

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก



## บันทึกข้อความ

สำนักวิชา

ส่วนราชการ วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยนเรศวร

ที่ ศธ.0527.18.01/ 1535

วันที่ 4 ตุลาคม 2550

เรื่อง ขออนุมัติดำเนินการจัด โครงการจัดการความรู้: โครงการ KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน


เรียน ผู้อำนวยการวิทยาลัยนานาชาติ

ตามที่ วิทยาลัยนานาชาติ ได้มีแผนจะจัด โครงการจัดการความรู้: โครงการ KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ดังปรากฏในแผนปฏิบัติการประจำปี พ.ศ. 2551 แล้วนั้น ในกรณีนี้ เพื่อดำเนินงานตามโครงการดังกล่าว และเล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เกี่ยวกับงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะการจัดการความรู้ (KM) ก็เป็นวิธีการหนึ่งซึ่งเสริมด้านการประกันคุณภาพและทำให้น้องงานเกิดการพัฒนาน้องงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร เพื่อให้มีการพัฒนางานและมีคุณภาพ เป็นองค์กรสู่องค์กรเรียนรู้ จึงใคร่ขออนุมัติดำเนินการจัด โครงการ KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ในวันที่ 19 ตุลาคม 2550 เวลา 13.00-16.00 น. และระหว่างเดือน มกราคม 2551 โดยมีวัตถุประสงค์โครงการดังต่อไปนี้

1. เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน ได้รับความรู้เรื่องการจัดการความรู้ (KM)
2. เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน ได้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ รวมทั้งสามารถนำความรู้ที่ได้รับ ไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยขออนุมัติจากเงินงบประมาณรายไดปี พ.ศ. 2551 กองทุนเพื่อการศึกษา แผนการศึกษาอุดมศึกษา งานจัดการศึกษาวิทยาลัยนานาชาติ หมวดเงินอุดหนุน เงินอุดหนุนทั่วไป โครงการจัดการความรู้เพื่องานประกันคุณภาพการศึกษา วิทยาลัยนานาชาติ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ

  
(นางสาว วานิมา ศรีรอมรู)  
เจ้าหน้าที่ฝ่ายประกันคุณภาพ

ความเห็นของผู้บังคับบัญชา

อนุมัติ

ไม่อนุมัติ

ลงชื่อ



(รองศาสตราจารย์ ดร. ครรชิต ทะกอง)

ผู้อำนวยการวิทยาลัยนานาชาติ

วันที่ 4 ตุลาคม 2550

## กำหนดการ

โครงการ "KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน

หัวข้อ "ความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร"

วันศุกร์ที่ 19 ตุลาคม พ.ศ. 2550

ณ ห้อง 606 ชั้น 6 อาคารวิศวกรรมโยธา คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร

วันที่ 19 ตุลาคม 2550

13.00 – 13.15 น.	ลงทะเบียน
13.15 – 13.20 น.	กล่าวเปิดการประชุม KM Workshop โดย รศ.ดร.อรุณี อ่อนสวัสดิ์ รองผู้อำนวยการฝ่ายวิจัยและวางแผน วิทยาลัยนานาชาติ มหาวิทยาลัยนเรศวร (ที่ปรึกษาโครงการฯ)
13.20 - 13.45 น.	เกริ่นนำกระบวนการเสวนา และชี้แจงวัตถุประสงค์ การจัดการความรู้ (Knowledge management : KM) โดย นางสาวเจนจิต รั้งคะสุไร ผู้อำนวยการหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร
13.45 – 14.45 น.	<u>แบ่งกลุ่มผู้เข้าร่วมสัมมนาออกเป็น 2 กลุ่ม ๆ ละ 5 ท่าน</u> แต่ละกลุ่มเล่าเรื่อง (Storytelling) ในหัวข้อ "การทำงานที่ประสบความสำเร็จ" (ท่านละ 10 นาที)
14.45 - 15.20 น.	แต่ละกลุ่มส่งตัวแทนเพื่อ ๑ เล่าเรื่อง (Storytelling) ในหัวข้อ "การทำงานที่ประสบความสำเร็จ" (กลุ่มละ 10 นาที) ๒ สรุป "ขุมความรู้" (Knowledge Assets) ที่ได้จาก Storytelling ในภาพรวมของกลุ่ม (กลุ่มละ 10 นาที) ทดเวลากลุ่มละ 5 นาที
15.20 – 15.40 น.	ระดมสมองเพื่อจัดการกับ "ขุมความรู้" (Knowledge Assets) ที่ได้จากทุกกลุ่มในภาพรวมเป็น "แก่นความรู้" (Core competence) โดยใช้ Card Technique
15.40 – 16.00 น.	นำเสนอ "แก่นความรู้" (Core competence) ในภาพรวมของกลุ่ม : "การทำงานที่ประสบความสำเร็จ" (กลุ่มละ 10 นาที)
16.00 – 16.30 น.	สรุปรวบรวมองค์ความรู้พื้นฐาน ความสำคัญ และ key word ของการจัดการความรู้ โดย นางสาวเจนจิต รั้งคะสุไร ผู้อำนวยการหน่วยประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร
16.30 น.	ปิดการประชุมโครงการ KM Workshop



หมายเหตุ :

1. กำหนดการอาจมีการเปลี่ยนแปลงในรายละเอียด ตามความเหมาะสมกับสถานการณ์จริง
2. อาหารว่างระหว่างการประชุม
3. เจ้าหน้าที่จากวิทยาลัยนานาชาติร่วมสังเกตการณ์ภายในกลุ่ม



โครงการ "KM Workshop เพื่อพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน"  
หัวข้อ "ความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยธนเรศวร"  
ณ มหาวิทยาลัยธนเรศวร

\*\*\*\*\*

**1. หลักการและเหตุผล**

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวดที่ 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา กำหนดให้สถานศึกษาทุกระดับ มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและมีการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอก และมหาวิทยาลัยธนเรศวรก็ได้นำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาเป็นส่วนหนึ่งในการควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน เพื่อให้เป็นไปตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ วิทยาลัยนานาชาติ จึงเล็งเห็นถึงความสำคัญในการจัดการความรู้ (Knowledge Management) เกี่ยวกับงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะการจัดการความรู้ (KM) ก็เป็นวิธีการหนึ่งซึ่งเสริมด้านการประกันคุณภาพและทำให้หน่วยงานเกิดการพัฒนาหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัยธนเรศวร เพื่อให้มีการพัฒนางานและมีคุณภาพ รวมถึงได้ตระหนักถึงความสำคัญในการจัดการความรู้ เพราะการจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ ที่กระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด และการจัดการความรู้ถือเป็นเครื่องมือหนึ่งในการพัฒนางานด้านต่างๆ และเนื่องจากมีการปรับองค์ประกอบ เกณฑ์ ในระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษา ในปีการศึกษา 2550 เป็นต้นไป วิทยาลัยนานาชาติจึงเล็งเห็นความสำคัญและจำเป็นในการปรับเปลี่ยนเกณฑ์ดังกล่าว จึงอาสาเป็นหน่วยงานกลางที่เชื้อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาได้พบปะ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในกระบวนการ/การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและนำประโยชน์จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในครั้งนี้ไปพัฒนางานที่ปฏิบัติอยู่เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุดในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยธนเรศวรมีผลการดำเนินงานที่ดี บรรลุเป้าหมายและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

## 2. วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน ได้รับความรู้ เรื่องการจัดการความรู้ (KM)
2. เพื่อให้ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน ได้มีโอกาส แลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ รวมทั้งสามารถนำความรู้ที่ได้รับไปประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## 3. ระยะเวลาดำเนินการ

- ช่วง 1 : การจัดการความรู้ แลกเปลี่ยนเรียนรู้ ในหัวข้อ "ความสำเร็จในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร" ในวันที่ 19 เดือน ตุลาคม 2550
- ช่วง 2 : การติดตามผลการดำเนินงาน ปรับปรุงและพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เดือน มกราคม 2551

## 4. สถานที่ดำเนินโครงการ

ห้อง Main Conference อาคาร CITCOMS มหาวิทยาลัยนเรศวร

## 5. ที่ปรึกษาโครงการ

รศ.ดร.ครรชิต ทะกอง  
รศ.บุหงา วชิระศักดิ์มงคล  
รศ.ดร.อรุณี อ่อนสวัสดิ์

## 6. ผู้รับผิดชอบโครงการ

วิทยาลัยนานาชาติ

## 7. ผู้ดำเนินโครงการ

1. อาจารย์วรชวัน ลิ้มกาญจนานภา
2. นางสาววนิษา ศรีรอบรู้ และ  
นักศึกษาปริญญาโท สาขาการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร  
(น.ส.พัชรา จินาพันธ์ และ น.ส.อรรวรรณ ชัยทวีชานันท์)

## 8. ผู้เข้าร่วมโครงการ

บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน	จำนวน 18 คน
วิทยากร	จำนวน 2 คน
ที่ปรึกษาโครงการ	จำนวน 3 คน
ผู้ดำเนินโครงการ	จำนวน 4 คน

## 9. ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผู้เข้าร่วมโครงการมีความพึงพอใจและได้รับประโยชน์จากการเข้าร่วมโครงการฯ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 โดยเก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม
2. มีการจัดทำคู่มือในการปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

## 10. งบประมาณ

เบิกจากงบประมาณรายได้ปีงบประมาณ 2551 วิทยาลัยนานาชาติ เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 10,000 บาท (-หนึ่งหมื่นบาทถ้วน-) ดังรายการต่อไปนี้

### งบประมาณในช่วงที่ 1 และ 2

ค่าตอบแทนวิทยากร 2 คน เหม่าจ่ายคนละ 500 บาท X 2 ครั้ง	2,000 บาท
ค่าอาหารว่างผู้เข้าร่วมโครงการ 25 คน ๆ ละ 30 บาท X 2 ครั้ง	1,500 บาท
ค่าอาหารกลางวันผู้เข้าร่วมโครงการ 25 คน ๆ ละ 50 บาท X 2 ครั้ง	2,500 บาท
ค่าวัสดุอุปกรณ์/ค่าถ่ายเอกสารและเข้าเล่ม	2,000 บาท
ค่าเช่าสถานที่	2,000 บาท
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>10,000 บาท</b>
(ทั้งนี้ขอตัวเลขตามที่จ่ายจริง)	

ภาคผนวก ข







ภาคผนวก ค

คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน  
ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยนเรศวร

ที่ปรึกษา

รศ.ดร.อรุณี

ฉนวนสวัสดิ์

โดย นางสาวพัชรา

จินาพันธุ์

นางสาวอรรรณ ชัยวิชชานันท์

## คำนำ

คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพศึกษานี้จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานด้านการเรียนการสอน (Teaching Unit) ภายในมหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และสามารถเป็นแบบอย่างให้กับมหาวิทยาลัยอื่นในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

อนึ่ง ในการจัดทำคู่มือฯ ฉบับนี้ ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.อรุณี อ่อนสวัสดิ์ ที่ปรึกษา ตลอดจนบุคลากรจากหน่วยงานต่าง ๆ ที่สละเวลาในการให้ข้อมูลต่อการจัดทำคู่มือฯ ส่งผลให้คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

คณะผู้จัดทำ

มกราคม 2551

## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทนำ .....	1
1. การทำแผนงาน / แผนปฏิบัติการด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา .....	4
2. การเขียนโครงการ และตัวบ่งชี้ความสำเร็จ .....	7
3. การกำหนดผู้รับผิดชอบตัว บ่งชี้ .....	10
4. การติดตามการดำเนินงาน .....	11
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล และหลักฐาน .....	13
6. การตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา .....	14
7. การจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) .....	16
8. การประเมินตนเอง .....	18
9. การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน/ตรวจสอบ .....	

## บทนำ

การปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบไปด้วยระบบต่างๆ เช่น ระบบการควบคุมและติดตามคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพ ระบบต่างเหล่านี้มีส่วนสำคัญต่อการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและการจัดการศึกษาเป็นอย่างมาก ประกอบกับการจัดการศึกษาในยุคปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ตอบรับกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

คณะผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานด้านการเรียนการสอน (Teaching Unit) และได้จัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ซึ่งข้อมูลที่ได้นำมาพัฒนาและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อันจะนำไปประยุกต์ใช้ในการ

พัฒนางานและเพิ่มประสิทธิภาพ อีกทั้งเป็นแนวทางในการ  
ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาให้เกิด  
ประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพื่อพร้อมรับการประเมิน  
ทุกรูปแบบ

แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกัน  
คุณภาพการศึกษา จะครอบคลุมเรื่องสำคัญ ๆ ดังนี้

1. การทำแผนงาน / แผนปฏิบัติการด้านการประกันคุณภาพ  
การศึกษา
2. การเขียนโครงการ และตัวบ่งชี้ความสำเร็จ
3. การกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้
4. การติดตามการดำเนินงาน
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล และหลักฐาน
6. การตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ  
การศึกษา
7. การจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR)
8. การประเมินตนเอง
9. การแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินภายใน



10. การนำผลประเมินมาปรับปรุงและพัฒนางาน

11. ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกัน  
คุณภาพการศึกษา

- การทำงานเป็นทีม

- การสร้างความรู้ความเข้าใจ

- การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

ซึ่งแต่ละแนวปฏิบัติงานที่ดีในการดำเนินงานด้านการ  
ประกันคุณภาพการศึกษา มีรายละเอียด ดังนี้

## 1. การทำแผนงาน / แผนปฏิบัติการด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา

การทำแผนงาน / แผนปฏิบัติการด้านการประกัน  
คุณภาพการศึกษา เป็นการวางแผนที่มีการกำหนดวิสัยทัศน์ มีการ  
กำหนดเป้าหมายระยะยาวที่แน่ชัด มีการวิเคราะห์อนาคต ที่  
ต้องการระบบการทำงานที่มีความสามารถในการปรับตัวสูง  
ต้องการระบบการทำงานที่คล่องตัว ต้องการดำเนินงานที่มี  
ประสิทธิภาพสูงในการนำสู่เป้าหมายในอนาคต สามารถเผชิญกับ  
การเปลี่ยนแปลงในอนาคต

การทำแผนงาน / แผนปฏิบัติการด้านการประกัน  
คุณภาพการศึกษา จะมีการกำหนดเป้าหมายของหน่วยงานสำหรับ  
การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งมีการคิดในเชิง  
รุก เน้นคุณภาพ ความเป็นเลิศ และนวัตกรรมใหม่ ๆ อีกทั้งช่วย  
พัฒนาความคิดต่าง ๆ เพื่อนำไปสู่รูปแบบที่เป็นจริงขึ้นมา ซึ่งจะ  
ทำให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

## แนวปฏิบัติในการวางแผนงาน / โครงการ

1. ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานซึ่งประกอบด้วย คณบดี เป็นประธาน หัวหน้างานทุกฝ่าย เป็นกรรมการ หัวหน้างานฝ่ายแผน เป็นเลขานุการ และมีผู้ที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ช่วยเลขานุการ เพื่อร่วมกันวางแผนงาน / โครงการ
2. กำหนดขอบเขตของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ให้ชัดเจนเพื่อเตรียมการวางแผนงาน / โครงการของหน่วยงานโดยสามารถนำข้อเสนอแนะจากปีก่อนมา เป็นแนวทางในการวางแผนงาน / โครงการ
3. กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำแผนงาน /โครงการในแต่ละครั้ง
4. กำหนดวิธีการที่จะบรรลุถึงวัตถุประสงค์ และเป้าหมาย ให้ชัดเจนและถูกต้องแม่นยำ และระบุโครงการ / กิจกรรมที่จะต้องปฏิบัติตามภาระงานแต่ละเดือน พร้อมทั้งระบุวันที่ สถานที่ดำเนินงาน กลุ่มเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัดอย่างชัดเจนไว้ในแผน เช่น

## แผนการประกันคุณภาพประจำปีการศึกษา.....

ลำดับ	กิจกรรมการประกันคุณภาพ	ระยะเวลา	ตัวชี้วัด	เป้าหมาย	กลุ่มเป้าหมาย	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่ดำเนินการ	หมายเหตุ
...	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....

5. การดำเนินงานตามแผนงานหรือ โครงการ / กิจกรรม ที่วางไว้ ซึ่งสามารถดำเนินงานได้โดยขออนุมัติโครงการตามแผนที่วางไว้ มีการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ดำเนินงานตามแผนงานที่วางไว้ สำหรับโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น โครงการการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงาน โครงการการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โครงการศึกษาดูงานของหน่วยงานอื่นๆ ที่ประสบความสำเร็จด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โครงการ 5 ส ฯลฯ

## 2. การเขียนโครงการ และตัวบ่งชี้ความสำเร็จ

การดำเนินกิจกรรมหรือภารกิจใด ๆ ของหน่วยงาน เพื่อให้เกิดขึ้นและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ดังนั้นการเขียนโครงการที่ดี ต้องมีความสอดคล้องกับแผนและนโยบายเกี่ยวกับด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความรู้และความเข้าใจในการเขียนโครงการ เพื่อเสนอขออนุมัติจากผู้มีอำนาจในการดำเนินกิจกรรมหรือภารกิจของหน่วยงาน

### แนวปฏิบัติในการเขียนโครงการ และตัวบ่งชี้ความสำเร็จ

การเขียนโครงการมีหลายรูปแบบ แต่หัวข้อสำคัญ จะมี 11 ประเด็น ดังนี้

1. ชื่อโครงการ หมายถึง โครงการที่จะดำเนินการ นั้น ให้ชื่อว่าอะไรที่สื่อถึงโครงการที่จะดำเนินงาน
2. หลักการและเหตุผล ให้ระบุหลักการ ความ เป็นมา ความสำคัญของการดำเนินการ ตลอดจนปัญหาและความ จำเป็นที่จะต้องดำเนินการ

3. วัตถุประสงค์โครงการ คือสิ่งที่บอกให้ทราบว่า การดำเนินการตามโครงการนั้น มีความต้องการให้อะไรเกิดขึ้น ซึ่งควรเขียนให้ชัดเจนสามารถปฏิบัติ และประเมินผลได้

4. เป้าหมายของโครงการ คือการกำหนดเป้าหมาย ดำเนินการเท่าใด จะผลิตบุคลากรระดับใด ปีใด จำนวนเท่าใด

5. ระยะเวลาดำเนินการโครงการ จะเริ่มดำเนินงาน ตามโครงการเมื่อใด (วัน เดือนปี) และสิ้นสุดการดำเนินการ โครงการเมื่อใด

6. วิธีดำเนินการ อธิบายให้เห็นถึงวิธีการและ ขั้นตอนการดำเนินการโครงการ

7. สถานที่ดำเนินการ ระบุสถานที่ดำเนินการ โครงการ

8. ผู้รับผิดชอบโครงการ คือ ผู้ที่จะทำหน้าที่ บริหารงานรับผิดชอบในโครงการนั้น ซึ่งอาจจะได้แก่ บุคคล คณะบุคคล หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบในโครงการ

9. งบประมาณ คือการระบุงบประมาณที่จะ ดำเนินการโครงการทั้งสิ้น

10. ผลที่คาดว่าจะได้รับ ให้ระบุถึงผลงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นเมื่อได้ดำเนินโครงการ

**11. การประเมิน / สรุปโครงการ ให้ระบุกิจกรรมการประเมิน  
โครงการ และจัดทำรายงานสรุปโครงการเมื่อสิ้นสุดโครงการ  
เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องให้ทราบ**

### 3. การกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้

การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ให้มีประสิทธิภาพนั้น จำเป็นจะต้องมีผู้ที่กำกับดูแล ผู้เก็บรวบรวม ข้อมูล ที่จะรับผิดชอบของแต่ละองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ ของหน่วยงาน ซึ่งการกำหนดผู้รับผิดชอบมีแนวปฏิบัติดังนี้

#### แนวปฏิบัติในการกำหนดผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้

1. มีการประชุมบุคลากรของหน่วยงาน ซึ่งคนปกติ เป็นประธาน และมีผู้ที่รับผิดชอบเรื่องการประกันคุณภาพ การศึกษาเป็นเลขานุการ โดยประธานชี้แจงรายละเอียดของแต่ละ ตัวบ่งชี้ พร้อมทั้งจัดทำร่างผู้รับผิดชอบตามตัวบ่งชี้ ซึ่งจะต้อง กำหนดให้ชัดเจนและเหมาะสมกับขอบเขตหน้าที่ในการทำงาน ของบุคคลนั้น ๆ ทั้งผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ และผู้เก็บรวบรวมข้อมูล

2. เมื่อแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบในแต่ละตัวบ่งชี้ ควรติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานเป็นระยะ ๆ ซึ่ง บุคลากรที่รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงานเป็นผู้ ที่ติดตามความก้าวหน้า โดยรายงานผลการติดตามฯ ให้คนปกติ

ทราบ

10



## 4. การติดตามการดำเนินงาน

การติดตามเปรียบเทียบเป็นกิจกรรมที่มีขึ้นเพื่อตรวจสอบว่ามีการปฏิบัติงานตามแผน หรือไม่มีปัญหาเกิดขึ้นในระหว่างการปฏิบัติงานหรือไม่ ขั้นตอนนี้มีความสำคัญ เนื่องจากการดำเนินงานใด ๆ มักจะเกิดปัญหาแทรกซ้อนที่ทำให้การดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนอยู่เสมอ ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน การติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินผล จึงเป็นสิ่งสำคัญที่ต้องกระทำควบคู่ไปกับการดำเนินงาน เพื่อจะได้ทราบข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงคุณภาพของการดำเนินงานต่อไปในการตรวจสอบและการประเมินการปฏิบัติงาน จะต้องตรวจสอบด้วยการปฏิบัตินั้นเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้หรือไม่ ทั้งนี้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

การติดตามประเมินผลโครงการ / กิจกรรม สามารถดำเนินการได้ในทุกกิจกรรมและนำผลการประเมินมาใช้ประกอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ เพื่อให้เกิดความต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพสูงสุด

## แนวปฏิบัติในการติดตามการดำเนินงาน

1. มีการติดตามแผนการดำเนินการ โดยการแต่งตั้งคณะกรรมการกลาง เพื่อติดตามผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ และดูแลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้

2. มีการประชุมคณะกรรมการ อย่างเป็นประจำ และต่อเนื่องอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง เพื่อติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินโครงการ/กิจกรรมต่าง ๆ ในภาพรวมและนำมาพัฒนางานในหน่วยงานรับทราบโดยทั่วกัน และมีการเสนอต่อคณะกรรมการที่ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานอย่างน้อยทุก 3 เดือน

3. มีการจัดทำรายงานการประเมินผลโครงการ / กิจกรรม เพื่อเป็นการควบคุมในส่วนของการติดตามผลการดำเนินงานในแต่ละโครงการ / กิจกรรม เสนอต่อหน่วยงานและคณะกรรมการทราบ

4. ในกรณีที่เป็นการดำเนินโครงการ / กิจกรรม ที่ต่อเนื่องควรจะนำข้อเสนอแนะในปีก่อนมาเป็นแนวทางในการดำเนินโครงการ / กิจกรรม เพื่อให้โครงการ / กิจกรรม นั้นบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

## 5. การเก็บรวบรวมข้อมูล และหลักฐาน

การเก็บรวบรวมข้อมูลและหลักฐานที่ใช้สำหรับการอ้างอิงหรือยืนยันกับสิ่งที่ได้ทำและปฏิบัติจริง ๆ เป็นการเก็บข้อมูลให้เข้าไปกับงานประจำ ตั้งแต่หนังสือรับเข้า-ส่งออก การทำฐานข้อมูล ซึ่งจะช่วยในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อาจจะมีหลายวิธีการในการดำเนินการเก็บรวบรวมและบันทึกข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบใดรูปแบบหนึ่ง เพื่อให้สะดวกต่อการค้นหาพร้อมทั้งยังเป็นการประมวลผลด้วยความรวดเร็ว มีการจัดเก็บเอกสาร หลักฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้ไว้อย่างเป็นระบบลงคอมพิวเตอร์ในรูปแบบของไฟล์ข้อมูล เช่น มีการติดตาม / ประเมินผลการดำเนินงานแบบ **Online** ระบบฐานข้อมูล **Online** ระบบบันทึกข้อมูล **Online** ฯลฯ

## 6. การตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา

การแต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษาในแต่ละปีการศึกษา ซึ่งคณะกรรมการชุดนี้อาจจะแต่งตั้งมีวาระเพียง 1 ปี หรือมากกว่านั้นก็ได้ บทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการชุดนี้ คือ 1) จัดทำแผนการปฏิบัติการเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน 2) จัดทำรายงานการศึกษาตนเอง พร้อมเกณฑ์และตัวบ่งชี้ 3) จัดทำคู่มือประกันคุณภาพการศึกษา 4) จัดระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อรองรับการตรวจสอบจากภายในและภายนอก และ 5) ปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ ตามที่คณบดีมอบหมาย

### แนวปฏิบัติในการตั้งคณะกรรมการ

1. การประชุมหารือกับคณะกรรมการบริหารหน่วยงานเพื่อสรรหาคณากรที่จะดำเนินงานในการประกันคุณภาพการศึกษาในแต่ละปีการศึกษา
2. แต่งตั้งคณะกรรมการอาจจะประกอบไปด้วยบุคลากรภายในหน่วยงาน ดังนี้

คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครสวรรค์

- 2.1 คณบดีเป็นประธานในการดำเนินงาน
- 2.2 รองคณบดีที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นรองประธานในการดำเนินงาน
- 2.3 หัวหน้างาน / ภาควิชา เป็นกรรมการในการดำเนินงาน
- 2.4 ผู้รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เป็นคณะกรรมการและเลขานุการ
3. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการของหน่วยงานเสนอต่อคณบดีลงนาม
4. ประชุมคณะกรรมการเพื่อชี้แจงบทบาทหน้าที่ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

คณะกรรมการการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน กลุ่มนี้จะมีส่วนผลักดันการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานให้ประสบความสำเร็จ

## 7. การจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR)

ในการจัดทำรายงานการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ มหาวิทยาลัยนเรศวรได้มีประกาศแนวปฏิบัติในการจัดทำรายงานการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ไว้ ดังนี้

1. ให้นำหน่วยงานทั้งระดับกลุ่มสาขาวิชา ระดับคณะวิชา (Teaching Unit) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report, SAR) รายงานการประเมินตรวจสอบ (Check Assessment Report, CAR) และรายงานสรุปผลการประเมินตนเองประจำปี (Yearly Assessment Report, YAR) เป็นประจำทุกปี โดยใช้รูปแบบและวิธีการที่หน่วยประกันคุณภาพการศึกษาให้คำแนะนำ

2. หน่วยงานระดับคณะ (Teaching Unit) ให้ใช้ข้อมูลปีการศึกษาที่ผ่านมา และจัดทำรายงานในข้อ 1 ให้แล้วเสร็จภายใน 60 วันหลังทุกสิ้นปีการศึกษา เพื่อเสนอ

3. หน่วยงานระดับกลุ่มสาขาวิชา ให้ใช้ข้อมูลปี การศึกษาที่ผ่านมา และจัดทำรายงานในข้อ 1 ให้แล้วเสร็จ ภายใน 90 วันหลังทุกสิ้นปีการศึกษา เพื่อเสนออธิการบดี (จำนวน 2 เล่ม)

4. ให้หัวหน้าหน่วยงานทุกหน่วยงาน ทั้งระดับ กลุ่มสาขาวิชา ระดับคณะวิชา และระดับหน่วยงานสายสนับสนุน นำเสนอสรุปผลการประเมินในข้อ 1 ในที่ประชุมคณะกรรมการ บริหารมหาวิทยาลัยนเรศวร ตามกำหนดการที่จะมีการแจ้งให้ ทราบในแต่ละปี

ส่วนแบบฟอร์มสำหรับการเขียน SAR นั้น ทาง มหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนด ซึ่งหน่วยงานต่าง ๆ สามารถใช้และ นำไปประยุกต์ใช้ให้เข้ากับบริบทของตนเอง

## 8. การประเมินตนเอง

การประเมินตนเองเป็นเครื่องมือชนิดหนึ่งที่แต่ละหน่วยงานสามารถนำมาใช้ในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ปัจจุบันมีการประเมินเพื่อให้ทราบถึงจุดอ่อนจุดแข็งของหน่วยงาน ซึ่งจะนำไปสู่การวางแผนและปรับปรุงการดำเนินงานภายในหน่วยงานได้อย่างเหมาะสม การประเมินตนเอง หมายถึง การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานและหาแนวทางในการปฏิบัติงานในอนาคตของหน่วยงาน

ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ต้องการและนำมาวางแผนดำเนินงานในการพัฒนาหน่วยงานให้มีคุณภาพตามเป้าหมายที่วางไว้ หรือหมายถึง การทบทวนติดตามผลการปฏิบัติงานเพื่อนำผลการประเมินตนเองเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น มีการค้นหาและรวบรวมความรู้ที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ไว้เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน



## แนวปฏิบัติในการประเมินตนเอง

1. หน่วยงานมีการประชุมภายในของ คณะกรรมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อกำหนดวัน เวลา สถานที่ และสรรหาผู้ประเมิน
2. จัดส่งเอกสารรายงานการประเมินตนเองให้ คณะกรรมการล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน เพื่อที่คณะกรรมการจะได้ศึกษา
3. แจ้งกำหนดการประเมินให้กับบุคลากรภายใน หน่วยงานทราบและให้บุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาจัดเตรียมหลักฐาน และข้อมูลต่างๆ พร้อมรับการประเมิน
4. จัดเตรียมห้องทำงานที่ให้กับทีมคณะกรรมการประเมิน
5. จัดทำผลสรุปการประเมิน / ตรวจสอบ และเสนอต่อ บุคลากรภายในหน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา มหาวิทยาลัยและสาธารณชนทราบต่อไป

## 9. การแต่งตั้งคณะกรรมการการประเมิน / ตรวจสอบภายใน

การแต่งตั้งคณะกรรมการการประเมิน / ตรวจสอบ ประจำปีการศึกษาในแต่ละปีการศึกษา บางหน่วยงานต้องการเน้นเรื่องใดในปีการศึกษานั้น เช่น เน้นการวิจัย ก็จะเชิญคณะกรรมการที่มีความเชี่ยวชาญ ความรู้ความสามารถในด้านการวิจัยมาเป็นผู้ประเมิน เป็นต้น บทบาทและหน้าที่ของคณะกรรมการชุดนี้ คือ 1) ทำการประเมินตรวจสอบเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน 2) ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน 3) นำเสนอผลการประเมิน ตรวจสอบด้วยวาจา พร้อมทั้งจัดทำรายงานสรุปผลการประเมิน ตรวจสอบ ฉบับสมบูรณ์

## แนวปฏิบัติในการตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการประกัน คุณภาพการศึกษา

1. การประชุมหารือกับคณะกรรมการบริหาร  
หน่วยงานเพื่อสรรหาคณะกรรมการประเมิน / ตรวจสอบ  
โดยอาจเลือกจากประกาศที่ทางมหาวิทยาลัยได้ขึ้นทะเบียนผู้  
ประเมินไว้ให้
2. แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน / ตรวจสอบ
3. จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการฯ ของ  
หน่วยงาน เสนอให้คณบดีลงนาม
4. ประชุมคณะกรรมการเพื่อชี้แจงบทบาทหน้าที่  
ในการประเมิน / ตรวจสอบการประกันคุณภาพการศึกษาของ  
หน่วยงาน

คณะกรรมการการประเมิน / ตรวจสอบ การ  
ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน นี้จะ  
มีส่วนผลักดันการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา  
ของหน่วยงานให้มีการพัฒนาในส่วนที่เป็นจุดอ่อน ข้อยกพร่อง  
และเสริมจุดเด่น ของหน่วยงาน

## 10. การนำผลประเมินมาปรับปรุงและพัฒนางาน

หลังจากการประเมิน / ตรวจสอบ สิ้นสุดแล้ว  
หน่วยงานจะต้องมีการประชุมถึงผลการประเมินตรวจสอบ  
รวมถึงนำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมิน / ตรวจสอบ  
ในส่วนที่จะต้องแก้ไข / ปรับปรุง เข้าประชุมปรึกษาหารือเพื่อหา  
แนวทางในการที่จะแก้ไข / ปรับปรุง และพัฒนาให้ดีขึ้น

### แนวปฏิบัติในการนำผลประเมินมาปรับปรุงและพัฒนางาน

1. ประชุมผู้บริหารและทุกส่วนที่เกี่ยวข้องเพื่อ  
เสนอแนวทางแก้ไข / ปรับปรุง ของรอบปีถัดไป
2. มีการวางแผนในการจัดกิจกรรม / โครงการปี  
ต่อไป โดยพิจารณาจากผลประเมิน
3. มีการวิเคราะห์ผลการประเมินแล้วจัดกิจกรรม /  
โครงการ เพื่อพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานในแผนปฏิบัติการ  
ประจำปี

## 11. ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

การที่จะดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาให้ประสบความสำเร็จ คือ ได้ผลการดำเนินงานอยู่ในระดับที่เกินกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานได้ตั้งเป้าหมายหรือกำหนดเอาไว้  
มีปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

### ♥การทำงานเป็นทีม

การทำงานเป็นทีมย่อมเกิดผลที่ดีที่สุด เมื่อเผชิญปัญหาที่ไม่คุ้นเคย ประสบความยุ่งยาก หรืออยู่ในภาวะเสี่ยง เพราะจะช่วยหาวิธีการแก้ปัญหา หรือดำเนินการได้ชัดเจน ถูกต้อง ดังนั้นจึงเกิดเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งจะทำให้เกิดการรักสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพราะแต่ละคนมีทักษะ ประสบการณ์แตกต่างกัน หรือทักษะความรู้ เฉพาะบุคคลที่มีอยู่ ไม่เพียงพอต่อการสร้างความเข้าใจ

บุคคลในเครือข่ายจะช่วยระดมพลังความคิด และสามารถ  
คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร  
ดำเนินงานได้สำเร็จ

## ♥การสร้างความรู้ความเข้าใจ

การสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรที่ยังขาดความรู้ความเข้าใจในเรื่องของการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละหน่วยงานอาจแตกต่างกัน บางหน่วยงานมีการเชิญผู้ที่มีความรู้ความสามารถเชี่ยวชาญในเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาเป็นอย่างดี เป็นที่เชื่อถือ มาเป็นวิทยากร หรือบางหน่วยงานจัดโครงการ / กิจกรรม ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาน้อย ๆ ทำเอกสาร / แจกความก้าวหน้าการประกันคุณภาพการศึกษาให้กับบุคลากรหน่วยงานได้ทราบเป็นระยะ ๆ และเพื่อเป็นการให้บุคลากรในหน่วยงานได้สัมผัสเกี่ยวกับการประกันคุณภาพฯ มากขึ้น

## ♥ การแลกเปลี่ยนเรียนรู้

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นกิจกรรมที่สำคัญที่มุ่งรวบรวมความรู้ต่าง ๆ ที่ได้จากการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ที่นำมาพูดคุยแลกเปลี่ยนกันในสิ่งที่ปฏิบัติแล้วได้ผลดี อาจรวมถึงปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานด้วย ทั้งนี้เพื่อให้ข้อมูลที่จะสามารถนำมาปรับใช้กับทุก ๆ งานภายในหน่วยงาน

กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้นี้หน่วยงานอาจเป็นผู้ที่จัดขึ้นหรืออาจจะไปเยี่ยมชมหรือศึกษาคูงานจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เป็นแบบอย่างที่ดีในการดำเนินงาน เพื่อที่จะได้นำมาปรับใช้กับหน่วยงานตนเอง

ภาคผนวก ง



แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมของคู่มือ  
เรื่อง “การพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยย่นเรศวร”  
(สำหรับบุคลากรที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ของหน่วยงานด้าน  
การเรียนการสอน มหาวิทยาลัยย่นเรศวร)

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีจุดมุ่งหมาย เพื่อต้องการทราบความคิดเห็นของบุคลากรที่  
รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยย่นเรศวรเกี่ยวกับการใช้  
คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย  
ย่นเรศวร
2. ขอความร่วมมือผู้รับผิดชอบระบบประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน เป็นผู้ตอบ  
แบบสอบถามความคิดเห็น
3. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน ประกอบด้วย  
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหมาะสมของ คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการ  
ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยย่นเรศวร  
ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม
4. กรุณาตอบแบบสอบถามให้สมบูรณ์ทุกข้อ
5. ข้อมูลของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด  
ทั้งสิ้น คณะผู้ศึกษาจะนำไปใช้เพื่อการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น

ขอขอบพระคุณในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างสูง

คณะผู้ศึกษา

นางสาวพัชรา จินาพันธุ์

นางสาวอรรวรรณ ชัยทวีชานันท์

สาขาวิชาการประกันคุณภาพการศึกษา

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับความเหมาะสมของ คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

**คำชี้แจง** โปรดพิจารณาว่า คู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร นี้มีความถูกต้อง เหมาะสมในรายการต่าง ๆ เพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็น โดยใช้เกณฑ์พิจารณา ต่อไปนี้

- 5 หมายถึง เหมาะสม / นำไปใช้ประโยชน์ได้มากที่สุด
- 4 หมายถึง เหมาะสม / นำไปใช้ประโยชน์ได้มาก
- 3 หมายถึง เหมาะสม / นำไปใช้ประโยชน์ได้ปานกลาง
- 2 หมายถึง เหมาะสม / นำไปใช้ประโยชน์ได้น้อย
- 1 หมายถึง เหมาะสม / นำไปใช้ประโยชน์ได้น้อยที่สุด

รายการ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านเนื้อหาสาระ</b>					
1.1 เนื้อหาอ่านแล้วเข้าใจได้ง่าย					
1.2 สาระสำคัญครอบคลุม ตามกรอบของเนื้อหาที่กำหนดไว้					
1.3 มีความเหมาะสมของเนื้อหาสาระ					
1.4 ช่วยส่งเสริมการเรียนรู้เรื่องการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา แก่ผู้ใช้ได้ดี					
<b>2. ด้านภาษา</b>					
2.1 ภาษาที่ใช้สื่อความหมายเข้าใจง่าย					
2.2 ใช้ภาษาถูกต้อง					
2.3 ภาษาที่ใช้มีความกะทัดรัดและชัดเจน					
2.4 ภาษาที่ใช้เหมาะสมกับผู้ใช้คู่มือฯ					
<b>3. ด้านรูปแบบ</b>					
3.1 ขนาดรูปแบบกะทัดรัดมีความสะดวกในการนำไปใช้					
3.2 รูปแบบสวยงาม					
3.3 รูปแบบการนำเสนอเนื้อหาที่น่าสนใจ					
<b>4. ประโยชน์การนำไปใช้</b>					
4.1 สามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา					
4.2 ส่งเสริมให้บุคลากรที่รับผิดชอบการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา เกิดความตระหนักในการดำเนินงาน					
4.3 มีประโยชน์ต่อผู้ใช้คู่มือฯ					
4.4 มีความพึงพอใจในคู่มือฯ					

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ในการพัฒนาคู่มือแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกัน  
คุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนเรศวร

1. ด้านเนื้อหาสาระ

.....  
.....  
.....  
.....

2. ด้านภาษา

.....  
.....  
.....  
.....

3. ด้านรูปเล่ม

.....  
.....  
.....  
.....

4. ด้านประโยชน์การนำไปใช้

.....  
.....  
.....  
.....

5. ด้านอื่น ๆ

.....  
.....  
.....  
.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

คณะผู้ศึกษาค้นคว้า

ภาคผนวก จ



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย งานบริการการศึกษา โทร. 0 - 5526 - 1000 - 4 ต่อ 2444 กต 116 - 119

ที่ ศธ 0527.02.01/111

วันที่ 10 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรียน คุณวណมาลิน ดอนเขียวไพโร

ด้วยนางสาวพัชรา จินาพันธุ์ รหัสประจำตัว 49071742 และนางสาวอรพรรณ ชัยพิชิตานันท์ รหัสประจำตัว 49071858 นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง "การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานที่ดีในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรุณี อ่อนสวัสดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ดังแนบมาพร้อมนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณินิจ ภูพัฒน์วิบูลย์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย งานบริการการศึกษา โทร. 0 – 5526 – 1000 - 4 ต่อ 2444 กต 116 - 119

ที่ ศธ 0527.02.01/1616

วันที่ 10 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรียน คุณมัทธนา คลังสมบัติ

ด้วยนางสาวพัชรา จินาพันธุ์ รหัสประจำตัว 49071742 และนางสาวอรรรณ ชัยพิชานันท์ รหัสประจำตัว 49071858 นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานที่ดีในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรุณี อ่อนสวัสดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ดังแนบมาพร้อมนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณิงนิจ ภูพัฒน์วิบูลย์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย งานบริการการศึกษา โทร. 0 – 5526 – 1000 - 4 ต่อ 2444 กต 116 - 119  
ที่ ศธ 0527.02.01/1๗1

วันที่ 10 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรียน คุณสาวิตรี พิมพ์มาสุก

ด้วยนางสาวพัชรา จินาพันธุ์ รหัสประจำตัว 49071742 และนางสาวอรพรรณ ชัยพิชิตานันท์ รหัสประจำตัว 49071858 นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง "การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานที่ดีในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรุณี อ่อนสวัสดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ดังแนบมาพร้อมนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณิงนิจ ภูพัฒน์วิบูลย์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย งานบริการการศึกษา โทร. 0 - 5526 - 1000 - 4 ต่อ 2444 กต 116 - 119

ที่ ศธ 0527.02.01/1๕๕๕

วันที่ 10 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรียน คุณเฉลิมพล ศรีทอง

ด้วยนางสาวพัชรา จินาพันธุ์ รหัสประจำตัว 49071742 และนางสาวอรรณณ ชัยทิวชานันท์ รหัสประจำตัว 49071858 นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง “การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานที่ดีในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้” เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทมหาบัณฑิต โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรุณี อ่อนสวัสดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ดังแนบมาพร้อมนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณิงนิจ ภูพัฒน์วิบูลย์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย





## บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย งานบริการการศึกษา โทร. 0 - 5526 - 1000 - 4 ต่อ 2444 กต 116 - 119

ที่ ศธ 0527.02.01/1091

วันที่ 10 มีนาคม 2551

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

เรียน คุณเจนจิต รั้งคะอุไร

ด้วยนางสาวพัชรา จินาพันธุ์ รหัสประจำตัว 49071742 และนางสาวอรรรณ ชัยพิชิตานันท์ รหัสประจำตัว 49071858 นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร ได้ทำการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง เรื่อง "การพัฒนาคู่มือการปฏิบัติงานที่ดีในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษา โดยกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.อรุณี อ่อนสวัสดิ์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับเรื่องนี้ บัณฑิตวิทยาลัย พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในเรื่องนี้เป็นอย่างยิ่ง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ดังแนบมาพร้อมนี้ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคงจะได้รับคำแนะนำจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คณินิจ ภูพัฒน์วิบูลย์)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ประวัติย่อผู้ศึกษาค้นคว้า

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	พัชรา จินาพันธุ์
วัน เดือน ปี เกิด	6 ตุลาคม 2519
ที่อยู่ปัจจุบัน	229/1 หมู่ 5 ตำบลบางกระท่อม อำเภอบางกระท่อม จังหวัดพิษณุโลก 65110
ที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยนเรศวร ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	หัวหน้างานส่งเสริมและสนับสนุนข้อมูล QA
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	กศม. (การประกันคุณภาพการศึกษา) มหาวิทยาลัยนเรศวร
พ.ศ. 2544	ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป) สถาบันราชภัฏพิบูลสงคราม

## ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	อรรวรรณ ชัยพิชิตนันท์
วัน เดือน ปี เกิด	7 ตุลาคม 2522
ที่อยู่ปัจจุบัน	407/127 หมู่ 8 ตำบลอรัญญิก อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก 65000
ที่ทำงานปัจจุบัน	มหาวิทยาลัยนเรศวร ตำบลท่าโพธิ์ อำเภอเมืองพิษณุโลก จังหวัดพิษณุโลก 65000
ตำแหน่งหน้าที่ปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป กองกิจการนิสิต มหาวิทยาลัยนเรศวร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2551	กศม. (การประกันคุณภาพการศึกษา) มหาวิทยาลัยนเรศวร
พ.ศ. 2545	วท.บ. (ภูมิศาสตร์) มหาวิทยาลัยบูรพา