

. . Get Start with QA . .

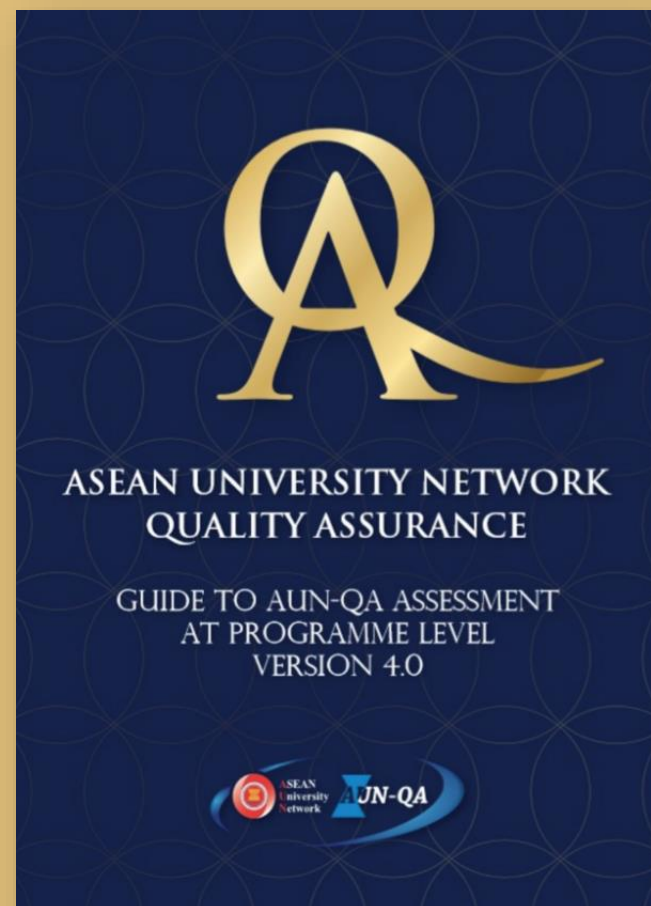


Student Development Division
Tuesday 15 March 2022

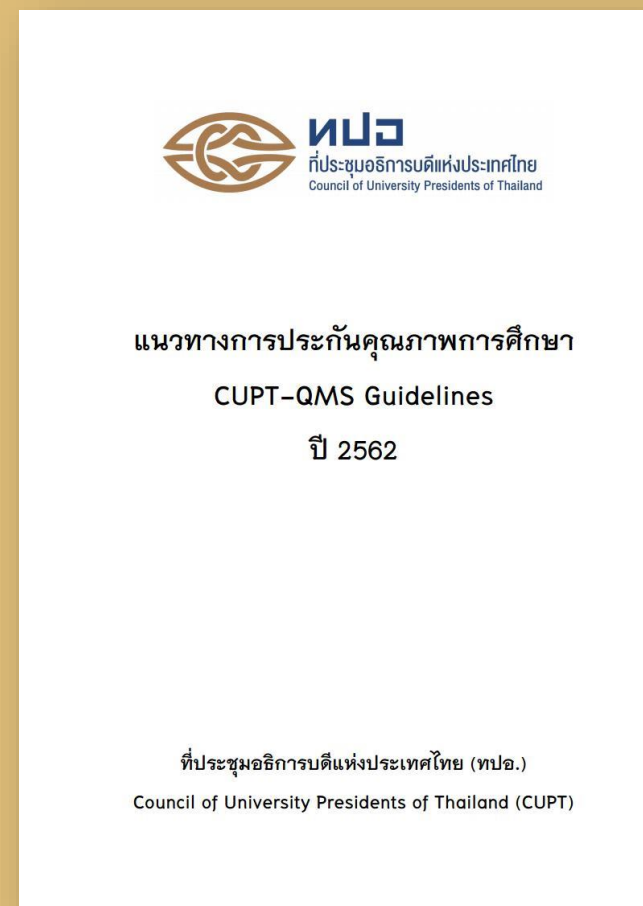
Maejo University Student Organization Meeting Room

Overview Quality Assurance

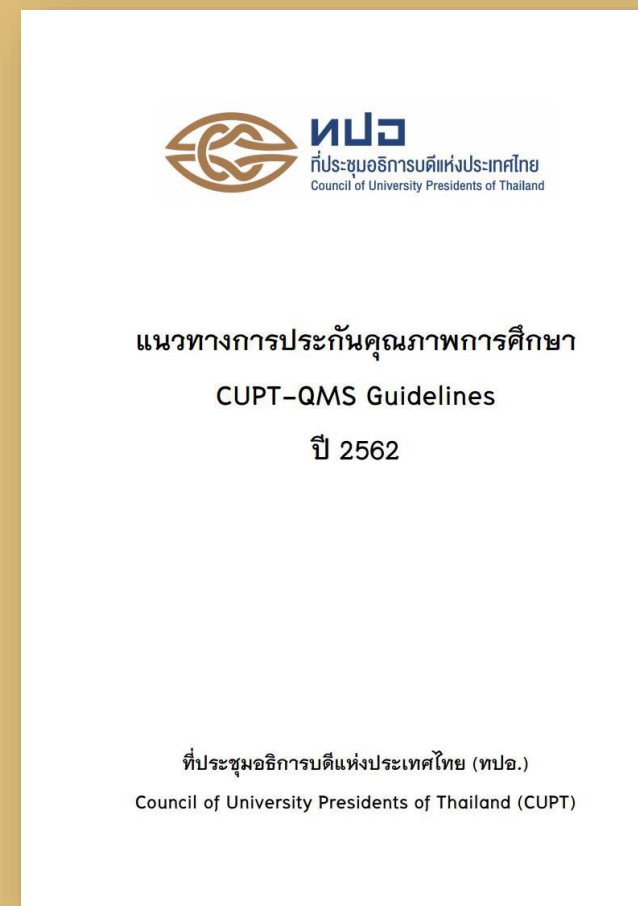
AUN-QA Version 4.0
Programme Level



CUPT-QMS
Faculty Level



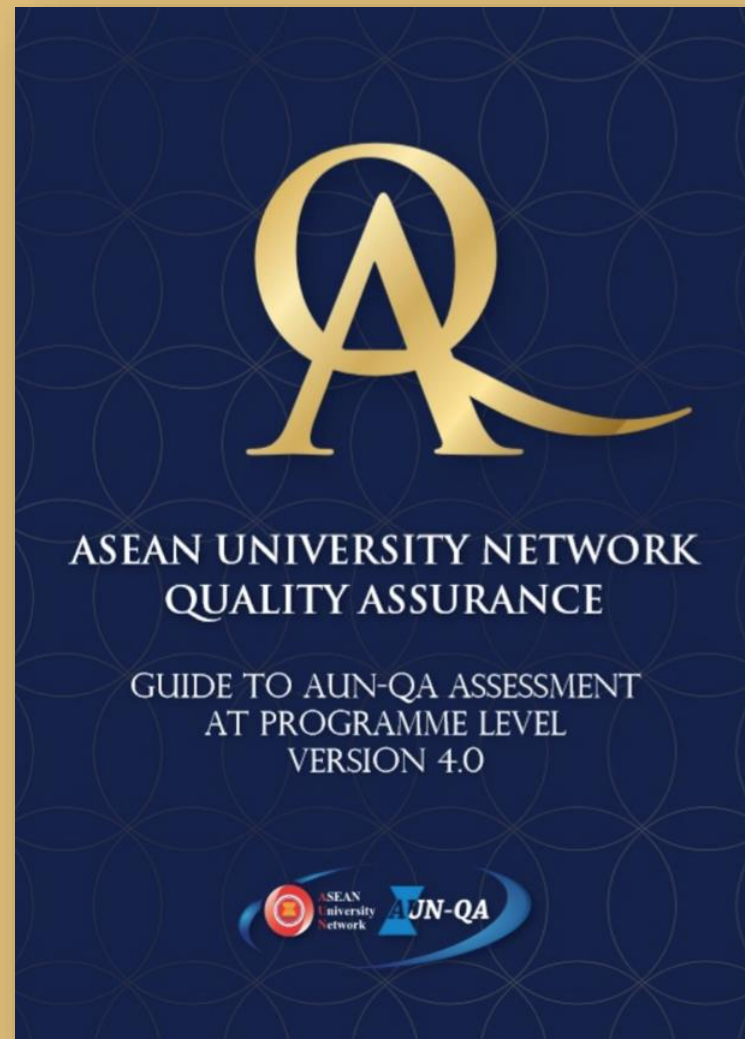
CUPT-QMS
Institutional Level



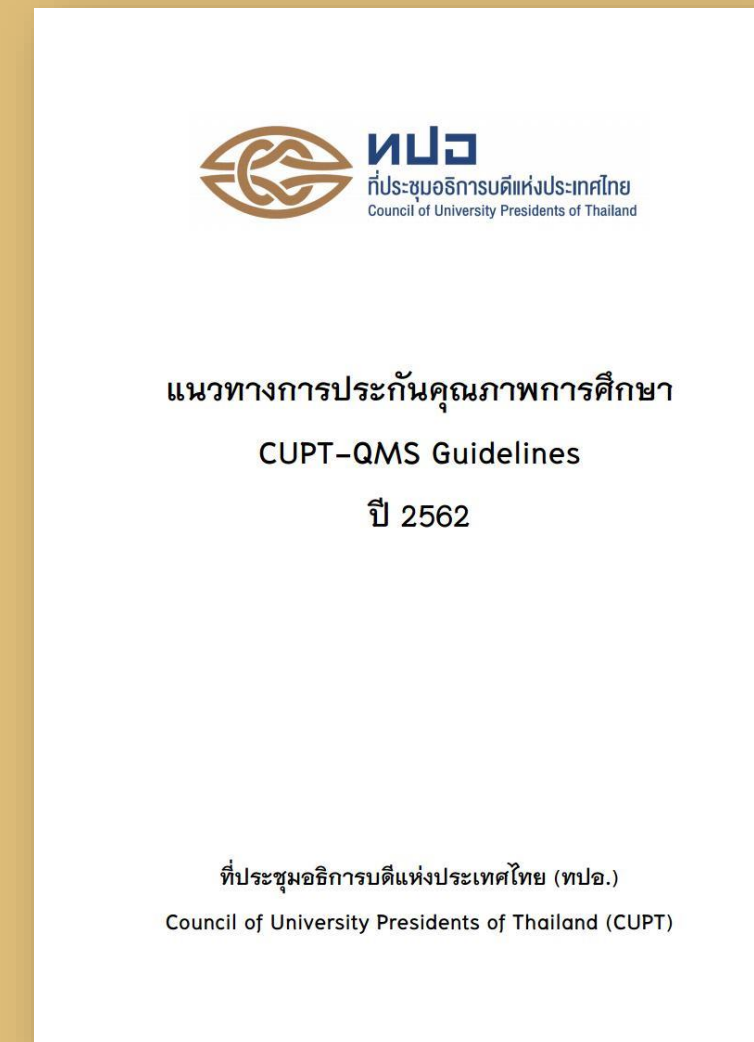
เกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้น
Support Unit



Education Quality Assurance

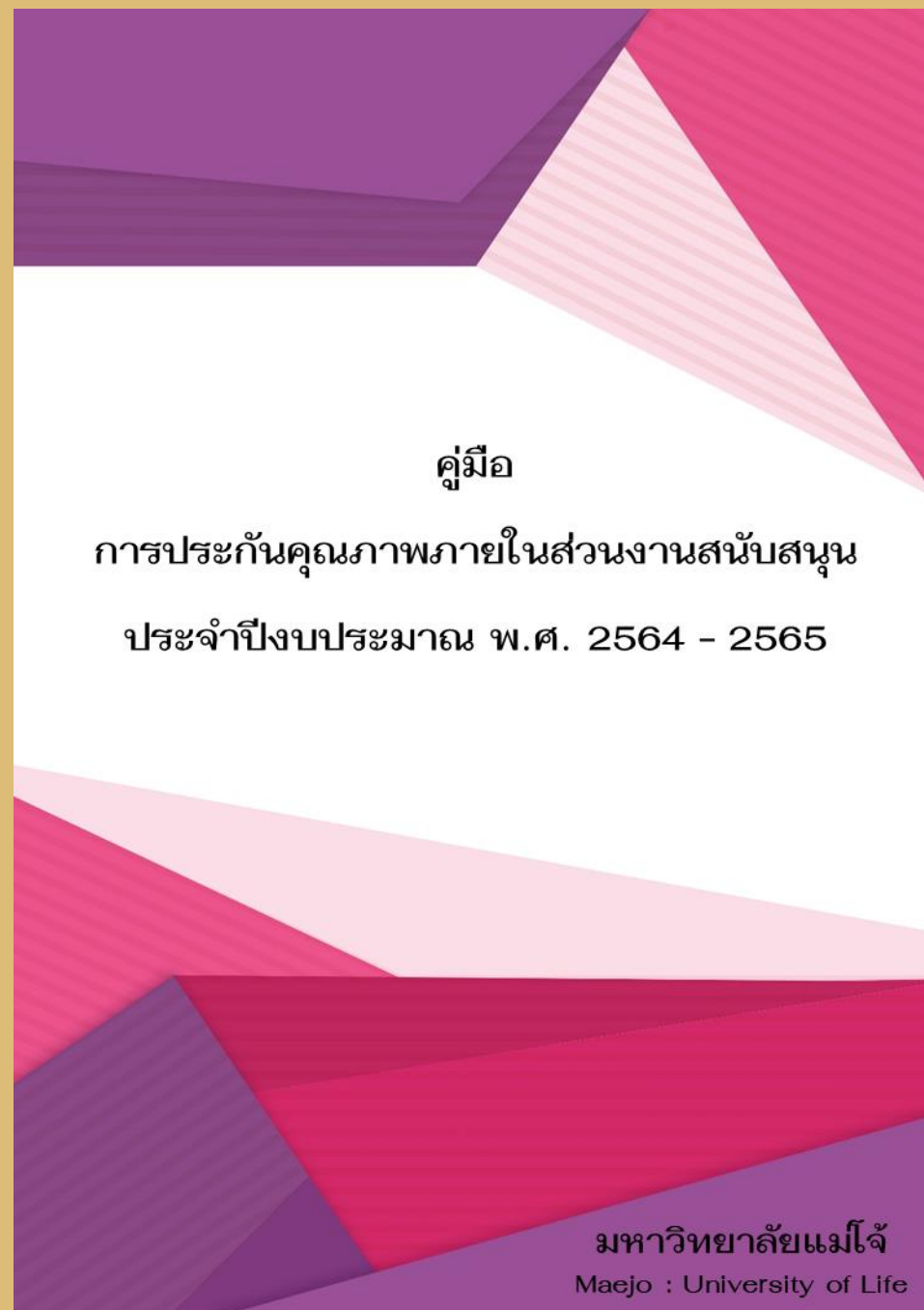


AUN-QA Version 4.0
Programme Level



CUPT-QMS Guidelines
Faculty/Institutional Level

Support Unit Quality Assurance



คู่มือประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2565



Rule Based

☐ Principle Based

กระบวนการบนหลักการเดียวกัน – ตามบริบท



QA Practice

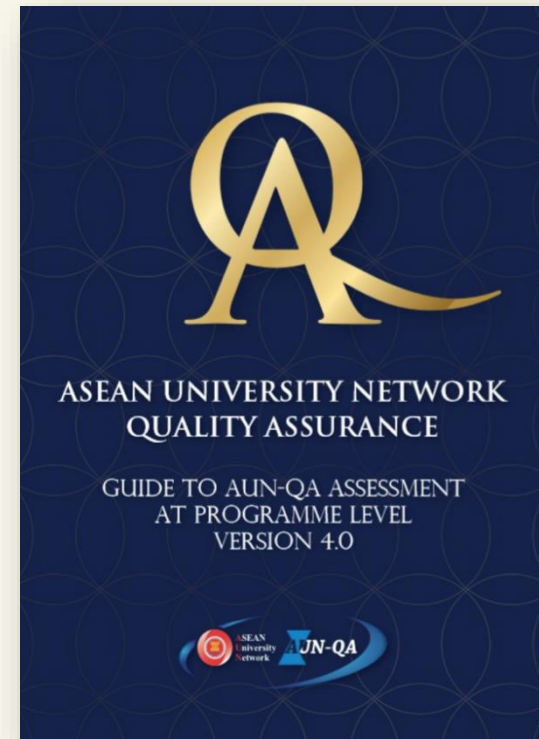
การบริหารคุณภาพการศึกษา



P-D-C-A

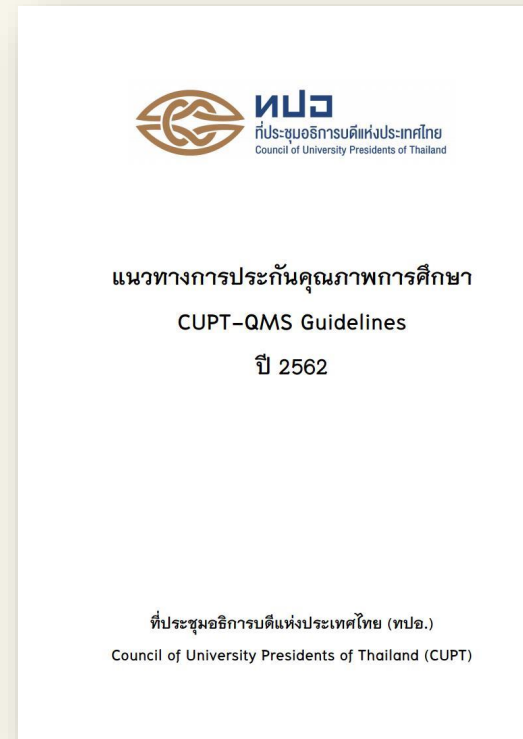
วงจรบริหารงานคุณภาพ

AUN-QA Version 4.0 Programme Level



กระบวนการตาม
วงจรบริหารคุณภาพ
P-D-C-A

CUPT-QMS Guidelines Faculty/Institute Level



วงจรบริหารคุณภาพ
C — Check & A - Act

- การกำกับติดตาม
- การประเมินผล
- แนวทางการพัฒนา

Quality Assurance Support Unit



คุณภาพการให้บริการ
& กระบวนการพัฒนา
ปรับปรุงผลการดำเนินงาน

วิสัยทัศน์ / แผนยุทธศาสตร์
เป้าประสงค์ / Flag Ship
มหาวิทยาลัยกลุ่ม 2
การจัดอันดับ (Ranking)

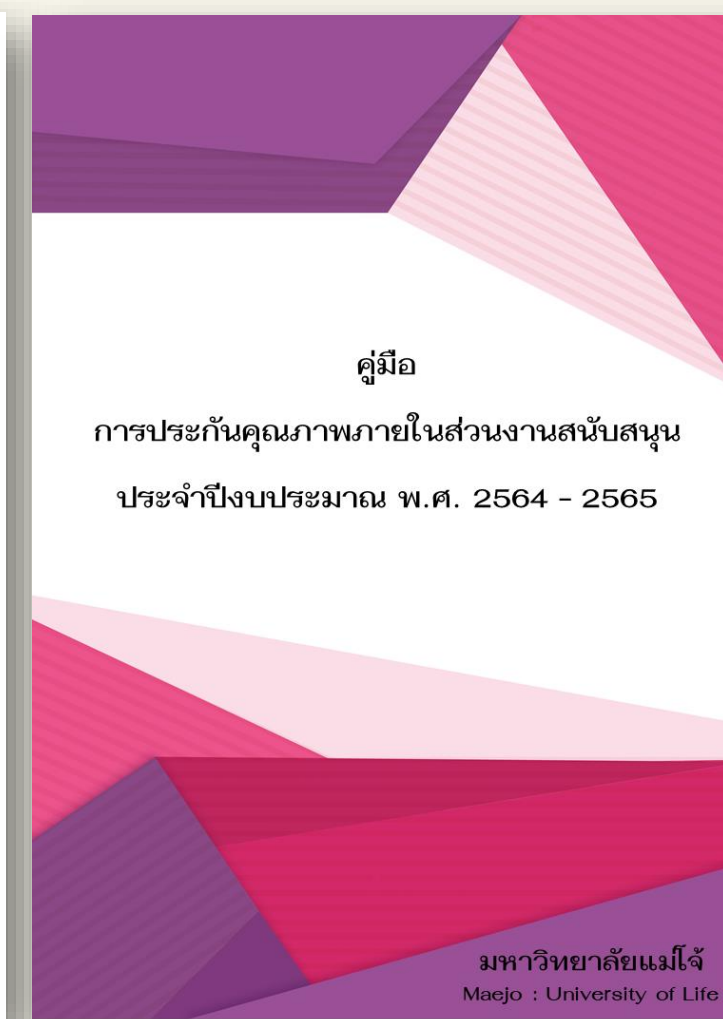
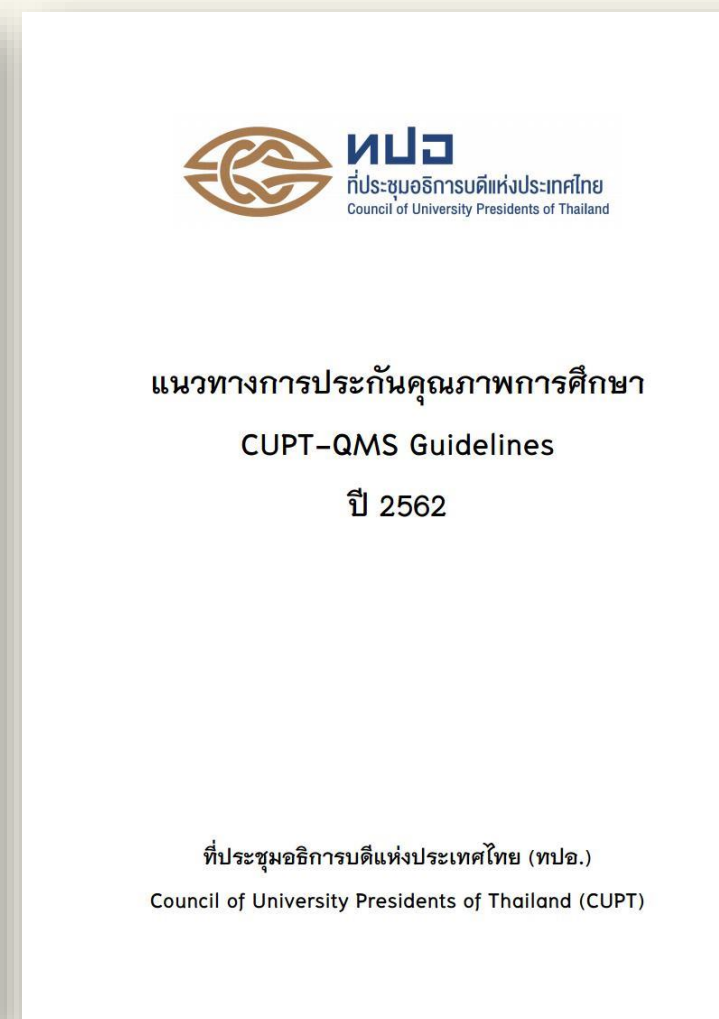
. ความเชื่อมโยง .



AUN-QA V.4 Requirement

VS

Criteria
CUPT-QMS &
Support Unit



AUN-QA V.4
Requirement

VS

Criteria
CUPT-QMS &
Support Unit

ประเด็นสำคัญ (KeyWord)
ในการตอบสิ่งที่เกณฑ์
ต้องการ (Objective)
โดยใช้การบริหารคุณภาพ
การศึกษา (QA Practice)
ที่ครบวงจรการบริหารคุณภาพ
(P-D-C-A)

. SAR writing .

- มองหาประเด็นสำคัญของเกณฑ์
- วัตถุประสงค์ หรือ สิ่งที่เกณฑ์ต้องการ คืออะไร
- เป้าหมายของกระบวนการดำเนินงาน / สิ่งที่ได้มาตามเกณฑ์

P ● กระบวนการดำเนินงานการได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ เป็นอย่างไร

D & C ● สิ่งที่ยังขาดหายไปในการได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ (การวิเคราะห์ GAP Analysis)
– คืออะไร

C – ทราบได้อย่างไรว่าสิ่งนั้นยังขาดหายไป (มีวิธีการหรือดำเนินการอย่างไร)

C ● จะสามารถพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งที่ขาดหายไปอย่างไร (วิธีการปิด GAP)

A ● ผลการพัฒนา/ปรับปรุงในสิ่งที่ขาดหายไปเป็นอย่างไร

KeyWord

Objective

+ Goal

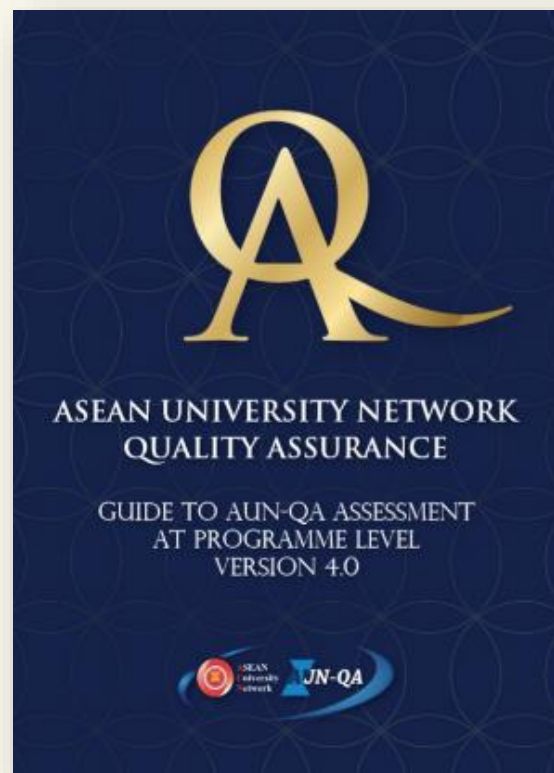
QA Practice

+ GAP Analysis

P-D-C-A

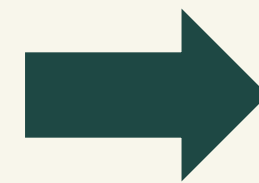


Requirement 6.4 : Co-curricular activities, student competition, and other student support services are shown to be available to improve learning experience and employability.



มีการให้คำแนะนำทางวิชาการ กิจกรรมเสริมหลักสูตร การแข่งขันของผู้เรียน และการบริการสนับสนุนช่วยเหลือผู้เรียนด้านต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการเรียนรู้ ทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงาน

- การให้คำแนะนำทางวิชาการ
- กิจกรรมเสริมหลักสูตร
- การแข่งขันของผู้เรียน
- การบริการสนับสนุนช่วยเหลือผู้เรียนด้านต่าง ๆ

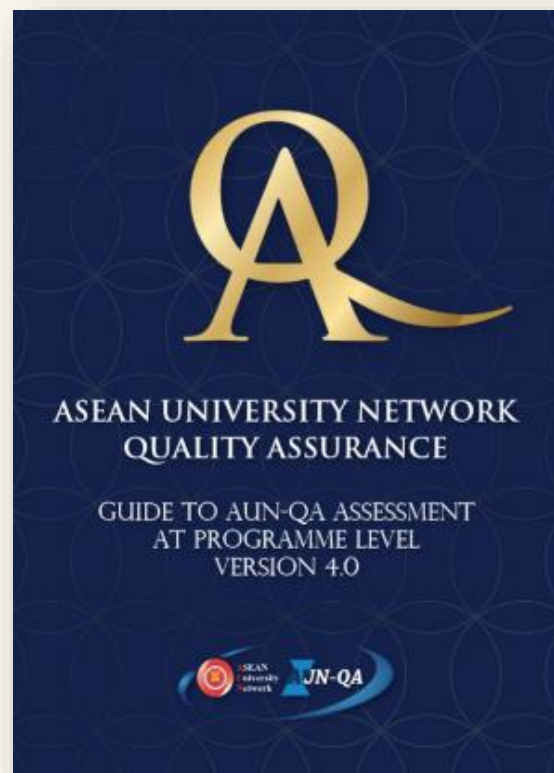


ปรับปรุงประสิทธิภาพการเรียนรู้
ทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และ
ความสามารถในการทำงาน

(ทุนคำปรึกษาวิทยานิพนธ์/หอพัก/พยาบาลกีฬา/สวัสดิการ ฯ)

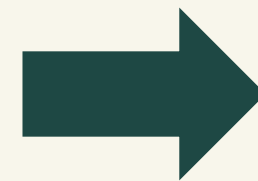
- **คำสำคัญ คือ** (1) การให้คำแนะนำทางวิชาการ (2) กิจกรรมเสริมหลักสูตร (3) การเข้าแข่งขันของผู้เรียน (4) การบริการสนับสนุนช่วยเหลือผู้เรียนด้านต่าง ๆ (ระบุรายด้าน)
- **วัตถุประสงค์/สิ่งที่เกณฑ์ต้องการ คือ** ปรับปรุงประสิทธิภาพการเรียนรู้ ทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถในการทำงาน
- **เป้าหมายของกระบวนการ คือ** การให้คำแนะนำทางวิชาการ / กิจกรรมเสริมหลักสูตร / การเข้าแข่งขันของผู้เรียน / การบริการสนับสนุนช่วยเหลือผู้เรียนด้านต่าง ๆ ที่ส่งเสริม/เอื้อต่อประสิทธิภาพผู้เรียนด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานกำหนดความสำเร็จไว้อย่างไร/วัดจากอะไร
- **กระบวนการดำเนินงานการได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ เป็นอย่างไร** การให้คำแนะนำทางวิชาการ / กิจกรรมเสริมหลักสูตร / การเข้าแข่งขันของผู้เรียน / การบริการสนับสนุนช่วยเหลือผู้เรียนด้านต่าง ๆ ส่งเสริม/เอื้อต่อประสิทธิภาพผู้เรียน ด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงานอย่างไร
- **สิ่งที่ยังขาดหายไปในการได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ (การวิเคราะห์ GAP Analysis)**
 - **คือ** อะไรคือสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้ในการให้คำแนะนำทางวิชาการ / กิจกรรมเสริมหลักสูตร / การเข้าแข่งขันของผู้เรียน / การบริการสนับสนุนช่วยเหลือผู้เรียนด้านต่าง ๆ ที่ส่งเสริม/เอื้อต่อประสิทธิภาพผู้เรียนด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถในการทำงาน
 - **ทราบได้อย่างไรว่าสิ่งนั้นยังขาดหายไป** มีวิธีการดำเนินการอย่างไรถึงทราบว่ายังมีสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้
- **จะสามารถพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งที่ขาดหายไปอย่างไร** ทำการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาอย่างไรต่อสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้เหล่านั้น
- **ผลการพัฒนา/ปรับปรุงในสิ่งที่ขาดหายไปเป็นอย่างไร** ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาเป็นอย่างไร

Requirement 7.6 : The environmental, health, and safety standards and access for people with special needs are shown to be defined and implemented.



มีการกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และ
ความปลอดภัย รวมถึง การเข้าถึงสำหรับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ

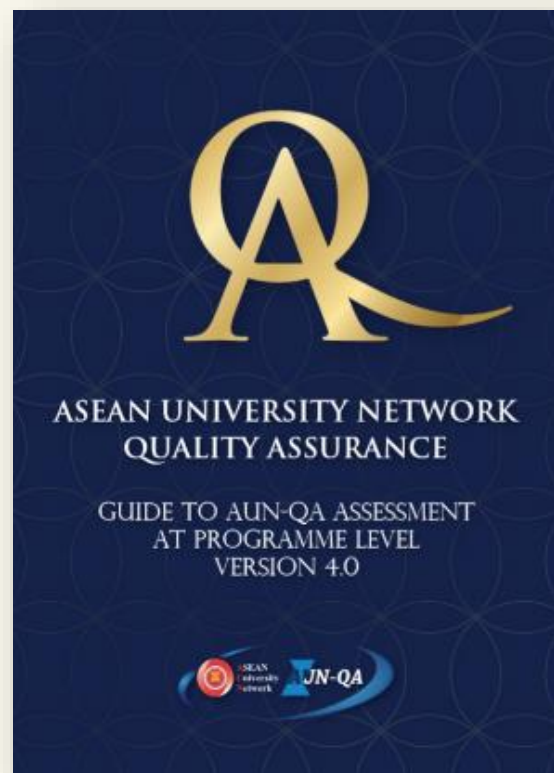
- มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม
- มาตรฐานด้านสุขภาพ
- มาตรฐานความปลอดภัย
- การเข้าถึงสำหรับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ



กำหนดมาตรฐานอย่างไร/มาตรฐานนั้น
เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอย่างไร

- **คำสำคัญ** คือ การกำหนดและดำเนินการตาม (1) มาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม (2) มาตรฐานด้านสุขภาพ และ (3) มาตรฐานด้านความปลอดภัย รวมถึง (4) การเข้าถึงสำหรับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ
- **วัตถุประสงค์/สิ่งที่เกณฑ์ต้องการ** คือ กำหนดมาตรฐานเหล่านั้นอย่างไร / มาตรฐานนั้นเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานอย่างไร
- **เป้าหมายของกระบวนการ** คือ ในการกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม มาตรฐานด้านสุขภาพ และมาตรฐานด้านความปลอดภัย รวมถึง การเข้าถึงสำหรับผู้ที่มีความต้องการพิเศษได้กำหนดความสำเร็จไว้อย่างไร/วัดจากอะไร
- **กระบวนการดำเนินงานการได้มาตามทีเกณฑ์ต้องการ เป็นอย่างไร** การกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม มาตรฐานด้านสุขภาพ และมาตรฐานด้านความปลอดภัย และการเข้าถึงสำหรับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ มีการกำหนดไว้อย่างไร หรือ ความจำเป็นในการใช้มาตรฐานและการเข้าถึงสำหรับผู้ที่มีความต้องการพิเศษเหล่านั้นอย่างไร
- **สิ่งที่ยังขาดหายไปในการได้มาตามทีเกณฑ์ต้องการ (การวิเคราะห์ GAP Analysis)**
 - คือ อะไรคือสิ่งที่ยังไม่ได้ทำ/ทำไม่ได้ในการกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม มาตรฐานด้านสุขภาพ และมาตรฐานด้านความปลอดภัย และ การเข้าถึงสำหรับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ
 - ทราบได้อย่างไรว่าสิ่งนั้นยังขาดหายไป มีวิธีการ/ดำเนินการอย่างไรถึงทราบว่ายังมีสิ่งที่ยังไม่ได้ทำ/ทำไม่ได้
- **จะสามารถพัฒนาปรับปรุงสิ่งที่ขาดหายไปอย่างไร** ทำการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาอย่างไรต่อสิ่งที่ยังไม่ได้ทำ/ทำไม่ได้เหล่านั้น
- **ผลการพัฒนาปรับปรุงในสิ่งที่ขาดหายไปเป็นอย่างไร** ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาเป็นอย่างไร

Requirement 7.7 : The university is shown to provide a physical, social, and psychological environment that is conducive for education, research, and personal wellbeing.



มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพสังคมและจิตใจที่เอื้อต่อการเรียน การวิจัย และคุณภาพชีวิตส่วนบุคคล

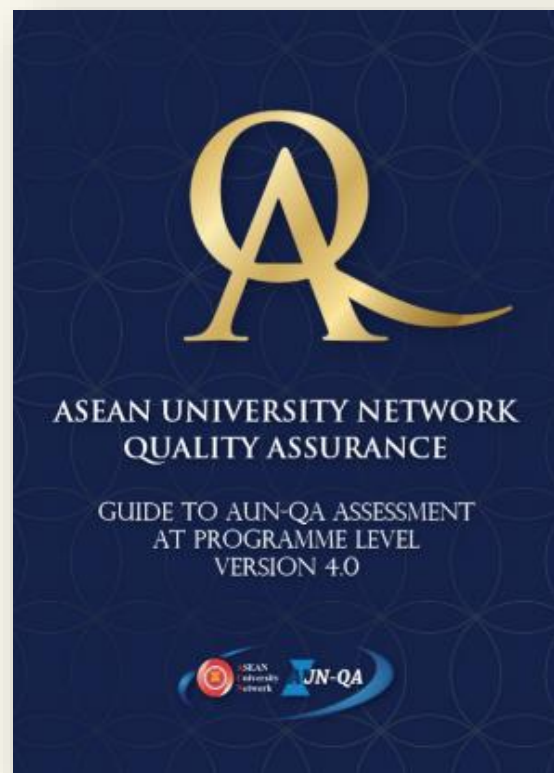
- สภาพแวดล้อมทางกายภาพ
(พื้นที่กิจกรรม/ลานเล่นทนาการ-ทำกิจกรรม ฯ)
- สภาพแวดล้อมทางสังคม
(ปลอดภัย/ส่งเสริมการใช้ชีวิตในมหาวิทยาลัย ฯ)
- สภาพแวดล้อมทางจิตใจ
(การให้คำปรึกษาแนะนำ ฯ)



ส่งเสริมเอื้อต่อ
การเรียนรู้-การวิจัย- คุณภาพชีวิต
ของผู้เรียนอย่างไร

- คำสำคัญ คือ (1) สภาพแวดล้อมทางกายภาพ (2) สภาพแวดล้อมสังคม และ (3) สภาพแวดล้อมจิตใจ
- วัตถุประสงค์/สิ่งที่เกณฑ์ต้องการ คือ สภาพแวดล้อมเหล่านั้นเอื้อต่อการเรียน การวิจัย และคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลอย่างไร
- เป้าหมายของกระบวนการ คือ การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมสังคม และ สภาพแวดล้อมจิตใจ ส่งผลหรือเอื้อต่อการเรียน การวิจัย และคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลได้กำหนดความสำเร็จไว้อย่างไร/วัดจากอะไร
- กระบวนการดำเนินงานการได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ เป็นอย่างไร การจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมสังคม และ สภาพแวดล้อมจิตใจ ส่งผลหรือเอื้อต่อการเรียน การวิจัย และคุณภาพชีวิตส่วนบุคคลอย่างไร
- สิ่งที่ยังขาดหายไปในการได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ (การวิเคราะห์ GAP Analysis)
 - คือ อะไรคือสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้ในการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมสังคม และ สภาพแวดล้อมจิตใจ ส่งผลหรือเอื้อต่อการเรียน การวิจัย และคุณภาพชีวิตส่วนบุคคล
 - ทราบได้อย่างไรว่าสิ่งนั้นยังขาดหายไป มีวิธีการดำเนินการอย่างไรถึงทราบว่ายังมีสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้
- จะสามารถพัฒนาปรับปรุงสิ่งที่ขาดหายไปอย่างไร ทำการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาอย่างไรต่อสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้เหล่านั้น
- ผลการพัฒนาปรับปรุงในสิ่งที่ขาดหายไปเป็นอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการปรับปรุงแก้ไขพัฒนา เป็นอย่างไร

Requirement 7.9 : The quality of the facilities (library,laboratory, IT, and student services) are shown to be subjected to evaluation and enhancement.



มีการประเมินและการปรับปรุงคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก
(ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ ไอที และ บริการนักศึกษา)

- การประเมินคุณภาพของการบริการนักศึกษา
- การปรับปรุงคุณภาพของการบริการนักศึกษา



- ประเมินคุณภาพการบริการนักศึกษาทุกเรื่อง
(กิจกรรมนักศึกษา/ทุน-กยศ./งานวินัย/หอพัก/พยาบาลกีฬา/สวัสดิการ/ ฯลฯ)
- นำไปปรับปรุงคุณภาพการบริการศึกษานั้นอย่างไร

- คำสำคัญ คือ (1) การประเมิน และ (2) การปรับปรุงคุณภาพของการบริการนักศึกษา
- วัตถุประสงค์/สิ่งที่เกณฑ์ต้องการ คือ มีการประเมิน และมีการนำผลประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการนักศึกษา
- เป้าหมายของกระบวนการ คือ ผลการประเมินกำหนดเป้าหมายไว้อย่างไร และเป้าหมายของการนำผลประเมินไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขคุณภาพกำหนดความสำเร็จไว้อย่างไร/วัดจากอะไร
- กระบวนการดำเนินงานการได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ เป็นอย่างไร มีการประเมินคุณภาพของการบริการนักศึกษาอย่างไร ผลที่ได้จากการประเมินเป็นอย่างไร นำไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไขอย่างไร
- สิ่งที่ยังขาดหายไปในการได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ (การวิเคราะห์ GAP Analysis)
 - คือ อะไรคือสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้ในการประเมินคุณภาพของการบริการนักศึกษา และสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้จากผลที่ได้จากการประเมินคืออะไร
 - ทราบได้อย่างไรว่าสิ่งนั้นยังขาดหายไป มีวิธีการดำเนินการอย่างไรถึงทราบว่ายังมีสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้
- จะสามารถพัฒนาปรับปรุงสิ่งที่ขาดหายไปอย่างไร ทำการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาอย่างไรต่อสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้เหล่านั้น
- ผลการพัฒนาปรับปรุงในสิ่งที่ขาดหายไปเป็นอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการปรับปรุงแก้ไขพัฒนา เป็นอย่างไร

- คำสำคัญคืออะไร .. เกณฑ์ต้องการอะไร
- ตั้งเป้าหมายไว้อย่างไร
- ทำอะไร .. ทำอย่างไร ..
- อะไรยังไม่มี .. ยังทำไม่ได้ ..
- ทราบได้อย่างไรว่า .. ไม่มี – ทำไม่ได้ – ไม่ได้ทำ ..
- จะแก้ไข-ปรับปรุง-พัฒนา อย่างไร
- แก้ไขแล้ว-ปรับปรุงแล้ว-พัฒนาแล้ว ผลเป็นอย่างไร



KeyWord

Objective

+ Goal

QA Practice

+ GAP Analysis

P-D-C-A + Monitor & Evaluation

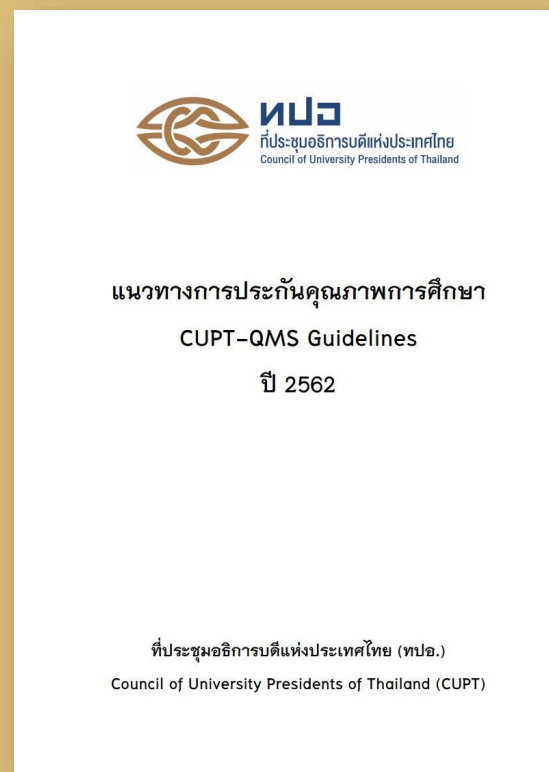


Criteria 2.4 : มีการกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการ

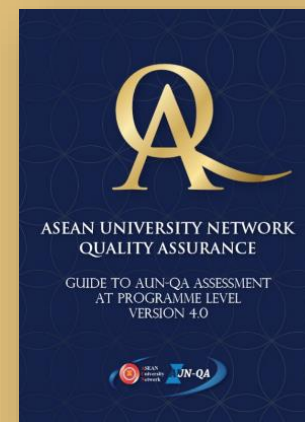
สนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการ

นักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ให้นักศึกษา

มีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ



Requirement 6.4 : การให้คำแนะนำทางวิชาการ กิจกรรมเสริมหลักสูตร การแข่งขัน
ของผู้เรียน และการบริการสนับสนุนช่วยเหลือผู้เรียนด้านต่าง ๆ
เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการเรียนรู้ ทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ
และความสามารถในการทำงาน



Requirement 7.9 : มีการประเมินและการปรับปรุงคุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก
(ห้องสมุด ห้องปฏิบัติการ ไอที และ บริการนักศึกษา)

สนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา คุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้



แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา
CUPT-QMS Guidelines
ปี 2562

ที่ประชุมอธิการบดีแห่งประเทศไทย (ทปอ.)
Council of University Presidents of Thailand (CUPT)

กลุ่มสาขาวิชาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

กลุ่มสาขาวิชามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

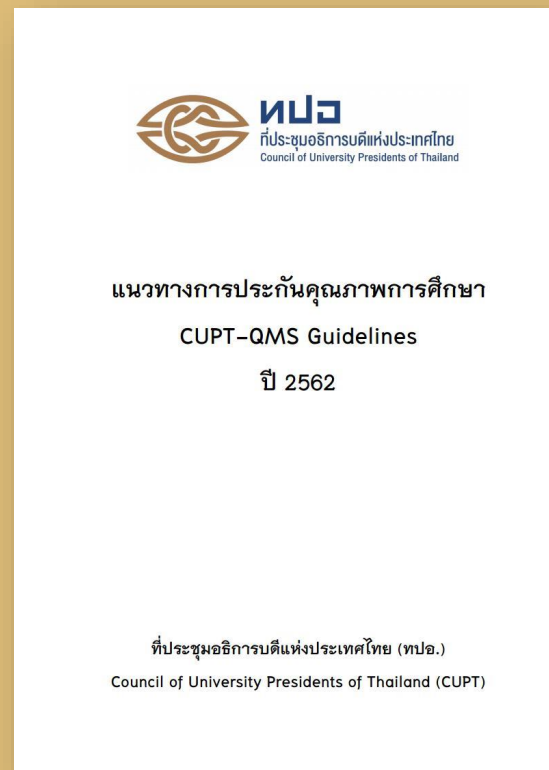
กลุ่มสาขาวิชาเกษตรศาสตร์

การให้คำแนะนำบริการนักศึกษา

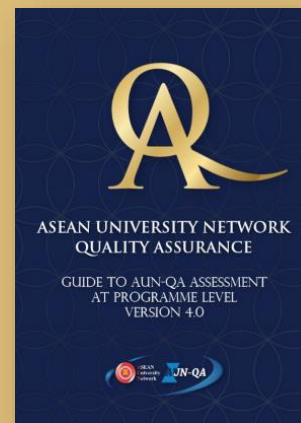
- คำสำคัญ คือ (1) การกำกับติดตามการบริการนักศึกษา และ (2) การประเมินผลกระบวนการของการบริการนักศึกษา
- วัตถุประสงค์/สิ่งที่เกณฑ์ต้องการ คือ (1) นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และ (2) นักศึกษามีศักยภาพทางอาชีพ
- เป้าหมายของกระบวนการ คือ กระบวนการกำกับติดตามและประเมินผลการบริการนักศึกษาสามารถส่งเสริมให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้หรือมีศักยภาพทางอาชีพได้ถูกกำหนดไว้อย่างไร/วัดจากอะไร
- กระบวนการดำเนินงานการได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ เป็นอย่างไร มีกระบวนการกำกับติดตามให้นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และมีศักยภาพทางอาชีพอย่างไร และ กระบวนการประเมินผลของการบริการนักศึกษาดำเนินการอย่างไร
- สิ่งที่ยังขาดหายไปในการได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ (การวิเคราะห์ GAP Analysis)
 - คือ อะไรคือสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้ในกระบวนการกำกับติดตาม และ การประเมินผลการบริการนักศึกษา
 - ทราบได้อย่างไรว่าสิ่งนั้นยังขาดหายไป มีวิธีการดำเนินการอย่างไรถึงทราบว่ายังมีสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้
- จะสามารถพัฒนา/ปรับปรุงสิ่งที่ขาดหายไปอย่างไร ทำการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาอย่างไรต่อสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้เหล่านั้น
- ผลการพัฒนา/ปรับปรุงในสิ่งที่ขาดหายไปเป็นอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการปรับปรุงแก้ไขพัฒนา เป็นอย่างไร

Criteria 7.4 : มีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และ สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ที่ช่วยส่งเสริม

การเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัย
ของผู้เรียน



Requirement 7.6 : มีการกำหนดและดำเนินการตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อม สุขภาพ และ ความปลอดภัย รวมถึง การเข้าถึงสำหรับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ



Requirement 7.7 : มหาวิทยาลัยมีสภาพแวดล้อมทางกายภาพสังคมและจิตใจที่เอื้อต่อการเรียน การวิจัย และ คุณภาพชีวิตส่วนบุคคล

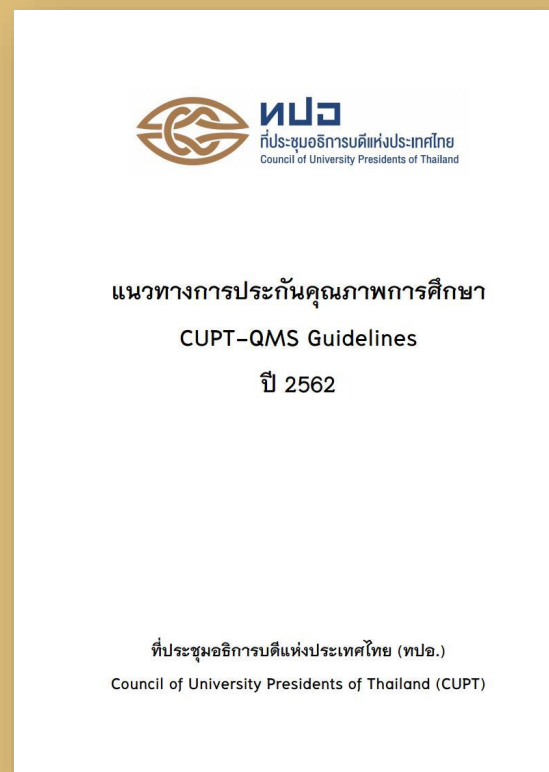
สภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม

และ สภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา

ภาพรวมว่ามีอะไรบ้าง / คืออะไร

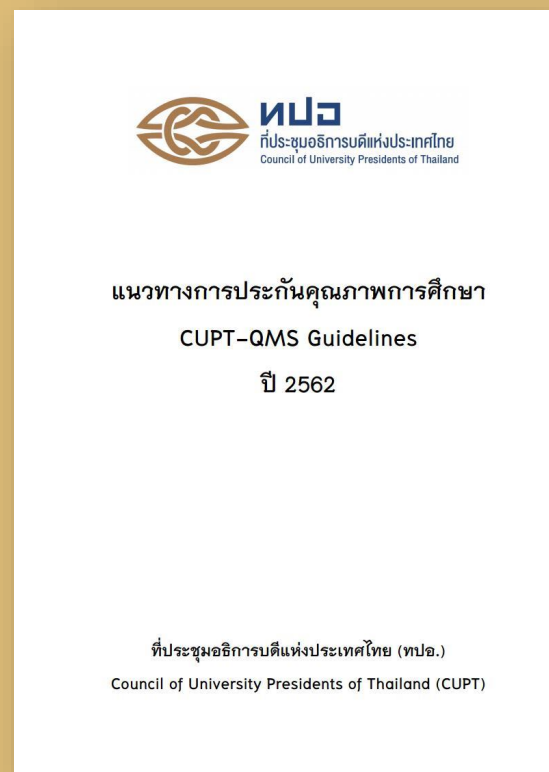
ตามบริบทของมหาวิทยาลัย

ส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และ ความปลอดภัย



- คำสำคัญ คือ การจัดสภาพแวดล้อมด้านกายภาพ – ด้านสังคม - ด้านจิตวิทยา
- วัตถุประสงค์/สิ่งที่เกณฑ์ต้องการ คือ สภาพแวดล้อมเหล่านั้นช่วยส่งเสริม (1) การเรียนรู้ (2) ศักยภาพ (3) คุณภาพชีวิต (4) สุขภาพ และ (5) ความปลอดภัยของผู้เรียน
- เป้าหมายของกระบวนการ คือ กระบวนการของการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมผู้เรียนด้านการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยได้ถูกกำหนดไว้อย่างไร/วัดจากอะไร
- กระบวนการดำเนินงานการได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ เป็นอย่างไร กระบวนการของการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมผู้เรียนด้านการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยมีการดำเนินการของกระบวนการการจัดสภาพแวดล้อมอย่างไร
- สิ่งที่ยังขาดหายไปในการได้มาตามที่เกณฑ์ต้องการ (การวิเคราะห์ GAP Analysis)
 - คือ อะไรคือสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้ในกระบวนการของการจัดสภาพแวดล้อมเพื่อส่งเสริมผู้เรียนด้านการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัย
 - ทราบได้อย่างไรว่าสิ่งนั้นยังขาดหายไป มีวิธีการดำเนินการอย่างไรถึงทราบว่ายังมีสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้
- จะสามารถพัฒนาปรับปรุงสิ่งที่ขาดหายไปอย่างไร ทำการปรับปรุงแก้ไข/พัฒนาอย่างไรต่อสิ่งที่ยังไม่ได้ทำทำไม่ได้เหล่านั้น
- ผลการพัฒนาปรับปรุงในสิ่งที่ขาดหายไปเป็นอย่างไร ผลที่เกิดขึ้นหลังจากการปรับปรุงแก้ไข/พัฒนา เป็นอย่างไร

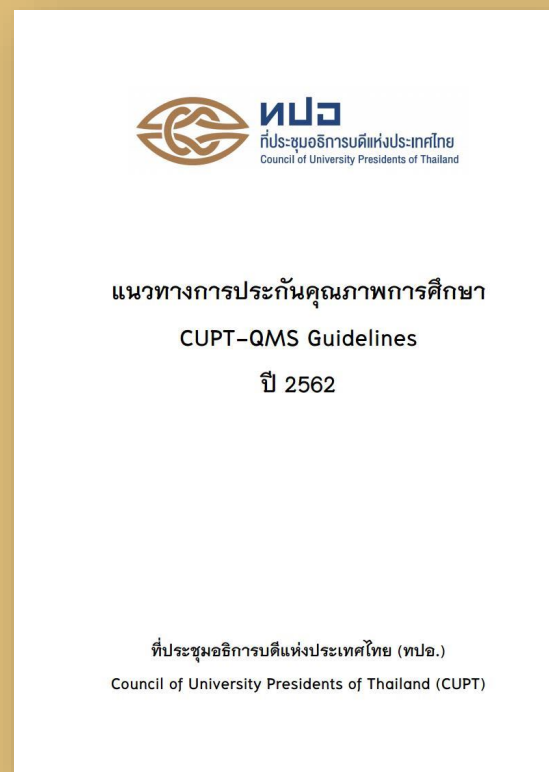
Keyword : ??



Criteria 8.4 : มีกระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและ
กระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้ง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ (ศิษย์เก่า)

Objective : ??

Goal : ??

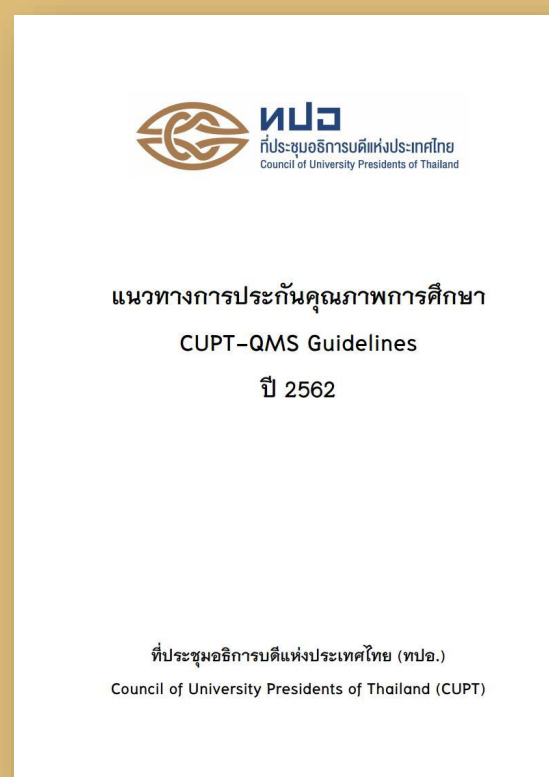


Criteria 8.4 : มีกระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและ
กระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้ง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ (ศิษย์เก่า)

Process : ??

GAP Analysis : ??

How do you know : GAP : ??



Criteria 8.4 : มีกระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและ
กระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้ง
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ (ศิษย์เก่า)

Enclosing GAP : ??

Improvement Plan : ??

- สิ่งที่จะนำมาเป็นแนวทางเสริมการเขียน -

- ข้อเสนอแนะจากการ **วิพากษ์ SAR**
- ข้อมูลจากการ **สัมภาษณ์** ผู้ที่เกี่ยวข้อง
- ข้อเสนอแนะจาก **คณะกรรมการประเมินฯ**

. การบริการ .

กองพัฒนานักศึกษา

- เสริมหลักสูตร
- การแข่งขันทางวิชาการ
- การแข่งขันทักษะ
- พัฒนาผู้เรียน

- ส่งเสริม/เชื่อมต่อ . . .
- การเรียนรู้
 - การใช้ชีวิต

- พัฒนาผู้เรียน

- สุขภาพอนามัย
- มาตรฐาน/ความปลอดภัย
- ส่งเสริม/เชื่อมต่อการใช้ชีวิต

- สนับสนุน
การดำเนินงาน
ตามพันธกิจ
ของกอง

อำนวยการ

กิจกรรมนักศึกษา

บริการและสวัสดิการ

วินัยและพัฒนา
นักศึกษา

การกีฬา

- สุขภาพอนามัย
- มาตรฐาน/ความปลอดภัย
- ส่งเสริม/เชื่อมต่อการใช้ชีวิต

- เพียงพอ
- มาตรฐาน/ความปลอดภัย

- ความปลอดภัย
- สุขภาพจิต
- ส่งเสริม/เชื่อมต่อการใช้ชีวิต

- ความผูกพัน
- การสร้างเครือข่าย

อนามัยและพยาบาล

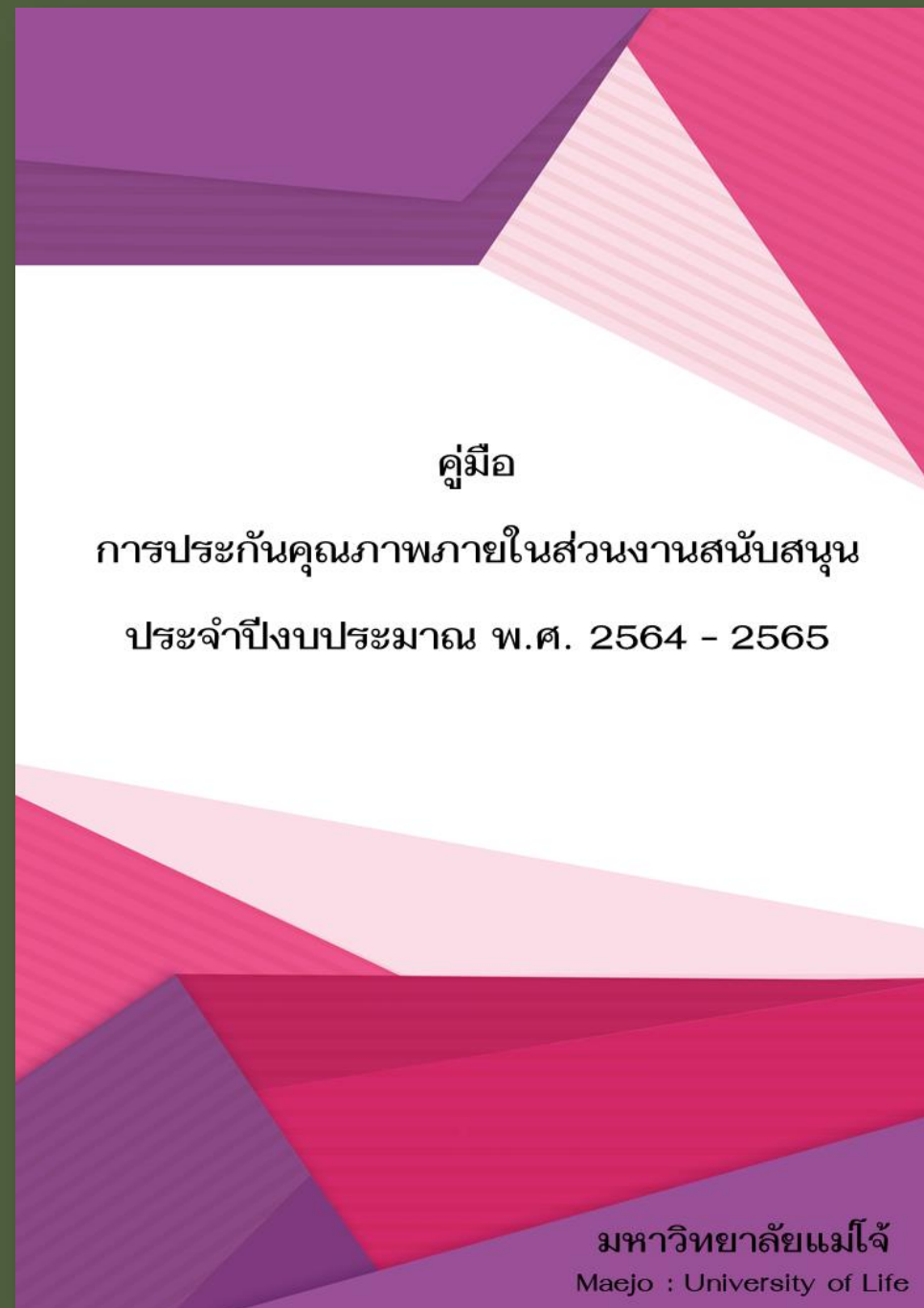
หอพักนักศึกษา

ทุนการศึกษาและ
การให้คำปรึกษา

ศิษย์เก่าสัมพันธ์

สำนักงานมหาวิทยาลัย (สนม.)

- ตรวจประเมินระดับกองฝ่าย -



- จัดทำโครงสร้างองค์กร
- รายงานผลการดำเนินงานจำนวน 3 ตัวชี้วัด ได้แก่
 - (1) ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - (2) กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ CUPT QMS
 - (3) ความสำเร็จของตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี (รายงานในภาพรวมของ สนม. โดยกองแผนงาน)

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายงานผลการดำเนินงาน 2 ส่วนคือ

(1) **ผลการประเมินการให้บริการ** คือใช้ค่าเฉลี่ยของผลประเมินตามประเด็นพิจารณาทุกประเด็นที่กำหนด โดยรายงานผลด้วยตัวเลขจุดทศนิยม 2 ตำแหน่ง ซึ่งประเด็นพิจารณาตามมิติการให้บริการ 5 ด้านเป็นพื้นฐานของเครื่องมือ ดังนี้

- 1) รูปลักษณ์ทางกายภาพ (Tangible)
- 2) การตอบสนองการบริการ (Responsiveness)
- 3) การดูแลเอาใจใส่ (Empathy)
- 4) ความน่าเชื่อถือ (Reliability)
- 5) ความมั่นใจ (Assurance)

*สามารถเพิ่มเติมประเด็นด้านอื่น ๆ ตามบริบทของหน่วยงานได้ (นับผลประเมินรวมกันทั้งหมด)

ตัวชี้วัดที่ 1 : ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

รายงานผลการดำเนินงาน 2 ส่วนคือ

- (2) ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยให้หน่วยงานตอบคำถาม ดังต่อไปนี้
- 1) วิธีการกำหนดผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจำแนกกลุ่มผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 2) การค้นหาความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
 - 3) การกำหนดและจัดการบริการ
 - 4) การประเมินผลการให้บริการ
 - 5) การใช้ข้อมูลและสารสนเทศที่ได้จากผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

เกณฑ์การให้คะแนน : จำนวนข้อ

ตัวชี้วัดที่ 2 : กระบวนการพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงาน ตามเกณฑ์ CUPT QMS

หน่วยงานรายงานกระบวนการพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงาน

ตามเกณฑ์ CUPT-QMS Guidelines ที่หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบในการรายงานผล
การดำเนินงาน เพื่อใช้ในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย

โดยการนำแนวทางจาก **SIPOC Model** มาร่วมวิเคราะห์ และให้รายงาน

ผลการดำเนินงานโดยมีการวิเคราะห์ Gap Analysis ร่วมด้วย

Criteria 2.4 : มีการกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้และศักยภาพทางอาชีพ

Criteria 7.4 : มีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ ศักยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน

Criteria 8.4 : มีกระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญอย่างเป็นระบบ (ศิษย์เก่า)

รายงานกระบวนการทำงาน ด้วยตาราง SIPOC Model

ชื่อกระบวนการ	ผู้รับผิดชอบ
วัตถุประสงค์	

Stakeholder (S) ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่ส่งมอบปัจจัยนำเข้า	Inputs (I) ปัจจัยนำเข้า	Process (P) กระบวนการ	Outputs (O) ผลผลิต	Customer (C) ผู้รับบริการ
		การวางแผน (P)		
		การนำไปปฏิบัติ (D)		
		การประเมินผลการ ดำเนินงาน (C)		
		การปรับปรุงการ ดำเนินงาน (A)		

ตัวชี้วัดที่ 3 : ความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปี

แสดงผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีตามตัวชี้วัด

ในประเด็นยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ และหาสาเหตุที่ผลการดำเนินงาน

ไม่บรรลุตามเป้าหมาย (ถ้ามี) เพื่อให้เกิดการปรับปรุงและ

พัฒนาการดำเนินงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

ตัวชี้วัด	หน่วยนับ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	ร้อยละความสำเร็จ
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1จำนวน n ตัวชี้วัด				
1.1.				
1.2.				
1.n.				
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2จำนวน n ตัวชี้วัด				
2.1.				
2.1.				
2.n.				
ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ Nจำนวน n ตัวชี้วัด				
N.1.				
N.2.				
N.n.				
จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการทั้งหมด				
จำนวนตัวชี้วัดตามแผนปฏิบัติการที่บรรลุ				
ค่าร้อยละความสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผน				
คะแนน				

ให้ส่วนงานรายงานตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุผลทุกตัวชี้วัด ดังนี้

ตัวชี้วัดที่..... ชื่อตัวชี้วัด.....

การวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้ตัวชี้วัดไม่บรรลุผล
.....
.....
ปัจจัยนำเข้าที่ต้องการเพื่อให้ตัวชี้วัดบรรลุผล
.....
.....
แนวทางการดำเนินการเพื่อปรับปรุงและพัฒนา
.....
.....

Conclusion

Quality Assurance

Requirement 6.4 : Co-curricular activities, student competition, and other student support services are shown to be available to improve learning experience and employability.

Requirement 7.9 : The quality of the facilities (library , laboratory, IT, and student services) are shown to be subjected to evaluation and enhancement.

AUN-QA Version 4.0
Programme Level

Criteria 2.4 : มีการกำกับติดตามและประเมินผลของกระบวนการสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษา งานให้คำแนะนำและบริการนักศึกษา (student supports / services / advices) เพื่อให้ นักศึกษามีคุณสมบัติที่พึงประสงค์ตามผลการเรียนรู้ และศักยภาพทางอาชีพ

CUPT-QMS Guidelines
Institutional Level

Quality Assurance
Support Unit

Conclusion

Quality Assurance

Requirement 7.6 : The environmental, health, and safety standards and access for people with special needs are shown to be defined and implemented.

Requirement 7.7 : The university is shown to provide a physical, social, and psychological environment that is conducive for education, research, and personal wellbeing.

AUN-QA Version 4.0
Programme Level

Criteria 7.4 : มีการจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพ สภาพแวดล้อมทางสังคม และสภาพแวดล้อมทางจิตวิทยา ที่ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้ คีรยภาพ คุณภาพชีวิต สุขภาพ และความปลอดภัยของผู้เรียน

CUPT-QMS Guidelines
Institutional Level

Quality Assurance
Support Unit

Conclusion

Quality Assurance

Criteria 8.4 : มีกระบวนการสื่อสารข้อมูลสำคัญตามพันธกิจและกระบวนการ
สร้างความผูกพันกับบุคลากรและผู้เรียน รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ
อย่างเป็นระบบ (ศิษย์เก่า)

CUPT-QMS Guidelines
Institutional Level

Quality Assurance
Support Unit

ขอขอบคุณค่ะ

กองพัฒนาคุณภาพ สำนักงานมหาวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยแม่โจ้



|| Contract Us ||