

ส่วนที่ 2

การประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ปีการศึกษา 2560

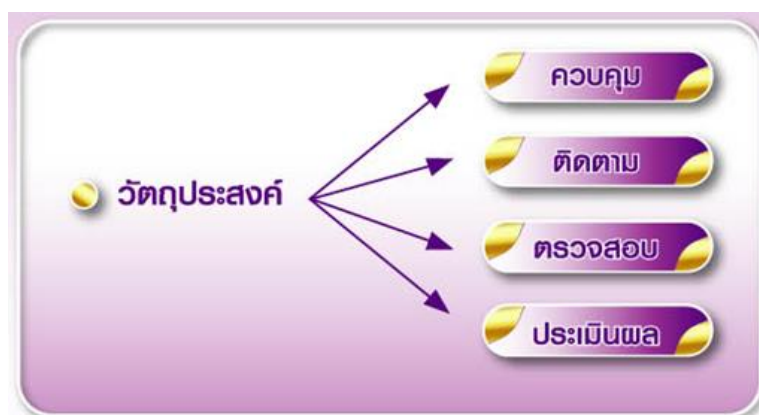
ส่วนที่ 2

การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

การดำเนินงานระบบและกลไกการประกันคุณภาพ มีดังนี้

1. แนวคิดการดำเนินงานระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
2. RMUTP Model
3. ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ
4. แนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพ
5. แผนการดำเนินงาน
6. ผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพ
7. ประโยชน์ของผู้รับบริการ
8. แผนพัฒนาคุณภาพการศึกษา และมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย

1. แนวคิดการดำเนินงานระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา



มีวัตถุประสงค์เพื่อควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย / คณะ / สถาบัน / สำนักและกองโดยรวมตัวชี้วัดของ กพร. สกอ. และ สมศ. มาจัดทำเป้าหมายคุณภาพของมหาวิทยาลัย กำหนดเป็นระบบและกลไกเพื่อดำเนินงานระบบประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เทคโนโลยีราชมงคลพระนคร (RMUTP Model)

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร มีแนวคิดดังนี้

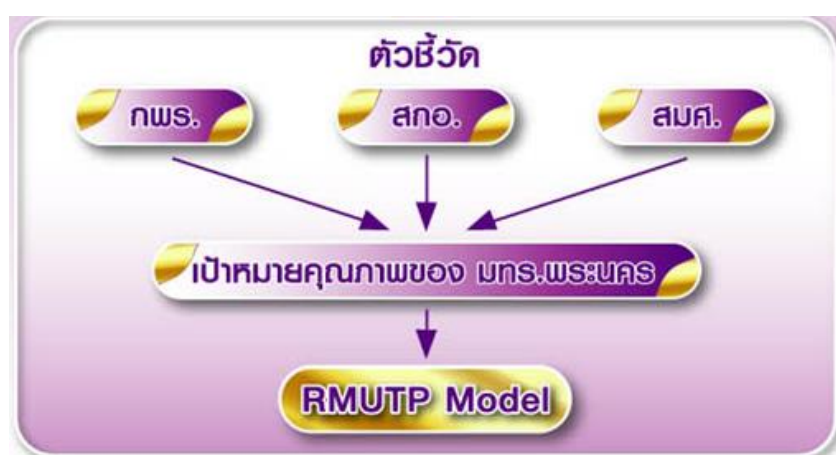
- ❁ มีปณิธานที่มุ่งมั่นแน่วแน่ของผู้บริหารในการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพให้มีประสิทธิภาพสู่มาตรฐานสากล
- ❁ สร้างวัฒนธรรมองค์กรและจิตสำนึกให้มุ่งที่คุณภาพ เพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน
- ❁ ทุกคนในองค์กรมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และมีแนวคิดที่จะปรับปรุงงานของตนอยู่เสมอ (คำสั่งแต่งตั้งอนุกรรมการพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ)
- ❁ สร้างบรรยากาศของการเรียนรู้และสร้างขวัญและกำลังใจแก่ทุกคนในองค์กร

❁ มีแผนพัฒนาบุคลากรทุกระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดความชำนาญและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

❁ บริหารจัดการอย่างเป็นระบบ และมีเป้าหมายที่จะปรับปรุงคุณภาพของระบบและกระบวนการผลิต และผลผลิตอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่เพื่อให้คุณภาพดีขึ้น

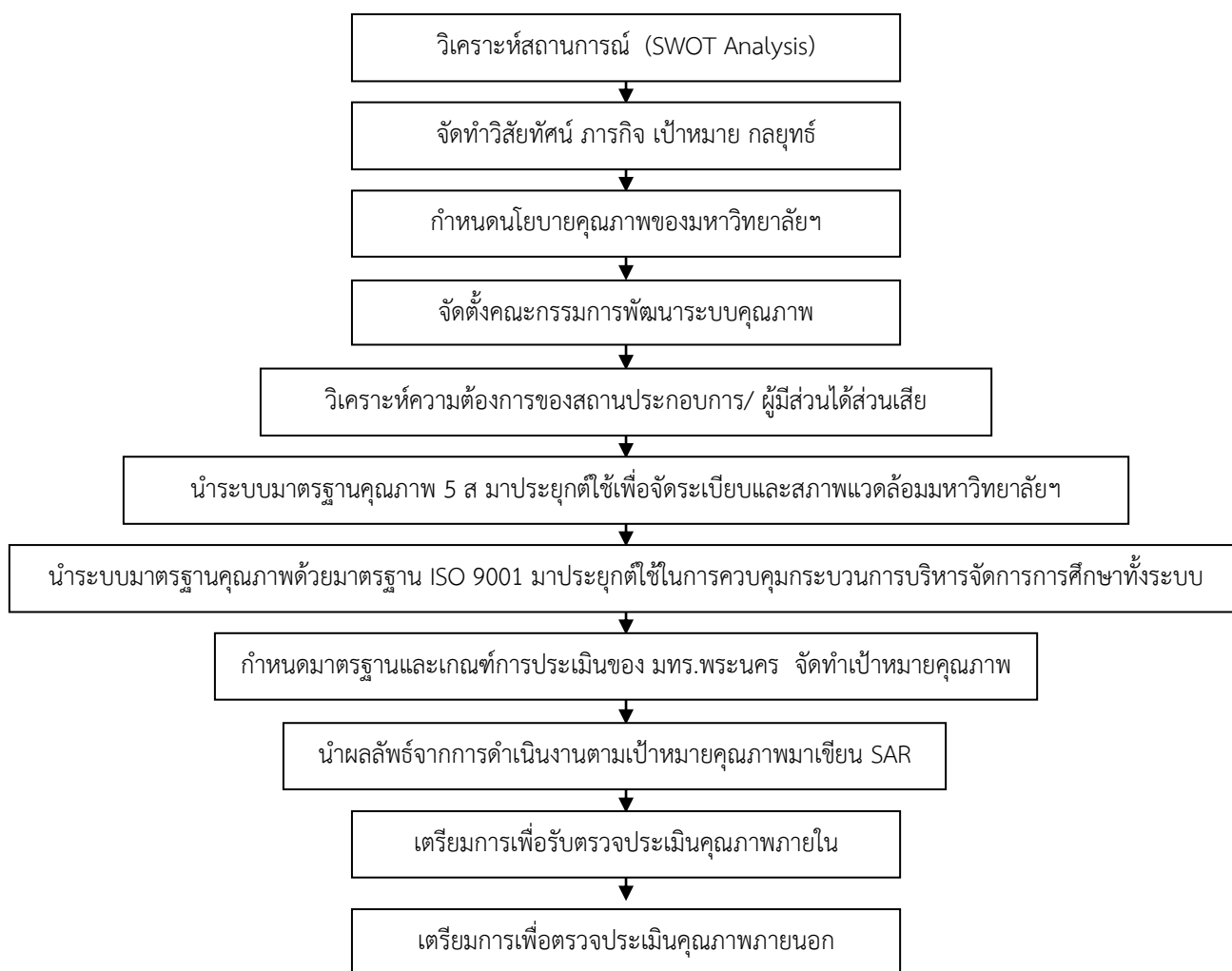
❁ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อปรับปรุงการดำเนินการให้ได้ผลผลิตที่พึงประสงค์และสอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้ โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน)

2. RMUTP Model



RMUTP Model เป็นระบบการบริหารคุณภาพที่มีลักษณะเฉพาะ คือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ดำเนินการในงานปกติเป็นประจำ และมีกลไกการเชื่อมโยงการดำเนินงานคุณภาพเป็นเครือข่ายทั้งระดับหน่วยงาน และระดับบุคคล โดยกำหนดให้ผู้บริหารระดับสูงกำกับดูแล และมีหัวหน้าหน่วยงานรับผิดชอบเป็นรายบุคคลชัดเจน เพื่อให้ระบบมีการขับเคลื่อนอย่างต่อเนื่อง ภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง คือ พอประมาณ มีเหตุผล มีภูมิคุ้มกันที่ดี ซึ่งกำกับติดตามตรวจสอบการดำเนินงานระหว่างปีด้วย E - Sar Card ที่มีสัญลักษณ์เป็นสีต่างๆ และมีคณะกรรมการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล แต่งตั้งโดยสภามหาวิทยาลัย ทำหน้าที่กลั่นกรองการบริหารงานก่อนนำเสนอสภา ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกที่เชี่ยวชาญเฉพาะเป็นประธานคณะกรรมการ

3. ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้



ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์ โดยวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การจัดการศึกษา การแข่งขัน กฎหมาย พ.ร.บ. มีผลกระทบต่อการบริหาร ในแง่บวกหรือลบ ถ้าเป็นแง่บวกถือเป็นโอกาสที่ดี แต่ถ้าเป็นลบถือเป็นภัยคุกคามหรืออุปสรรคในการทำงาน หลังจากนั้นวิเคราะห์ปัจจัยภายในเพื่อให้พบจุดแข็ง หรือจุดอ่อนของสำนักงานอธิการบดีเพื่อเตรียมหาแนวทางพิจารณาว่า ถ้าเป็นโอกาสและจุดแข็งจะได้เร่งดำเนินการ แต่ถ้าจุดอ่อนจะต้องรีบจัดทำแผนพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย แผนกลยุทธ์ ในปัจจุบันทุกหน่วยงานจะต้องจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนาและทิศทางการดำเนินการของสำนักงานอธิการบดี ว่าจะมีทิศทางไปในทางใดและจะต้องปรับบทบาทอย่างไรบ้าง สำนักงานอธิการบดี มีวิสัยทัศน์ ดังนี้

วิสัยทัศน์

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานชั้นนำในการบริหารจัดการองค์กร และประสานพันธกิจ
ด้วยการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

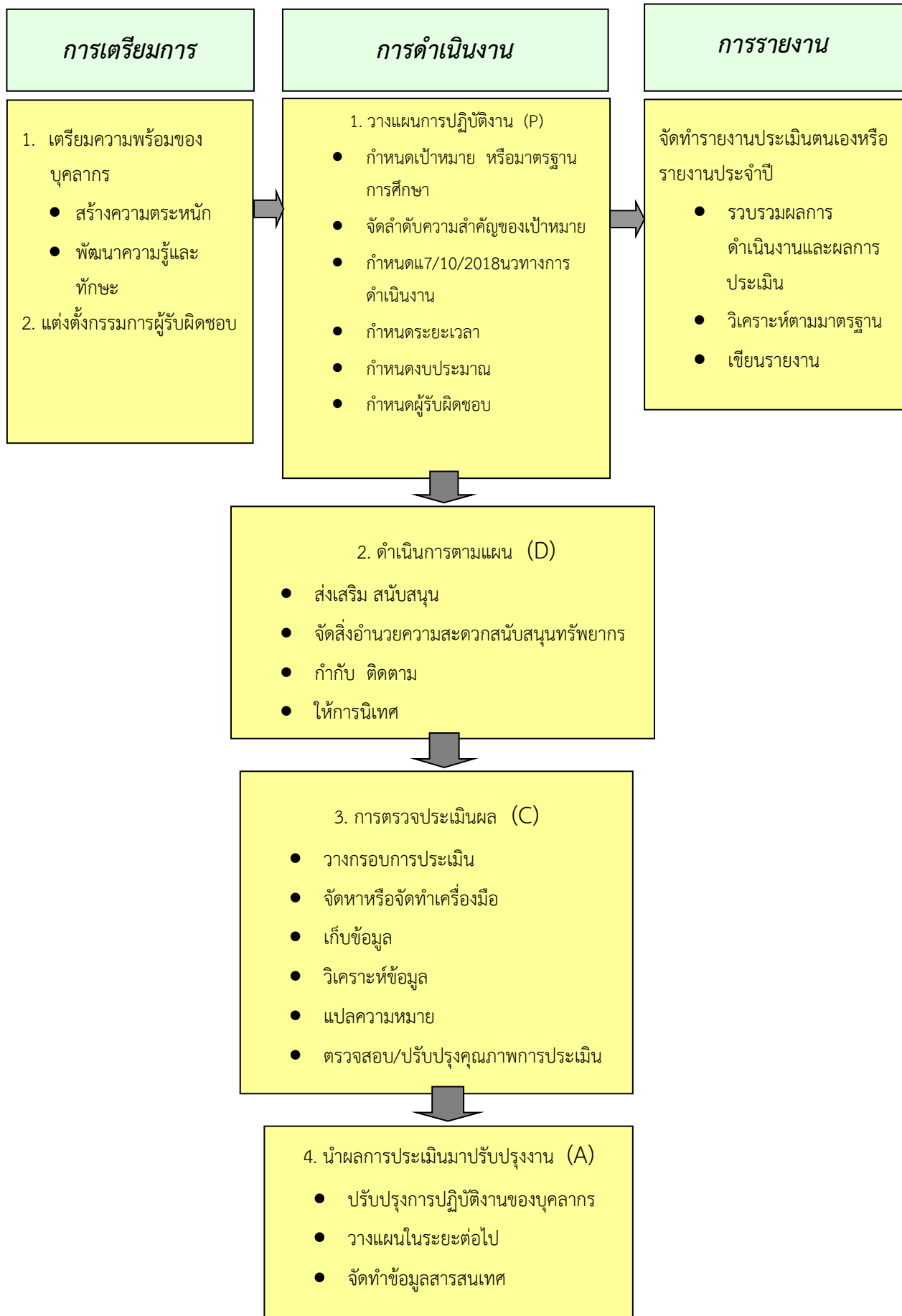
- ขั้นตอนที่ 3** กำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดนโยบายเพื่อเป็นการแสดงความมุ่งมั่นว่าสำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ที่ให้ความสำคัญด้านการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพอย่างแท้จริงตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่รับบริการ โดยนโยบายคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี กำหนดดังนี้
- “มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ”**
- ขั้นตอนที่ 4** จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี ได้จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี รับผิดชอบระบบการบริหารคุณภาพ โดยมีคณะทำงานของกองในสำนักงานอธิการบดี ทำหน้าที่อำนวยการด้านการจัดทำระบบคุณภาพ สนับสนุนส่งเสริมให้คำแนะนำฝึกอบรม เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ขั้นตอนที่ 5** นำระบบมาตรฐาน 5ส มาประยุกต์ใช้ เนื่องจาก 5ส เป็นระบบคุณภาพขั้นต้นที่เน้นเรื่องของการจัดระเบียบการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีของสำนักงานอธิการบดี โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ร่วมกัน การจัดทำ 5ส จะทำให้สถานที่ทำงานน่าอยู่ มีการดูแลเครื่องมือ อุปกรณ์ มีการบ่งชี้ มีการจัดเก็บเอกสารเป็นระบบ และมีวิธีการขั้นตอนการทำงานชัดเจนการกำหนดกิจกรรมต่างๆ จะดำเนินการโดยบุคลากรภายในขององค์กรร่วมกันจึงถือได้ว่าเป็น การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และกิจกรรม 5ส นี้ ทำให้เกิดการพัฒนาคูณภาพด้านต่างๆ
- ขั้นตอนที่ 6** สำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การประเมิน และตัวบ่งชี้ เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นการพัฒนาให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยอิงมาตรฐานคุณภาพของ สกอ. สมศ. ก.พ.ร. และนโยบายรัฐบาล (3D) ซึ่งสำนักงานอธิการบดี กำหนดเป็น 4 องค์ประกอบ 12 ตัวบ่งชี้เฉพาะ และนำมากำหนดเป็นเป้าหมายคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ถ่ายทอดนโยบายให้หน่วยงานย่อยทุกหน่วยงาน เพื่อจัดทำแผนและวางแผนพัฒนาหน่วยงานรวมทั้งแผนปฏิบัติราชการประจำปี และแผนงานต่างๆ สำหรับใช้กำกับกำกับการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร รวมถึงการพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงานอธิการบดี และเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการพัฒนาคูณภาพทุกด้าน ทำให้มีแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบทุกหน่วยงานจึงมีระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพชัดเจน คือ มีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพครบถ้วน
- ขั้นตอนที่ 7** นำผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามเป้าหมายคุณภาพ มาเขียนรายงานการประเมินตนเอง (Self - Assessment Report : SAR) การจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่เรียกว่า SAR นั้น วิธีการดำเนินการคือสำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดมาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพ โดยนำองค์ประกอบ 9 ด้าน ของสกอ. มาเป็นองค์ประกอบหลักและนำมาตราฐานของ สมศ. ระดับอุดมศึกษา และก.พ.ร. มาเป็นตัวบ่งชี้ร่วม ตัวบ่งชี้คุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ปัจจุบันมี 4 องค์ประกอบ 12 ตัวบ่งชี้เฉพาะ เมื่อนำมาจัดทำแบบรายงานประเมินตนเอง (SAR) ทำให้เขียน SAR ได้ง่ายเป็นรูปธรรม มีหลักฐานรายละเอียดอย่างชัดเจน และพิสูจน์ได้ว่ากิจกรรมทุกอย่างดำเนินการจริงมีผลลัพธ์แน่นอน

ขั้นตอนที่ 8 เตรียมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เมื่อสำนักงานอธิการบดีได้จัดทำระบบคุณภาพและเขียน SAR ตามมาตรฐานที่ได้กำหนด ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติต้องมีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งถือเป็นการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อด้านสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน

ระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance) ของสำนักงานอธิการบดี

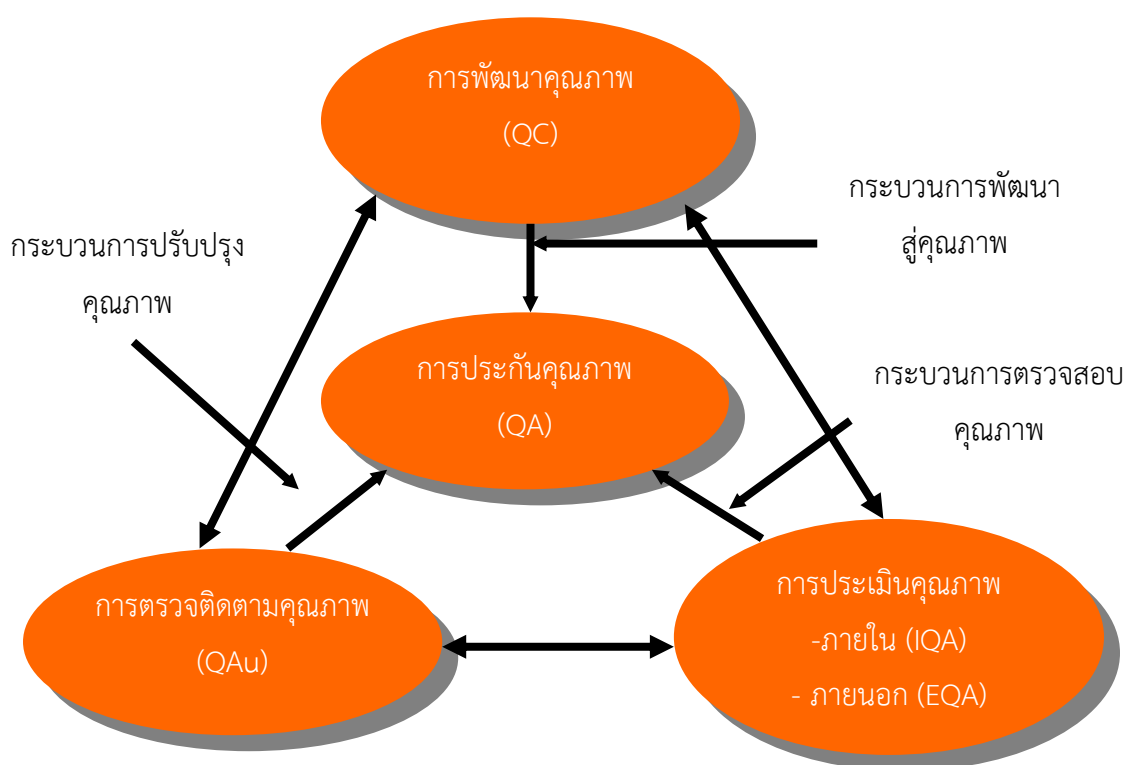
นำ 5 ส และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาจัดระบบคุณภาพด้านกระบวนการ (Process) ทั้งองค์กร โดยอยู่ในรูปของขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual : PM) และจากวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction : WI) ที่สถานศึกษานำไปใช้ จะมีวิธีการทำงานและบันทึกคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับตัวบ่งชี้คุณภาพในการประเมินตนเองคือ SAR ทำให้อำนาจอธิการบดีเขียน SAR ที่วิเคราะห์ผลการดำเนินงานโดยมีร่องรอยหลักฐานสามารถตรวจสอบและทวนสอบได้ทั้งหมดอย่างสมบูรณ์ ทำให้คุณภาพเกิดขึ้นใน **แก่นของการทำงาน** และส่งผลลัพธ์ให้กับผู้รับบริการโดยตรง รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมที่ดีแก่การทำงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีด้วย กองในสำนักงานอธิการบดีมีแผนการดำเนินงาน/ขั้นตอนในการจัดการระบบคุณภาพภายใน ดังต่อไปนี้

แผนการดำเนินงานขั้นตอนในการจัดการระบบประกันคุณภาพภายในของสำนักงานอธิการบดี



แนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพ

สำนักงานอธิการบดี กำหนดแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยการบริหารจัดการบนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คือ พอประมาณ มีเหตุผลและภูมิคุ้มกันที่ดี ภายใต้งาน 2 เงื่อนไข คือ เงื่อนไขความรู้ (รอบรู้ รอบคอบ ระมัดระวัง) และเงื่อนไขคุณธรรม (ซื่อสัตย์ สุจริต ขยัน อดทน แบ่งปัน) สร้างระบบประกันคุณภาพ ดังนี้



สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องด้วยระบบและกลไก ซึ่งประกอบด้วย **การพัฒนาและควบคุมคุณภาพ** สำนักงานอธิการบดีได้พัฒนาคุณภาพโดยกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา ซึ่งสำนักงานอธิการบดี กำหนดมาตรฐานคุณภาพเป็น 4 องค์ประกอบ 11 ตัวบ่งชี้ ครอบคลุมมาตรฐานสกอ. ดำเนินการควบคุมคุณภาพ ด้วยการจัดทำแผน และวางแผนพัฒนาหน่วยงานและแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนงานต่างๆ เพื่อกำกับการดำเนินการตามเป้าหมายคุณภาพที่สำนักงานอธิการบดีกำหนด ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติทุกหน่วยงาน และนำผลลัพธ์มาพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานอธิการบดีให้สมดุลภายใต้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง

การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมทั้งแสดงผลงานของการตรวจสอบด้วยการเขียนรายงานการประเมินตนเอง นอกจากนี้จะต้องดำเนินการตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานในโครงการ กิจกรรมต่างๆ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงให้เกิดคุณภาพและประสิทธิภาพมากขึ้นในปีต่อไป

การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพภายใน โดยกองในสำนักงานอธิการบดีให้ความร่วมมือในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้อง

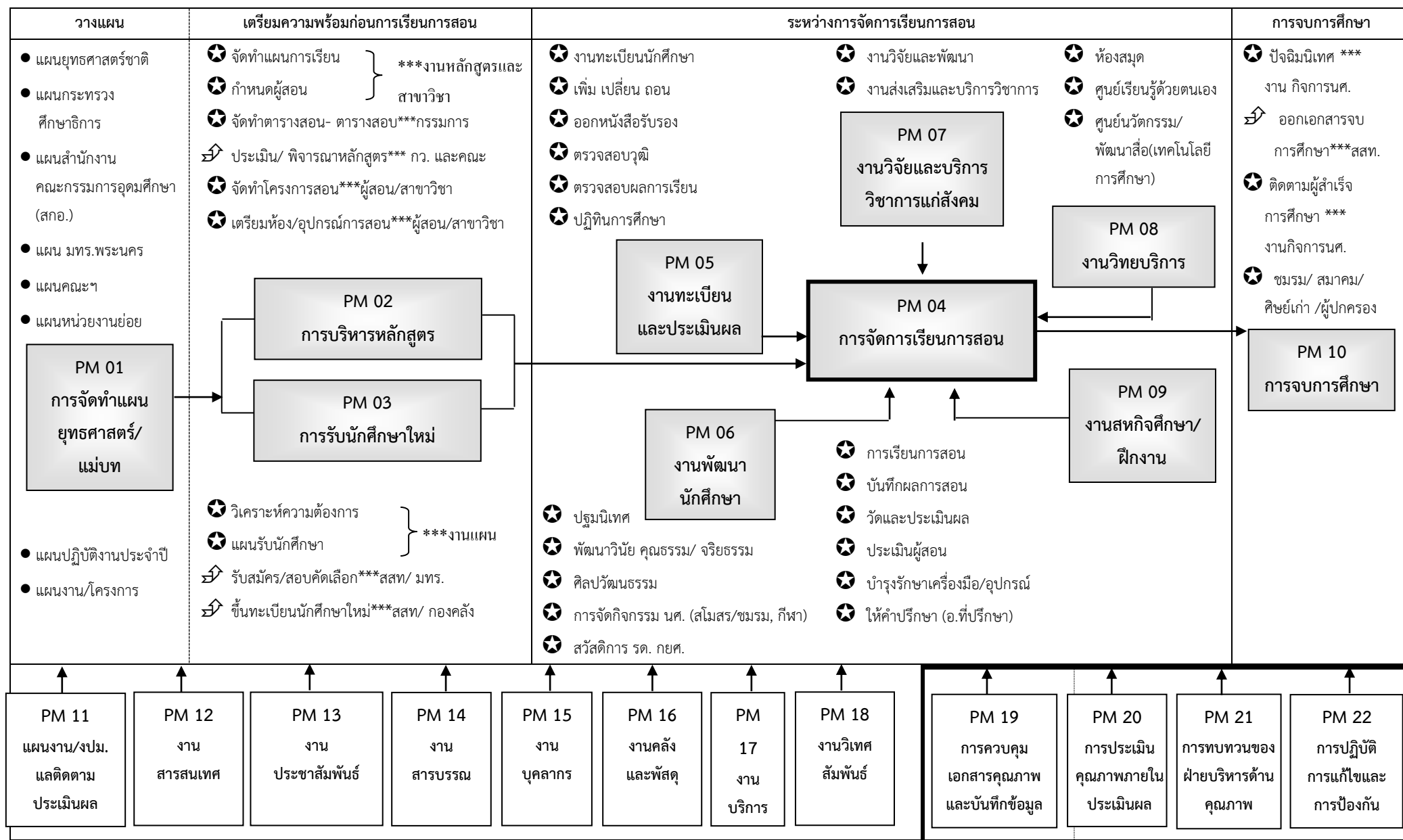
สรุปได้ว่าการตรวจประเมินสำนักงานอธิการบดี เป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้รูปแบบการตรวจประเมิน ตลอดจนเนื้อหาสาระรายละเอียดของการตรวจประเมินจะเป็นกลไกในการวัดคุณภาพและความถูกต้องของผลการประเมิน ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับของผู้ถูกประเมิน และเป็นผลให้ได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีอย่างแท้จริง

เพื่อให้หน่วยงานนำระบบประกันคุณภาพและแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพไปถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติได้ชัดเจน สำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร จึงกำหนดเป็นแผนภาพ/แผนผัง 3 เรื่อง ดังนี้

1. การบริหารจัดการที่ประกันคุณภาพสถานศึกษา
2. ผังกระบวนการ Business Flow มทร.พระนคร
3. เป้าหมายคุณภาพปีการศึกษา 2560

อ้างอิง.....สมศ.....

ผังกระบวนการ (Business Flow) มทร.พระนคร (ปรับจากของ มทร.พระนคร CEO 22 มิ.ย. 50)




หมายเหตุ ★


คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) ของคณะ

➡ คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน (WI) ที่เกี่ยวข้อง

*** คือ ผู้ที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน

 <p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร</p> <p>เอกสารควบคุม</p>	<p>เป้าหมายคุณภาพ :</p> <p>ปีการศึกษา 2560</p>	<p>รหัสเอกสาร SD 01 – 01</p> <p>วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2560</p> <p>ISSUE 1</p> <p>หน้าที่ 2/2</p>
--	--	---

เป้าประสงค์ตามยุทธศาสตร์ / ตัวบ่งชี้เฉพาะ (KPI) สำนักงานอธิการบดี	ค่าเป้าหมาย	กองกลาง	กองคลัง	กองนโยบายและแผน	กองบริหารงานบุคคล	กองพัฒนานักศึกษา	กองวินัยคดีแพ่ง	กองสื่อสารองค์กร	กองศิลปวัฒนธรรม	สำนักประกันคุณภาพ	ศูนย์วิจัยเพื่อการศึกษา
1. ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ											
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	3 คะแนน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.2 ระดับความสำเร็จของการปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงาน ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี	3 คะแนน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.2.1 การพัฒนาการปฏิบัติงานตามภารกิจของกองกลาง	3 คะแนน	✓									
1.2.2 คุณภาพการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน การบัญชี และ งานพัสดุ	2 ข้อ คะแนน		✓								
1.2.3 จำนวนระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ เกี่ยวกับการ บริหารงานบุคคล ที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนา	5 เรื่อง				✓						
1.2.4 การพัฒนาการปฏิบัติงานของกองนโยบายและแผน	4 ข้อ			✓							
1.2.5 การให้บริการนักศึกษา	3 คะแนน					✓					
1.2.6 กิจกรรมพัฒนานักศึกษา	3 คะแนน					✓					
1.2.7 ระดับความสำเร็จในการพัฒนางานความร่วมมือ ระหว่างประเทศ	3 ข้อ						✓				
1.2.8 ระดับความสำเร็จในการพัฒนาส่งเสริมโครงการ พิเศษนานาชาติ	3 ข้อ						✓				
1.2.9 ระดับความสำเร็จการปฏิบัติงานสื่อสารองค์กร	3 คะแนน							✓			
1.2.10 งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม	3 คะแนน								✓		
1.2.11 การดำเนินงานประกันคุณภาพ	3 คะแนน									✓	
1.2.12 ระดับความสำเร็จการปฏิบัติงานสถานีวิทยุ	3 คะแนน										✓
1.3 การบริหารจัดการความเสี่ยง	3 คะแนน			✓							
1.4 ระบบกลไกการประกันคุณภาพ	3 คะแนน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
1.5 การเตรียมความพร้อมในการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ	3 ข้อ				✓						
2. ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารและการบริการ ที่มีประสิทธิภาพ											
2.1 ระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดี	3 คะแนน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. บุคลากรมีความเชี่ยวชาญด้านการบริหารจัดการตามสายงาน											
3.1 กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงาน อธิการบดี	3 คะแนน				✓						
3.2 ร้อยละของบุคลากรสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับการสร้าง เสริมสมรรถนะด้านวิชาชีพการบริหารจัดการและทักษะตามสาย งาน	ร้อยละ 90				✓						

 <p>มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร</p> <p>เอกสารควบคุม</p>	<p>เป้าหมายคุณภาพ : ปีการศึกษา 2560</p>	<p>รหัสเอกสาร SD 01 – 01 วันที่บังคับใช้ 1 มิถุนายน 2560 ISSUE 1 หน้าที่ 2/2</p>
--	---	--

4. การให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ											
4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่อการให้บริการของบุคลากร	4 คะแนน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
4.2 จำนวนเรื่องของการร้องเรียนด้านการบริการ	ไม่เกิน 4 เรื่อง				✓						
4.3 จำนวนหน่วยงานที่เข้าศึกษาฐานในหน่วยงานหรือรางวัลที่ได้รับการยกย่องจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก	2 หน่วยงาน/รางวัล	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓



(นางสาวสมจิตต์ มหิตนันท์)
ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี



(นายเชาวฤทธิ์ สุขรักษ์)
ผู้อำนวยการกองกลาง



(นายอภิสิทธิ์ ต้นอ่วม)
ผู้อำนวยการกองคลัง



(นางทนมณ จันทอรุทัย)
ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน



(นางนงลักษณ์ ทองนาค)
ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล



(นางประติษฐา นาครักษา)
ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา



(ดร.สุวรรณา กล่อมจิตร)
ผู้ช่วยอธิการบดี และ
ผู้อำนวยการกองวิเทศสัมพันธ์



(รองศาสตราจารย์วิมลพร อานวาท)
รองอธิการบดีฝ่ายสื่อสารและภาพลักษณ์
ผู้อำนวยการกองสื่อสารองค์กร และ
ผู้อำนวยการสถานีวิทยุเพื่อการศึกษา



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เจษฎา กิจมิตตแสง)
ผู้อำนวยการกองศิลปวัฒนธรรม



(ดร.พัทวิยา เท็นกลาง)
ผู้ช่วยอธิการบดี และ
ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ

ผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

ประโยชน์ขององค์กร	ประโยชน์ของบุคลากร
1. มีรูปแบบการจัดองค์กร การบริหารงานที่เป็นระบบมีประสิทธิภาพ	1. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพ
2. มีโครงสร้างองค์กร กรอบภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบและคุณสมบัติของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งชัดเจน	2. ทุกคนรู้กรอบการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้
3. ลดขั้นตอนความยุ่งยากของการสื่อสารและการปฏิบัติงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น	3. บุคลากรในองค์กรมีจิตสำนึกและมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อคุณภาพมากขึ้น
4. สามารถกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนทำให้การจัดหาเครื่องมือ วัสดุ ครุภัณฑ์ เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและตรงเวลา	4. การปฏิบัติงานมีระบบ ชัดเจน และระบุขอบเขตได้ชัดเจน
5. มีการกำหนดภารกิจของผู้ปฏิบัติ กรอบการดำเนินงานชัดเจน ทำให้ลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในองค์กร	5. บุคลากรทุกคนสามารถเสนอแนวทางพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับงานที่ตนเองปฏิบัติได้
6. องค์กรสามารถพัฒนาระบบคุณภาพทั้งระบบและไปในทิศทางเดียวกัน	6. บุคลากรทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน และพัฒนาการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่มได้ดีขึ้น
7. ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ	7. บุคลากรทุกคนมีความภูมิใจในองค์กรและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

ประโยชน์ของผู้รับบริการ

1. มีความมั่นใจว่าได้รับการบริการที่มีคุณภาพทั้งระบบ ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
2. มีความสะดวก ประหยัดเวลาในการรับบริการจากหน่วยงานนั้น
3. ไม่เสียเวลาในการค้นหาและต้องประเมินว่าหน่วยงานนั้นมีคุณภาพหรือไม่ หากจะต้องติดต่อหรือบริการ
4. สามารถวัดและประเมินคุณภาพจากงานบริการตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้
5. มีความภูมิใจและมั่นใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่มีระบบคุณภาพชัดเจน ตรวจสอบได้