-class or Leading Practices)
Absolutely Inadequate The QA practice to fulfil the criterion is not implemented. There are no plans, documents, evidences or results available. Immediate improvement must be made.	Inadequate and Improvement is Necessary The QA practice to fulfil the criterion is still at its planning stage or is inadequate where improvement is necessary. There is little document or evidence available. Performance of the QA practice shows little or poor results.	Inadequate but Minor Improvement Will Make It Adequate The QA practice to fulfil the criterion is defined and implemented but minor improvement is needed to fully meet them. Documents are available but no clear evidence to support that they have been fully used. Performance of the QA practice shows inconsistent or some results.	Adequate as Expected The QA practice to fulfil the criterion is adequate and evidences support that it has been fully implemented. Performance of the QA practice shows consistent results as expected.	Better Than Adequate The QA practice to fulfil the criterion is better than adequate. Evidences support that it has been efficiently implemented. Performance of the QA practice shows good results and positive improvement trend.	Example of Best Practices The QA practice to fulfil the criterion is considered to be example of best practices in the field. Evidences support that it has been effectively implemented. Performance of QA practice shows very good results and positive improvement trend.	Excellent The QA practice to fulfil the criterion is considered to be excellent or example of worldclass practices in the field. Evidences support that it has been innovatively implemented. Performance of the QA practice shows excellent results and outstanding improvement trends.



บทที่ 4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในโครงสร้างองค์กร ตัวบ่งชี้ และการประเมินตามเกณฑ์ CUPT QA (จัดเรียงตามตัวอักษร)

การจัดการความรู้⁵ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการ ไปพร้อม ๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่สำนักวิชา ความเอื้ออาทรระหว่างกันในการทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่

- (1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
- (2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
- (3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
- (4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
- (5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้
- (6) การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึก และเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้ บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดเจนอยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนเดียว

⁵ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์/ 2558), 34-41.



การเทียบเคียงผลการดำเนินงาน ⁵ (Benchmarking) หมายถึง วิธีการในการวัดและเปรียบเทียบผลผลิต บริการ และวิธีการปฏิบัติกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเพื่อมุ่งความเป็นเลิศทางธุรกิจ

การบูรณาการ ⁵ (Integration) หมายถึง การผสมกลมกลืนของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรร ทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน (organization-wide goal) การบูรณาการที่มีประสิทธิผล เป็นมากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (alignment) ซึ่งการดำเนินการของแต่ละองค์ประกอบภายใน ระบบการจัดการ ผลการดำเนินการมีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์

ค่านิยม ³ (Values) หมายถึง หลักการที่ชี้นำ และพฤติกรรมที่หล่อหลอมวิถีทางที่สถาบันและบุคลากรพึงปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ของสถาบันค่านิยมสนับสนุนและชี้นำการตัดสินใจของบุคลากรทุกคน ช่วยให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ ³ (Strategic Advantages) หมายถึง ความได้เปรียบในเชิงตลาดต่างๆ ที่เป็นตัวตัดสินใจว่าสถาบันจะประสบความสำเร็จในอนาคตหรือไม่ ซึ่งโดยทั่วไปมักจะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้สถาบันประสบความสำเร็จในการแข่งขันทั้งในปัจจุบันและอนาคตเมื่อเทียบกับสถาบันอื่นที่คล้ายคลึงกันในด้านหลักสูตร และบริการ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มักมาจาก (1) สมรรถนะหลักที่เน้นที่การสร้างและเพิ่มพูนความสามารถภายในสถาบัน และ (2) ทรัพยากรภายนอกที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ซึ่งเกิดจากการกำหนดและใช้ประโยชน์อย่างเต็มที่ผ่านความสัมพันธ์กับองค์การภายนอกและกับคู่ความร่วมมือ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ ³ (Strategic Challenges) หมายถึง ความกดดันต่าง ๆ ที่เป็นตัวตัดสินใจว่าสถาบันจะประสบความสำเร็จในอนาคตหรือไม่ ความท้าทายดังกล่าวมักเกิดจากแรงผลักดันของตำแหน่งในการแข่งขันในอนาคตเมื่อเทียบกับสถาบันอื่นที่มีหลักสูตรและบริการที่คล้ายคลึงกันโดยทั่วไปความท้าทายเชิงกลยุทธ์จะมาจากแรงผลักดันภายนอก อย่างไรก็ตาม ในการตอบสนองต่อแรงผลักดันภายนอกดังกล่าว สถาบันอาจต้องเผชิญกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายในด้วย

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายนอก อาจเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ การเปลี่ยนแปลงของหลักสูตรหรือบริการ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี หรือความเสี่ยงทางด้านงบประมาณ การเงิน สังคม ตลอดจนความเสี่ยงหรือความต้องการด้านอื่น ๆ ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายใน อาจเกี่ยวกับขีดความสามารถของสถาบัน หรือคณาจารย์รวมทั้งบุคลากร และทรัพยากรอื่น ๆ ของสถาบัน

³ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : ม.ป.พ./ 2559), 102-122.

⁵ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์/ 2558), 34-41.



คู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ³ (Partners) หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญอื่น ๆ ซึ่งทำงานร่วมกับสถาบัน เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันหรือเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยทั่วไปจะเป็นความร่วมมืออย่างเป็นทางการเพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน เช่น การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หรือการจัดหลักสูตร หรือบริการที่เฉพาะเจาะจงคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการมักมีกำหนดช่วงเวลาของความร่วมมือและต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนต่อบทบาทแต่ละฝ่าย และผลประโยชน์ของคู่ความร่วมมือ

คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ³ (Collaborator) หมายถึง องค์กรหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับสถาบันในการสนับสนุนการจัดงานหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือเป็นครั้งคราว โดยมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรืออย่างเดียวกันกับสถาบัน การร่วมมือในลักษณะนี้มักไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการ

งานวิจัย⁵ (Research) หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนในการค้นหาคำตอบของปัญหา หรือการแสวงหาความรู้ใหม่ ตลอดจนจนถึงการประดิษฐ์คิดค้นที่ผ่านกระบวนการศึกษา ค้นคว้าหรือทดลอง วิเคราะห์และตีความข้อมูลตลอดจนสรุปผลอย่างเป็นระบบ

งานสร้างสรรค์⁵ (Creative Product) หมายถึง ผลงานศิลปะและสิ่งประดิษฐ์ทางศิลปะประเภทต่าง ๆ ที่มีความเป็นนวัตกรรม โดยมีการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบที่เหมาะสมตามประเภทของงานศิลปะซึ่งมีแนวทางการทดลองหรือการพัฒนาจากแนวคิดสร้างสรรค์เดิมเพื่อเป็นต้นแบบหรือความสามารถในการบุกเบิกศาสตร์อันก่อให้เกิดคุณค่าทางสุนทรีย์และคุณประโยชน์ที่เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพตามการจัดกลุ่มศิลปะของอาเซียน งานสร้างสรรค์ทางศิลปะ ได้แก่ (1) ทัศนศิลป์ (Visual Art) ประกอบด้วย ผลงานด้านจิตรกรรม ประติมากรรม ภาพพิมพ์ ภาพถ่าย ภาพยนตร์ สื่อประสม สถาปัตยกรรมและงานออกแบบประเภทอื่น ๆ (2) ศิลปะการแสดง (Performance Arts) ประกอบด้วย ดุริยางคศิลป์ นาฏยศิลป์ รวมทั้งการแสดงรูปแบบต่าง ๆ และ (3) วรรณศิลป์ (Literature) ซึ่งประกอบด้วย บทประพันธ์และกวีนิพนธ์รูปแบบต่าง ๆ

ตัวบ่งชี้⁶ (Indicator) หมายถึง ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งบ่งบอกสถานภาพหรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานที่สามารถวัดและสังเกตได้ เพื่อบอกสภาพทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพในประเด็นที่ต้องการ

นวัตกรรม³ (Innovation) หมายถึง การเปลี่ยนแปลงที่มีความหมายต่อการปรับปรุงหลักสูตร และบริการทางการศึกษา กระบวนการ หรือประสิทธิผลของสถาบัน รวมทั้งสร้างคุณค่าใหม่ ให้แก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นวัตกรรมเป็นการรับเอาแนวคิด กระบวนการ เทคโนโลยี หลักสูตรการบริการหรือรูปแบบการดำเนินธุรกิจ ซึ่งอาจเป็นของใหม่หรือนำมาปรับใช้ในรูปแบบใหม่ผลลัพธ์ของนวัตกรรมคือการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลันหรือก้าวกระโดดของผลลัพธ์ หลักสูตร บริการ และกระบวนการ นวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุน มีกระบวนการที่ค้นหาโอกาสเชิงกลยุทธ์ และความเต็มใจที่จะลงทุนในความเสี่ยงที่น่าลงทุน

³ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : ม.ป.พ./ 2559), 102-122.

⁵ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์/ 2558), 34-41.

⁶ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน), อภิธานศัพท์การประกันคุณภาพการศึกษา (QA Glossary), พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ฟิสิกส์เซ็นเตอร์/ 2553, หน้า 46.



นวัตกรรมที่ประสบความสำเร็จในระดับสถาบัน เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วยหลายขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาและการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การตัดสินใจที่จะดำเนินการ การลงมือปฏิบัติ การประเมินผล และการเรียนรู้ แม้ว่านวัตกรรมมักจะหมายถึงนวัตกรรมด้านเทคโนโลยี แต่สามารถเกิดขึ้นได้ในทุกกระบวนการที่สำคัญ ซึ่งจะได้ประโยชน์จากการเปลี่ยนแปลงผ่านนวัตกรรม ไม่ว่าจะเป็นการปรับปรุงอย่างก้าวกระโดด หรือการเปลี่ยนแปลงแนวทางหรือผลผลิต นวัตกรรมอาจรวมถึงการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างพื้นฐานของสถาบันหรือรูปแบบการดำเนินธุรกิจเพื่อให้งานสำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

แนวโน้ม³ (Trends) หมายถึง สารสนเทศที่เป็นตัวเลข ซึ่งแสดงให้เห็นทิศทางและอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์ของสถาบัน หรือความคงเส้นคงวาของผลการดำเนินการในแต่ละช่วงเวลา แนวโน้มแสดงผลการดำเนินการของสถาบันตามลำดับเวลา

แนวปฏิบัติที่ดี⁵ (Good practice) หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ผลลัพธ์³ (Results) หมายถึง ผลผลิตและผลที่เกิดจากการดำเนินการตามข้อกำหนดของหัวข้อในเกณฑ์เล่มนี้ ในการประเมินผลลัพธ์ จะพิจารณาผลการดำเนินการปัจจุบัน ผลการดำเนินการเมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบที่เหมาะสม รวมทั้งอัตรา ความครอบคลุม และความสำคัญของการปรับปรุงผลการดำเนินการ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างตัววัดผลลัพธ์กับเป้าหมายหลักของผลการดำเนินการ

ผลลัพธ์ เป็นหนึ่งในสองมิติของการประเมินในเกณฑ์ EdPEX ซึ่งการประเมินอยู่บนพื้นฐานของ 4 ปัจจัย คือ ระดับ แนวโน้ม การเปรียบเทียบ บุคลากรและบูรณาการ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย³ (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน ตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น ลูกค้า ผู้ปกครอง/สมาคม ผู้ปกครอง บุคลากร คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คณะกรรมการกำกับดูแลสถาบันในด้านต่าง ๆ ศิษย์เก่า นายจ้าง สถาบันการศึกษาอื่น ๆ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎระเบียบ องค์กรที่ให้เงินสนับสนุน ผู้เสียภาษี ผู้กำหนดนโยบาย ผู้ส่งมอบ ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นและชุมชนวิชาการ/วิชาชีพ

แผนกลยุทธ์⁵ (Strategic Plan) หมายถึง แผนระยะยาวของสถาบันโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางพัฒนาของสถาบัน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของสถาบันครอบคลุมทุกภารกิจของสถาบัน ซึ่งต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยสถาบันนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

³ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : ม.ป.พ./ 2559), 102-122.

⁵ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์/ 2558), 34-41.



แผนปฏิบัติการประจำปี⁵ (Action Plan) หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

พันธกิจ³ (Mission) หมายถึง หน้าที่โดยรวมของสถาบันการศึกษา เป็นการตอบคำถามที่ว่า “สถาบันต้องการบรรลุอะไร” พันธกิจอาจนิยามตัวผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น หรือตลาดเป้าหมายที่สถาบันให้บริการ ความสามารถที่โดดเด่นของสถาบัน หรือเทคโนโลยีที่ใช้

วิสัยทัศน์³ (Vision) หมายถึง สภาวะที่สถาบันต้องการเป็นในอนาคต วิสัยทัศน์อธิบายถึงทิศทาง ที่สถาบันจะมุ่งไปสู่สิ่งที่สถาบันต้องการจะเป็น หรือภาพลักษณ์ในอนาคตที่สถาบันต้องการให้ผู้อื่นรับรู้

วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์³ (Strategic Objectives) หมายถึง เป้าหมายที่ชัดเจนของสถาบัน หรือการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงหรือการปรับปรุงที่สำคัญ ความสามารถในการแข่งขันหรือประเด็นทางสังคม และข้อได้เปรียบของสถาบัน โดยทั่วไปวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์มักมุ่งเน้นทั้งภายนอกและภายในสถาบัน และเกี่ยวข้องกับโอกาสและความท้าทายเชิงกลยุทธ์ที่เกี่ยวกับผู้เรียน ลูกค้ำกลุ่มอื่น ตลาด หลักสูตรและบริการ หรือเทคโนโลยี ถ้าจะกล่าวอย่างกว้าง ๆ ก็คือ สถาบันต้องบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เพื่อคงไว้หรือทำให้มีความสามารถในการแข่งขัน และความสำเร็จของสถาบันในระยะยาว วัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์เป็นตัวกำหนดทิศทางระยะยาวและเป็นแนวทางในการจัดสรรและปรับการกระจายทรัพยากร

หลักธรรมาภิบาล⁵ (Good Governance) หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีการกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

³สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : น.ป.พ./ 2559), 102-122.

⁵ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์/ 2558), 34-41.



- 2) **หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)** คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงาน และระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม
- 3) **หลักการตอบสนอง (Responsiveness)** คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง
- 4) **หลักการรับผิดชอบ (Accountability)** คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ
- 5) **หลักความโปร่งใส (Transparency)** คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้
- 6) **หลักการมีส่วนร่วม (Participation)** คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือ ประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา
- 7) **หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)** คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น ๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชน ดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ
- 8) **หลักนิติธรรม (Rule of Law)** คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- 9) **หลักความเสมอภาค (Equity)** คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ
- 10) **หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)** คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่า เป็นความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์



ระบบและกลไก⁵(System and Mechanism)

ระบบ⁵ (System) หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่น ๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก⁵ (Mechanism) หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

ลูกค้า³ (Customer) หมายถึง ลูกค้า รวมถึง ผู้ใช้ หรือผู้ที่มีแนวโน้มจะมาใช้หลักสูตร และบริการ ซึ่งเป็นผู้ใช้โดยตรง (ผู้เรียนและอาจารย์ผู้ปกครอง) รวมถึงกลุ่มบุคคลอื่น ๆ ที่นำหลักสูตรและบริการไปใช้หรือเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้

เกณฑ์ EdPEX กล่าวถึงลูกค้าในความหมายอย่างกว้าง ๆ ซึ่งหมายถึง ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ทั้งในปัจจุบันและอนาคต รวมถึงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของสถาบันคู่แข่ง และลูกค้ากลุ่มอื่นที่มาใช้บริการ ความเป็นเลิศที่มุ่งเน้นผู้เรียน ซึ่งเป็นค่านิยมของเกณฑ์ EdPEX ต้องถูกฝังลึกอยู่ในความเชื่อและการประพฤติปฏิบัติขององค์การที่มีผลการดำเนินการที่โดดเด่นการมุ่งเน้นผู้เรียนจึงมีผลกระทบและควรบูรณาการเข้ากับทิศทางกลยุทธ์ระบบงาน กระบวนการทำงานและผลลัพธ์ของการดำเนินการ

สมรรถนะหลัก³ (Core Competencies) หมายถึง เรื่องที่สถาบันมีความชำนาญที่สุด สมรรถนะหลักขององค์การเป็นขีดความสามารถเชิงกลยุทธ์ที่เป็นหัวใจสำคัญ ซึ่งทำให้สถาบันบรรลุพันธกิจหรือสร้างรายได้เปรียบในสภาพแวดล้อมของตลาดหรือในการบริการ สมรรถนะหลักมักจะเป็นขีดความสามารถที่คู่แข่งหรือคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ยากที่จะลอกเลียนแบบและเป็นสิ่งที่จะสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันอย่างต่อเนื่อง หากขาดสมรรถนะหลักที่จำเป็นอาจส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ หรือความเสียเปรียบของสถาบันในตลาด

สมรรถนะหลัก อาจจะเกี่ยวข้องกับเชี่ยวชาญในเทคโนโลยี หรือมีเอกลักษณ์ด้านหลักสูตรและบริการ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และตลาด

เสียงของลูกค้า³ (Voice of the Customer) หมายถึง กระบวนการรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น กระบวนการเหล่านี้ควรจะเป็นเชิงรุกและมีนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ความต้องการ ความคาดหวัง และความประสงค์ (ทั้งที่ระบุอย่างชัดเจน ไม่ได้ระบุและที่คาดการณ์ไว้) ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ความผูกพันของลูกค้า

การรับฟัง “เสียงของลูกค้า” อาจรวมถึงการรวบรวมและบูรณาการข้อมูลชนิดต่าง ๆ ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ข้อมูลจากการสำรวจ ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ข้อคิดเห็นในเว็บไซต์ข้อมูลความพึงพอใจและข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อความคิดเห็นในการสานสัมพันธ์และสร้างความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

³ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : ม.ป.พ./ 2559), 102-122.

⁵ สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : ภาพพิมพ์/ 2558), 34-41.



โอกาสเชิงกลยุทธ์³ (Strategic Opportunities) หมายถึง ช่องทางที่เห็นจากการคิดนอกกรอบ การระดมความคิด ผลดีที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดฝัน กระบวนการวิจัยและสร้างนวัตกรรม การคาดการณ์อย่างฉีกแนวไปจากสภาพปัจจุบัน และแนวทางอื่น ๆ ที่ใช้ในการจินตนาการอนาคตที่แตกต่างออกไป

บรรยากาศที่เปิดให้คิดอย่างเสรี โดยปราศจากการชี้แนะ จะช่วยทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ที่นำไปสู่โอกาสเชิงกลยุทธ์ การจะเลือกใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ได้นั้น ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง การเงินและอื่น ๆ เพื่อตัดสินใจเลือกที่จะเสี่ยงด้วยปัญญา (ความกล้าเสี่ยงด้วยปัญญา)

³สำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา, เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2558-2561, พิมพ์ครั้งที่ 1 (กรุงเทพฯ : ม.ป.พ./ 2559), 102-122.

บรรณานุกรม

ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (2558) .คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาCUPT QA ฉบับปีการศึกษา 2557.กรุงเทพฯ :[ม.ป.พ].

ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (2559) .คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาCUPT QA ฉบับปีการศึกษา 2558-2560.กรุงเทพฯ :[ม.ป.พ].

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2559) .คำอธิบายตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.นครราชสีมา : ส่วนส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (2560) .คำอธิบายตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.นครราชสีมา : ส่วนส่งเสริมวิชาการมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ส่วนกิจการนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (2559) .คู่มือนักศึกษาด้านกิจกรรมนักศึกษา ปีการศึกษา 2559.นครราชสีมา.