



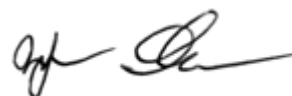
คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา
ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
ปีการศึกษา 2559
(กรกฎาคม 2559 – มิถุนายน 2560)

มิถุนายน 2560

คำนำ

ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ตระหนักถึงความสำคัญ
ของระบบการประกันคุณภาพการศึกษา จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้
ตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีกำหนด ร่วมกับตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของศูนย์สหกิจศึกษาและ
พัฒนาอาชีพ เพื่อใช้เป็นคู่มือในการประเมินผลการดำเนินงานของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ซึ่ง
สามารถสะท้อนให้เห็นจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง และใช้เป็นแนวปฏิบัติงานที่ดีของหน่วยงานเพื่อ
ประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในมิติต่าง ๆ ประกอบด้วย 2 องค์กรประกอบ 6
ตัวบ่งชี้

ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา
ฉบับนี้จะเป็นแนวทางให้บุคลากรของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา
คุณภาพการดำเนินงานของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ และเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงาน
ประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน



ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.บุญชัย วิจิตรเสถียร
ผู้อำนวยการศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี



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 การประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ.....	4
1.4 แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ปีการศึกษา 2559.....	6
1.5 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ.....	7
1.6 คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงาน 2559	7
บทที่ 2 การจัดทำโครงสร้างองค์กร	8
บทที่ 3 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	15
2.1 องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ	16
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ผลการบริหารและจัดการของผู้บริหารหน่วยงาน	16
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	18
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 คุณภาพของบุคลากรภายในหน่วยงาน	20
2.2 องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน	22
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 การพัฒนานักศึกษา	22
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การดำเนินงานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ.....	24
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การดำเนินงานสหกิจศึกษานานาชาติ.....	26
- สรุพอองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ.....	28
บทที่ 4 นิยามศัพท์ที่ใช้ในโครงสร้างองค์กร ตัวบ่งชี้ และการประเมินตามเกณฑ์ CUPT QA	28
ภาคผนวก	37
ภาคผนวก 1 เกณฑ์ AUN-QA ที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน.....	37

(AUN-QA 7.1-7.5, AUN-QA 8.4-8.5, AUN-QA 10.5-10.6 AUN-QA 11.5)



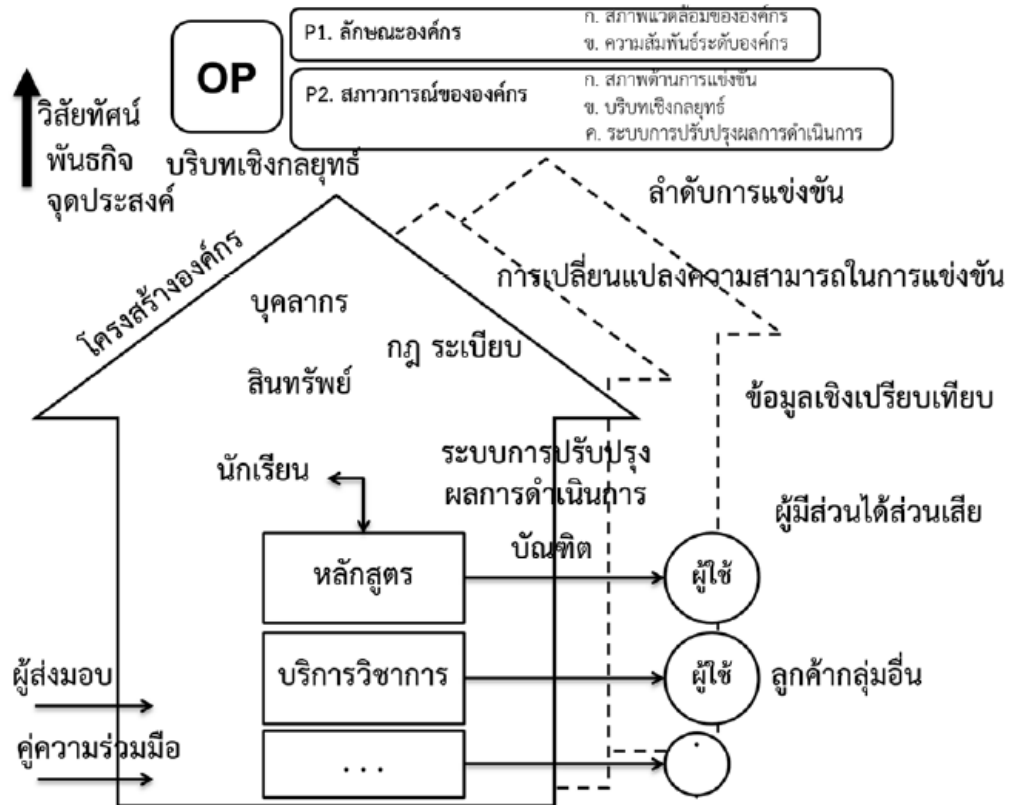
การประกันคุณภาพระดับหน่วยงาน ตามระบบ CUPT QA

1.1 การประกันคุณภาพระดับหน่วยงาน ตามระบบ CUPT QA

การประกันและพัฒนาคุณภาพหน่วยงานอยู่บนพื้นฐานแนวคิดที่ต้องการพัฒนาการบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดคุณภาพตามบริบทของหน่วยงาน ดังนั้น จึงมีแนวทางต่อไปนี้

1. องค์ประกอบรายงานประกันคุณภาพหน่วยงาน
 - 1) โครงร่างองค์กร (Organizational Profile, OP) เป็นบริบทของหน่วยงาน เพื่อให้ทั้งผู้บริหาร บุคลากร และผู้ตรวจประเมินมีความเข้าใจที่ตรงกันเกี่ยวกับบริบทที่สำคัญของหน่วยงาน รวมทั้งเอกลักษณ์ของหน่วยงาน และอัตลักษณ์ของนักศึกษาที่กำหนดไว้ เพื่อเป็นหลักในการดำเนินการซึ่งสามารถสะท้อนได้ในตัวบ่งชี้หลัก และเพื่อเป็นหลักในการคัดเลือกตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน
 - 2) ตัวบ่งชี้ตามการบริหารจัดการ มีจำนวน 3 ตัวบ่งชี้ ที่พัฒนามาจากตัวบ่งชี้ระดับหลักสูตร ระดับสำนักวิชา และระดับสถาบัน ของคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา CUPT QA ฉบับปีการศึกษา 2558
 - 3) ตัวบ่งชี้ตามภารกิจของหน่วยงาน
2. การแสดงตัวบ่งชี้ขึ้น จะต้องอธิบายถึงความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องกับ OP ตามบริบทของหน่วยงาน เพื่อให้เห็นการใช้ตัวบ่งชี้เหล่านี้ตอบคำถามเชิงคุณภาพตามบริบท นโยบาย วิสัยทัศน์ และยุทธศาสตร์ ของแต่ละหน่วยงาน ถึงแม้ว่าการประเมินในหลายตัวบ่งชี้ปัจจุบันจะยังมีเกณฑ์ที่ไม่เอื้อหรือไม่สามารถสะท้อนให้เห็นแนวโน้มของการพัฒนา (Improvement Trends) ของหน่วยงานนั้น เทียบกับตัวเองหรือกับคู่แข่งเปรียบเทียบได้อย่างชัดเจน แต่ควรแสดงความเห็นของแนวโน้มของการพัฒนาที่พบไว้ในรายงาน เพื่อใช้เป็นรากฐานของการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพไปสู่ระบบที่หน่วยงานมีแนวความคิดของการพัฒนาคุณภาพด้วยตนเอง โดยไม่ต้องรอให้หน่วยงานภายนอก กำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพและระดับคุณภาพที่ต้องการ 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 องค์กรประกอบของโครงสร้างองค์กร (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 สามารถ/มีผลการวิเคราะห์การดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย	3 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไป/ ในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	4 + มีผลการดำเนินงานเหนือกว่าที่เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ	5 + มีผลการดำเนินงานที่เท่าหรือสูงกว่าคู่แข่งในระดับชั้นนำของประเทศ มีการดำเนินงานที่ดีต่อเนื่องส่งผลให้การดำเนินงานเทียบเท่าหรือสูงกว่าคู่แข่ง (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.
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 ตั้งแต่ระดับไม่เพียงพออย่างยิ่ง (ระดับ 1) หรือ ยังไม่ได้ดำเนินการตามที่เกณฑ์กำหนด ไม่มีแผนงานไม่มีหลักฐานว่าได้ดำเนินการตามเกณฑ์ จนถึง เพียงพอตามความคาดหวัง (ระดับ 4) หรือมีหลักฐานว่าได้ดำเนินการตามเกณฑ์อย่างเป็นระบบ และมีแนวโน้มผลการดำเนินการที่สม่ำเสมอตามคาดหวัง

ทั้งนี้ ในการประเมินจะเป็นการตรวจหาหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงระดับการดำเนินการต่าง ๆ โดยจะไม่ใช้การตรวจเอกสารทุกชิ้นที่เกี่ยวข้อง แต่เป็นการสุ่มตรวจเอกสารสำคัญและสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องเพื่อยืนยันการดำเนินการตามเกณฑ์

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)

1.3 การประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ

ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน จึงมีคำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพเพื่อดำเนินการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ซึ่งประกอบด้วยรองผู้อำนวยการศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ เป็นประธานคณะทำงาน ผู้แทนจากฝ่ายต่าง ๆ และผู้อำนวยการศูนย์สหกิจศึกษา เป็นที่ปรึกษาคณะทำงานฯ โดยคณะทำงานประกันคุณภาพศูนย์สหกิจศึกษาฯ ได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของศูนย์สหกิจศึกษาฯ ซึ่งประกอบด้วย ตัวบ่งชี้ที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัย โดยประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ 6 ตัวบ่งชี้ ซึ่งสามารถช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง โอกาสในการพัฒนาและการปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

13.1 วัตถุประสงค์

1. เพื่อการกำกับดูแล ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามกรอบแนวทาง วิธีการ และมาตรฐานการประกันคุณภาพที่กำหนด
2. เพื่อกระตุ้นเตือนให้มีการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงาน การบริการ และการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง

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



3. เพื่อให้ทราบความก้าวหน้าของการพัฒนาคุณภาพในด้านต่าง ๆ และได้ข้อมูลที่ช่วยสะท้อนให้เห็นจุดเด่น จุดที่ควรปรับปรุง โอกาสในการพัฒนา และการปฏิบัติที่ดีของหน่วยงาน
4. เพื่อรายงานสถานภาพและพัฒนาการในด้านคุณภาพของหน่วยงานต่อมหาวิทยาลัย อันเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

1.3.2 มาตรการ

เพื่อให้การประกันคุณภาพของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้กำหนดมาตรการประกันคุณภาพ ดังนี้

1. แต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพประจำศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพเพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบพัฒนาระบบประกันคุณภาพ กำหนดกรอบแนวทาง และติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ
2. ศึกษาองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้ ที่จะนำมาใช้ในการประกันคุณภาพ
3. จัดทำคู่มือประกันคุณภาพ
4. ดำเนินงานการประกันคุณภาพตามคู่มือประกันคุณภาพ
5. ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้
6. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) เพื่อรับการประเมินคุณภาพจากผู้ทรงคุณวุฒิภายในและภายนอก
7. ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง
8. ส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ในเรื่องประกันคุณภาพ

1.3.3 การดำเนินการ

1. บุคลากรแต่ละคนปฏิบัติงานตามที่เขียนไว้ในคำบรรยายลักษณะงานและบันทึกไว้เป็นหลักฐานเพื่อใช้ในการควบคุม การตรวจสอบและการประเมิน
2. บุคลากรในแต่ละฝ่ายปฏิบัติงานตามดัชนีชี้วัดคุณภาพและบันทึกไว้เป็นหลักฐาน เพื่อใช้ในการตรวจสอบและประเมิน
3. คณะกรรมการการประกันคุณภาพปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในเอกสารและบันทึกไว้เป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบและการประเมิน
4. ผู้บริหารของศูนย์สหกิจศึกษาฯ ปฏิบัติตามที่ระบุไว้ในเอกสารและบันทึกไว้เป็นหลักฐานเพื่อการตรวจสอบและการประเมิน



1.4 แผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ปีการศึกษา 2559
(กรกฎาคม 2559 – มิถุนายน 2560)

ลำดับ	กิจกรรม	ช่วงเวลา
1.	ประชุมเพื่อทำความเข้าใจองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ รับทราบปัญหาอุปสรรคที่เกิดจากการเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้และการทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงานในปีการศึกษาที่ผ่านมา	มีนาคม 2560
2.	ปรับปรุงตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ (ถ้ามี) และปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพภายในของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	เมษายน- พฤษภาคม 2560
3.	รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพและจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) โดยผ่านความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	พฤษภาคม - มิถุนายน 2560
4.	ส่งข้อมูลข้อเท็จจริงในตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวข้องกับศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพให้กับงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเพื่อรวบรวมจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ระดับสถาบัน	ปลายมิถุนายน - ต้นกรกฎาคม
5.	ส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) พร้อมคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพให้ฝ่ายวิชาการพร้อมบันทึกข้อมูล SAR ผ่านระบบฐานข้อมูล SAR Online ของ มทส. เพื่อจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในศึกษาล่วงหน้าก่อนที่จะมาประเมินระดับหน่วยงานและระดับสถาบัน	กรกฎาคม
6.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเข้าประเมินระดับหน่วยงาน	สิงหาคม
7.	คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเข้าประเมินระดับสถาบัน	กันยายน
8.	นำเสนอผลที่ได้จากการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2559 และผลประเมินคุณภาพจากคณะกรรมการประเมิน เสนอต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (Forum QA)	ตุลาคม - พฤศจิกายน
9.	ดำเนินการตามผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน โดยจัดกิจกรรม / โครงการเสริมจุดเด่นและแก้ไขจุดอ่อนตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน และรายงานความก้าวหน้าผลดำเนินงานตามมาตรการเสริมจุดเด่นและแก้ไขจุดอ่อนของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ในปีการศึกษาที่ผ่านมา	ธันวาคม - มกราคม



1.5 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ปีการศึกษา 2559 ประกอบด้วย

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 ภารกิจของหน่วยงาน (3 ตัวบ่งชี้)

- | | | |
|---------------|-------------------------------------|-------------------|
| ตัวบ่งชี้ 2.1 | การพัฒนานักศึกษา | (AUN QA 8.4, 8.5) |
| ตัวบ่งชี้ 2.2 | การดำเนินงานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ | |
| ตัวบ่งชี้ 2.3 | การดำเนินงานสหกิจศึกษานานาชาติ | |

1.6 คณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาในหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำหน่วยงาน เพื่อรับนโยบายจากมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ โดยคณะทำงานของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ประกอบด้วย

- | | |
|---|----------------------|
| 1. ผู้อำนวยการศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ | ที่ปรึกษาคณะทำงาน |
| 2. รองผู้อำนวยการศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ | ประธานคณะทำงาน |
| 3. หัวหน้าฝ่ายพัฒนางานสหกิจศึกษา | คณะทำงาน |
| 4. หัวหน้าฝ่ายพัฒนาอาชีพ | คณะทำงาน |
| 5. หัวหน้าฝ่ายสารสนเทศสหกิจศึกษา | คณะทำงาน |
| 6. หัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป | เลขานุการและคณะทำงาน |

โดยให้คณะทำงานมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดทำและ/หรือปรับปรุงตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานให้เหมาะสม และเป็นปัจจุบัน

- จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report – SAR) ของหน่วยงาน
- เตรียมความพร้อมของหน่วยงานเพื่อพร้อมรับการตรวจประเมินจากภายในและภายนอก
- หน้าที่อื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย



โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)

ลักษณะองค์กร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี (มทส.) เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งแรกในประเทศไทย สถาปนาขึ้นในปี พ.ศ. 2533 ที่เน้นผลิตบัณฑิตด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี อันเป็นการสนองต่อนโยบายของรัฐบาลในการพัฒนากำลังคนด้วยการผลิตบัณฑิตด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีเพื่อสนับสนุนการพัฒนาประเทศที่กำลังพัฒนาสู่การเป็นประเทศอุตสาหกรรม โดยมหาวิทยาลัยได้จัดให้มีการเรียนการสอนและเปิดรับสมัครนักศึกษาครั้งแรกในปี พ.ศ. 2536

ศาสตราจารย์ ดร.วิจิตร ศรีสอาน อธิการบดีผู้ก่อตั้งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มีความตระหนักถึงการพัฒนาคุณภาพของการผลิตบัณฑิตที่สามารถตอบสนองความต้องการของตลาดแรงงานในภาคอุตสาหกรรมของประเทศไทย จึงได้วางกรอบแนวคิดให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบันการศึกษาที่มีเทคโนโลยีที่เหมาะสมต่อการพัฒนา (Technoware) มีบุคลากรที่สามารถใช้เทคโนโลยีเพื่อการพัฒนาที่เหมาะสม (Humanware) มีการจัดการทรัพยากรให้เหมาะสมกับการทำงาน (Orgaware) และมีการจัดการข้อมูลข่าวสาร (Infoware) จากแนวคิดดังกล่าวนำมาสู่การพัฒนาหลักสูตรทางด้านเทคโนโลยีที่มีความแตกต่างจากหลักสูตรที่เคยมีมา โดยมุ่งหวังให้บัณฑิต “รู้ชัด ปฏิบัติได้” จึงได้นำระบบ “สหกิจศึกษา” (Cooperative Education) มาเป็นส่วนประกอบในหลักสูตรสำหรับนักศึกษา โดยระบบสหกิจศึกษาเป็นการจัดการศึกษาในรูปแบบของการสร้างเสริมประสบการณ์วิชาชีพเพื่อนำภาคทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติได้จริงและเป็นระบบที่ประสบความสำเร็จในประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดา เพราะได้รับความร่วมมือจากสถานประกอบการเป็นอย่างดี และยังก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนักศึกษา มหาวิทยาลัย และสถานประกอบการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีจึงเป็นมหาวิทยาลัยแห่งแรกที่พัฒนาระบบสหกิจศึกษาขึ้นในประเทศ และนับได้ว่าสหกิจศึกษาเป็นนวัตกรรมทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้นักศึกษามีโอกาสไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา 1 ภาคการศึกษา ระยะเวลาปฏิบัติงาน 16 สัปดาห์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีจึงได้จัดการเรียนการสอนเป็นระบบไตรภาค (Trimester) เพื่อให้นักศึกษาสามารถจบการศึกษาได้ตามหลักสูตร 4 ปี

ในปี พ.ศ. 2537 มหาวิทยาลัยได้จัดตั้งหน่วยงานกลางภายใต้นโยบายการรวมบริการประสานภารกิจ ซึ่งมีชื่อว่า “โครงการสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ” (Cooperative Education and Career Development Project) และในปี พ.ศ. 2551 ได้ปรับสถานภาพหน่วยงานเป็น “ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ” ทำหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่การจัดอบรมเตรียมความพร้อมให้แก่ศึกษาก่อนไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา การจัดหาตำแหน่งงานสำหรับนักศึกษาสหกิจศึกษา การประสานงานระหว่างสำนักวิชาต่าง ๆ และสถานประกอบการ นอกเหนือจากการดำเนินงานด้านสหกิจศึกษาแล้วยังเป็นหน่วยงานดำเนินการ “งานพัฒนาอาชีพ” เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาชีพ และมีความพร้อมในการทำงานหลังจากจบการศึกษา เนื่องจากสหกิจศึกษาเป็นช่องทางหนึ่งในการพัฒนาอาชีพของนักศึกษาในอนาคต โดยนักศึกษามีโอกาสไปปฏิบัติงานในสาขาวิชาชีพก่อนจบการศึกษา ทำให้สามารถค้นพบตนเองได้ว่ามีความชอบและมีความถนัดในสาขาวิชาชีพที่ตนเองเรียน ซึ่งนักศึกษายังมีโอกาสที่จะปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเองได้หากพบว่าสิ่งที่สนใจนั้นไม่ใช่สิ่งที่ตนเองมีความถนัด



ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

1. บริการขององค์กร

ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงานสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี โดยจะทำหน้าที่จัดหางานให้กับนักศึกษาสหกิจศึกษาไปปฏิบัติงาน ณ สถานประกอบการ เตรียมความพร้อมนักศึกษาในด้านต่าง ๆ ให้มีความพร้อมในการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาทั้งในและต่างประเทศรวมถึงการเข้าสู่โลกอาชีพ ทำหน้าที่ประสานงานนิเทศโดยประสานกับสถานประกอบการ นักศึกษาและคณาจารย์เพื่อวางแผนการเดินทางนิเทศงานนักศึกษาแต่ละภาคการศึกษา นอกจากนี้แล้วยังบริการให้สถานประกอบการเข้ามาประชาสัมพันธ์และรับสมัครงาน การบริการศึกษาดูงานและเป็นวิทยากรบรรยายเกี่ยวกับการดำเนินงานสหกิจศึกษาสำหรับหน่วยงานที่สนใจ

2. ปรัชญา วิสัยทัศน์และพันธกิจ

ปรัชญา

สหกิจศึกษาเสริมสร้างบัณฑิตให้ รู้จักตน รู้จักคน รู้จักงาน

วิสัยทัศน์

มุ่งมั่นให้บริการที่เป็นเลิศ และดำรงความเป็นผู้นำสหกิจศึกษาของประเทศเพื่อเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

พันธกิจ

- 1) จัดหางานสหกิจศึกษาที่มีคุณภาพให้เพียงพอกับความต้องการของนักศึกษา และตรงกับสาขาวิชาชีพ
- 2) จัดเตรียมความพร้อมนักศึกษาในทุก ๆ ด้านที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในสถานประกอบการก่อนไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
- 3) ประสานการนิเทศงานสหกิจศึกษาได้อย่างทันท่วงที ถูกต้อง แม่นยำ สอดคล้องกับความต้องการของทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง
- 4) พัฒนาอาชีพนักศึกษาที่ต่อเนื่องจากกิจกรรมสหกิจศึกษา ให้สอดคล้องกับความต้องการของตลาดแรงงานในประเทศ

3. ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบสหกิจศึกษา บุคลากรของศูนย์สหกิจศึกษาฯ ประกอบด้วยบุคลากรสายวิชาการ จำนวน 2 คน ทำหน้าที่ในตำแหน่งผู้อำนวยการ และรองผู้อำนวยการ และบุคลากรสายปฏิบัติการวิชาชีพและบริหารงานทั่วไป จำนวน 16 คน ดังนี้



ตารางแสดงกลุ่มและประเภทบุคลากรแยกตามระดับการศึกษา

บุคลากร	หน้าที่	ระดับการศึกษา	จำนวน
1. สายวิชาการ	ผู้บริหาร	ปริญญาเอก	2
2. สายปฏิบัติงานวิชาชีพและบริหารงานทั่วไป			
2.1 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	งานธุรการ/บุคคล/เลขานุการ งานพัสดุ/ครุภัณฑ์ งานประสานงาน งานงบประมาณและการเงิน งานประชุม/สัมมนา งานประกันคุณภาพการศึกษา การรายงานผลการดำเนินงานของศูนย์ งานเครือข่ายพัฒนาสหกิจศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง	ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท	1 3 1
2.2 ฝ่ายพัฒนางานสหกิจศึกษา	งานแนะแนวให้คำปรึกษาแก่นักศึกษา ในการสมัครงานสหกิจศึกษา งานการจัดหางานสหกิจศึกษาในประเทศ งานการจัดหางานสหกิจศึกษานานาชาติ งานพัฒนาเครือข่ายสหกิจศึกษากับองค์กรภาครัฐและเอกชน งานพัฒนาเครือข่ายสหกิจศึกษากับบัณฑิต มทส. งานจัดการลูกค้าสัมพันธ์ งานจัดสัมมนาสถานประกอบการและเครือข่ายบัณฑิต งานผลิตสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์และขยายเครือข่ายการจัดหางาน งานประชาสัมพันธ์ทั้งในและต่างประเทศ เพื่อส่งเสริมความสัมพันธ์กับสถานประกอบการ	ปริญญาตรี ปริญญาโท	3 2
2.3 ฝ่ายพัฒนาอาชีพ	จัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมนักศึกษา จัดกิจกรรมพัฒนาอาชีพ จัดกิจกรรมเรียนรู้ผลสะท้อนกลับของนักศึกษา สหกิจศึกษา จัดการประชุมนักศึกษา พัฒนาหลักสูตรการเตรียมความพร้อมและการพัฒนาอาชีพ	ปริญญาตรี ปริญญาโท	1 2
2.4 ฝ่ายสารสนเทศสหกิจศึกษา	ดูแล ปรับปรุง และพัฒนาเว็บไซต์ พัฒนาระบบ MIS ของศูนย์ฯ การประเมินผลสรุปแบบสอบถาม จัดทำข้อสอบและเอกสารออนไลน์ต่าง ๆ ประสานงานนิเทศงานสหกิจศึกษา การให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหานักศึกษา ระหว่างการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา และสนับสนุนข้อมูลภายในและภายนอกศูนย์	ปริญญาตรี ปริญญาโท	1 2



4. อาคารสถานที่ เทคโนโลยี อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกที่สำคัญ

ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนในรูปแบบสหกิจศึกษา มีการบริหารจัดการที่ใช้ระบบแบบ “รวมบริการประสานภารกิจ” โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่และความชำนาญของบุคลากรร่วมกันแบบรวมศูนย์ และมีหน่วยงานต่าง ๆ ที่สนับสนุนภารกิจของศูนย์สหกิจศึกษาฯ ประกอบด้วย 1) ศูนย์บริการการศึกษาให้บริการเรื่องงานทะเบียนและบริการห้องเรียนสำหรับเตรียมความพร้อมนักศึกษาและจัดกิจกรรมพัฒนาคุณภาพนักศึกษา 2) ศูนย์เครื่องมือวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีให้บริการห้องปฏิบัติการสำหรับนักศึกษาสหกิจศึกษา 3) ศูนย์คอมพิวเตอร์ ให้บริการคอมพิวเตอร์และระบบการสื่อสาร 4) ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษา ให้บริการด้านสื่อและแหล่งความรู้ 5) สำนักวิชาที่กำหนดการจัดสหกิจศึกษาไว้ในหลักสูตรการเรียนการสอนให้บริการด้านวิชาการ 6) ส่วนการเงินและบัญชี ในบริการด้านการเงินต่าง ๆ 7) ส่วนอาคารสถานที่ ให้บริการด้านยานพาหนะ

5. กฎระเบียบ/เงื่อนไขข้อบังคับ

ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ดำเนินงานภายใต้กฎระเบียบดังต่อไปนี้

1. พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2533
2. กฎระเบียบตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542
3. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยการเงินสำรองจ่าย ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2553
4. ข้อบังคับมหาวิทยาลัยว่าด้วยจรรยาบรรณของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2554
5. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยการพัสดุ พ.ศ. 2554
6. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยสหกิจศึกษา พ.ศ. 2554
7. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยสหกิจศึกษา (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554
8. ระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วย กองทุนสหกิจศึกษาและการบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงานในต่างประเทศ พ.ศ. 2557
9. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง การเตรียมสหกิจศึกษาและการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา
10. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง หลักเกณฑ์การขอรับทุนกองทุนสหกิจศึกษาและการบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงานในต่างประเทศ พ.ศ. 2558
11. ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี เรื่อง หลักเกณฑ์การขอรับทุนกองทุนสหกิจศึกษาและการบูรณาการการเรียนรู้กับการทำงานในต่างประเทศ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2559
12. คู่มือการศึกษาระดับปริญญาตรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
13. คู่มือสหกิจศึกษาสำหรับนักศึกษาและคณาจารย์นิเทศ
14. คู่มือสหกิจศึกษาสำหรับสถานประกอบการ
15. ข้อกำหนดและคุณสมบัติของผู้สมัครงานสหกิจศึกษา "นานาชาติ"

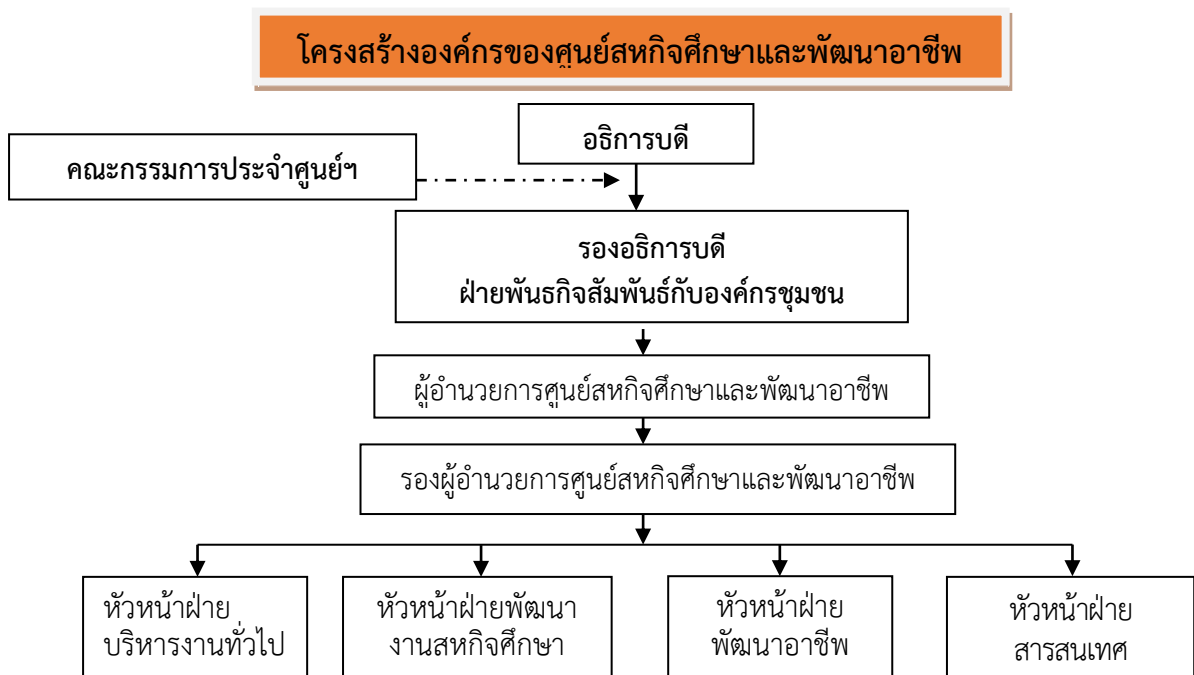
6. งบประมาณ

ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ได้รับการสนับสนุนงบประมาณในการดำเนินงานจากมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

1. โครงสร้างองค์กร

ศูนย์สหกิจศึกษาฯ มีการบริหารจัดการที่ใช้ระบบแบบ “รวมบริการประสานภารกิจ” โดยมีคณะกรรมการประจำศูนย์ฯ สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ กำกับ ดูแล การดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนและนโยบายที่กำหนดมีระบบการบริหารงานในลักษณะผู้บริหารระดับสูง (ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ) ผู้บริหารระดับกลาง (หัวหน้าฝ่าย) และระดับปฏิบัติ



2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

- ภายใน มทส. ได้แก่ คณาจารย์ นักศึกษา บุคลากร
- ภายนอก ได้แก่ ผู้ปกครอง สถานประกอบการ หน่วยงานหรือองค์กรที่เกี่ยวข้อง

สภาพการณ์ขององค์กร

ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน

1. ลำดับในการแข่งขัน

- คู่แข่ง หมายถึง สถาบันการศึกษาอุดมศึกษาทั่วประเทศที่มีการจัดการศึกษารูปแบบสหกิจศึกษา ซึ่งปัจจุบันมีสถาบันการศึกษาจัดการศึกษารูปแบบดังกล่าวจำนวน 118 สถาบัน (ข้อมูล ณ ปีการศึกษา 2559 แหล่งที่มา : สกอ)

2. การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน
- พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการเปลี่ยนแปลง



- สร้างความร่วมมือเครือข่ายต่าง ๆ ทั้งในระดับชาติและนานาชาติ ได้แก่ เครือข่ายบัณฑิต เครือข่ายสถานประกอบการ เครือข่ายสหกิจศึกษานานาชาติ เป็นต้น

- วิจัยและสำรวจความเห็นเพื่อนำผลมาปรับปรุงการดำเนินงานให้ตรงความต้องการของผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง

3. แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

- การร่วมเป็นสมาชิกเครือข่ายสหกิจศึกษา เช่น เครือข่ายพัฒนาสหกิจศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ตอนล่าง สมาคมสหกิจศึกษาไทย สมาคมสหกิจศึกษาโลก เป็นต้น

- มีความร่วมมือกับสถาบันหรือหน่วยงานที่มีการจัดการศึกษารูปแบบสหกิจศึกษาในระดับนานาชาติ

- หน่วยงานประสานงานของ WACE-ISO at SUT (World Association for Cooperative Education International Satellite Office at Suranaree University of Technology)

ข. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์โดยมีวิสัยทัศน์ “มุ่งมั่นให้บริการที่เป็นเลิศ และดำรงความเป็นผู้นำสหกิจศึกษาของประเทศเพื่อเป็นที่ยอมรับในระดับสากล”

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์	รายละเอียด
ด้านกิจการ	เป็นหน่วยงานที่ได้รับมอบหมายเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินงานสหกิจศึกษาของ มทส. และเป็นต้นแบบการจัดการศึกษารูปแบบสหกิจศึกษาของประเทศ
ด้านปฏิบัติการ	ยึดหลัก “รวมบริการประสานภารกิจ”
ความรับผิดชอบต่อสังคมในวงกว้าง	แหล่งเรียนรู้และศึกษาดูงานในฐานะหน่วยงานต้นแบบการจัดการศึกษาในรูปแบบสหกิจศึกษา การมีส่วนร่วมในการพัฒนานักศึกษาให้มีความพร้อมในการทำงานผ่านกระบวนการสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ
ด้านบุคลากร	มีจิตใจให้บริการ



ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน

ศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ได้ดำเนินงานตามแผนโดยแปลงนโยบายการดำเนินงานผ่านกิจกรรมต่าง ๆ และการรายงานผลการปฏิบัติงานตามระบบการประเมินและรายงานผลงานที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อติดตามผลสำเร็จของการดำเนินงานและให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น ได้แก่

- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกภาคการศึกษา
- ระบบรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ รายไตรมาส
- ระบบการประเมินผลการดำเนินงานสหกิจศึกษาทุกภาคการศึกษาโดยคณาจารย์ นักศึกษา และสถานประกอบการและหน่วยงานที่มาศึกษาดูงาน
- รายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำศูนย์สหกิจศึกษาฯ ซึ่งกำหนดให้มีการประชุมปีการศึกษาละ 4 ครั้ง รวมถึงมีการแจ้งเวียนเพื่อทราบและขอความเห็นชอบในกรณีเร่งด่วน
- การจัดให้มีการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น
- การจัดกิจกรรมรายงานผลสะท้อนกลับจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาของนักศึกษาสหกิจศึกษาทุกภาคการศึกษา



บทที่ 3

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้

องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้ หมายถึง ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะคุณภาพที่พึงประสงค์ที่ต้องการให้เกิดขึ้นในหน่วยงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพการดำเนินงานสำหรับส่งเสริมและกำกับดูแล การตรวจสอบ การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพในด้านต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ 6 ตัวบ่งชี้ ดังนี้



องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

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 การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และการปรับเปลี่ยน ถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี ในการดำเนินพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยจำเป็นต้องอาศัยหน่วยงานสนับสนุนต่าง ๆ ดังนั้น หน่วยงานสนับสนุนต้องมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อกำหนดทิศทางพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายของมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีการบริหารทั้งด้านบุคลากร ความเสี่ยง และการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ จนส่งผลกระทบต่อผลการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของมหาวิทยาลัย และมีการยกระดับคุณภาพอย่างชัดเจนและต่อเนื่อง

ประเด็นในการประเมิน :

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT หรือแผนปฏิบัติการโดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย โดยกำหนดตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปี
2. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานและให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม
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 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไปในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	4 + มีผลการดำเนินงาน <u>เหนือกว่าที่</u> เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ	5 + มีผลการดำเนินงาน <u>ที่เท่าหรือสูงกว่า</u> คู่เทียบใน <u>ระดับชั้นนำของ</u> <u>ประเทศ</u> 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 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 และสถานประกอบการและหน่วยงานหรือองค์กรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานสหกิจศึกษา 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) และเทียบเคียงเพื่อปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ (AUN QA 11.5)

ข้อมูลประกอบการประเมิน :

1. **ข้อมูลป้อนกลับจากนักศึกษา** อาจเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่าง ๆ ต่อไปนี้
 - การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการเตรียมความพร้อมในการไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา การปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ข้อควรปฏิบัติระหว่างปฏิบัติงานสหกิจศึกษา ณ สถานประกอบการ การเตรียมความพร้อมเพื่อเข้าสู่โลกอาชีพการทำงาน การให้คำปรึกษาแก่นักศึกษาสหกิจศึกษาในฐานะหน่วยงานในการจัดสหกิจศึกษา
2. **ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มอื่น ๆ** ตามบริบทของหน่วยงาน ประกอบด้วยข้อมูลป้อนกลับจากผู้ให้บริการ ได้แก่ คณาจารย์ นักศึกษา และสถานประกอบการ/องค์กรหน่วยงานที่ร่วมจัดสหกิจศึกษา เป็นต้น

วิธีการประเมิน :

1. การหาข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอาจใช้เครื่องมือที่หลากหลาย เช่น การสำรวจ การสัมภาษณ์ เป็นต้น
2. การศึกษาจากกลุ่มเจาะจง (Focus Group) หรือใช้ข้อมูลการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง



เกณฑ์การประเมิน CUPT QA (7 คะแนน) :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5	คะแนน 6	คะแนน 7
ไม่มี การดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	มีผลการดำเนินงานเบื้องต้น (เป็นข้อมูลดิบ เริ่มมีระบบ แต่ยังไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถ/ ไม่มีการวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถ/มีผลการวิเคราะห์การดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย	3 + มีแนวโน้ม ผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไปในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	4 + มีผลการดำเนินงาน เกือบกว่าที่ เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ	5 + มีผลการดำเนินงาน ที่เท่าหรือสูงกว่าคู่ เทียบในระดับชั้น นำของประเทศ มีการดำเนินงานที่ดีต่อเนื่องส่งผลให้ การดำเนินงาน เทียบเท่าหรือสูงกว่าคู่ เทียบ (คู่ เทียบชั้นนำ ระดับประเทศ)	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. หน่วยงานมีความเห็นอย่างไรเกี่ยวกับข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ
2. หน่วยงานมีแนวทางและมีการพัฒนาหน่วยงานอย่างไร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกลุ่มต่าง ๆ

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

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 (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/มีผลการวิเคราะห์การดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย	3 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไปในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	4 + มีผลการดำเนินงาน เกือบกว่าที่เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิดการพัฒนาระบบ	5 + มีผลการดำเนินงาน ที่เท่าหรือสูงกว่า คู่เทียบในระดับชั้นนำของประเทศ 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.

คำถามเพื่อช่วยในการวิเคราะห์การดำเนินงาน

1. หน่วยงานมีการกำหนดนโยบายในการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถด้านต่าง ๆ
2. บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการกำหนดความต้องการในการพัฒนาตนเองหรือไม่ อย่างไร



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/มีผลการวิเคราะห์การดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย	3 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไปในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	4 + มีผลการดำเนินงาน เกือบกว่าที่เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ	5 + มีผลการดำเนินงาน ที่เท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบในระดับชั้นนำของประเทศ มีการดำเนินงานที่ดี ต่อเนื่องส่งผลให้การดำเนินงานเทียบเท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบ (คู่เทียบชั้นนำ ระดับประเทศ)	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 (จาก Diagnostic Questions ของ AUN-QA 8)

- Is special attention paid to coaching of first year students and underperformed students? If so, how does it work ?
- Is specific support given to provide study skills for students with problems ?
- How is information provided to students on career prospects ?
- Are students satisfied with the support services available ?

แหล่งข้อมูล :

- ระบบการให้คำปรึกษาต่าง ๆ
- กิจกรรมนักศึกษา
- ข้อมูลป้อนกลับจากนักศึกษา
- อื่น ๆ (ระบุ)



ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : การดำเนินงานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ระบบสหกิจศึกษาเป็นการจัดการศึกษาในรูปแบบของการสร้างเสริมประสบการณ์วิชาชีพเพื่อนำภาคทฤษฎีไปสู่การปฏิบัติได้จริงและเป็นระบบที่ประสบความสำเร็จในประเทศสหรัฐอเมริกาและแคนาดา เพราะได้รับความร่วมมือจากสถานประกอบการเป็นอย่างดี และยังก่อให้เกิดประโยชน์ร่วมกันแก่ทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ทั้งนักศึกษา มหาวิทยาลัย โดยศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ ทำหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่การจัดอบรมเตรียมความพร้อมให้นักศึกษาก่อนไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษา การจัดหาตำแหน่งงานสำหรับนักศึกษาสหกิจศึกษา การประสานงานระหว่างสำนักวิชาต่าง ๆ และสถานประกอบการ นอกเหนือจากการดำเนินงานด้านสหกิจศึกษาแล้ว ยังเป็นหน่วยงานดำเนินการ “งานพัฒนาอาชีพ” เพื่อส่งเสริมให้นักศึกษามีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับอาชีพ และ มีความพร้อมในการทำงานหลังจากจบการศึกษา เนื่องจากสหกิจศึกษาเป็นช่องทางหนึ่งในการพัฒนาอาชีพของนักศึกษาในอนาคต โดยนักศึกษามีโอกาสไปปฏิบัติงานในสาขาวิชาชีพก่อนจบการศึกษา ทำให้สามารถค้นพบตนเองได้ว่ามีความชอบและมีความถนัดในสาขาวิชาชีพที่ตนเองเรียน ซึ่งนักศึกษายังมีโอกาสที่จะปรับเปลี่ยนและพัฒนาตนเองได้หากพบว่าสิ่งที่สนใจนั้นไม่ใช่สิ่งที่ตนเองมีความถนัด

ประเด็นในการประเมิน :

1. มีระบบและกลไกในการส่งเสริมการเรียนการสอนสหกิจศึกษา
2. มีกระบวนการนิเทศการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการการดำเนินงานสหกิจศึกษา
3. ความพึงพอใจของสถานประกอบการต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษาเฉลี่ยไม่น้อยกว่าระดับ 4.00 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
4. ความพึงพอใจของคณาจารย์ต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษาเฉลี่ยไม่น้อยกว่าระดับ 4.00 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
5. ผลงานที่สถานประกอบการนำไปใช้ประโยชน์ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
6. นักศึกษาได้รับการเสนองานจากสถานประกอบการที่ไปปฏิบัติงานสหกิจศึกษาถ้ามีตำแหน่งงานว่าง ไม่น้อยกว่าร้อยละ 75
7. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อประโยชน์ของสหกิจศึกษาในการเข้าสู่งานอาชีพ ไม่น้อยกว่าระดับ 4.00 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
8. การพัฒนาการตนเองหลังการปฏิบัติงานสหกิจศึกษาในด้านความรู้ ความรับผิดชอบ และด้านลักษณะส่วนบุคคล เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.00 จาก 5 คะแนน
9. มีการนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและการจัดการเรียนการสอน



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 + มีผลการดำเนินงาน เหนือกว่าที่เกณฑ์กำหนดส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ	5 + มีผลการดำเนินงาน ที่เท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบในระดับชั้นนำของประเทศ มีการดำเนินงานที่ดี ต่อเนื่องส่งผลให้การดำเนินงานเทียบเท่าหรือสูงกว่าคู่เทียบ (คู่เทียบชั้นนำ ระดับประเทศ)	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 : การดำเนินงานสหกิจศึกษานานาชาติ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การจัดสหกิจศึกษานานาชาติ ต้องมีมาตรฐานเช่นเดียวกับการดำเนินงานสหกิจศึกษาในประเทศ ตามมาตรฐานและการประกันคุณภาพการดำเนินงานสหกิจศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสมาคมสหกิจศึกษาไทยกำหนดไว้เพื่อให้นักศึกษาได้รับประสบการณ์ที่หลากหลายมากยิ่งขึ้นกว่าในประเทศ จึงมีการเปิดโอกาสให้นักศึกษาได้เพิ่มเติมประสบการณ์นอกประเทศ เนื่องจากการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานานาชาติมีความแตกต่างในเรื่องภาษา ประเพณี วัฒนธรรม สภาพแวดล้อม และความเป็นอยู่ นักศึกษาต้องปรับตัวเพื่อความอยู่รอด โดยตัวชี้วัดการดำเนินสหกิจศึกษานานาชาติจำเป็นต้องครอบคลุมกระบวนการ สหกิจศึกษาทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการปฏิบัติงานสหกิจศึกษา และมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

ประเด็นการประเมิน :

1. มีการเตรียมความพร้อมนักศึกษาสหกิจศึกษานานาชาติตามหัวข้อในแผนปฏิบัติงานประจำปีการศึกษา
2. ความพึงพอใจของนักศึกษาสหกิจศึกษาที่เข้ารับการเตรียมความพร้อมเฉลี่ยไม่น้อยกว่าระดับ 4.00 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
3. จำนวนนักศึกษาสหกิจศึกษานานาชาติและนักศึกษาต่างชาติที่มาปฏิบัติงานสหกิจศึกษาเป็นไปตามตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ (KPIs)
4. ความพึงพอใจของสถานประกอบการ/หน่วยงานต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษา เฉลี่ยไม่น้อยกว่าระดับ 4.00 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
5. ความพึงพอใจของคณาจารย์นิเทศต่อการปฏิบัติงานของนักศึกษาเฉลี่ยไม่น้อยกว่าระดับ 4.00 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
6. ความพึงพอใจของนักศึกษาต่อประโยชน์ของสหกิจศึกษานานาชาติในการเข้าสู่งานอาชีพ ไม่น้อยกว่าระดับ 4.00 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
7. การพัฒนาการตนเองหลังการปฏิบัติงานสหกิจศึกษานานาชาติในด้านความรู้ ความรับผิดชอบ และด้านลักษณะส่วนบุคคล เฉลี่ยไม่น้อยกว่า 3.00 จาก 5 คะแนน
8. การนำผลการประเมินไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานและการจัดการเรียนการสอน



เกณฑ์การประเมิน CUPT QA (7 คะแนน) :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5	คะแนน 6	คะแนน 7
ไม่มีการดำเนินงานตามเกณฑ์ที่กำหนด	มีผลการดำเนินงานเบื้องต้น (เป็นข้อมูลดิบเริ่มมีระบบ แต่ยังไม่สมบูรณ์ ไม่สามารถ/ ไม่มีการวิเคราะห์)	มีการเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบ สามารถ/มีผลการวิเคราะห์ การดำเนินงาน เทียบกับ เป้าหมาย	3 + มีแนวโน้มผลการดำเนินงานของระบบดีทำให้เกิดผลเป็นไป/ ในทิศทางตามเป้าหมายที่กำหนด	4 + มีผลการดำเนินงาน เหนือกว่าที่ เกณฑ์กำหนด ส่งผลให้เกิดการพัฒนา ระบบ	5 + มีผลการดำเนินงาน ที่เท่าหรือสูงกว่าคู่ เทียบในระดับชั้นนำ ของประเทศ มีการดำเนินงานที่ดี ต่อเนื่องส่งผลให้การดำเนินงานเทียบเท่า หรือสูงกว่าคู่เทียบ (คู่เทียบชั้นนำ ระดับประเทศ)	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.



3. สรุปองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ	
ตัวบ่งชี้ 1.1 ผลการบริหารและจัดการของผู้บริหารหน่วยงาน	◎
ตัวบ่งชี้ 1.2 ข้อมูลป้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	◎
ตัวบ่งชี้ 1.3 คุณภาพของบุคลากรภายในหน่วยงาน	◎
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจของหน่วยงาน	
ตัวบ่งชี้ 2.1 การพัฒนานักศึกษา	◎
ตัวบ่งชี้ 2.2 การดำเนินงานสหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ	✧
ตัวบ่งชี้ 2.3 การดำเนินงานสหกิจศึกษานานาชาติ	✧

- หมายเหตุ
- ◎ หมายถึง ตัวบ่งชี้หลักของมหาวิทยาลัยที่หน่วยงานต้องรายงานใน SAR
 - ✧ หมายถึง ตัวบ่งชี้คุณภาพของศูนย์สหกิจศึกษาและพัฒนาอาชีพ

บทที่ 4

นิยามศัพท์ที่ใช้ในโครงร่างองค์กร ตัวบ่งชี้ และการประเมินตามเกณฑ์ CUPT QA

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

1. ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาติญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง 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) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

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



การเทียบเคียงผลการดำเนินงาน⁵ (Benchmarking) หมายถึง วิธีการในการวัดและเปรียบเทียบผลผลิต บริการ และวิธีการปฏิบัติกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุง องค์กรของตนเพื่อมุ่งความเป็นเลิศทางธุรกิจ

การบูรณาการ⁵ (Integration) หมายถึง การผสมกลมกลืนของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรร ทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน (organization-wide goal) การบูรณาการที่มีประสิทธิผล เป็นมากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทาง เดียวกัน (alignment) ซึ่งการดำเนินการของแต่ละองค์ประกอบภายใน ระบบการจัดการ ผลการดำเนินการ มีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์

ค่านิยม³ (Values) หมายถึง หลักการที่ชี้นำ และพฤติกรรมที่หล่อหลอมวิถีทางที่สถาบันและบุคลากรพึง ปฏิบัติ ค่านิยมสะท้อนและเสริมสร้างวัฒนธรรมที่พึงประสงค์ของสถาบัน ค่านิยมสนับสนุนและชี้นำการ ตัดสินใจของบุคลากรทุกคน ช่วยให้สถาบันบรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์ด้วยวิธีการที่เหมาะสม

ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์³ (Strategic Advantages) หมายถึง ความได้เปรียบในเชิงตลาดต่าง ๆ ที่เป็น ตัวตัดสินว่าสถาบันจะประสบความสำเร็จในอนาคตหรือไม่ ซึ่งโดยทั่วไปมักจะเป็นปัจจัยที่ช่วยให้สถาบัน ประสบความสำเร็จในการแข่งขันทั้งในปัจจุบันและอนาคตเมื่อเทียบกับสถาบันอื่นที่คล้ายคลึงกันในด้าน หลักสูตร และบริการ ความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์มักมาจาก (1) สมรรถนะหลักที่เน้นที่การสร้างและเพิ่มพูน ความสามารถภายในสถาบัน และ (2) ทรัพยากรภายนอกที่สำคัญในเชิงกลยุทธ์ซึ่งเกิดจากการกำหนดและใช้ ประโยชน์อย่างเต็มที่ผ่านความสัมพันธ์กับองค์การภายนอกและกับคู่ความร่วมมือ

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์³ (Strategic Challenges) หมายถึง ความกดดันต่าง ๆ ที่เป็นตัวตัดสินว่า สถาบันจะประสบความสำเร็จในอนาคตหรือไม่ ความท้าทายดังกล่าวมักเกิดจากแรงผลักดันของตำแหน่งใน การแข่งขันในอนาคตเมื่อเทียบกับสถาบันอื่นที่มีหลักสูตรและบริการที่คล้ายคลึงกันโดยทั่วไปความท้าทายเชิงกล ยุทธ์จะมาจากแรงผลักดันภายนอก อย่างไรก็ตาม ในการตอบสนองต่อแรงผลักดันภายนอกดังกล่าว สถาบัน อาจต้องเผชิญกับความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายในด้วย

ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ภายนอก อาจเกี่ยวกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้า กลุ่มอื่น ตลาด การเปลี่ยนแปลงของหลักสูตรหรือบริการ การเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยี หรือความเสี่ยงทางด้าน งบประมาณ 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 องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่สำคัญอื่น ๆ ซึ่งทำงานร่วมกับสถาบัน เพื่อบรรลุเป้าหมายร่วมกันหรือเพื่อการปรับปรุงผลการดำเนินการ โดยทั่วไปจะเป็นความร่วมมืออย่างเป็นทางการเพื่อเป้าประสงค์ที่ชัดเจน เช่น การบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์หรือการจัดหลักสูตร หรือบริการที่เฉพาะเจาะจงคู่ความร่วมมืออย่างเป็นทางการมักมีกำหนดช่วงเวลาของความร่วมมือและต้องมีความเข้าใจที่ชัดเจนต่อบทบาทแต่ละฝ่าย และผลประโยชน์ของคู่ความร่วมมือ

คู่ความร่วมมือที่ไม่เป็นทางการ³ (Collaborator) หมายถึง องค์การหรือกลุ่มบุคคลที่ให้ความร่วมมือกับสถาบันในการสนับสนุนการจัดงานหรือกิจกรรมบางอย่าง หรือผู้ที่ให้ความร่วมมือเป็นครั้งคราว โดยมีเป้าหมายระยะสั้นที่สอดคล้องกันหรืออย่างเดียวกัยกับสถาบัน การร่วมมือในลักษณะนี้มักไม่มีข้อตกลงหรือรูปแบบที่เป็นทางการ

งานวิจัย⁵ (Research) หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนในการค้นหาคำตอบของปัญหา หรือการเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ ตลอดจนถึงการประดิษฐ์คิดค้นที่ผ่านกระบวนการศึกษา 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 ซึ่งอาจเป็นของใหม่หรือนำมาปรับใช้ในรูปแบบใหม่ผลลัพธ์ของนวัตกรรมคือการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับพลัน

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 : สำนักพิมพ์พิสิทส์เซ็นเตอร์,/ 2553, หน้า 46.

หรือก้าวกระโดดของผลลัพธ์ หลักสูตร บริการ และกระบวนการ นวัตกรรมจะเกิดขึ้นได้ต้องมีสภาพแวดล้อมที่เกื้อหนุน มีกระบวนการที่ค้นหาโอกาสเชิงกลยุทธ์ และความเต็มใจที่จะลงทุนในความเสี่ยงที่น่าลงทุน

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

แนวโน้ม³ (Trends) หมายถึง สารสนเทศที่เป็นตัวเลข ซึ่งแสดงให้เห็นทิศทางและอัตราการเปลี่ยนแปลงของผลลัพธ์ของสถาบัน หรือความคงเส้นคงวาของผลการดำเนินการในแต่ละช่วงเวลา แนวโน้มแสดงผลการดำเนินการของสถาบันตามลำดับเวลา

แนวปฏิบัติที่ดี⁵ (Good practice) หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ผลลัพธ์³ (Results) หมายถึง ผลผลิตและผลที่เกิดจากการดำเนินการตามข้อกำหนดของหัวข้อในเกณฑ์เล่มนี้ในการประเมินผลลัพธ์ จะพิจารณาผลการดำเนินการปัจจุบัน ผลการดำเนินการเมื่อเทียบกับตัวเปรียบเทียบที่เหมาะสม รวมทั้งอัตรา ความครอบคลุม และความสำคัญของการปรับปรุงผลการดำเนินการ ตลอดจนความสัมพันธ์ระหว่างตัววัดผลลัพธ์กับเป้าหมายหลักของผลการดำเนินการ

ผลลัพธ์ เป็นหนึ่งในสองมิติของการประเมินในเกณฑ์ EdPEX ซึ่งการประเมินอยู่บนพื้นฐานของ 4 ปัจจัย คือ ระดับ แนวโน้ม การเปรียบเทียบ บุคลากรและบูรณาการ

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

แผนกลยุทธ์⁵ (Strategic Plan) หมายถึง แผนระยะยาวของสถาบันโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของสถาบัน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์

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.

วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของสถาบันควรครอบคลุมทุกภารกิจของสถาบัน ซึ่งต้องมีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยสถาบันนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

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 ที่สถาบันจะมุ่งไป สิ่งที่สถาบันต้องการจะเป็น หรือภาพลักษณ์ในอนาคตที่สถาบันต้องการให้ผู้อื่นรับรู้

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

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

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.

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

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

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงาน และระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น ๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 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 โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

ระบบและกลไก⁵ (System and Mechanism)

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

กลไก⁵ (Mechanism) หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากรมีการจัดองค์การ 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 ซึ่งทำให้สถาบันบรรลุพันธกิจหรือสร้างความได้เปรียบในสภาพแวดล้อมของตลาดหรือในการบริการ สมรรถนะหลักมักจะเป็นขีดความสามารถที่คู่แข่งหรือคู่ความร่วมมือที่เป็นทางการ ยากที่จะลอกเลียนแบบและเป็นสิ่งที่จะสร้างความได้เปรียบเชิงแข่งขันอย่างต่อเนื่อง หากขาดสมรรถนะหลักที่จำเป็นอาจส่งผลอย่างมีนัยสำคัญต่อความท้าทายเชิงกลยุทธ์ หรือความเสียเปรียบของสถาบันในตลาด

สมรรถนะหลัก อาจจะเกี่ยวข้องกับความเชี่ยวชาญในเทคโนโลยี หรือมีเอกลักษณ์ด้านหลักสูตรและบริการ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และตลาด

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.

เสียงของลูกค้า³ (Voice of the Customer) หมายถึง กระบวนการรวบรวมสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น กระบวนการเหล่านี้ควรจะเป็นเชิงรุกและมีนวัตกรรมอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้ความต้องการความคาดหวัง และความประสงค์ (ทั้งที่ระบุอย่างชัดเจน ไม่ได้ระบุและที่คาดการณ์ไว้) ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยมีเป้าหมายเพื่อให้ได้ความผูกพันของลูกค้า

การรับฟัง “เสียงของลูกค้า” อาจรวมถึงการรวบรวมและบูรณาการข้อมูลชนิดต่าง ๆ ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เช่น ข้อมูลจากการสำรวจ ข้อมูลจากการสนทนากลุ่ม ข้อคิดเห็นในเว็บไซต์ ข้อมูลความพึงพอใจและข้อร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อการศึกษาในการสานสัมพันธ์และสร้างความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

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

บรรยากาศที่เปิดให้คิดอย่างเสรี โดยปราศจากการขี้น้ำ จะช่วยทำให้เกิดความคิดใหม่ ๆ ที่นำไปสู่โอกาสเชิงกลยุทธ์ การจะเลือกใช้โอกาสเชิงกลยุทธ์ใดนั้น ต้องคำนึงถึงความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง การเงินและอื่น ๆ เพื่อตัดสินใจเลือกที่จะเสี่ยงด้วยปัญญา (ความกล้าเสี่ยงด้วยปัญญา)

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



ภาคผนวก



ภาคผนวก 1

เกณฑ์ AUN-QA ที่เกี่ยวข้องกับตัวบ่งชี้หน่วยงาน

(AUN-QA 7.1-7.5, AUN-QA 8.4-8.5, AUN-QA 10.5-10.6 AUN-QA 11.5)



2.7 Support Staff Quality

AUN-QA Criterion 7

1. Both short-term and long-term planning of support staff establishment or needs of the library, laboratory, IT facility and student services are carried out to ensure that the quality and quantity of support staff fulfil the needs for education, research and service.
2. Recruitment and selection criteria for appointment, deployment and promotion of support staff are determined and communicated. Roles of support staff are well defined and duties are allocated based on merits, qualifications and experiences.
3. Competences of support staff are identified and evaluated to ensure that their competencies remain relevant and the services provided by them satisfy the stakeholders' needs.
4. Training and development needs for support staff are systematically identified, and appropriate training and development activities are implemented to fulfil the identified needs.
5. Performance management including rewards and recognition is implemented to motivate and support education, research and service.

AUN-QA Criterion 7 – Checklist

7	Support Staff Quality	1	2	3	4	5	6	7
7.1	Support staff planning (at the library, laboratory, IT facility and student services) is carried out to fulfil the needs for education, research and service [1]							
7.2	Recruitment and selection criteria for appointment, deployment and promotion are determined and communicated [2]							
7.3	Competences of support staff are identified and evaluated [3]							
7.4	Training and developmental needs of support staff are identified and activities are implemented to fulfil them [4]							
7.5	Performance management including rewards and recognition is implemented to motivate and support education, research and service [5]							
	Overall opinion							



Explanation

Programme quality depends mostly on interaction between staff and students. However, academic staff cannot perform their roles well without the quality of services provided by the support staff. These are the support staff members who manage the libraries, laboratories, computer facilities and student services. Use Figure 2.6 to specify the number of support staff available in the last 5 academic years.

Support Staff	Highest Educational Attainment				Total
	High School	Bachelor's	Master's	Doctoral	
Library Personnel					
Laboratory Personnel					
IT Personnel					
Administrative Personnel					
Student Services Personnel (enumerate the services)					
Total					

Figure 2.6 - Number of Support Staff (specify reference date)

Diagnostic Questions

Support Staff:

- Are the support staff members competent and qualified for their jobs?
- Are the competencies and expertise of the support staff adequate?
- What difficulties are there in attracting qualified support staff?
- What policy is pursued with regard to the employment of support staff?
- Are support staff members satisfied with their roles?

Staff Management:

- How manpower planning of support staff is carried out?
- Are recruitment and promotion criteria of support staff established?
- Is there a performance management system?
- What is the career development plan for support staff?



Training and Development:

- Who is responsible for support staff training and development activities?
- What are the training and development process and plan? How are training needs identified?
- Is there a system to develop technical competencies of support staff?
- What are the training hours and number of training places for support staff per year?
- What percentage of payroll or budget is allocated for training of support staff?

Sources of Evidence

- Manpower plan
- Career plans
- Recruitment criteria
- Staff qualifications
- Training needs analysis
- Training and development plan and budget
- Performance appraisal system
- Student feedback
- Award and recognition schemes
- Organisation chart
- HR policies
- Staff handbook
- Job description
- Employment contract



Student Quality and Support

AUN-QA Criterion 8

1. The student intake policy and the admission criteria to the programme are clearly defined, communicated, published, and up-to-date.
2. The methods and criteria for the selection of students are determined and evaluated.
3. There is an adequate monitoring system for student progress, academic performance, and workload. Student progress, academic performance and workload are systematically recorded and monitored, feedback to students and corrective actions are made where necessary.
4. Academic advice, co-curricular activities, student competition, and other student support services are available to improve learning and employability.
5. In establishing a learning environment to support the achievement of quality student learning, the institution should provide a physical, social and psychological environment that is conducive for education and research as well as personal well-being.

AUN-QA Criterion 8 – Checklist

8	Student Quality and Support	1	2	3	4	5	6	7
8.4	Academic advice, co-curricular activities, student competition, and other student support services are available to improve learning and employability [4]							
8.5	The physical, social and psychological environment is conducive for education and research as well as personal well-being [5]							
	Overall opinion							

Explanation

The quality of the output depends a lot on the quality of the input. This means that the quality of the entering students is important.

Student intakes:

- Give a summary of the intake of first year students using Figure 2.7.
- Give a summary of the total number of students enrolled in the programme using Figure 2.8.



Academic Year	Applicants		
	No. Applied	No. Offered	No. Admitted/Enrolled

Figure 2.7 - Intake of First-Year Students (last 5 academic years)

Academic Year	Students					
	1st Year	2nd Year	3rd Year	4th Year	>4th Year	Total

Figure 2.8 - Total Number of Students (last 5 academic years)

Diagnostic Questions

Student Quality:

- How are student intakes monitored and analysed?
- How are students selected?
- What policy is pursued with regard to the intake of students? Does it aim to increase the intake or to stabilise it? Why?
- What measures are taken to influence the quality and the size of the intake?
What effect do these measures have?
- How does the programme take into account the level of achievement of entering students?

Student Study Load and Performance:

- Does the department have a credit points system? How are credits calculated?
- Is the study load divided equally over and within the academic years?
- Can an average student complete the programme in the planned time?
- What are the indicators used to monitor student progress and performance?



Student Support:

- Does the department have a monitoring system for recording study progress and following graduates (for example, tracer surveys)?
- How is the data of the monitoring system used?
- What role do academic staff members play in informing and coaching students and integrating them into the programme?
- How are students informed about their study plans?
- Is special attention paid to coaching of first year students and underperformed students? If so, how does it work?
- Is specific support given to provide study skills for students with problems?
- Is separate attention paid to coaching of advanced students?
- Is assistance given in completing the final project? Where can students who get stuck with their practical training or final project get help?
- How are students advised on problems concerning course options, change of options, interruption or termination of studies?
- How is information provided to students on career prospects?
- Are the reasons examined for students who take longer than expected to complete the programme?
- Are students satisfied with the support services available?

Sources of Evidence

- Student selection process and criteria
- Trend of student intakes
- Credit system
- Student workload
- Student performance reports
- Participation in academic and non-academic activities, extracurricular activities, competition, etc.
- Mechanisms to report and feedback on student progress
- Provision of student support services at university and faculty level
- Coaching, mentoring and counselling schemes
- Student feedback and course evaluation



Quality Enhancement

AUN-QA Criterion 10

1. The curriculum is developed with inputs and feedback from academic staff, students, alumni and stakeholders from industry, government and professional organisations.
2. The curriculum design and development process is established and it is periodically reviewed and evaluated. Enhancements are made to improve its efficiency and effectiveness.
3. The teaching and learning processes and student assessment are continuously reviewed and evaluated to ensure their relevance and alignment to the expected learning outcomes.
4. Research output is used to enhance teaching and learning.
5. Quality of support services and facilities (at the library, laboratory, IT facility and student services) is subject to evaluation and enhancement.
6. Feedback mechanisms to gather inputs and feedback from staff, students, alumni and employers are systematic and subjected to evaluation and enhancement.

AUN-QA Criterion 10 – Checklist

10	Quality Enhancement	1	2	3	4	5	6	7
10.5	Quality of support services and facilities (at the library, laboratory, IT facility and student services) is subjected to evaluation and enhancement [5]							
10.6	The stakeholder’s feedback mechanisms are systematic and subjected to evaluation and enhancement [6]							
	Overall opinion							

Explanation

Quality enhancement in higher education refers to the improvement of:

- students’ knowledge, skills and attitudes or competencies;
- students’ learning environment and opportunities; and
- quality of an institution or a programme.



Quality enhancement is a planned initiative that is implemented for the purpose of quality assurance and improvement. It is the continuous search for improvement and best practices.

The confidence and trust of students and other stakeholders in higher education are established and maintained through effective and efficient quality assurance and enhancement activities which ensure that programmes are well-designed, regularly monitored and periodically reviewed, thereby securing their continuing relevance and currency.

The quality assurance and enhancement of programmes are expected to include:

- formulation of expected learning outcomes;
- curriculum design and development process;
- teaching and learning approach and student assessment;
- support resources, facilities and services;
- research application; and
- stakeholders' feedback mechanisms

Diagnostic Questions

Curriculum Design and Evaluation:

- Who is responsible for designing the curriculum?
- How are academic staff and students involved in the curriculum design?
- What are the roles of the stakeholders in the design and review of the curriculum?
- How do curriculum innovations come about? Who takes the initiative? On the basis of what signals?
- Who is responsible for implementing the curriculum?
- When designing curriculum, is benchmarking with other institutions done?
- In which international networks does the department participate?
- With which institutions abroad do student exchanges take place?
- Has the programme been recognised abroad?
- Is a structured quality assurance in place?
- Who are involved in internal and external quality assurance?
- Is there a curriculum committee? What is its role?
- Is there an examination committee? What is its role?
- How are the programme and its courses evaluated?



- Is the evaluation done systematically?
- How is research output applied to teaching and learning?
- How are students involved in evaluating the curriculum and courses?
- How and to whom are the evaluation results made known?
- What actions are taken to improve the curriculum and its design process?

Feedback Mechanisms:

Mechanisms such as surveys, questionnaires, tracer study, focus group discussions, dialogues, etc. are often used to gather inputs and feedback from stakeholders.

- What feedback mechanisms are used to gather inputs and feedback from staff, students, alumni and employers?
- Is the way to gather feedback from stakeholders structured and formal?
- How is the quality of support services and facilities evaluated?
- How is feedback analysed and used for improvement?

Sources of Evidence

- Curriculum design, review and approval process and minutes
- Stakeholders input
- QA of assessment and examination
- External examiners
- Local and international benchmarking
- Programme and course feedback
- Uses of feedback for improvement
- Sample of feedback questionnaire
- Reports from surveys, focus group, dialogue, tracer study, etc.



Output

AUN-QA Criterion 11

1. The quality of the graduates (such as pass rates, dropout rates, average time to graduate, employability, etc.) is established, monitored and benchmarked; and the programme should achieve the expected learning outcomes and satisfy the needs of the stakeholders.
2. Research activities carried out by students are established, monitored and benchmarked; and they should meet the needs of the stakeholders.
3. Satisfaction levels of staff, students, alumni, employers, etc. are established, monitored and benchmarked; and that they are satisfied with the quality of the programme and its graduates.

AUN-QA Criterion 11 – Checklist

11	Output	1	2	3	4	5	6	7
11.5	The satisfaction levels of stakeholders are established, monitored and benchmarked for improvement [3]							
	Overall opinion							

Explanation

In assessing the quality assurance system, institutions not only have to evaluate the quality of the process, but also the quality of output and its graduates. In evaluating the quality of the graduates, institutions have to monitor the achievement of the expected learning outcomes, pass rates and dropout rates, the average time to graduation and the employability of graduates. Research is another important output from the process. The types of research activities carried by students should meet the requirements of the stakeholders. After analysing the input, process and output, institutions have to analyse the satisfaction of its stakeholders. There should be a system to collect and measure stakeholders' satisfaction. The information collected should be analysed and benchmarked for making improvements to the programme, quality practices and quality assurance system.



Pass Rate and Dropout Rate

Provide information on the pass rates and dropout rates of the last 5 cohorts in Figure 2.9.

Academic Year	Cohort Size	% completed first degree in			% dropout during			
		3 Years	4 Years	>4 Years	1st Year	2nd Year	3rd Year	4th Years & Beyond

Figure 2.9 - Pass Rates and Dropout Rates (last 5 cohorts)

Diagnostic Questions

Pass Rates and Dropout Rates:

- Does the institution have an efficient system to monitor pass rates and dropout rates of students?
- What does the department think of the pass rates? If not satisfactory, what measures have been taken to improve the pass rates?
- How high is the dropout rate? Are there explanations for the dropout rate?
- Does the department know where the dropout students are going?

Average Time to Graduation:

- What does the department think of the average time to graduate?
- What measures have been taken to promote graduation and to shorten the average time to graduate?
- What effect do these measures have?

Quality of Graduates:

- Is the quality of the graduate satisfactory?
- Do the achieved standards match the expected standards?
- Do graduates get jobs easily? What are the career prospects of graduates over the last few years?

Employability of Graduates:

- What percentage of graduates found a job within six months of graduation over the past five years? What percentage of graduates found a job within a year?
- What percentage of graduates is still unemployed 1 year after graduation?



Research:

- What types of research activities are carried out by students? Are these activities aligned to the expected learning outcomes and the vision and mission of the university and faculty?

Stakeholders' Satisfaction:

Staff:

- What mechanisms are available to staff to express their satisfaction or dissatisfaction about the programme, resources, facilities, processes, policies, etc.?
- What indicators are used to measure and monitor the satisfaction level of staff?
- What initiatives are carried out to raise the satisfaction level of staff? Are they effective?

Students:

- Does the department know what students think about the courses, programme, teaching, examinations, etc.?
- How does the department cope with the feedback and complaints from students?

Alumni (Graduates):

- What is the opinion and feedback of the graduates about the competencies that they acquired?
- How is the feedback from the alumni used to improve the programme?

Labour market:

- Are employers satisfied with the quality of the graduates?
- Are there any specific complaints about the graduates?
- Are specific strengths of the graduates appreciated by the employers?

Sources of Evidence

- Process and indicators for measuring stakeholders' satisfaction
- Stakeholders' satisfaction trends
- Graduates, alumni and employers surveys
- Press reports
- Employment surveys
- Employment statistics
- Employers feedback