

คู่มือปฏิบัติงานหลัก

เรื่อง

การพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพ
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
หมวด 3 : ลูกค้า
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จัดทำโดย
นางเดือนเพ็ญ สมนัยม

สำนักมาตรฐานและประเมินผล กองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



คู่มือปฏิบัติงานหลัก เรื่อง

การพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพ
ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX

หมวด 3 : ลูกค้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

จัดทำโดย

นางเดือนเพ็ญ สนแย้ม

สำนักมาตรฐานและประเมินผล กองนโยบายและแผน
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

คำนำ

คู่มือปฏิบัติงานหลักเล่มนี้ เป็นเอกสารแสดงเส้นทางการทำงานหลักตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ โดยระบุขั้นตอนการดำเนินการต่างๆ โดยคู่มือปฏิบัติงานหลักมีความสำคัญอย่างยิ่งในการปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้หน่วยงานมีคู่มือไว้ใช้ในการปฏิบัติงาน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานใหม่สามารถศึกษางานได้อย่างรวดเร็ว ทำให้งานของหน่วยงานมีระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้นจากคู่มือปฏิบัติงานหลักเล่มนี้

วัตถุประสงค์ของการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักเกี่ยวกับการพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX หมวด 3 : ลูกค้ำ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ของสำนักมาตรฐานและประเมินผล กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานทราบขั้นตอน วิธีปฏิบัติงาน และเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ รวมถึงเพื่อให้อาจารย์และบุคลากรของมหาวิทยาลัยนำไปปรับใช้ในการดำเนินงานในระดับคณะ หรือสำนัก/สถาบัน ได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ รวมถึงหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยสามารถนำไปปรับใช้ในการดำเนินงานได้ต่อไป

ข้าพเจ้าขอขอบคุณมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเป็นอย่างยิ่ง ที่สนับสนุนและส่งเสริมให้มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหลักเล่มนี้ขึ้นมา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน และเพื่อนร่วมงานทุกคน ที่เป็นกำลังใจให้คู่มือปฏิบัติงานหลักเล่มนี้สำเร็จลงได้ด้วยดี

นางเดือนเพ็ญ สนั่นรัมย์

นักวิชาการศึกษา

กรกฎาคม 2568

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
ส่วนที่ 1 บริบทมหาวิทยาลัย	1
ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	1
พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร สมรรถนะหลัก และ	2
คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของมหาวิทยาลัย	
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัย	4
ประวัติความเป็นมาของสำนักงานอธิการบดี	5
ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของสำนักงานอธิการบดี	7
โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดี	8
ประวัติความเป็นมาของกองนโยบายและแผน	9
ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ของกองนโยบายและแผน	10
โครงสร้างการบริหารงานของกองนโยบายและแผน	12
ประวัติความเป็นมาของสำนักมาตรฐานและประเมินผล	13
พันธกิจ วิสัยทัศน์ หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักมาตรฐานและประเมินผล	14
โครงสร้างสำนักมาตรฐานและประเมินผล	16
สถานที่ตั้งของสำนักมาตรฐานและประเมินผล	16
ส่วนที่ 2 ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	17
การพัฒนาการดำเนินงานการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ	17
ดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx หมวด 3 : ลูกค้ำ มหาวิทยาลัยราชภัฏ	
พระนครศรีอยุธยา	
ผังขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ	19
ดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx หมวด 3 : ลูกค้ำ มหาวิทยาลัยราชภัฏ	
พระนครศรีอยุธยา	
ขั้นตอนการดำเนินงานการประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการ	21
ดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx หมวด 3 : ลูกค้ำ มหาวิทยาลัยราชภัฏ	
พระนครศรีอยุธยา	
ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเรียนรู้ทำความเข้าใจเกณฑ์การประเมิน	21
ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	26

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

ขั้นตอนที่ 2	ศึกษา/ ปรับปรุง นโยบายมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง หลักเกณฑ์ และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา	26
	ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	28
ขั้นตอนที่ 3	จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบรายหมวด สำหรับหมวด 3	29
	ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	36
ขั้นตอนที่ 4	จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษารายหมวด สำหรับหมวด 3	37
	ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	39
ขั้นตอนที่ 5	จัดทำปฏิทินการดำเนินงานรายหมวด	40
	ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	47
ขั้นตอนที่ 6	จัดประชุมคณะกรรมการรายหมวดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ถ่ายทอดนโยบาย คำสั่ง แผน และปฏิทินการดำเนินงาน	48
	ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	48
ขั้นตอนที่ 7	จัดทำร่างเอกสารประกอบการจัดประชุมเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานรายหมวด สำหรับหมวด 3	49
	ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	52
ขั้นตอนที่ 8	จัดประชุมคณะกรรมการรายหมวด สำหรับหมวด 3 เพื่อพิจารณาร่างเอกสาร ในข้อ 7	53
	ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	53
ขั้นตอนที่ 9	พัฒนาการดำเนินงานตามโมเดลการปฏิบัติงานที่กำหนด และรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามตารางนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน ในขั้นตอนที่ 7 อย่าง ต่อเนื่องตลอดปีการศึกษา	54
	ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	59
ขั้นตอนที่ 10	จัดประชุมเพื่อกำกับติดตามการดำเนินงานในข้อ 9 เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง	60
	ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	66
ขั้นตอนที่ 11	เขียนร่างรายงานการประเมินตนเองในหมวด 3 ทุกหัวข้อของคำถามย่อย	66
	ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	66
ขั้นตอนที่ 12	จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาร่างรายงานการประเมินตนเองในหมวด 3	67
	ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	70

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ขั้นตอนที่ 13	
ประชุมคณะกรรมการอำนวยการ/ กรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณา	71
ร่างรายงานการประเมินตนเองรายหมวด ทุกหมวด	
ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	71
ขั้นตอนที่ 14	
ประชุมคณะกรรมการอำนวยการ/ กรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณา	71
ร่างรายงานการประเมินตนเองรายหมวด ทุกหมวด	
ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ	105
ประวัติผู้เขียน	106

ส่วนที่ 1

บริบทมหาวิทยาลัย

ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พ.ศ. 2448 ก่อตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูเมืองกรุงเก่าขึ้น เมื่อวันที่ 1 กรกฎาคม ณ หลังพระราชวังจันทร์เกษม ต่อมาในปี พ.ศ. 2467 ได้ตั้งโรงเรียนครูมูลสิกกรรมขึ้น สอนวิชาสิกกรรมที่ตำหนักเพนียดอีกหนึ่งแห่ง ในปี พ.ศ. 2475 ได้ทำการรวมโรงเรียนทั้ง 2 เข้าด้วยกัน ณ ตำหนักเพนียด เมื่อทางราชการประกาศยุบมณฑล ในปี พ.ศ. 2476 จึงมีฐานะเป็นโรงเรียนฝึกหัดครูมูลฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา

พ.ศ. 2479 ย้ายโรงเรียนจากตำหนักเพนียดมาตั้งในบริเวณกรมทหารตำบลหัวแหลม แยกเป็นสองโรงเรียนแล้วเปลี่ยนชื่อเป็น “โรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” และ “โรงเรียนฝึกหัดครูสตรีประกาศนียบัตรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา” พ.ศ. 2484 ได้ย้ายโรงเรียน ฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา ไปอยู่ที่ราชพัสดุติดกับวัดวรโพธิ์ (โรงเรียนประตูลี้ในปัจจุบัน) โรงเรียนฝึกหัดครูสตรีฯ ย้ายไปอยู่ที่ตำบลหอรัตนชัย (หอพักอุทองในปัจจุบัน)

พ.ศ. 2491 เปลี่ยนชื่อโรงเรียนฝึกหัดครูประกาศนียบัตรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา เป็นโรงเรียนฝึกหัดครูพระนครศรีอยุธยา ต่อมาในปี พ.ศ. 2497 มีการยกฐานะกองการฝึกหัดครูเป็นกรมการฝึกหัดครู เมื่อวันที่ 29 กันยายน และได้เริ่มต้น ผลิตครู ป.กศ. ในปี พ.ศ. 2498

พ.ศ. 2509 ได้ย้ายสถานที่ตั้งโรงเรียนฝึกหัดครูพระนครศรีอยุธยามาตั้ง ณ เลขที่ 96 หมู่ 2 ถนนปรีดีพนมยงค์ ตำบลประตูลี้ อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ยกฐานะขึ้นเป็นวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา และได้ทำการรวมโรงเรียนฝึกหัดครูสตรีฯ เข้ากับวิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา ในปี พ.ศ. 2511 ต่อมาได้ทำการเปิดสอนถึงระดับปริญญาตรี (ป.อ.) 2 ปี ในปี พ.ศ. 2517

พ.ศ. 2519 เริ่มใช้หลักสูตรสภาการฝึกหัดครู เปิดสอนระดับ ป.กศ., ป.ก.ศ. สูง 2 ปี, ปริญญาตรี (ค.บ.) 2 ปี

พ.ศ. 2523 เปิดสอนระดับปริญญาตรี (ค.บ.) 4 ปี

พ.ศ. 2524 เปิดสอนหลักสูตร สภาการฝึกหัดครู

พ.ศ. 2526 เปิดรับนักศึกษา ป.กศ.สูงเทคนิคการอาชีพ เพิ่มเติม 6 วิชา แต่หลักสูตรเปิดสอนถึงปีการศึกษา 2527 เท่านั้น

พ.ศ. 2528 เปิดสอนหลักสูตรสาขาวิชาอื่นนอกเหนือสาขาวิชาชีพครู

พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช พระราชทานนาม “ราชภัฏ” และตราสัญลักษณ์ราชภัฏแก่วิทยาลัยครู ทั่วประเทศ เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535

พ.ศ. 2538 มีการปรับเปลี่ยน พ.ร.บ. วิทยาลัยครูทั่วประเทศ เป็น พ.ร.บ. สถาบันราชภัฏ มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 มกราคม 2538 วิทยาลัยครูพระนครศรีอยุธยา จึงเปลี่ยนเป็น “สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา”

พ.ศ. 2547 มีการปรับเปลี่ยน พ.ร.บ. สถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 เป็น พ.ร.บ. มหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และมีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2547 สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงเปลี่ยนเป็น “มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา”

พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมองค์กร สมรรถนะหลัก และคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ของ มหาวิทยาลัย

พันธกิจ

1. ผลิตและพัฒนากำลังคนขั้นสูง
2. ผลิตและพัฒนางานวิจัยและนวัตกรรม
3. พัฒนาท้องถิ่น
4. พัฒนามหาวิทยาลัย
5. สร้างคุณค่าทุนทางวัฒนธรรมและภูมิอยุธยา

วิสัยทัศน์

เป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏที่มีความเป็นเลิศด้านการพัฒนานวัตกรรมที่สอดคล้องกับการศึกษา และพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน ด้วยทุนทางวัฒนธรรมแห่งเมืองมรดกโลก ภายในปี 2570

ค่านิยม : D-CIDE

D = Digital (ดิจิทัล) : Digital and Smart University

C = Culture (วัฒนธรรม) : Culture Capital and sustainable

I = Innovation (นวัตกรรม) : Innovation and Integration of study, research, and academic service

D = Development (การพัฒนา) : Development for Global Citizen and Global Talent

E = Excellence (ความเป็นเลิศ) : Excellence of Education for career and collaboration

วัฒนธรรมองค์กร : ร่วมคิด ร่วมทำ น้อมนำศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาองค์กร และท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

- **ร่วมคิด** : การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการคิด การกำหนดทิศทาง และการพัฒนาองค์กร
- **ร่วมทำ** : บุคลากรในองค์กรจากทุกภาคส่วนของมหาวิทยาลัยร่วมทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน น้อมนำศาสตร์พระราชาเพื่อการพัฒนาองค์กร
- **และท้องถิ่น** : การนำศาสตร์ต่าง ๆ ตามแนวทางศาสตร์พระราชามาประยุกต์ในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อพัฒนาองค์กร และท้องถิ่น

- **อย่างยั่งยืน :** มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรที่มีสมรรถนะสูง พัฒนาท้องถิ่นให้มีความมั่นคง ยั่งยืน เป็นที่พึ่งของสังคม

สมรรถนะหลัก : ปัญญาของท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา คือ “ปัญญาของท้องถิ่น”

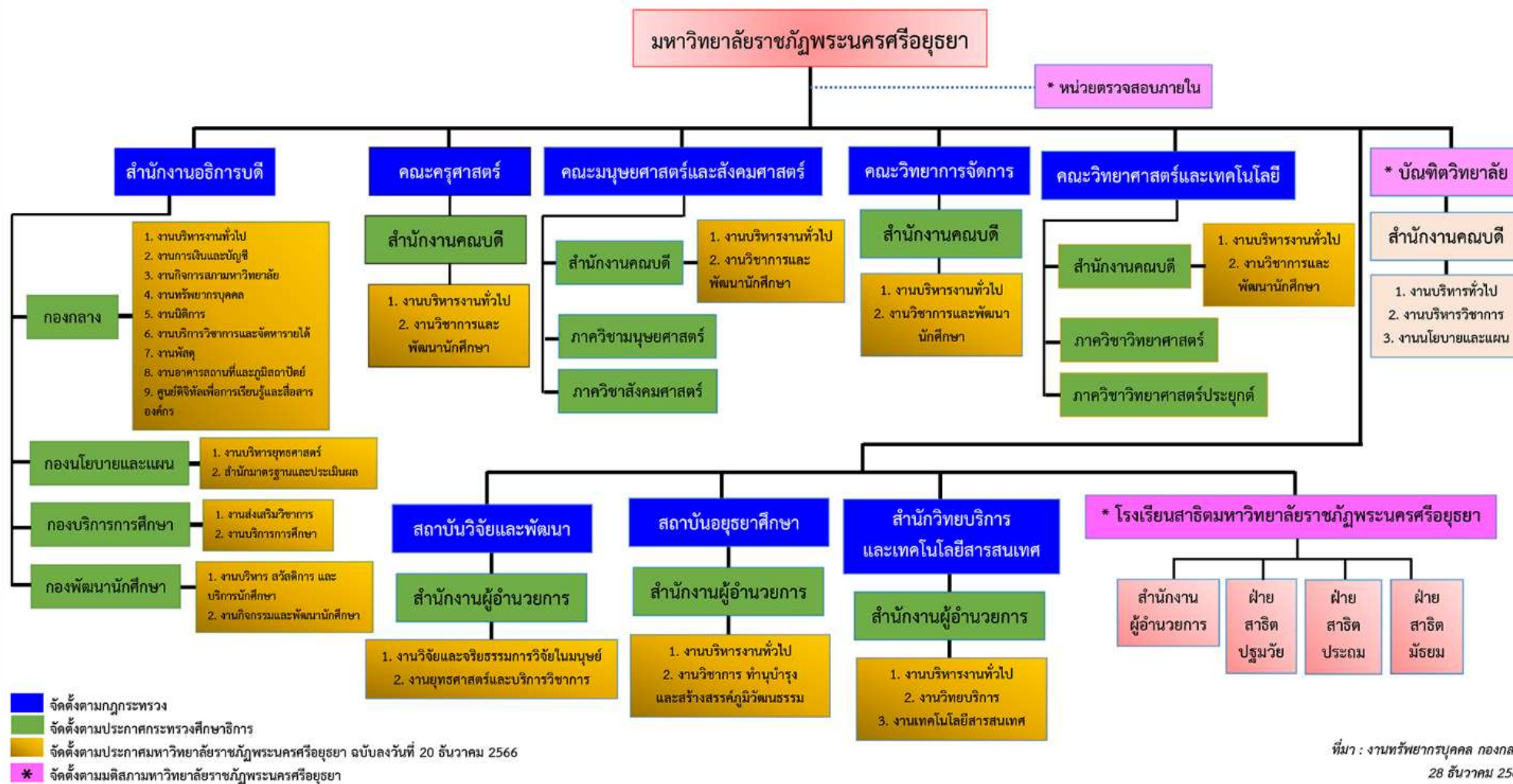
- เชี่ยวชาญเกี่ยวกับมรดกทางวัฒนธรรมและภูมิปัญญาของท้องถิ่น
- เชี่ยวชาญในการพัฒนาทรัพยากรท้องถิ่นให้เติบโตและเป็นประโยชน์ต่อท้องถิ่น
- เข้าใจ เข้าถึง มุ่งแก้ไขปัญหาที่มีอยู่ในท้องถิ่น
- มีเครือข่ายความร่วมมือทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในท้องถิ่น

คุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์

1. **วินัยดี** หมายถึง เป็นผู้มีวินัย โดยปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและกฎเกณฑ์ ตลอดทั้งยึดมั่นในจรรยาบรรณวิชาชีพและกรอบคุณธรรม จริยธรรม ศิลปวัฒนธรรม เพื่อความเป็นพลเมืองดี
2. **มีจิตอาสา** หมายถึง เป็นผู้มีความเสียสละ เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตน และสามารถใช้ความรู้ร่วมแก้ไขปัญหาเพื่อพัฒนาสังคมและท้องถิ่น
3. **นำพาเทคโนโลยี** หมายถึง เป็นผู้มีความตั้งใจใฝ่รู้ นำทักษะการเรียนรู้ในศตวรรษที่ 21 มาบูรณาการศาสตร์ต่าง ๆ เพื่อสร้างองค์ความรู้ใหม่ นำไปสู่การสร้างนวัตกรรม และประยุกต์ใช้ความรู้ประกอบสัมมาชีพสู่โลกแห่งการทำงาน โดยเน้นการเรียนรู้ตลอดชีวิต
4. **มีภาวะผู้นำ** หมายถึง เป็นผู้ที่มีทักษะความเป็นผู้นำ มีการสื่อสารที่ดี กล้าคิด กล้าตัดสินใจและสามารถทำงานเป็นทีมร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัย

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ประวัติความเป็นมาของสำนักงานอธิการบดี

พ.ศ. 2518 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 ระบุให้วิทยาลัยครูเป็นส่วนราชการในกรมการฝึกหัดครู สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และแบ่งส่วนราชการตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 มาตรา 7 โดยกำหนดให้วิทยาลัยครูแต่ละแห่ง มีส่วนราชการ 2 ส่วน ประกอบด้วย 1) สำนักงานอธิการ แบ่งออกเป็นแผนก 4 แผนก ประกอบด้วย 1.1) แผนกธุรการ 1.2) แผนกแผนงานและประเมินผล 1.3) แผนกการเงิน และ 1.4) แผนกพัสดุ และ 2) คณะวิชา อาจมีภาควิชาได้

พ.ศ. 2527 มีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายว่าด้วยวิทยาลัยครู ได้แก้ไขพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ. 2518 เป็นพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2527 ซึ่งแบ่งส่วนราชการตาม มาตรา 7 วิทยาลัยครูแต่ละแห่งมีส่วนราชการ 3 ส่วน ประกอบด้วย 1) สำนักงานอธิการบดี อาจแบ่งออกเป็นฝ่ายหรือแผนก 2) คณะวิชา อาจแบ่งเป็นภาควิชา 3) หน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ตามนัยแห่งพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู ฉบับที่ 2 พ.ศ. 2527 นี้ ทำให้แผนกต่างๆ ที่สังกัดสำนักงานอธิการ ได้ยกฐานะ เป็น “ฝ่าย” ดังนั้น สำนักงานอธิการบดี จึงแบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย ได้แก่ 1) ฝ่ายธุรการ 2) ฝ่ายการเงิน 3) ฝ่ายพัสดุ 4) ฝ่ายอาคารสถานที่ และ 5) ฝ่ายยานพาหนะ

เมื่อวันที่ 14 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2535 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ” เป็นชื่อสถาบันการศึกษาในกรมการฝึกหัดครู สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ แทนชื่อ “วิทยาลัยครู” ในปี พ.ศ. 2538 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2538 ทำให้สถาบันราชภัฏมีฐานะเป็นส่วนราชการ ในสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และในปีเดียวกันนี้ วันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ. 2538 สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการในสถาบันราชภัฏ เพื่อความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ และเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 โดยสำนักงานอธิการบดี สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา แบ่งเป็น 11 ฝ่าย ประกอบด้วย 1) ฝ่ายเลขานุการ 2) ฝ่ายธุรการ 3) ฝ่ายการเงิน 4) ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ 5) ฝ่ายพัสดุ 6) ฝ่ายอาคารสถานที่ ได้แก่ งานไฟฟ้า ประปา งานภาคพื้นดิน งานโรงซ่อม 7) ฝ่ายยานพาหนะ 8) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ 9) ฝ่ายศิลปกรรม 10) ฝ่ายสวัสดิการ และ 11) ฝ่ายรักษาความปลอดภัย

พ.ศ. 2542 เพื่อความเหมาะสม สำนักงานอธิการบดี ได้แบ่งส่วนราชการเป็น 10 ฝ่าย ประกอบด้วย 1) ฝ่ายเลขานุการ 2) ฝ่ายธุรการ 3) ฝ่ายการเจ้าหน้าที่ 4) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ 5) ฝ่ายการเงิน 6) ฝ่ายพัสดุ 7) ฝ่ายสวัสดิการ 8) ฝ่ายอาคารสถานที่ 9) ฝ่ายยานพาหนะ และ 10) ฝ่ายรักษาความปลอดภัย

เดือนตุลาคม พ.ศ. 2544 สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้ประชุมหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดี เพื่อรองรับการเป็นนิติบุคคลภายใต้ชื่อมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการปฏิรูปการศึกษา พ.ศ. 2544 จึงได้มีการยุบหน่วยงานบางหน่วยงาน และจัดตั้งเป็นหน่วยงานใหม่ขึ้น ประกอบด้วย 1) ฝ่ายธุรการ ได้แก่ งานสารบรรณ งานประชุม งานกิจกรรมสภา งานเลขานุการผู้บริหาร 2) ฝ่ายอาคารและสถานที่ ได้แก่ งานอาคารและศิลปกรรม งานวางผังและพัฒนาออกแบบ งานระบบสาธารณูปโภค งานซ่อมบำรุง งานรักษาความปลอดภัย งานยานพาหนะ และงานพัฒนาพื้นที่ 3) ฝ่ายการเจ้าหน้าที่

ได้แก่ งานบริหารงานบุคคล งานนิติกรรมและวินัย งานพัฒนาและบุคลากร งานสวัสดิการสิทธิประโยชน์ 4) ฝ่ายการเงิน ได้แก่ งานการเงินและบัญชี 5) ฝ่ายทรัพย์สินและการจัดการรายได้ ได้แก่ งานฝ่ายทุนมูลนิธิ งานจัดการทรัพย์สินและองค์การจัดการรายได้ 6) ฝ่ายประชาสัมพันธ์ และ 7) ฝ่ายพัสดุ

พ.ศ. 2547 สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้ปรับเปลี่ยนสถานะเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 และ ปี พ.ศ. 2548 มีการกำหนดจัดตั้งส่วนราชการตามกฎกระทรวง จัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2548 กำหนดให้มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีส่วนราชการ 8 ส่วนราชการ คือ 1) สำนักงานอธิการบดี 2) คณะครุศาสตร์ 3) คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ 4) คณะวิทยาการจัดการ 5) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 6) สถาบันวิจัยและพัฒนา 7) สถาบันอยุธยาศึกษา และ 8) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

พ.ศ. 2549 มีการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2549 ในส่วนของสำนักงานอธิการบดี แบ่งออกเป็น 4 กอง คือ 1) กองกลาง 2) กองบริการการศึกษา 3) กองนโยบายและแผน และ 4) กองพัฒนานักศึกษา

พ.ศ. 2561 มีการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตามมติสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ.2561 ในส่วนของสำนักงานอธิการบดี แบ่งออกเป็น 4 กอง คือ 1) กองกลาง 2) กองบริการการศึกษา 3) กองนโยบายและแผน และ 4) กองพัฒนานักศึกษา

พ.ศ. 2563-2565 มีการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตามมติสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ.2563 วันที่ 27 ธันวาคม 2564 และวันที่ 28 มิถุนายน 2565 ในส่วนของสำนักงานอธิการบดี แบ่งออกเป็น 4 กอง 25 งาน 7 ศูนย์ ได้แก่ 1) กองกลาง ประกอบด้วย 13 งาน 2 ศูนย์ 2) กองบริการการศึกษา ประกอบด้วย 3 งาน 3 ศูนย์ 3) กองนโยบายและแผน ประกอบด้วย 6 งาน 1 ศูนย์ และ 4) กองพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย 3 งาน 1 ศูนย์

พ.ศ. 2566 มีการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตามมติสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 20 ธันวาคม พ.ศ.2566 ในส่วนของสำนักงานอธิการบดี แบ่งออกเป็น 4 กอง 13 งาน 1 ศูนย์ 1 สำนัก ได้แก่ 1) กองกลาง ประกอบด้วย 8 งาน 1 ศูนย์ 2) กองนโยบายและแผน ประกอบด้วย 1 งาน 1 สำนัก 3) กองบริการการศึกษา ประกอบด้วย 2 งาน และ 4) กองพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วย 2 งาน

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ เอกลักษณ์ และอัตลักษณ์ของสำนักงานอธิการบดี

ปรัชญา

สนับสนุนและพัฒนากิจการบริหารจัดการมหาวิทยาลัยอย่างมีคุณภาพ

วิสัยทัศน์

เป็นองค์กรสมรรถนะสูง ด้านการบริหารจัดการเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัย

พันธกิจ

1. สร้างและพัฒนา ระบบและกลไกการดำเนินงานด้านการบริหารจัดการ และสนับสนุนการดำเนินงานทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. สร้างและพัฒนา ระบบและกลไกการบริหารนโยบาย ยุทธศาสตร์และงบประมาณให้มีประสิทธิภาพสูง รองรับการพัฒนาและทันต่อการเปลี่ยนแปลง
3. ส่งเสริมและสนับสนุน การบริหารจัดการและการบริการการศึกษา
4. ส่งเสริมและสนับสนุน การพัฒนาและการบริการนักศึกษา
5. ส่งเสริมการนำศาสตร์พระราชามาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการองค์กร
6. พัฒนาองค์กรและบุคลากรให้มีสมรรถนะสูง และเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

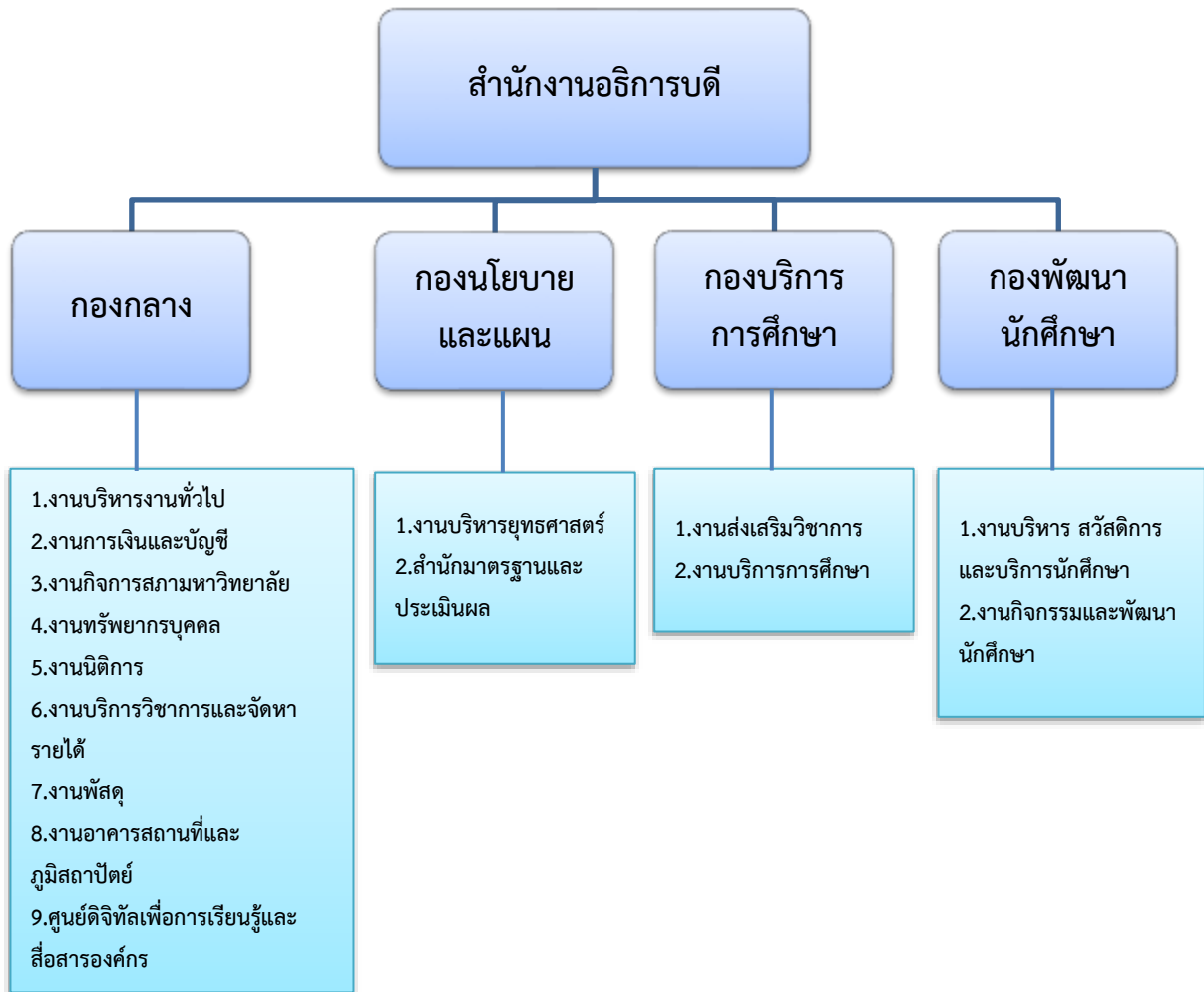
เอกลักษณ์

เป็นหน่วยบริการ สนับสนุนการจัดการศึกษา มุ่งพัฒนาองค์กร

อัตลักษณ์

การให้บริการที่ดี (Service mind)

โครงสร้างการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดี



ประวัติความเป็นมาของกองนโยบายและแผน

กองนโยบายและแผน เดิมมีฐานะเป็นแผนกในสำนักงานอธิการตามพระราชบัญญัติวิทยาลัยครู พ.ศ.2518 เรียกว่า “แผนกแผนงานและประเมินผล” มีหน้าที่และความรับผิดชอบในการจัดทำแผน จัดทำงบประมาณ ติดตามประเมินผล รายงานผลการดำเนินงานและรวบรวมข้อมูลพื้นฐานด้านต่างๆ โดยมีหัวหน้างานในตำแหน่ง “หัวหน้าแผนกแผนงานและประเมินผล”

เมื่อมีการประกาศใช้พระราชบัญญัติวิทยาลัยครู (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2527 ทำให้แผนกแผนงานและประเมินผลได้ยกฐานะเป็น “สำนักวางแผนและพัฒนา” เป็นหน่วยงานเสริมวิชาการ มีฐานะเทียบเท่าคณะ มีหน้าที่และความรับผิดชอบเช่นเดิม และมีหัวหน้าหน่วยงานในตำแหน่ง “หัวหน้าสำนักวางแผนและพัฒนา”

วันที่ 14 กุมภาพันธ์ 2535 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณา โปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม “สถาบันราชภัฏ” เป็นชื่อสถาบันการศึกษาในกรมการฝึกหัดครู กระทรวงศึกษาธิการ แทนชื่อ “วิทยาลัยครู” และเมื่อวันที่ 24 มกราคม 2538 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดชได้ลงพระปรมาภิไธย ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เริ่มใช้พระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 25 มกราคม 2538 ซึ่งตามพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 นี้ มีผลทำให้วิทยาลัยครู พระนครศรีอยุธยา เปลี่ยนชื่อเป็นสถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีฐานะเป็นส่วนราชการในสำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ (ซึ่งแทนชื่อกรมการฝึกหัดครูเดิม) สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ และในปีเดียวกันนี้ เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2538 สำนักงานสภาสถาบันราชภัฏ ได้ออกประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์การแบ่งส่วนราชการในสถาบันราชภัฏ เพื่อความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติสถาบันราชภัฏ พ.ศ. 2538 สำนักวางแผนและพัฒนามีฐานะเทียบเท่าคณะ เป็นหน่วยงานสนับสนุนกิจการสถาบัน มีหน้าที่และความรับผิดชอบงานการจัดทำแผน งบประมาณ การติดตามประเมินผลและการติดต่อประสานงานความร่วมมือกับต่างประเทศ แบ่งออกเป็น 5 ฝ่าย คือ 1) ฝ่ายเลขานุการ 2) ฝ่ายข้อมูลและสารสนเทศ 3) ฝ่ายแผนงานและงบประมาณ 4) ฝ่ายติดตามและประเมินผล และ 5) ฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ (ซึ่งในการบริหารงานของสถาบันให้สำนักวางแผนและพัฒนารับผิดชอบใน 4 ฝ่ายแรก ส่วนฝ่ายวิเทศสัมพันธ์ ให้มีผู้ที่รับผิดชอบในงานด้านนี้เป็นการเฉพาะ) มีหัวหน้าหน่วยงานในตำแหน่ง “ผู้อำนวยการสำนักวางแผนและพัฒนา”

วันที่ 14 มิถุนายน 2547 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช ได้ลงพระปรมาภิไธย ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ให้จัดตั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏขึ้น แทนสถาบันราชภัฏ ประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2547 มีผลบังคับใช้ในวันที่ 15 มิถุนายน 2547 มีผลทำให้สถาบันราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เปลี่ยนชื่อเป็น มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการตามกฎหมาย ว่าด้วยวิธีการงบประมาณในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และมีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง การแบ่งส่วนราชการภายในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2549 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 4 สิงหาคม 2549 โดยได้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี ออกเป็น 4 กอง คือ 1) กองกลาง 2) กองนโยบายและแผน 3) กองบริการการศึกษา และ 4) กองพัฒนานักศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการฉบับนี้ จึงทำให้สำนักวางแผนและพัฒนา

ต้องปรับเปลี่ยนเป็น “กองนโยบายและแผน” สังกัดสำนักงานอธิการบดี มีหัวหน้าหน่วยงานในตำแหน่ง “ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน”

วันที่ 15 พฤศจิกายน 2550 นายกสภามหาวิทยาลัยได้ลงนามในประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง การแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา พ.ศ. 2550 ซึ่งในส่วนของกองนโยบายและแผน แบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 กลุ่มงาน คือ 1) กลุ่มงานบริหารทั่วไป 2) กลุ่มงานแผนงานและงบประมาณ 3) กลุ่มงานติดตามและประเมินผล 4) กลุ่มงานสถิติการศึกษาและสารสนเทศ 5) กลุ่มงานประกันคุณภาพ และ 6) กลุ่มงานวิเทศสัมพันธ์

วันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2555 ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในคราวประชุมครั้งที่ 8/2555 ได้กำหนดโครงสร้างและการเรียกชื่อส่วนงานภายในกองนโยบายและแผนใหม่ จาก “กลุ่มงาน” เป็น “งาน” โดยแบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 งาน คือ 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานแผนงานและงบประมาณ 3) งานติดตามและประเมินผล 4) งานสถิติการศึกษาและสารสนเทศ 5) งานประกันคุณภาพ และ 6) งานวิเทศสัมพันธ์

วันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ.2561 ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในคราวประชุมครั้งที่ 13/2561 ได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในกองนโยบายและแผน แบ่งส่วนราชการออกเป็น 7 งาน คือ 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานแผนงานและงบประมาณ 3) งานติดตามและประเมินผล 4) งานสถิติการศึกษาและสารสนเทศ 5) งานประกันคุณภาพ และ 6) งานวิเทศสัมพันธ์ 7) โครงการจัดตั้งศูนย์การจัดการศึกษานานาชาติ

วันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ.2566 ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในคราวประชุมครั้งที่ 11/2566 ได้กำหนดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการในกองนโยบายและแผน แบ่งส่วนราชการออกเป็น 1 งาน 1 สำนัก คือ 1) งานบริหารยุทธศาสตร์ และ 2) สำนักมาตรฐานและประเมินผล

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์ของกองนโยบายและแผน

ปรัชญา

คุณภาพของงาน นำสู่การพัฒนามหาวิทยาลัย

วิสัยทัศน์

กองนโยบายและแผนเป็นหน่วยงานหลักในการวางแผน ส่งเสริมและสนับสนุนให้มหาวิทยาลัยสามารถขับเคลื่อนพันธกิจได้อย่างมีพัฒนาการ

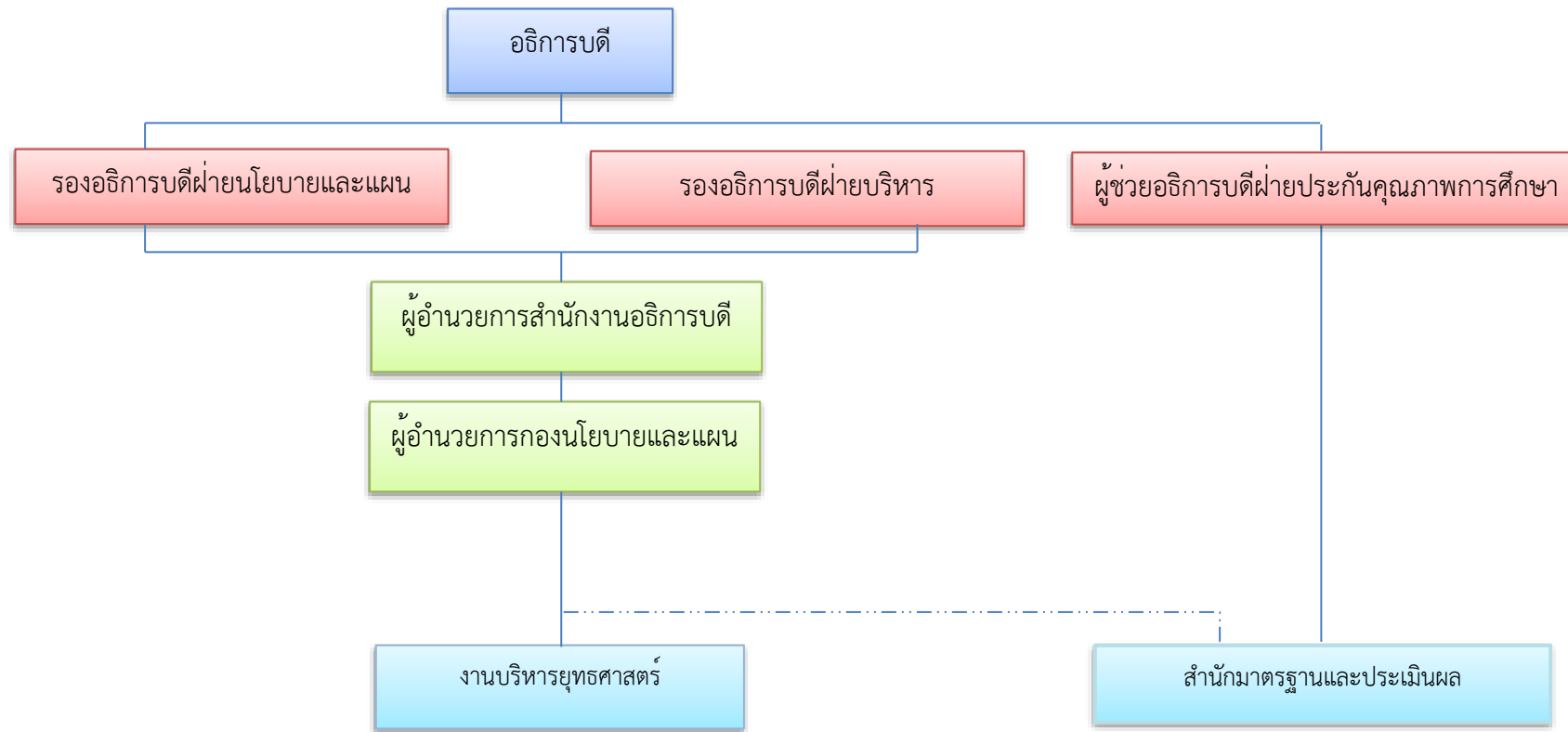
พันธกิจ

- 1) จัดทำแผนทุกประเภทของมหาวิทยาลัย
- 2) จัดทำงบประมาณทุกประเภทของมหาวิทยาลัย
- 3) ติดตามประเมินผลและรายงานผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
- 4) จัดทำสถิติการศึกษาและสารสนเทศของมหาวิทยาลัย
- 5) ดำเนินการจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อจัดทำแผน จัดทำงบประมาณ ติดตามและประเมินผล รายงานผลการดำเนินงาน และจัดทำสถิติการศึกษาและสารสนเทศให้ประสานสอดคล้องกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
- 2) เพื่อดำเนินการจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาสู่เกณฑ์มาตรฐาน

โครงสร้างการบริหารงานของกองนโยบายและแผน



- หมายถึง สายงานตามโครงสร้างองค์กรหลัก
- - - - - หมายถึง สายงานตามโครงสร้างองค์กรร่วม

ประวัติความเป็นมาของสำนักมาตรฐานและประเมินผล

สำนักมาตรฐานและประเมินผล เป็นกลุ่มงานหนึ่งในกองนโยบายและแผน เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการสนับสนุนส่งเสริมการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยมีหัวหน้าหน่วยงานในตำแหน่ง คือ “ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน” และมีผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานประกันคุณภาพ เป็นผู้รับผิดชอบโดยตรงในการดำเนินงานการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

เมื่อวันที่ 19 กันยายน พ.ศ. 2555 ที่ประชุมสภามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ในคราวประชุมครั้งที่ 8/2555 ได้กำหนดโครงสร้างแบ่งส่วนราชการออกเป็น 6 กลุ่มงาน คือ 1) งานบริหารทั่วไป 2) งานแผนงานและงบประมาณ 3) งานติดตามและประเมินผล 4) งานสถิติการศึกษาและสารสนเทศ 5) งานประกันคุณภาพ และ 6) งานวิเทศสัมพันธ์

ในวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2558 อธิการบดีมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานประกันคุณภาพ ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาที่ 584/2558 เรื่อง แต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดี (ผศ.บุญไธ เจริญผล) เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีความคล่องตัวในการขับเคลื่อนระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ

ในวันที่ 12 มิถุนายน พ.ศ.2562 อธิการบดีมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาที่ 540/2562 เรื่อง แต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดี (ผศ.บุญไธ เจริญผล) เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษามีความคล่องตัวในการขับเคลื่อนระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ในวันที่ 10 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2565 อธิการบดีมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาที่ 123/2565 เรื่อง แต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดี (ผศ.ยุพิน พวกยะ) เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย แทนตำแหน่งที่ว่างลง

ในวันที่ 22 กันยายน พ.ศ.2566 ถึงปัจจุบัน อธิการบดีมีคำสั่งแต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาที่ 1071/2566 เรื่อง แต่งตั้งผู้ช่วยอธิการบดี (ผศ.ยุพิน พวกยะ) เพื่อทำหน้าที่รับผิดชอบการบริหารงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

พันธกิจ วิสัยทัศน์ หน้าที่ความรับผิดชอบของสำนักมาตรฐานและประเมินผล

พันธกิจ

- 1) พัฒนาระบบและกลไกด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 2) สร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา
- 3) สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในการจัดเก็บข้อมูล/เอกสาร/หลักฐาน ด้านการประกันคุณภาพ

การศึกษา

- 4) ส่งเสริมการวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- 5) พัฒนาระบบฐานข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) ของหน่วยงาน
- 6) พัฒนาระบบและกลไกการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ

การศึกษา

- 7) เผยแพร่และประชาสัมพันธ์งานประกันคุณภาพการศึกษาสู่สาธารณชน

วิสัยทัศน์

สำนักมาตรฐานและประเมินผล มุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการปฏิบัติงานปกติของบุคลากรในสถาบัน

หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. จัดทำนโยบาย แผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ และปฏิทินการดำเนินงาน ประจำปีที่ครอบคลุมขั้นตอนต่างๆ ทั้งระบบ ตั้งแต่การทบทวนผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา การวางแผน การเตรียมการในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้ทุกหน่วยงานและมหาวิทยาลัยสามารถใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานในแต่ละปีการศึกษา

2. จัดทำแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา โดยการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีการนำเสนอข้อมูลที่เป็นสาระสำคัญที่เกี่ยวข้อง เช่น ระเบียบ ประกาศ แนวทางการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนระบบคุณภาพ ทั้งระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานปลัดกระทรวงอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) ระบบการประเมินคุณภาพภายนอก

4. พัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA 3D Online)

5. พัฒนาระบบการติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาให้มีคุณภาพมากขึ้น

6. จัดประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาและติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย

7. จัดทำสรุปรายงานผลการติดตามตรวจสอบการดำเนินงาน เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารระดับมหาวิทยาลัยหรือคณะกรรมการประกันคุณภาพชุดต่าง ๆ เพื่อให้ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการพัฒนาปรับปรุง เพื่อให้หน่วยงานสามารถพัฒนางานได้อย่างต่อเนื่อง สามารถรับการประเมินคุณภาพได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8. ประเมินคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร คณะ สำนัก/สถาบัน โดยจัดให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาในระดับหลักสูตร คณะ สำนัก/สถาบัน ตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพในแต่ละระดับ เพื่อให้เป็นไปตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของต้นสังกัด

9. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยโดยรวบรวมผลการดำเนินงานจากหลักสูตร คณะ สำนัก/สถาบัน และนำข้อมูลมาจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับมหาวิทยาลัย เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย

10. จัดทำสรุปรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย เพื่อนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและสภามหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพจากผลการประเมิน

11. พัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย โดยการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย เพื่อเสนอต่อผู้บริหารมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาและนำแผนสู่การปฏิบัติ เพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

12. พัฒนาระบบการประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอกในทุกห้าปี

13. งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือได้รับมอบหมาย

โครงสร้างสำนักมาตรฐานและประเมินผล



หมายเหตุ : เป็นผังโครงสร้างการดำเนินงานภายในของหน่วยงาน

สถานที่ตั้งของสำนักมาตรฐานและประเมินผล

ในปัจจุบันสำนักมาตรฐานและประเมินผล มีที่ตั้งส่วนงาน ณ อาคาร 3 ชั้น 1 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ส่วนที่ 2

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx
หมวด 3 : ลูกค้ำ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก

กฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2565 หมวด 2 มาตรฐานการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสถาบันอุดมศึกษา และหมวด 3 มาตรฐานการดำเนินการเพื่อให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ

ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ประกาศ ณ วันที่ 19 กรกฎาคม 2564 ในข้อ 2 (1) - (4) ให้สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการ ดังนี้

(1) จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามบริบทของแต่ละสถาบันอุดมศึกษาโดยความเห็นชอบของสภาสถาบันอุดมศึกษา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นว่าสถาบันอุดมศึกษาได้จัดการศึกษาให้มีคุณภาพอย่างน้อยเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และตามพันธกิจหลักและยุทธศาสตร์ของสถาบันที่สอดคล้องกับการจัดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา

(2) กำกับดูแลให้มีการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาโดยนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายในต่อสภาสถาบันอุดมศึกษาพร้อมแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องทุกปี

(3) ให้สภาสถาบันอุดมศึกษานำผลการประเมินคุณภาพภายในดังกล่าวไปพิจารณาเพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษานำไปดำเนินการ และแจ้งผลการประเมินระดับสถาบันพร้อมแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาให้สำนักงานปลัดกระทรวงเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยอาจแจ้งเป็นรายปี หรือรวบรวมแจ้งสำนักงานปลัดกระทรวงอย่างน้อยหนึ่งครั้งก่อนปีที่จะรับการประเมินคุณภาพภายนอก

(4) ในกรณีที่สถาบันอุดมศึกษาไม่อาจดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาได้เพราะขาดแคลนงบประมาณหรือกำลังคน ให้รายงานต่อคณะกรรมการโดยความเห็นชอบของสภาสถาบันอุดมศึกษา

ตามประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา โดยกำหนดให้สถานศึกษาแต่ละแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ภายในสถานศึกษา พร้อมทั้งจัดทำแผนพัฒนาการจัดการศึกษาของสถานศึกษาที่มุ่งคุณภาพตามมาตรฐาน การศึกษาและดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ จัดให้มีการประเมินผลและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน สถานศึกษา ติดตามผลการดำเนินการเพื่อพัฒนาสถานศึกษาให้มีคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษา และจัดส่ง รายงานผลการประเมินตนเองให้แก่หน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษาเป็นประจำทุกปี เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้หน่วยงานต้นสังกัดหรือ หน่วยงานที่กำกับดูแลสถานศึกษา มีหน้าที่ในการให้คำปรึกษา ช่วยเหลือ และแนะนำสถานศึกษา เพื่อให้การ ประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของ มหาวิทยาลัยจึงประกอบด้วย การประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยระบบการ ประกันคุณภาพในแต่ละระดับจะต้องมีการดำเนินการตั้งแต่การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริมสนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

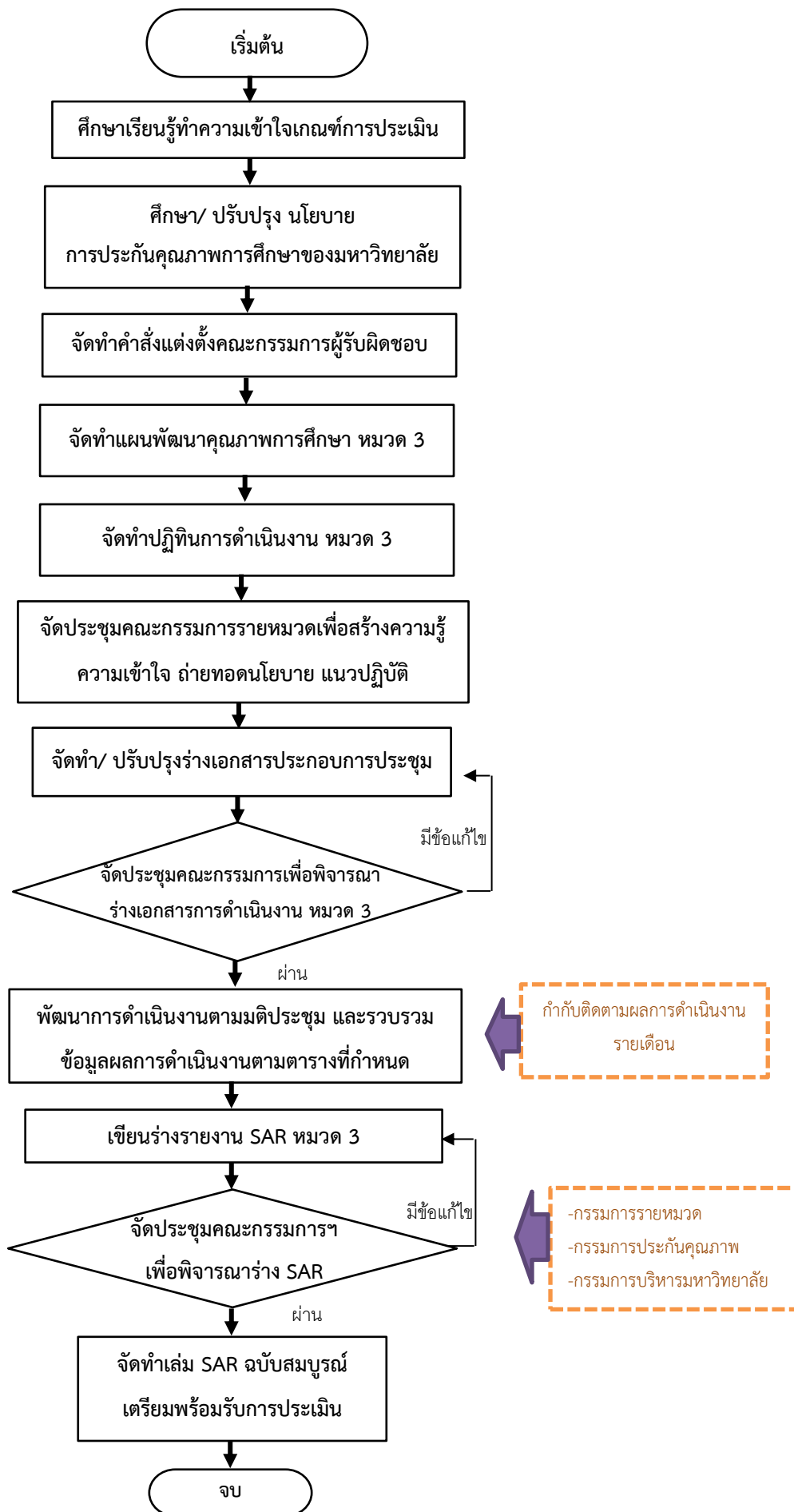
ปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้การประกันคุณภาพการศึกษาประสบความสำเร็จและพัฒนาคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง คือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัยที่จะต้องให้ความสำคัญและ กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับโดยมอบหมายให้หน่วยงาน หรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่าง ต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อม ทั้งกำหนดเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับหน่วยงาน ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถ เชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพ และถ่ายทอดนโยบาย คู่มือ ความรู้ แนวปฏิบัติต่างๆ เพื่อสื่อสารไปยัง บุคลากรทุกกลุ่มได้มีความรู้ความเข้าใจ และสามารถนำไปสู่การปฏิบัติได้อย่างแท้จริง รวมทั้งมีการ กำกับ การดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้ งานร่วมกันได้ในทุกระดับต่อไป

ทั้งนี้สำนักมาตรฐานและประเมินผล จึงมีภารกิจสำคัญที่จะต้องดำเนินการเพื่อให้เป็นไปตามระบบ การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เพื่อการถ่ายทอดนโยบาย คู่มือ ความรู้ แนวปฏิบัติต่างๆ ให้บุคลากรของ มหาวิทยาลัยทราบและนำไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง ดังนั้นในแต่ละปีการศึกษาจึงต้องวางแผนการดำเนินงาน เพื่อให้เป็นไปตามนโยบายและแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัย และเตรียมพร้อมการดำเนินงานเพื่อการพัฒนาผล การดำเนินงาน และความพร้อมในการรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในต่อไป ทั้งนี้มหาวิทยาลัยได้ ประกาศหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษามหาวิทยาลัย ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปี พ.ศ. 2566 โดยมีสาระสำคัญในเรื่อง แนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของมหาวิทยาลัย ใน ข้อ 3.3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ สำนัก/สถาบัน และระดับมหาวิทยาลัย ที่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาจัดทำขึ้นต้องเป็นไปในทิศทาง เดียวกับที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยให้คณะ สำนัก/สถาบัน และมหาวิทยาลัย จัดทำรายงานการประเมิน คุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ตั้งแต่ปีการศึกษา

2566 เป็นต้นไป โดยใช้แนวทางการดำเนินงานตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง นโยบายการดำเนินงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ลงวันที่ 20 พฤศจิกายน พ.ศ. 2564

สำนักมาตรฐานประเมินผล ได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ตั้งแต่ปีการศึกษา 2566 เป็นต้นมา โดยกำหนดให้มีผู้รับผิดชอบหลักเพื่อรับผิดชอบการดำเนินงานในแต่ละหมวดของมหาวิทยาลัย เพื่อพัฒนาระบบกลไก และกำหนดแนวทางการดำเนินงานเป็นให้เป็นไปตามระบบที่กำหนด รวมทั้งการส่งเสริมและพัฒนาการดำเนินงานในระดับคณะ สำนัก/สถาบัน ให้เป็นไปในแนวทางเดียวกัน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ การจัดประชุมวางแผนการดำเนินงาน การกำกับติดตามการดำเนินงาน การประเมินผลการดำเนินงาน และการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานจากผลการประเมิน เป็นต้น ทั้งนี้มหาวิทยาลัย คณะ สำนัก/สถาบัน ได้ดำเนินงานตามระบบกลไกมาแล้วอย่างสมบูรณ์ครบถ้วนใน 1 รอบปีการศึกษา ขณะนี้อยู่ระหว่างการดำเนินการในปีที่ 2 สำนักมาตรฐานและประเมินผลได้จึงได้ดำเนินการจัดทำคู่มือการดำเนินงาน เพื่อผู้ปฏิบัติงาน หรือผู้เกี่ยวข้องนำไปปรับใช้สำหรับการดำเนินงานการพัฒนาารายหมวด ในหมวด 3 โดยรายละเอียดของคู่มือปฏิบัติงาน ในแต่ละกระบวนการ และขั้นตอนการดำเนินงานสามารถพิจารณาได้จากแผนภูมิแสดงขั้นตอนการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEX หมวด 3 : ลูกค้ำมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ดังนี้

ผังขั้นตอนการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวด 3 : ลูกค้ำ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ขั้นตอนการพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวด 3 : ลูกค้ำ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การพัฒนาการดำเนินงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) หมวด 3 : ลูกค้ำ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นการพัฒนาการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEX ตามบริบทของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2567-2570 ทั้งนี้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยในปัจจุบันดำเนินการเป็นปีที่ 2 มีเป้าหมายการดำเนินงานคือสูงกว่า 200 คะแนน ซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเรียนรู้ทำความเข้าใจเกณฑ์การประเมิน

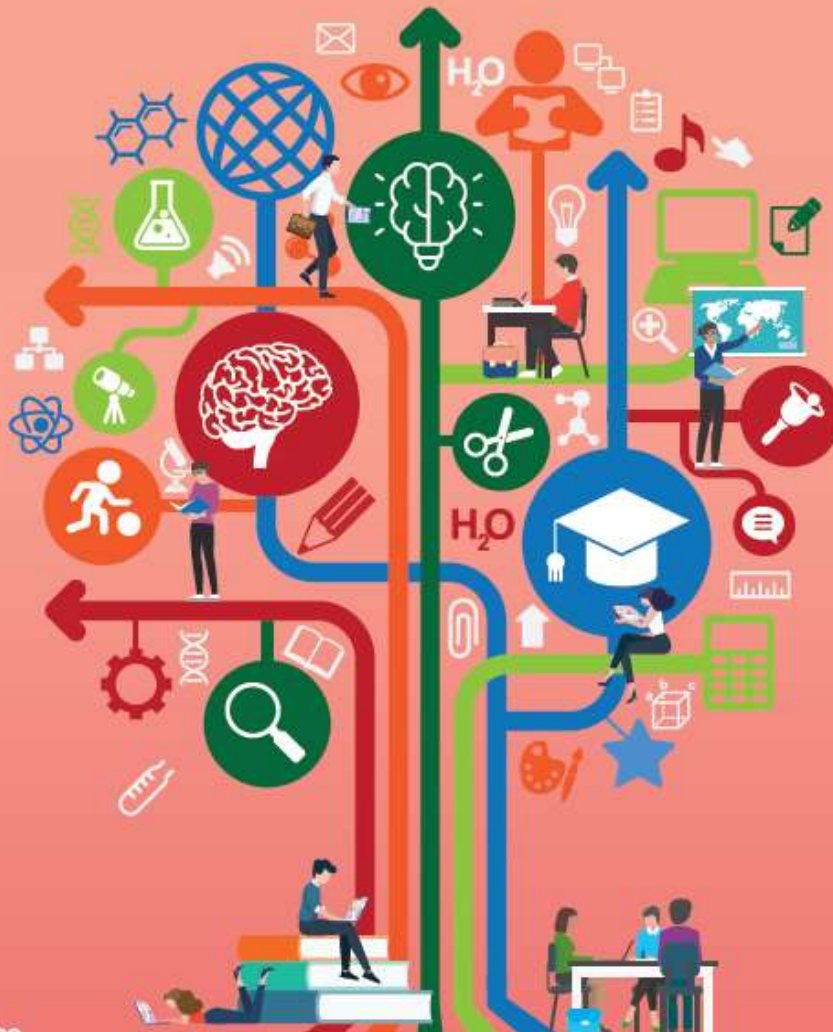
การศึกษาเรียนรู้ทำความเข้าใจเกณฑ์การประเมินตามคู่มือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (ฉบับปี 2567-2570) ของกองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เป็นฉบับที่สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมโดยคณะกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ แปลงมาจากเกณฑ์ Baldrige Criteria for Performance Excellence 2023-2024 ของสหรัฐอเมริกา เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการศึกษาไทย โดยเนื้อหาของคู่มือประกอบด้วยที่มาของเกณฑ์ วิธีใช้เกณฑ์ ค่านิยมและแนวคิดหลักของเกณฑ์ ลักษณะภาพรวมและโครงสร้างของเกณฑ์ หัวข้อและคะแนนของเกณฑ์ รายละเอียดของเกณฑ์ตั้งแต่ บทนำหรือโครงร่างองค์กร และเกณฑ์ตั้งแต่หมวด 1-7 และเนื้อหาเกี่ยวกับระบบการให้คะแนน แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1-7 แนวทางการใช้เกณฑ์ EdPEX การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของ Baldrige Excellence Framework (Education) และอภิธานศัพท์ที่มีการอธิบายความหมายของศัพท์ต่าง ๆ ที่อยู่ในเนื้อหาของเล่มคู่มือ

-ตัวอย่าง-

เล่มคู่มือเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (ฉบับปี 2567-2570)



เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2567-2570



เรียบเรียงจาก

2023-2024 Baldrige Excellence Framework (Education)

Proven leadership and management practices for high performance

เกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ฉบับปี 2567-2570

เรียบเรียงจาก

2023-2024 Baldrige Excellence Framework (Education)

Proven leadership and management practices
for high performance



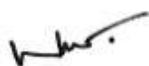
กองยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา
สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

คำนำ

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีบทบาทสำคัญในการกำหนดทิศทางในการพัฒนาการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา เสริมสร้างพื้นฐานของการพัฒนากำลังคนของประเทศ ส่งเสริมการจัดการศึกษาที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ แผนการศึกษาชาติ และแผนด้านการอุดมศึกษา ซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จก้าวหน้าทางเศรษฐกิจและสังคม และขับเคลื่อนอุดมศึกษาของประเทศไทยให้มีคุณภาพและมาตรฐาน เพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน และยกระดับคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยให้ทัดเทียมนานาชาติและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) ฉบับปี 2567-2570 เป็นฉบับที่สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมโดยคณะอนุกรรมการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการศึกษาสู่ความเป็นเลิศ แปลงมาจากเกณฑ์ Baldrige Criteria for Performance Excellence 2023-2024 ของสหรัฐอเมริกา เพื่อให้เหมาะสมกับบริบทของการศึกษาไทย และสถาบันอุดมศึกษาสามารถใช้เป็นกรอบแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศในระดับนานาชาติ เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) ฉบับนี้ปรับเปลี่ยนจากเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (Education Criteria for Performance Excellence : EdPEx) ฉบับปี 2563-2566 โดยให้ความสำคัญกับความคล่องตัวและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว การเรียนรู้ระดับองค์กร การมุ่งเน้นความสำเร็จและนวัตกรรม การสร้างประโยชน์ให้สังคม ความยั่งยืนของสิ่งแวดล้อม และระบบเศรษฐกิจหมุนเวียน (Circular Economy) รวมทั้งการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์

สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม มีความมุ่งมั่นและพร้อมที่จะส่งเสริมสนับสนุนให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ และสามารถยกระดับคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาไทยให้ทัดเทียมและเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติต่อไป



(นายเพิ่มสุข สัจจาภิวัฒน์)

ปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
ที่มาของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	ก
วิธีใช้เกณฑ์ฉบับนี้	ฎ
คำนิยามและแนวคิดหลัก	1
เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศและโครงสร้าง	18
หัวข้อและคะแนนของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	21
เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ	23
บทนำ : โครงร่างองค์กร	24
1. การนำองค์กร	30
2. กลยุทธ์	37
3. ลูกค้า	43
4. การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้	48
5. บุคลากร	54
6. การปฏิบัติการ	60
7. ผลลัพธ์	65
ระบบการให้คะแนน	75
แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 1-6	80
แนวทางการให้คะแนน สำหรับหมวด 7	81
แนวทางการใช้เกณฑ์ EdPEx	85
การเปลี่ยนแปลงที่สำคัญของ Baldrige Excellence Framework (Education)	93
อภิธานศัพท์	101

On the Web

สามารถ download เกณฑ์ EdPEx และเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ที่ www.edpex.org

ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา : ศึกษาคู่มือเกณฑ์แล้วอาจยังไม่เข้าใจ และไม่สามารถนำไปปฏิบัติได้

แนวทางการแก้ไขปัญหา : ควรลงมือปฏิบัติจริง และศึกษาตัวอย่างจากผู้ที่ได้ดำเนินการแล้ว จะทำให้สามารถเรียนรู้ได้เร็วขึ้น

ข้อเสนอแนะ : ควรศึกษาเพิ่มเติมจากการเข้าฟังการอบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้จากวิทยากรหรือผู้มีประสบการณ์เกี่ยวกับการดำเนินงาน EdPEx มาแล้วเพิ่มเติม หรือเข้าร่วมกิจกรรมการอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมิน อบรมผู้ประเมินตามเกณฑ์ EdPEx เพื่อให้มีความเข้าใจมากขึ้นเพราะนอกจากจะได้เรียนรู้ความหมายของเกณฑ์แล้ว ยังได้รู้ถึงแนวทางการประเมิน แนวทางการเขียน SAR และตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อให้สามารถเข้าใจและปฏิบัติได้เร็วขึ้น

ขั้นตอนที่ 2 ศึกษา/ ปรับปรุง นโยบายมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

การจัดทำนโยบายหรือหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัย จำเป็นต้องศึกษาข้อกำหนด กฎ ระเบียบ และแนวทางการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้ชัดเจน และนำข้อกำหนดต่าง ๆ มาใช้ในการจัดทำประกาศของมหาวิทยาลัยเพื่อให้มีความสอดคล้องและถูกต้องตรงกัน ทั้งนี้นโยบายดังกล่าวต้องผ่านความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย และนำส่งหน่วยงานต้นสังกัด (สป.อว.) ต่อไป ทั้งนี้เมื่อจัดทำนโยบายการดำเนินงานเรียบร้อยแล้ว จะต้องดำเนินการถ่ายทอดนโยบายลงสู่การปฏิบัติให้ชัดเจน โดยจัดส่งให้ทุกหน่วยงานนำไปใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานต่อไป

การจัดทำประกาศนโยบายควรมีเนื้อหา ดังนี้

- 1) ชื่อเรื่อง ควรมีความชัดเจน พร้อมระบุปี พ.ศ.ที่ประกาศด้วย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติอ่านแล้วเข้าใจง่าย และสามารถนำไปใช้ได้ถูกต้อง
- 2) เนื้อหาสาระที่กล่าวถึงความเป็นมา ความจำเป็นของประกาศว่าจำเป็นต้องมีเพื่ออะไร มีกฎหมาย กฎ ระเบียบ หรือแนวปฏิบัติใดที่สำคัญและจำเป็นที่ทำให้มหาวิทยาลัยต้องมีประกาศฉบับนี้ และควรบอกถึงที่มาของประกาศฉบับนี้ด้วยว่าเกิดขึ้นหรือพัฒนาขึ้นจากคณะกรรมการใด ผ่านการพิจารณาจากมติที่ประชุมอะไร ครั้งที่ วันที่/ เดือน/ ปี พ.ศ. ไດ
- 3) เนื้อหาสาระของประกาศที่บอกถึงวัตถุประสงค์ของประกาศฉบับนี้ว่าจัดทำขึ้นเพื่ออะไร ต้องการให้ใครหรือหน่วยงานใดนำไปใช้
- 4) เนื้อหาสาระเกี่ยวกับแนวปฏิบัติที่ชัดเจน ควรระบุหรือจำแนกให้ชัด ไม่คลุมเครือ อาจแยกเป็นข้อๆ เพื่อให้สะดวกต่อการนำไปใช้ของหน่วยงานต่าง ๆ เช่น แยกเป็น ระดับหลักสูตร ระดับคณะ ระดับสำนัก/สถาบัน หรือระดับมหาวิทยาลัย เป็นต้น
- 5) เนื้อหาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น วัน เดือน ปี ที่ประกาศ และผู้ลงนาม เป็นต้น

-ตัวอย่าง-

ประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับอุดมศึกษา ปี พ.ศ. 2566



๑๙๗

ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ปี พ.ศ. ๒๕๖๖

ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ ๕) พ.ศ. ๒๕๖๒ ได้กำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ และมาตรา ๓๑ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ และมติสภามหาวิทยาลัย ในคราวประชุมครั้งที่ ๓/๒๕๖๖ เมื่อวันที่ ๘ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๖ กำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ไว้ดังนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการ ความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ทั้งนี้เพื่อการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษามีประสิทธิภาพ เกิดประสิทธิผลอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเตรียมความพร้อมของสถานศึกษา รองรับการประเมินคุณภาพภายนอก

ข้อ ๒ หลักเกณฑ์เกี่ยวกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เป็นไปตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร คณะ สำนัก/สถาบัน และมหาวิทยาลัย โดยให้สอดคล้องกับกฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๕

ข้อ ๓ แนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย

๓.๑ การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน แบ่งเป็น ๓ ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ สำนัก/สถาบัน และระดับมหาวิทยาลัย

๓.๒ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรที่คณะจัดทำขึ้นเป็นไปในทิศทางเดียวกับที่มหาวิทยาลัยกำหนด ดังนี้

๓.๒.๑ หลักสูตรเดิมที่ยังไม่ได้มีการปรับปรุงใหม่ ให้จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (IQA ระดับหลักสูตร) ปี พ.ศ. ๒๕๖๓ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

๓.๒.๒ หลักสูตรใหม่ หรือหลักสูตรปรับปรุงที่เริ่มใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๖๗ เป็นต้นไป กำหนดให้จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ

การศึกษาตามเครือข่ายการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยอาเซียน (ASEAN University Network Quality Assurance : AUN-QA)

๓.๓ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะ สำนัก/สถาบัน และระดับมหาวิทยาลัย ที่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาจัดทำขึ้นต้องเป็นไปในทิศทางเดียวกับที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยให้คณะ สำนัก/สถาบัน และมหาวิทยาลัย จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) ตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๖๖ เป็นต้นไป โดยใช้แนวทางการดำเนินงานตามประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เรื่อง นโยบายการดำเนินงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ลงวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๔

๓.๔ ให้หลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย บันทึกผลการดำเนินงาน และข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) ตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาที่คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (CHE QA Online) ของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมจัดทำขึ้น

๓.๕ ให้หลักสูตร คณะ และมหาวิทยาลัย จัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในผ่านระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา (CHE QA Online) ภายใน ๓๒๐ วัน นับจากสิ้นปีการศึกษา

ข้อ ๔ มหาวิทยาลัยจะดำเนินการติดตาม ตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง และรายงานผลให้สภามหาวิทยาลัยทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการประเมินคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

ข้อ ๕ ให้อธิการบดีรักษาการตามประกาศนี้ ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติตามประกาศนี้ ให้คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยมีอำนาจวินิจฉัยชี้ขาด คำวินิจฉัยของคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยให้เป็นที่สุด

ประกาศ ณ วันที่ ๑๐ เมษายน พ.ศ. ๒๕๖๖



(รองศาสตราจารย์ ดร.ชูสิทธิ์ ประดับเพ็ชร)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา :

- 1) นโยบายที่ประกาศใช้ในมหาวิทยาลัยไม่สอดคล้องกับแนวทางการดำเนินงานของต้นสังกัด เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานจากหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง
- 2) ผู้บริหาร หรือหน่วยงานภายในไม่มีความเข้าใจนโยบายและแนวปฏิบัติที่จะดำเนินการประกาศใช้ ทำให้เกิดความล่าช้าในการดำเนินการ

แนวทางแก้ไขปัญห :

1) ศึกษาหาความรู้เกี่ยวกับกฎหมาย กฎ ระเบียบและแนวทางการดำเนินการจากหน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และดำเนินการปรับปรุง นโยบายและแนวทางให้สอดคล้องกันต่อไป

2) จัดอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ผู้บริหาร อาจารย์ และผู้ปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความเข้าใจ และสามารถนำนโยบายไปปฏิบัติได้อย่างถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ :

1) การจัดทำนโยบายและแนวทางการดำเนินงาน ควรมีเนื้อหาที่สั้น กระชับ ไม่ลงรายละเอียดมากเกินไป เพื่อให้ง่ายหรือยืดหยุ่นต่อการปฏิบัติงาน หากต้องการให้มีรายละเอียดควรจัดทำเป็นแนวทางการดำเนินงานแนบอีกครั้ง เพื่อให้สะดวกต่อการนำไปใช้ต่อไป

2) การนำนโยบายหรือแนวปฏิบัติเข้าที่ประชุมเพื่อพิจารณาควรจัดเตรียมเอกสารความรู้ที่เกี่ยวข้อง เช่น กฎหมาย กฎ ระเบียบ คู่มือ หรือเอกสารความรู้ที่เกี่ยวข้อง แนบไปพร้อมสำหรับการนำเสนอข้อมูล เพื่อให้ เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน และสามารถดำเนินการจัดทำประกาศ นโยบาย หรือแนวปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 3 จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบรายหมวด สำหรับหมวด 3

การจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบรายหมวด สำหรับหมวด 3 เป็นการกำหนด ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานหลักรายหมวด เพื่อทำหน้าที่ดำเนินการพัฒนาการทำงาน รวมทั้งการรวบรวมข้อมูล เพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย ตาม เกณฑ์ EdPEx หมวดที่ ๓ ลูกค้ำ และ ๗.๒ ผลลัพธ์ด้านลูกค้ำ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงานควร ศึกษาทำความเข้าใจเกณฑ์การดำเนินงานในหมวด 3 และวางแผนการดำเนินงานในหมวดว่าต้องเกี่ยวข้องหรือ ประสานงานกับหน่วยงานใดบ้างในการดำเนินงาน ตั้งแต่การวางแผนในการสำรวจความต้องการ ความ คาดหวัง การพัฒนาผลการดำเนินงานตามความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ำ การสำรวจความพึงพอใจและไม่ พึงพอใจ ความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้ำ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ฯลฯ สำหรับการดำเนินงานในบริบทของ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา การดำเนินการดังกล่าวต้องเกี่ยวข้องกับทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัย จึงจำเป็นต้องมีผู้รับผิดชอบประกอบด้วย ผู้บริหารระดับรองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการ รอง ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากทุกคณะ สำนัก/สถาบัน กอง หรืองานที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม และงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานอธิการบดีที่ต้องเกี่ยวข้องกับการบริการผู้เรียนและลูกค้ำ เช่น กองบริการการศึกษา กองพัฒนานักศึกษา งานสื่อสารองค์กรที่ต้องเกี่ยวข้องกับการบริการนักเรียน นักศึกษา โดยตรง นอกจากนี้ยังมีงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการข้อร้องเรียนของมหาวิทยาลัยซึ่งจำเป็นต้องมีงานนิติการ และงานทรัพยากรบุคคล เป็นผู้รับผิดชอบในการกำกับติดตามและพัฒนาการดำเนินงานในภาพรวมเกี่ยวกับการ จัดการข้อร้องเรียน เป็นต้น

-ตัวอย่าง-

คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบรายหมวด



คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ที่ ๑๐๐๔ / ๒๕๖๗

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๖๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ตามเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๔๗ ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษาประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก กฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๕ หมวด ๒ มาตรฐานการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสถาบันอุดมศึกษา และหมวด ๓ มาตรฐานการดำเนินการเพื่อให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ และประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาในส่วนที่เกี่ยวกับการประเมินคุณภาพภายใน การติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษา และการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ประกาศ ณ วันที่ ๑๔ กรกฎาคม ๒๕๖๕ ในข้อ ๒ (๑) - (๕) นั้น

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ปีการศึกษา ๒๕๖๗ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมาย อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๒๗ และ มาตรา ๓๑ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. ๒๕๔๗ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา ๒๕๖๗ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา โดยมีรายชื่อดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการประกันคุณภาพการศึกษา

๑.๑	อธิการบดี	ประธานกรรมการ
๑.๒	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา	รองประธานกรรมการ
๑.๓	รองอธิการบดีฝ่ายบริหารทรัพยากร	กรรมการ
๑.๔	รองอธิการบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน	กรรมการ
๑.๕	รองอธิการบดีฝ่ายบริหารงานวิชาการ	กรรมการ
๑.๖	รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและกิจการสภามหาวิทยาลัย	กรรมการ
๑.๗	รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย นวัตกรรม และพัฒนาท้องถิ่น	กรรมการ
๑.๘	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารทั่วไปและกฎหมาย	กรรมการ
๑.๙	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ	กรรมการ
๑.๑๐	คณบดีคณะครุศาสตร์	กรรมการ
๑.๑๑	คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	กรรมการ
๑.๑๒	คณบดีคณะวิทยาการจัดการ	กรรมการ
๑.๑๓	คณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กรรมการ

/๑.๑๕ ผู้อำนวยการ...

๒.๑๓	หัวหน้าสำนักงานคณบดี/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ การศึกษาคณะวิทยาการจัดการ	กรรมการ
๒.๑๔	หัวหน้าสำนักงานคณบดี/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ การศึกษาคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	กรรมการ
๒.๑๕	รักษาการหัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย	กรรมการ
๒.๑๖	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกัน คุณภาพการศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการ
๒.๑๗	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกัน คุณภาพการศึกษาคณะศึกษาศาสตร์	กรรมการ
๒.๑๘	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกัน คุณภาพการศึกษา สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรรมการ
๒.๑๙	ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพการศึกษา กองนโยบายและแผน	กรรมการ
๒.๒๐	ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการการศึกษา	กรรมการ
๒.๒๑	ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกัน คุณภาพการศึกษา กองพัฒนานักศึกษา	กรรมการ
๒.๒๒	ผู้อำนวยการกองกลาง/เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ การศึกษา กองกลาง	กรรมการ
๒.๒๓	เจ้าหน้าที่สำนักมาตรฐานและประเมินผล	กรรมการและเลขานุการ

หน้าที่

- ๑) เสนอนโยบาย เป้าหมาย วางแผน กำกับดูแล และติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
ทุกระดับในมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์
- ๒) วางแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับในมหาวิทยาลัย และดำเนินงาน
ตามแผนที่กำหนด
- ๓) พิจารณา และกลั่นกรองเรื่องเกี่ยวกับงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยก่อนนำเสนอ
คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัย
- ๔) จัดทำรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย
- ๕) จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาย่อยประจำปี เสนอต่อคณะกรรมการประจำ
หน่วยงาน มหาวิทยาลัย และสภามหาวิทยาลัย พร้อมทั้งเผยแพร่ต่อสาธารณชน
- ๖) จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาจากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาย่อยของมหาวิทยาลัย
- ๗) พัฒนาและจัดกระบวนการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย และทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย
- ๘) สร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
- ๙) ให้คำปรึกษาด้านการประกันคุณภาพการศึกษากับหน่วยงานทุกระดับในมหาวิทยาลัย
- ๑๐) ประสานงานและอำนวยความสะดวกแก่คณะกรรมการประกันคุณภาพทุกระดับในมหาวิทยาลัย
และคณะกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประสานงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

/๑๓) ปฏิบัติ...

๑๑) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

๓. คณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ สำนัก/สถาบัน และมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ : EdPEX

หมวดที่ ๑ การนำองค์กร และ ๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร และการกำกับดูแลองค์กร

๑. รองอธิการบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน	ประธานกรรมการ
๒. รองอธิการบดีฝ่ายบริหารทรัพยากร	รองประธานกรรมการ
๓. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานประกันคุณภาพ	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารงานทั่วไปและกฎหมาย	กรรมการ
๕. คณบดีทุกคณะ	กรรมการ
๖. ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน	กรรมการ
๗. ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา	กรรมการ
๘. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการ
๙. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการสถาบันอยุธยาศึกษา	กรรมการ
๑๐. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย กองนโยบายและแผน	กรรมการ
๑๑. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย งานศูนย์ดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้และสื่อสารองค์กร	กรรมการ
๑๒. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย งานทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
๑๓. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย งานนิติการ	กรรมการ
๑๔. นางสาวเบญจลักษณ์ ชิตชาญชัย	กรรมการและเลขานุการ
๑๕. นางเดือนเพ็ญ สอนรัมย์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๖. นางนันทนา แก้วภา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ดำเนินการพัฒนาการทำงานตามเกณฑ์ EdPEX หมวดที่ ๑ การนำองค์กร และ ๗.๔ ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กร และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย

หมวดที่ ๒ กลยุทธ์ และ ๗.๕ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์

๑. รองอธิการบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานประกันคุณภาพ	รองประธานกรรมการ
๓. รองคณบดีที่ได้รับมอบหมาย ทุกคณะ	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน	กรรมการ
๕. หัวหน้างานบริหารยุทธศาสตร์ กองนโยบายและแผน	กรรมการ
๖. เจ้าหน้าที่ กองนโยบายและแผน	กรรมการ
๗. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทุกคณะ	กรรมการ

/๘. หัวหน้างาน...

๘. หัวหน้างานพัสดุ	กรรมการ
๙. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย งานทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
๑๐. นางสาวเบญจลักษณ์ ชิตชาญชัย	กรรมการและเลขานุการ
๑๑. นายติณณ์ ภาณุเมศธนัน	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ดำเนินการพัฒนาการทำงาน รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ EdPEX หมวดที่ ๒ กลยุทธ์ และ ๗.๕ ผลลัพธ์ด้านงบประมาณ การเงิน ตลาด และกลยุทธ์ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

หมวดที่ ๓ ลูกค้า และ ๗.๒ ผลลัพธ์ด้านลูกค้า

๑. รองอธิการบดีฝ่ายพัฒนานักศึกษาและกิจการสภามหาวิทยาลัย ประธานกรรมการ	
๒. รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย นวัตกรรม และพัฒนาท้องถิ่น	รองประธานกรรมการ
๓. รองอธิการบดีฝ่ายบริหารทรัพยากร	กรรมการ
๔. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานประกันคุณภาพ	กรรมการ
๕. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	กรรมการ
๖. รองคณบดีที่ได้รับมอบหมาย ทุกคณะ	กรรมการ
๗. รองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบงานด้านการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการ
๘. รองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบงานด้านการบริการวิชาการ สถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการ
๙. รองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมาย สถาบันอยุธยาศึกษา	กรรมการ
๑๐. หัวหน้าสำนักงานคณบดี และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย บัณฑิตวิทยาลัย	กรรมการ
๑๑. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ทุกคณะ	กรรมการ
๑๒. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สถาบันอยุธยาศึกษา	กรรมการ
๑๓. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการ
๑๔. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย กองบริการการศึกษา	กรรมการ
๑๕. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย กองพัฒนานักศึกษา	กรรมการ
๑๖. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย งานบริการวิชาการและจัดหารายได้	กรรมการ
๑๗. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย งานศูนย์ดิจิทัลเพื่อการเรียนรู้และสื่อสารองค์การ	กรรมการ
๑๘. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย งานนิติการ	กรรมการ

/๑๙. หัวหน้างาน

๑๔. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย งานทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
๒๐. นางเดือนเพ็ญ สอนยิ้ม	กรรมการและเลขานุการ
๒๑. นางสาวเบญจลักษณ์ ชิตชาญชัย	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๒๒. นางนันทนา แก้วภา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ดำเนินการพัฒนาการ รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรับ
การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยทำงาน ตามเกณฑ์ EdPEx หมวดที่ ๓ ลูกค้ำ และ
๗.๒ ผลลัพธ์ด้านลูกค้ำ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

หมวดที่ ๔ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้

๑. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายกิจการพิเศษ	ประธานกรรมการ
๒. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานประกันคุณภาพ	รองประธานกรรมการ
๓. รองคณบดีที่ได้รับมอบหมาย ทุกคณะ	กรรมการ
๔. รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย	กรรมการ
๕. รองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมาย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรรมการ
๖. รองผู้อำนวยการ ที่ได้รับมอบหมาย สถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการ
๗. รองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมาย สถาบันอยุธยาศึกษา	กรรมการ
๘. ผู้อำนวยการกองกลาง	กรรมการ
๙. ผู้อำนวยการกองบริการการศึกษา	กรรมการ
๑๐. ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา	กรรมการ
๑๑. ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน	กรรมการ
๑๒. หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรรมการ
๑๓. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	กรรมการ
๑๔. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย งานทรัพยากรบุคคล	กรรมการ
๑๕. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการ
๑๖. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สถาบันอยุธยาศึกษา	กรรมการ
๑๗. นางนันทนา แก้วภา	กรรมการและเลขานุการ
๑๘. นางสาวกัตติกมาส กิ่งแก้ว	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๙. นางสาวอุติรัตน์ ขาวบริสุทธิ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

/หน้าที่...

หน้าที่ ดำเนินการพัฒนาการทำงาน รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย ตามเกณฑ์ EdPEx หมวดที่ ๕ การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ และผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องในหมวด ๗ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

หมวดที่ ๕ บุคลากร และ ๗.๓ ผลลัพธ์ด้านบุคลากร

๑. รองอธิการบดีฝ่ายบริหารทรัพยากร	ประธานกรรมการ
๒. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	รองประธานกรรมการ
๓. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายบริหารงานทั่วไปและกฎหมาย	กรรมการ
๔. คณบดี ทุกคณะ	กรรมการ
๕. รองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมาย ทุกสำนัก/ สถาบัน	กรรมการ
๖. เจ้าหน้าที่งานทรัพยากรบุคคล ทุกคน	กรรมการ
๗. นางสาวมาลัยรัก สระทองพูล	กรรมการและเลขานุการ
๘. นายรัฐพล คล้ายเพ็ง	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๙. นางนันทนา แก้วภา	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ดำเนินการพัฒนาการทำงาน รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ EdPEx หมวดที่ ๕ บุคลากร และ ๗.๓ ผลลัพธ์ด้านบุคลากร และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

หมวดที่ ๖ การปฏิบัติการ และ ๗.๑ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียน และด้านกระบวนการ

๑. รองอธิการบดีฝ่ายบริหารงานวิชาการ	ประธานกรรมการ
๒. รองอธิการบดีฝ่ายวิจัย นวัตกรรมและพัฒนาท้องถิ่น	รองประธานกรรมการ
๓. ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายงานประกันคุณภาพ	กรรมการ
๔. ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี	กรรมการ
๕. รองคณบดีที่ได้รับมอบหมาย ทุกคณะ	กรรมการ
๖. รองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบงานด้านการวิจัย สถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการ
๗. รองผู้อำนวยการที่รับผิดชอบงานด้านการบริการวิชาการ สถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการ
๘. รองผู้อำนวยการที่ได้รับมอบหมาย สถาบันอยุธยาศึกษา	กรรมการ
๙. หัวหน้าสำนักงานคณบดี และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย บัณฑิตวิทยาลัย	กรรมการ
๑๐. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สถาบันวิจัยและพัฒนา	กรรมการ
๑๑. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย สถาบันอยุธยาศึกษา	กรรมการ

/๑๒.หัวหน้างาน...



๘

๑๒. หัวหน้างาน และ/หรือเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	
กองบริการการศึกษา	กรรมการ
๑๓. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย งานบริหารยุทธศาสตร์	
กองนโยบายและแผน	กรรมการ
๑๔. หัวหน้างานอาคารสถานที่และภูมิสถาปัตย์	กรรมการ
๑๕. หัวหน้างานพัสดุ	กรรมการ
๑๖. หัวหน้างานการเงินและบัญชี	กรรมการ
๑๗. นางเคียนเพ็ญ สมนัยม	กรรมการและเลขานุการ
๑๘. นางสาวสุจิตรา แก้วแสงแจ่ม	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
๑๙. นางสาวพิมพ์ประภา พลรักษ์	กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ

หน้าที่ ดำเนินการพัฒนาการทำงาน รวมทั้งการรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์ EdPEX หมวดที่ ๖ การปฏิบัติการ และ ๗.๑ ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ของผู้เรียนและด้านกระบวนการ และงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ ให้คณะกรรมการที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่ด้วยความรับผิดชอบและเต็มความสามารถ เพื่อให้ เกิดผลดีต่อทางราชการ หากมีปัญหาใดในการปฏิบัติงานให้รายงานมหาวิทยาลัยทราบ

สั่ง ณ วันที่ ๙ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(รองศาสตราจารย์ ดร.ชูสิทธิ์ ประดับเพ็ชร)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา :

- 1) มีการปรับปรุงผู้รับผิดชอบในการดำเนินหลักในหมวด 3 อย่างต่อเนื่อง ทำให้ต้องมีการปรับปรุงคำสั่ง บ่อยครั้ง
- 2) การกำหนดผู้รับผิดชอบไม่ครอบคลุมงานที่ต้องปฏิบัติ หากมีการตีความเกณฑ์การประเมิน ปรับเปลี่ยน/เพิ่มเติม

แนวทางแก้ไขปัญหา :

1) จัดทำคำสั่งโดยกำหนดผู้รับผิดชอบในลักษณะของตำแหน่งงาน เช่น รองอธิการบดีฝ่าย... หัวหน้างาน/ เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายหน่วยงาน... เป็นต้น เพราะหากระบุเป็นชื่อผู้รับผิดชอบโดยตรง หากเปลี่ยนผู้รับผิดชอบอาจเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานต่อไป

2) กำหนดผู้รับผิดชอบเพิ่มเติมโดยปรับปรุงคำสั่งในปีถัดไป โดยประสานผู้รับผิดชอบให้ปฏิบัติงานผ่านหัวหน้าหน่วยงานระดับรองอธิการ/ คณบดี/ รองคณบดี/ หัวหน้างานให้สั่งการให้ดำเนินการไปพลางก่อนในปีนั้น หรือทำคำสั่งเพิ่มเติมรายชื่อระหว่างปีก็ได้หากจำเป็นเร่งด่วน

ข้อเสนอแนะ :

การดำเนินการจัดทำคำสั่งควรดำเนินการตั้งแต่ก่อนเริ่มปีการศึกษาใหม่ หรือตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยดำเนินการจัดทำร่างคำสั่งและนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาร่วมกัน เพื่อให้คำสั่งมีความถูกต้องและครอบคลุมการดำเนินงานทั้งหมด

ขั้นตอนที่ 4 จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษารายหมวด สำหรับหมวด 3

การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษารายหมวด กรณีที่เริ่มทำในปีแรก อาจจำเป็นต้องทำให้ละเอียดและครอบคลุมการดำเนินการทั้งหมด โดยดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อวิเคราะห์ตัวเองก่อนว่าการดำเนินการในปัจจุบันของมหาวิทยาลัยเป็นอย่างไร ยังขาดเรื่องใดที่ไม่ได้ดำเนินการหรือดำเนินการยังไม่ครอบคลุมเกณฑ์ดังกล่าว โดยนำข้อมูลการวิเคราะห์ที่ได้มาจัดทำแผนเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานในปีนั้น โดยแผนดังกล่าวควรกำหนดกิจกรรม ระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ และงบประมาณที่ต้องใช้ (ถ้ามี) ให้ชัดเจน ทั้งนี้หากกรณีที่ทำเป็นปีที่ 2 เป็นต้นไป การดำเนินการจัดทำแผนจะเป็นไปในลักษณะของการนำแผนพัฒนาเดิมมาปรับปรุง ร่วมกับการพิจารณาผลการประเมินของคณะกรรมการว่ามีจุดอ่อน (OFI) ให้ต้องปรับปรุงในเรื่องใด เพื่อนำมาปรับปรุงแบบเร่งด่วนในปีถัดไป

กระบวนการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ จะดำเนินการโดยผู้ปฏิบัติงาน/เลขานุการ จะดำเนินการกำหนดแบบฟอร์มเพื่อใช้สำหรับการจัดทำแผน โดยอาจศึกษาจากข้อกำหนดหรือแนวทางการดำเนินงานของต้นสังกัดซึ่งจะมีแนวทางให้เนื่องจากในทุกปีการศึกษา สป.อว.จะกำหนดให้ส่งแผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยและคณะ ผ่านระบบ CHE QA Online อยู่แล้ว ทั้งนี้มหาวิทยาลัยอาจนำแนวทางดังกล่าวมาปรับใช้ เพื่อให้สอดคล้องกันและสามารถส่งแผนดังกล่าวต่อหน่วยงานต้นสังกัดได้เลย ทั้งนี้เมื่อมีแบบฟอร์มแล้วผู้รับผิดชอบ/เลขานุการ ควรทำความเข้าใจเกณฑ์การประเมิน/ จุดที่อ่อนจากการประเมิน และดำเนินการจัดทำร่างแผนไว้ล่วงหน้า ก่อนนำเข้าที่ประชุมคณะกรรมการรายหมวดเพื่อพิจารณาปรับปรุงต่อไป แต่เพื่อให้การดำเนินการจัดทำแผนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจ ได้รับทราบผลการประเมินอย่างทั่วถึง เลขานุการรายหมวดควรดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความจัดส่งร่างดังกล่าวไปให้ทุกหน่วยงานได้ศึกษาทำความเข้าใจและดำเนินการจัดทำร่างแผนมาล่วงหน้าก่อนการจัดประชุมคณะกรรมการรายหมวดเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว และแผนการดำเนินงานได้รับการพัฒนาอย่างสมบูรณ์ ผู้รับผิดชอบงานในแต่ละพันธกิจเข้าใจและนำเอาแผนไปปฏิบัติได้อย่างถ้วนทั่วทั้งองค์กรต่อไป

ลำดับ	วิธีดำเนินการกิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ										ผู้ดำเนินการ	ผู้กำกับติดตาม	หมายเหตุ
		พ.ศ.2567					พ.ศ.2568							
		มิ.ย.	ก.ค.	ก.ย.	ธ.ค.	ก.พ.	ก.ค.	ก.พ.	ก.ค.	ก.ค.	มิ.ย.			
	4.3 ดำเนินการตามแผนที่กำหนด			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
	4.4 ติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามกรอบนโยบายที่กำหนด			✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓				
	4.5 ประเมินผลปฏิบัติงานตามกรอบ									✓	✓			
5	พัฒนา พัฒนา และติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญด้านลูกค้า													
	5.1 ทบทวนพัฒนาตัวชี้วัดด้านลูกค้า			✓	✓	✓						กรรมการ VCC	ฝ่ายกิจการ นักศึกษา	7.3
	5.2 ติดตามผลลัพธ์ที่สำคัญด้านลูกค้า									✓	✓	กรรมการ VCC		
	1) ความพึงพอใจและไมตรีจิตของนักศึกษาต่อคุณภาพการสอนภาคเรียน									✓	✓	กศ./สวท./ KMC		
	2) ความพึงพอใจและไมตรีจิตของนักศึกษาต่อคุณภาพการสนับสนุนอาจารย์									✓	✓	กศ./สวท./ KMC		
	3) ความพึงพอใจและไมตรีจิตของนักศึกษาต่อคุณภาพการให้บริการเรียนการสอน									✓	✓	กศ./สวท./ KMC		
	4) ความพึงพอใจและไมตรีจิตของนักศึกษาต่อคุณภาพการพัฒนานักศึกษา									✓	✓	กศ./สวท./ KMC		
	5) ความพึงพอใจและไมตรีจิตของนักศึกษาต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้									✓	✓	กศ./สวท./ KMC		
	6) ความพึงพอใจและไมตรีจิตของคณาจารย์ที่มีต่อผลงานวิจัย									✓	✓	สวท./KMC		
	7) ความพึงพอใจและไมตรีจิตของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการด้านการวิจัย									✓	✓	สวท./KMC		

ลำดับ	วิธีดำเนินการกิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ										ผู้ดำเนินการ	ผู้กำกับติดตาม	หมายเหตุ
		พ.ศ.2567					พ.ศ.2568							
		มิ.ย.	ก.ค.	ก.ย.	ธ.ค.	ก.พ.	ก.ค.	ก.พ.	ก.ค.	มิ.ย.				
	8) ความพึงพอใจและไมตรีจิตของบุคลากรที่มีต่อการให้บริการด้านการบริการวิชาการ									✓	✓	สวท./KMC		
	9) ความพึงพอใจและไมตรีจิตของคณาจารย์ต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย (ด้านอื่นๆ ผู้ปกครอง งามา)									✓	✓	กศ./กศน./KMC		
	10) จำนวนวิทยานิพนธ์จากลูกค้า									✓	✓	กศ./KMC		
	11) ร้อยละของอาจารย์ที่ได้รับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยที่กำหนด									✓	✓	กศ./KMC		
	12) ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อมหาวิทยาลัย									✓	✓	กศน./KMC		
	13) ความพึงพอใจของคณาจารย์ที่มีต่อมหาวิทยาลัย									✓	✓	กศน./KMC		
	14) จำนวนวิทยานิพนธ์จากคณาจารย์ในวงศาคณาจารย์									✓	✓	กศน./KMC		
	15) อัตราการคงอยู่ของนักศึกษา									✓	✓	กศ./KMC		
	16) จำนวนบัณฑิตจากสาขาอื่นๆ									✓	✓	กศน./KMC		
	17) จำนวนผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ต่อเนื่อง 3 ปี ติดต่อกัน									✓	✓	สวท./KMC		
	18) ร้อยละของบุคลากรวิชาการที่มีผลงานการบริการ									✓	✓	สวท./KMC		

ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา :

- 1) การจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพไม่ได้รับความร่วมมือจากทุกหน่วยงานที่เป็นเจ้าของพันธกิจ
- 2) แผนพัฒนาคุณภาพไม่ถูกนำไปใช้ในการพัฒนาอย่างจริงจัง

แนวทางแก้ไขปัญหา :

1) สร้างความรู้ความเข้าใจเรื่องเกณฑ์การประเมินให้ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจเข้าใจอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถดำเนินการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ได้อย่างถูกต้อง

2) ถ่ายทอดแผนลงสู่การปฏิบัติให้ชัดเจน โดยจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อจัดทำแผนร่วมกัน และกำกับติดตามผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะ : ควรสร้างระบบการกำกับติดตามแผนพัฒนาคุณภาพให้ชัดเจน กำหนดแบบฟอร์มระยะเวลา ผู้รับผิดชอบ ในการกำกับติดตามที่ชัดเจน เป็นรายเดือน/ รายไตรมาส และนำเสนอผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการรายนวมด หรือคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้แผนนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง

ขั้นตอนที่ 5 จัดทำปฏิทินการดำเนินงานรายหมวด

การจัดทำปฏิทินการดำเนินงานรายหมวดในที่นี้ หมายถึง การกำหนดขั้นตอนและวิธีการทำงานที่ละเอียดและย่อยลงมาต่อเนื่องจากการจัดทำแผนพัฒนาในขั้นตอนที่ 5 โดยการกำหนด วัน/เดือน/ปี กิจกรรม และผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน ว่าจะทำกิจกรรมอะไรเพื่อให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ เช่น การจัดประชุมคณะกรรมการเพื่อออกแบบระบบ จัดทำแบบประเมิน การจัดทำสรุปรายงาน การเขียนรายงานการประเมินตนเอง ฯลฯ ทั้งนี้ปฏิทินดังกล่าวต้องมีคณะกรรมการ หน่วยงานหรือบุคคลรับผิดชอบการดำเนินงานอย่างชัดเจน ทั้งนี้ปฏิทินในทุกๆ หมวด ควรเป็นปฏิทินเดียวกันแต่แบ่งส่วนผู้รับผิดชอบภายใน เพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกัน ไม่เกิดความซ้ำซ้อนในการทำงาน หรือการจัดประชุม เพื่อจะได้วางแผนในการดำเนินงานให้เป็นไปตามลำดับขั้นตอนและระยะเวลา หากมีกิจกรรมใดจัดร่วมกันในครั้งเดียวกันได้ก็สามารถบูรณาการร่วมกัน ทั้งนี้ปฏิทินดังกล่าวควรจัดเป็นรายเดือนตลอดปีการศึกษา เพื่อกำกับติดตามงานได้อย่างชัดเจน และควรมีการจัดประชุมเป็นประจำทุกเดือนเพื่อให้การกำกับติดตามเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และผู้รับผิดชอบทุกคนในทุกหมวดได้รายงานความคืบหน้า ปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน ต่อผู้บริหารเพื่อหาทางพัฒนาหรือแก้ไขได้ทันที่

-ตัวอย่าง-

ปฏิทินการดำเนินงานรายหมวด

ปฏิทินการดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
คณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ สำนัก/สถาบัน และมหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2567 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

วัน/เดือน/ปี	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
มิถุนายน 2567		
มิถุนายน 2567	ออกแบบกระบวนการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น -กำหนดสารสนเทศที่ต้องการและวิธีการ/ช่องทางในการรับฟังเสียงลูกค้า -จำแนกกลุ่มลูกค้าและส่วนตลาดตามผลิตภัณฑ์และบริการของมหาวิทยาลัย -ออกแบบวิธีการประเมินลูกค้าของแต่ละกลุ่ม	-เดือนเพ็ญ สอนแย้ม -คณะกรรมการ VOC
กรกฎาคม 2567		
กรกฎาคม 2567	รับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	-เดือนเพ็ญ สอนแย้ม -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 3
17 กรกฎาคม 2567	ประชุมวางแผนการดำเนินงานการจัดทำสรุปรายงาน และติดตามการดำเนินงานการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น	-เดือนเพ็ญ สอนแย้ม -คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ
สิงหาคม 2567		
26 สิงหาคม 2567	ประชุมติดตามผลการดำเนินงานการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้า - -พิจารณาผลการดำเนินงานการสำรวจความต้องการความคาดหวังฯ ระดับคณะ สำนัก/สถาบัน และมหาวิทยาลัย -วางแผนการติดตามการดำเนินงาน	-เดือนเพ็ญ สอนแย้ม -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 3
28 สิงหาคม 2567	ประชุมพิจารณาแผน QIP รายหมวด ระดับมหาวิทยาลัย กิจกรรม EdPEX Sharing	- คณะกรรมการพัฒนาระบบ EdPEX
กันยายน 2567		
กันยายน 2567	รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล สรุปรายงานความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าและส่งกลับให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อปรับปรุงกระบวนการทำงานหรือออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน	-เดือนเพ็ญ สอนแย้ม -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 3
กันยายน 2567	จัดประชุมอบรมเชิงปฏิบัติการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังของบุคลากร -ทบทวนระบบและแนวทางในการประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังบุคลากร	-มาลัยรัก สระทองพูล -นันทนา แก้วภา -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 5

วัน/เดือน/ปี	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
	-วิเคราะห์ทักษะที่จำเป็นต่อการสนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ -กำหนดสมรรถนะและทักษะของบุคลากร (สายวิชาการ สายบริหาร และสายสนับสนุน) และจัดทำคู่มือสมรรถนะบุคลากร	
กันยายน 2567	ทบทวนแนวทางในการเลือกและใช้ข้อมูลสารสนเทศเชิงเปรียบเทียบ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และทบทวนตัวชี้วัดผลการดำเนินการของ มหาวิทยาลัย	-นันทนา แก้วภา -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEx หมวด 4
กันยายน 2567	ประชุมทบทวนวิเคราะห์โครงสร้างองค์กร ปีการศึกษา 2567 P1 ลักษณะสำคัญขององค์กร ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (1) การจัดการศึกษา วิจัย และบริการทางการศึกษาอื่น ๆ (2) พันธกิจ วิสัยทัศน์ ค่านิยม วัฒนธรรมและสมรรถนะหลัก (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร ปัจจัยความผูกพัน และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ (4) สันทิพย์ (อาคารสถานที่ อุปกรณ์/เทคโนโลยี ทรัพย์สิน ทางปัญญา (5) สภาพแวดล้อมด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร (1) โครงสร้างองค์กร (2) ผู้เรียน กลุ่มลูกค้าอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (3) ผู้ส่งมอบ ความสำเร็จที่มีเป็นทางการและไม่เป็นทางการ P2 สถานการณ์ขององค์กร ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร (1) ตำแหน่งการแข่งขัน (2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน (3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ข. บริบทเชิงกลยุทธ์ (1) ความท้าทาย ภัยคุกคาม ความได้เปรียบ โอกาสเชิงกลยุทธ์ ค. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน (1) ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินงาน	-คณะกรรมการพัฒนาระบบ EdPEx ที่มาของข้อมูล สารสนเทศ -หมวด 6 -หมวด 2 และ 5 -หมวด 5 -งานอาคารสถานที่, สวท., สวพ. -งานนิติการ -หมวด 5, สก -หมวด 3 -หมวด 3 -หมวด 2 -หมวด 2 -หมวด 6
ตุลาคม 2567		
ตุลาคม 2567	นำเสนอโครงสร้างองค์กรเพื่อให้ กบ.พิจารณาให้ข้อเสนอแนะ -ประเด็นทบทวน ค่านิยม วัฒนธรรม สมรรถนะหลัก	เบญจลักษณ์ ชิตชาญชัย - กบ.

วัน/เดือน/ปี	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
ตุลาคม 2567	จัดประชุมถ่ายทอด ค่านิยม วัฒนธรรม สมรรถนะหลัก (P1ก(2) ทบทวนแผนกลยุทธ์ และการถ่ายทอดตัวชี้วัดเพื่อสร้างสภาวะแวดล้อมทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ (1.1(ข), 1.1(ค), 2.1(ก), 2.1 (ข), 2.2(ก), 2.2(ข))	-รองอธิการบดีฝ่ายยุทธศาสตร์และแผนงาน -กองนโยบายและแผน -เบญจลักษณ์ ชิดชาญชัย -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 2
	ทบทวน กำหนดรูปแบบวิธีการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกจ้าง และเผยแพร่แบบฟอร์มและแนวทางการประเมินฯ ให้ทุกหน่วยงานนำไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	-เดือนเพ็ญ สานรัมย์ -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 3
	จัดประชุมทบทวนการสร้าง ความผูกพันบุคลากร -กำหนดปัจจัยความผูกพัน -ประเมินความผูกพันบุคลากร -นำผลไปใช้เพื่อการพัฒนาการดำเนินงาน	-มาลัยรัก สระทองพูล -นันทนา แก้วภา -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 5
	จัดประชุมทบทวนการดำเนินงานหมวด 6 -ทบทวนข้อกำหนด และวิธีการในการออกแบบหลักสูตรและบริการ และกระบวนการ -ทบทวนและพัฒนาตัวชี้วัดการดำเนินงานตามกระบวนการที่กำหนด ถ่ายทอดตัวชี้วัดสู่หน่วยงาน -ทบทวนระบบและกลไกการจัดการเครือข่ายอุปทาน ที่ครอบคลุมผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือ -จัดทำแผนบริหารความพร้อมต่อสภาวะฉุกเฉิน และเตรียมความพร้อมด้านความปลอดภัยและภาวะฉุกเฉินความต่อเนื่องทางธุรกิจและความสามารถในการฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว	-เดือนเพ็ญ สานรัมย์ -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 6
ตุลาคม 2567	จัดประชุมทบทวนระบบการจัดการข้อมูลและสารสนเทศให้พร้อมใช้	-นันทนา แก้วภา -เจ้าหน้าที่ IT -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 4
ตุลาคม 2567	ทบทวนระบบในการดำเนินการด้านกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และความกังวลของชุมชน (1.2 ก,ข) -วิเคราะห์ความเสี่ยงที่ด้านจริยธรรมที่อาจเกิดในแต่ละพันธกิจ -กำหนดผู้รับผิดชอบในการตรวจสอบการปฏิบัติตามจริยธรรม -กำหนดตัวชี้วัดและวางแผนในการติดตาม -สร้างสภาพแวดล้อมให้มีพฤติกรรมอย่างมีจริยธรรม -ประเมินผลตามแผนที่กำหนด	-เบญจลักษณ์ ชิดชาญชัย -งานนิติการ -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 1

วัน/เดือน/ปี	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
	- การดำเนินการกับผู้ดำเนินการติดต่อพฤติกรรมอย่างมีจริยธรรม	
พฤศจิกายน 2567		
พฤศจิกายน 2567	จัดทำแผนปฏิบัติการด้านบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สนับสนุนที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	- วัลลภ รัก สระทองพูล - นันทนา แก้วภา - กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 5
พฤศจิกายน 2567	พัฒนาระบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย - ทบทวนแนวทางในการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ - ทบทวนแนวทางที่เป็นระบบในการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรม	- นันทนา แก้วภา - กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 4
ธันวาคม 2567		
ธันวาคม 2567		
มกราคม 2568		
มกราคม 2568	ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ปีการศึกษา 2567 เพื่อเตรียมรับการประเมิน เจเน (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร บังคับความผูกพันและการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	- เบญจลักษณ์ ชิดชาญชัย - สำนักมาตรฐานและประเมินผล
มกราคม 2568	ติดตามผลลัพธ์การดำเนินงาน	- กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX
กุมภาพันธ์ 2568		
กุมภาพันธ์ 2568	ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้	- เดือนเพ็ญ สานรัมย์ - กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 3
กุมภาพันธ์ 2568	ติดตามผลลัพธ์การดำเนินงาน	- กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX
มีนาคม 2568		
มีนาคม 2568	รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ และนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงาน	- เดือนเพ็ญ สานรัมย์ - กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 3
มีนาคม 2568	ติดตามผลลัพธ์การดำเนินงาน	- กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX

วัน/เดือน/ปี	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
	- การดำเนินการกับผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการติดต่อพฤติกรรมอย่างมีจริยธรรม	
พฤศจิกายน 2567		
พฤศจิกายน 2567	จัดทำแผนปฏิบัติการด้านบุคลากรทั้งระยะสั้นและระยะยาวที่สนับสนุนที่สนับสนุนวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	-มาลัยรัก สระทองพล -นันทนา แก้วภา -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 5
พฤศจิกายน 2567	พัฒนาระบบการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย -ทบทวนแนวทางในการค้นหาและแบ่งปันวิธีปฏิบัติที่เป็นเลิศ -ทบทวนแนวทางที่เป็นระบบในการระบุโอกาสการมุ่งสร้างนวัตกรรม	-นันทนา แก้วภา -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 4
ธันวาคม 2567		
ธันวาคม 2567		
มกราคม 2568		
มกราคม 2568	ปรับปรุงโครงสร้างองค์กร ปีการศึกษา 2567 เพื่อเตรียมรับการประเมิน เช่น (3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร ปัจจัยความผูกพัน และการเปลี่ยนแปลงที่สำคัญ	-เบญจลักษณ์ ชิตชาญชัย -สำนักมาตรฐานและ ประเมินผล
มกราคม 2568	ติดตามผลลัพธ์การดำเนินงาน	-กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX
กุมภาพันธ์ 2568		
กุมภาพันธ์ 2568	ประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้	-เดือนเพ็ญ สานแย้ม -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 3
กุมภาพันธ์ 2568	ติดตามผลลัพธ์การดำเนินงาน	-กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX
มีนาคม 2568		
มีนาคม 2568	รวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล สรุปรายงานผลการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ และนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงาน	-เดือนเพ็ญ สานแย้ม -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX หมวด 3
มีนาคม 2568	ติดตามผลลัพธ์การดำเนินงาน	-กรรมการพัฒนาระบบ EdPEX

วัน/เดือน/ปี	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
เมษายน 2568		
เมษายน 2568	จัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อรับการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2567 ระดับคณะ สำนัก/สถาบัน	คณะ สำนัก/สถาบัน
พฤษภาคม 2568		
พฤษภาคม 2568	-ประชุมติดตามผลลัพธ์การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้หมวด 7 ระดับ มหาวิทยาลัย	-คณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพ
	-จัดส่งรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx ระดับคณะ สำนัก/สถาบัน -ระดับสำนัก/สถาบัน (16-20 พฤษภาคม 2568) -ระดับคณะ (23 พฤษภาคม – 4 มิถุนายน 2568)	คณะ สำนัก/สถาบัน
มิถุนายน 2568		
มิถุนายน 2568	-จัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อรับการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2567 ระดับมหาวิทยาลัย	-กรรมการ กบ. -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEx มหาวิทยาลัย
	-ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEx ระดับคณะ สำนัก/สถาบัน -ระดับสำนัก/สถาบัน (16-20 มิถุนายน 2568) -ระดับคณะ (23 มิถุนายน – 4 กรกฎาคม 2568)	คณะ สำนัก/สถาบัน
กรกฎาคม 2568		
6 กรกฎาคม 2568	-จัดส่งรายงานการประเมินตนเองตามเกณฑ์ EdPEx ระดับ มหาวิทยาลัย	-กรรมการ กบ. -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEx มหาวิทยาลัย
สิงหาคม 2568		
6 สิงหาคม 2568	-ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEx ระดับ มหาวิทยาลัย	-กรรมการ กบ. -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEx มหาวิทยาลัย
	-ประชุมจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ปีการศึกษา 2568 ระดับ มหาวิทยาลัย และติดตามแผนพัฒนาคุณภาพ ทุกระดับ	-กรรมการ กบ. -กรรมการพัฒนาระบบ EdPEx มหาวิทยาลัย

วัน/เดือน/ปี	กิจกรรม	ผู้รับผิดชอบ
	-จัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 ระดับมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2567	สำนักมาตรฐานและ ประเมินผลฯ -กรรมการ กบ.
กันยายน 2568		
กันยายน 2568	-ประชุมพิจารณาผลการประเมินทุกระดับ แผนพัฒนาคุณภาพ รายงานผลการดำเนินงานตามมาตรฐานการอุดมศึกษา	กรรมการสภามหาวิทยาลัย
30 กันยายน 2568	ส่งรายงาน สป.อว. ผ่านระบบ CHE-QA Online	สำนักมาตรฐานและ ประเมินผลฯ

ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา :

- 1) การจัดทำปฏิทินการดำเนินงานไม่ถูกการนำเอาไปปฏิบัติอย่างชัดเจน เนื่องจากเจ้าของพันธกิจไม่เข้าใจกระบวนการ และไม่เห็นความสำคัญของการดำเนินงาน
- 2) การดำเนินงานไม่เป็นไปตามปฏิทินที่กำหนดเนื่องจากติดภารกิจเร่งด่วนภายในสำนักงานฯ หรือเจ้าของพันธกิจติดภารกิจเร่งด่วน ไม่สามารถดำเนินกิจกรรมตามปฏิทินได้

แนวทางแก้ไขปัญหา :

- 1) จัดประชุมทำความเข้าใจกับเจ้าของกระบวนการ และกำกับติดตามการทำงานอย่างต่อเนื่องผ่านการประชุมหรือพูดคุยกับผู้บริหารที่รับผิดชอบหน่วยงาน เพื่อกำกับติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปตามปฏิทินที่กำหนด
- 2) ประสานติดตามการดำเนินงานตามปฏิทินอย่างต่อเนื่องหากมีภารกิจเร่งด่วนสามารถดำเนินการปรับปฏิทินการทำงาน และเร่งรัดติดตามงานภายหลัง ทั้งนี้ควรรายงานให้ผู้บริหารระดับสูง

ข้อเสนอแนะ : การจัดทำปฏิทินการดำเนินงานควรมีผู้รับผิดชอบหลักซึ่งอาจเป็นหัวหน้างานที่รับผิดชอบในการร่างปฏิทินกิจกรรมการทำงานที่สำคัญรายหมวด และประสานให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละหมวดซึ่งอาจเป็นประธานหรือเลขานุการรายหมวดเป็นผู้พิจารณาตรวจสอบและเพิ่มกิจกรรมโครงการที่จะดำเนินการในแต่ละเดือนให้เป็นไปตามแผนพัฒนาคุณภาพที่วางไว้ หลังจากครบทุกหมวดแล้วผู้รับผิดชอบหลักนำปฏิทินกิจกรรมทุกหมวดมาสังเคราะห์รวมกันในแต่ละเดือนเพื่อไม่ให้เกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานหรือให้มีการบูรณาการงานร่วมกันทุกหมวด และคอยกำกับติดตามให้ทุกกิจกรรมในปฏิทินดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง หากมีการปรับปรุงควรมีการประเมินพูดคุยและปรับปรุงกิจกรรมหรือระยะเวลาการทำงานร่วมกัน

ขั้นตอนที่ 6 จัดประชุมคณะกรรมการรายหมวดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ถ่ายทอดนโยบาย คำสั่ง แผน และปฏิทินการดำเนินงาน

การจัดประชุมคณะกรรมการรายหมวดเพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจ ถ่ายทอดนโยบาย คำสั่ง แผน และปฏิทินการดำเนินงานเป็นการประชุมคณะกรรมการที่จัดขึ้นในช่วงต้นปีหลังดำเนินการจัดทำคำสั่ง คณะกรรมการเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อเป็นการพบปะพูดคุยแลกเปลี่ยนเรียนรู้และวางแผนการดำเนินงานร่วมกัน ของคณะกรรมการทุกๆ หมวดเพื่อให้เกิดการบูรณาการร่วมกัน โดยควรมีการจัดประชุมตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยเนื้อหาการประชุมควรประกอบด้วย การสรุปผลการดำเนินงานที่ผ่านมา การปรับเปลี่ยนแนวทางการดำเนินงานปัจจุบัน เจาะนโยบายการทำงาน แผนพัฒนาคุณภาพ รวมถึงปฏิทินการดำเนินงานในภาพรวมทุก หมวดพร้อมกัน ซึ่งหลังจากนั้นให้แต่ละหมวดดำเนินการพัฒนาการดำเนินงานรายหมวดต่อไปได้โดยตามปฏิทิน ที่กำหนดหรืออาจมีการพิจารณาปรับปรุงปฏิทินการดำเนินงานร่วมกัน ทั้งนี้การจัดประชุมคณะกรรมการทุก หมวดอาจมีไม่บ่อยครั้งแล้วแต่ความจำเป็น ทั้งนี้ในรอบปีเป็นหน้าที่ของเลขานุการ ซึ่งงานมาตรฐานและ ประเมินผลจะเป็นผู้กำหนด เช่น การประชุมพิจารณาร่างรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ในภาพรวม การ ประชุมเตรียมพร้อมรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเมื่อสิ้นปีการศึกษา เป็นต้น

ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา :

การกำหนดจัดประชุมดำเนินการได้ยากเนื่องจากผู้เข้าร่วมประชุมมีจำนวนมาก จากหลากหลาย หน่วยงาน ซึ่งประกอบด้วยผู้บริหารและปฏิบัติงานทุกฝ่าย หากกำหนดจัดประชุมผู้เข้าร่วมประชุมอาจเข้าร่วม ประชุมไม่ครบถ้วน

แนวทางแก้ไขปัญหา :

วางแผนการจัดประชุมและนัดประชุมล่วงหน้าให้ชัดเจน ตรวจสอบปฏิทินกิจกรรมของมหาวิทยาลัย และรายชื่อผู้เข้าร่วมที่สามารถจะเข้าร่วมได้ให้มากที่สุดในวันประชุม ทั้งนี้หากมีผู้ที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ให้ จัดส่งเอกสารประกอบการประชุมและแจ้งมติประชุมให้ทราบในลำดับต่อไป เพื่อไม่ให้พลาดข่าวสารการประชุม

ข้อเสนอแนะ : การกำหนดวันประชุมควรประสานโดยตรงถึงผู้บริหารหรือประธานรายหมวด และแจ้ง ข้อมูลหรือชักชวนวาระการประชุมล่วงหน้า หากแต่ละหมวดต้องการแยกกลุ่มย่อยเพื่อประชุมตกลงและวางแผนการดำเนินงานร่วมกันในครั้งถัด ๆ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินการจัดประชุมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 7 จัดทำร่างเอกสารประกอบการประชุมเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานรายหมวด สำหรับหมวด 3

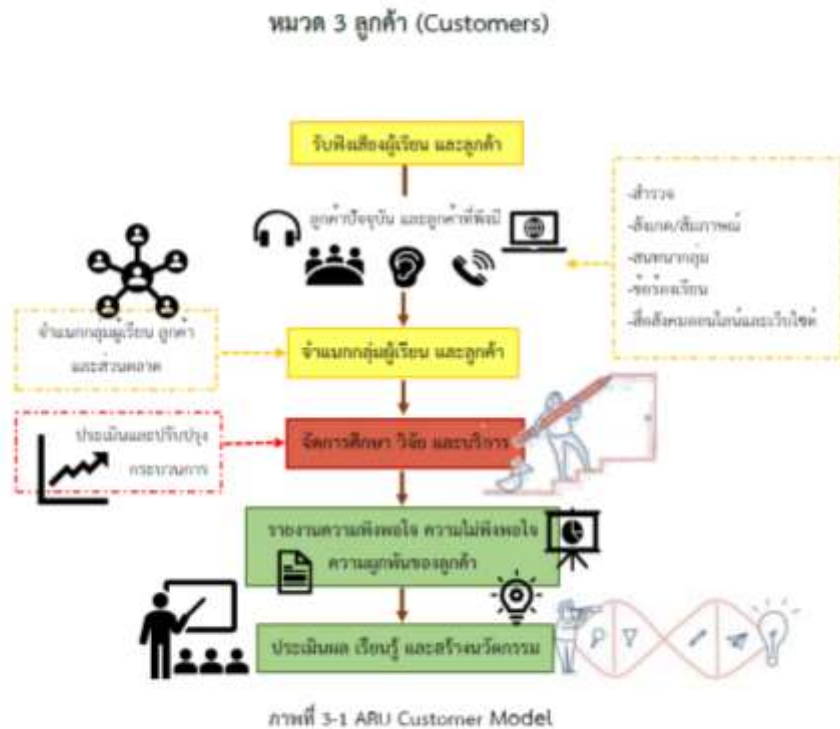
การจัดทำร่างเอกสารประกอบการประชุมเพื่อพัฒนาผลการดำเนินงานรายหมวด เป็นการจัดทำเอกสารเพื่อประกอบการประชุมในรายหมวดแต่ละครั้ง ซึ่งใน 1 ปีการศึกษาจะมีการประชุมหลาย ๆ ครั้ง ตามปฏิทินการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในขั้นตอนที่ 5 แต่ทั้งนี้การประชุมอาจมีการกำหนดเพิ่มเติมตามความเหมาะสมตามบริบทของการดำเนินงานซึ่งเลขานุการร่วมกับประธานกรรมการในแต่ละหมวดจะปรึกษาหารือและวางแผนร่วมกัน เพื่อให้การดำเนินการพัฒนารายหมวดเป็นไปตามแผนที่กำหนด ทั้งนี้ผู้ปฏิบัติงาน/เลขานุการรายหมวดจะต้องดำเนินการจัดทำวาระ และร่างเอกสารประกอบการประชุมในแต่ละครั้งโดยปรึกษาหารือกับประธานหมวด และนำเสนอที่ประชุมเพื่อพิจารณาเป็นครั้ง ๆ ไป ทั้งนี้สำหรับการดำเนินงานในหมวด 3 สามารถดำเนินการ ได้แก่

- 1) ร่างโมเดลการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาระบบลูกค้าในภาพรวมหมวด 3 : ลูกค้า และโมเดลการปฏิบัติงานตามประเด็นหัวข้อคำถามพื้นฐาน 3.1 : ความคาดหวังของลูกค้า และหัวข้อคำถามพื้นฐาน 3.2 : ความผูกพันของลูกค้า
- 2) ร่างโมเดลการปฏิบัติงานตามหัวข้อของคำถามย่อย (ถ้ามี) 3.1ก.(1), 3.1ก.(2), 3.1ข.(1), 3.1ข.(2), 3.2ก.(1), 3.2ก.(2), 3.1ก.(3), 3.2ก.(4), และ 3.2ข.
- 3) ออกแบบตารางการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงานที่สอดคล้องกับโมเดล (ขั้นตอน) ที่กำหนดใน ข้อ 7.2 (ถ้ามี)
- 4) กรอกข้อมูลในตารางข้อ 7.3 สำหรับเป็นตัวอย่างในการนำตารางไปใช้ในการกรอกข้อมูลได้อย่างถูกต้อง

การดำเนินการจัดทำร่างเอกสารประกอบการประชุมแต่ละครั้ง ผู้รับผิดชอบ/ฝ่ายเลขานุการ ควรศึกษาทำความเข้าใจเกณฑ์ ศึกษาตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี จากการเข้าร่วมประชุมอบรม หรือศึกษาตัวอย่างการดำเนินงานจากเอกสารความรู้ประกอบการอบรม หรือตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำมาวางแผนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และจัดทำร่างเอกสารเพื่อประกอบการประชุม ทั้งนี้อาจดำเนินการปรึกษาหารือหรือวางแผนการทำงานร่วมกับผู้รับผิดชอบตามพันธกิจ เนื่องจากเป็นผู้ปฏิบัติงานโดยตรงและมีความรู้ในงานนั้น เช่น กรณีต้องการจัดทำร่างเอกสารโมเดลการทำงานเรื่องการปรับปรุงหลักสูตร มีขั้นตอนข้อกำหนด กฎหมายที่เกี่ยวข้องอะไรบ้าง จำเป็นต้องปรึกษาหารือและขอข้อมูลการดำเนินงานจากกองบริการการศึกษามาล่วงหน้าก่อนเพื่อวางแผนการจัดทำเอกสารได้อย่างถูกต้อง สำหรับการนำเข้าสู่ที่ประชุมเพื่อพิจารณาอีกครั้ง เป็นต้น

-ตัวอย่าง-

ร่างข้อมูลประกอบการจัดประชุม หมวด 3



3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

3.1ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ระบบการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้า



ตารางที่ 3.1-2 ช่องทางและวิธีการสื่อสารในการรับฟังเสียงของลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ช่องทางและวิธีการรับฟังเสียง	สารสนเทศที่ได้จากการรับฟัง	การนำข้อมูลไปใช้	ผลลัพธ์
ด้านการจัดการศึกษา				
		ผู้เรียนปัจจุบัน		
นศ.ระดับ ป.ตรี และ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา				
		ผู้เรียนในอดีต		
ศิษย์เก่า				
		ผู้เรียนในอนาคต		
ผู้เรียนในเขตลพบุรี				
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
ผู้จัดบัณฑิต/ผู้ประกอบกิจการ				
ด้านการวิจัย				
ผู้ให้ทุนวิจัย ภาครัฐ ภาคเอกชน	หนังสือราชการ E-mail การติดต่อทาง อีเมล	รายละเอียด เงื่อนไข แนวทางการให้ทุน เงื่อนไขข้อควรระวังในการ ทำวิจัย จำนวนทุนที่ประกาศ	ประชาสัมพันธ์ให้กับบุคลากรทาง งานวิชาการ จัดทำหนังสือแนะนำนักวิจัยที่ตรงศาสตร์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่การติดต่อ ความร่วมมือพัฒนานักวิจัยที่ฐานเพื่อทำงานวิจัยอย่าง ครบถ้วนการขอให้ทุน	จำนวนเงินทุนวิจัยจากภาคีฐานเอกชน จำนวนข้อเสนอโครงการที่เพิ่มขึ้น จำนวนบทความที่ตีพิมพ์จากนักวิจัย

3.2-2 การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของมหาวิทยาลัย

ผลิตภัณฑ์และบริการ	กลุ่มลูกค้า	วิสัยทัศน์การสนับสนุนด้านความต้องการสนับสนุน	กำหนดช่องทางการสืบค้นสารสนเทศ	กำหนดการบริหารสนับสนุน	ติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ
การจัดการศึกษา						
หลักสูตรระดับปริญญาตรี	นศ. ป.ตรี		สื่อสิ่งพิมพ์ออนไลน์เว็บไซต์ทางสารสนเทศ/ฐานข้อมูลกิจกรรม/บริการการศึกษา	ข้อมูลบริการนักศึกษา, ระบบสารสนเทศ, ฐานการศึกษา, กิจกรรม/งาน/ข่าวสาร		กบศ., ๓๓๓, คณะ
หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา	นศ. บัณฑิตศึกษา			ฐานการศึกษา/ทุนวิจัย, ฐานสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์, ฐานข้อมูลวิจัย		กบศ., ๓๓๓, คณะ
การวิจัย						
งานวิจัยภาครัฐ	ผู้ให้ทุนภาครัฐ					
งานวิจัยภาคเอกชน	ผู้ให้ทุนภาคเอกชน					
การบริหารวิชาการ						
การบริหารวิชาการแบบไม่แสวงหา						
การบริหารวิชาการที่ก่อให้เกิดรายได้						
บริการวิชาการจัดการศึกษา ๒๒ สาขา						
การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม						

ตารางที่ 3.2-3 การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ				ความไม่พึงพอใจ				ความผูกพัน			
	พึงพอใจ	ช่วงการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ	ผลการประเมิน	พึงพอใจ	ช่วงการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ	ผลการประเมิน	พึงพอใจ	ช่วงการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ	ผลการประเมิน
ด้านการจัดการศึกษา												
นศ.ป.ตรี												
นศ.บัณฑิตศึกษา												
ด้านการวิจัย												
แหล่งทุนวิจัย												
ด้านการบริการวิชาการ												
ผู้ให้บริการวิชาการ												
ผู้ประกอบการนักเรียน รร.สาธิต												
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม												

ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา :

- 1) ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถดำเนินการจัดทำร่างโมเดลการปฏิบัติงานของระบบกลไกการดำเนินงานด้านการพัฒนาระบบลูกค้าในภาพรวมหมวด 3 : ลูกค้า และโมเดลการปฏิบัติงานตามประเด็นหัวข้อคำถามพื้นฐาน และโมเดลการปฏิบัติงานตามหัวข้อของคำถามย่อยได้ และไม่สามารถดำเนินการออกแบบตารางการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานได้
- 2) ผู้รับผิดชอบตามพันธกิจของงานไม่ดำเนินการกรอกข้อมูล และจัดส่งข้อมูลให้ตามเวลาที่กำหนดและไม่เข้าใจ/ไม่สนใจในการพัฒนาการดำเนินงานตามระบบที่วางไว้ให้

แนวทางแก้ไขปัญหา :

- 1) ดำเนินการจัดประชุมสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมิน และบทบาทหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานในการพัฒนาการดำเนินงานตามระบบที่วางไว้
- 2) จัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อร่วมกันพัฒนาระบบกลไกการดำเนินการร่วมกัน เช่น การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการเพื่อร่วมกันพัฒนาโมเดลการปฏิบัติงานในภาพรวมของมหาวิทยาลัย และร่วมกันวางแผนเพื่อการนำโมเดลสู่การปฏิบัติ ร่วมกันกำหนดตารางการเก็บข้อมูล กรอกข้อมูลการดำเนินงานร่วมกันของผู้รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจ
- 3) ศึกษาแนวทาง วิธีการดำเนินงานของหน่วยงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อให้เกิดความเข้าใจ และนำมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานในบริบทของมหาวิทยาลัยต่อไป

4) ประสานส่วนตัวกับผู้รับผิดชอบตามพันธกิจที่มีปัญหาในการดำเนินการ อธิบาย ยกตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี และประชุมวางแผนร่วมกันอย่างใกล้ชิด รวมถึงวิเคราะห์จุดอ่อน และหาแนวทางพัฒนาร่วมกันอย่างต่อเนื่องระหว่างการจัดทำเอกสารเพื่อการนำเข้าสู่ที่ประชุมพิจารณาต่อไป

ข้อเสนอแนะ : -

ขั้นตอนที่ 8 จัดประชุมคณะกรรมการรายนาม สำหรับหมวด 3 เพื่อพิจารณาร่างเอกสารในข้อ 7

การจัดประชุมคณะกรรมการรายนาม สำหรับหมวด 3 เพื่อพิจารณาร่างเอกสารที่ผู้รับผิดชอบ/เลขานุการหมวด 3 จัดทำขึ้น เป็นการประชุมที่จัดขึ้นโดยมีวาระไม่แน่นอน ตามบริบทและความจำเป็นของการดำเนินงานในแต่ละปี เพื่อการพิจารณาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน เช่น

- ร่างแบบสำรวจข้อมูลความต้องการความคาดหวัง
- ร่างสรุปรายงานผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง
- ร่างข้อมูลใน OP ที่เกี่ยวข้องเชื่อมโยงกับข้อมูลหมวด 3
- ร่างโมเดลการปฏิบัติงานในหมวด 3
- ร่างตารางข้อมูลสำหรับให้หน่วยงานตามพันธกิจกรอกข้อมูล
- ร่างข้อมูลผลการดำเนินงานตามพันธกิจที่กรอกในแบบฟอร์มตารางที่กำหนด
- ร่างแบบสอบถามความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้า
- ร่างสรุปรายงานการสำรวจความพึงพอใจ/ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้า

ทั้งนี้สำหรับหัวข้อเรื่อง/ วาระการประชุม ช่วงเวลาของการประชุมอาจปรับเปลี่ยนไปตามบริบทการดำเนินงาน ขึ้นอยู่กับเลขานุการ/ ประธานคณะกรรมการ/ผู้เข้าร่วมประชุม ร่วมกันพิจารณากำหนดวาระ

ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา :

การจัดประชุมมักไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนดเนื่องจากคณะกรรมการติดภารกิจไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ หรือไม่มีห้องประชุมที่พร้อมใช้สำหรับการจัดประชุม หรือวันจัดประชุมติดภารกิจเร่งด่วนไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้

แนวทางแก้ไขปัญหา :

กำหนดวันประชุมล่วงหน้าและแจ้งแผนการจัดประชุมให้ชัดเจนก่อนวันประชุมไม่ต่ำกว่า 1 เดือนให้ผู้เข้าร่วมประชุมวางแผนการดำเนินการได้ทัน และจองห้องประชุมล่วงหน้าเป็นเวลานาน เพื่อให้ทันสำหรับการใช้ห้องประชุมที่ต้องการ ทั้งนี้สำหรับกรณีที่ผู้เข้าร่วมประชุมติดภารกิจเร่งด่วน ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้ตามที่นัดหมายไว้ ควรดำเนินการประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ส่งเอกสารการประชุมให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะไว้ล่วงหน้าก่อนการประชุม

ข้อเสนอแนะ :

1) การจัดประชุมแต่ละครั้งอาจดำเนินการร่วมกันพิจารณาหรือจัดทำข้อมูลร่วมกันให้แล้วเสร็จ ในแต่ละครั้งของการประชุม เพื่อฝ่ายเลขานุการจะได้เตรียมจัดทำสรุปผลข้อมูลและรายงานต่อผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องได้ทันทั่วถึง เพื่อให้การทำงานบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ โดยความร่วมมือของคณะกรรมการทุกคน ทุกส่วนงาน ทั้งนี้ หากการประชุมในแต่ละครั้งไม่สามารถดำเนินการได้แล้วเสร็จควรมีนัดหมายครั้งต่อไป หรือมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนดำเนินการจัดทำข้อมูลให้แล้วเสร็จ โดยมีการกำกับติดตามเป็นระยะ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

2) ในการนัดประชุมแต่ละครั้ง ประธานกรรมการถือเป็นบุคคลสำคัญที่ต้องอยู่ในการจัดประชุม ดังนั้น ควรประสานกับประธานการประชุมล่วงหน้าและพูดคุยปรึกษาหารือเกี่ยวกับเนื้อหาและแนวทางการจัดประชุม และนัดหมายวันประชุมไว้ล่วงหน้าอย่างชัดเจน เพื่อให้การจัดประชุมบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

3) การจัดประชุมในแต่ละครั้งถ้าวาระการประชุมดังกล่าวเกี่ยวข้องกับกลุ่มบุคคลอื่น หมวดอื่น นอกเหนือจากคณะกรรมการในกลุ่มที่กำหนดไว้ อาจเชิญบุคคลดังกล่าวเข้าร่วมประชุมด้วย หรืออาจนำวาระประชุมไปประชุมร่วมกับหมวดอื่นหรือกรรมการชุดอื่นได้ตามบริบท เพื่อให้สะดวกต่อการดำเนินงานการจัดประชุม พัฒนางานในหมวด

ขั้นตอนที่ 9 พัฒนาการดำเนินงานตามโมเดลการปฏิบัติงานที่กำหนด และรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามตารางนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน ในขั้นตอนที่ 7 อย่างต่อเนื่องตลอดปีการศึกษา

การพัฒนากิจการดำเนินงานตามโมเดลการปฏิบัติงานที่กำหนดในแต่ละเรื่องของมหาวิทยาลัย เป็นการดำเนินงานของแต่ละฝ่ายตามพันธกิจที่รับผิดชอบกระบวนการนั้น ทั้งนี้การดำเนินงานอาจแตกต่างกันไปในแต่ละมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ตลอดปีการศึกษาหรือรอบการประเมิน ผู้รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจอาจดำเนินการได้ไม่ครบตามโมเดลการปฏิบัติงานที่วางไว้ ทั้งนี้คณะกรรมการในหมวดมีหน้าที่คือการติดตามงานให้เป็นไปตามแผน อาจมีการปรับแผนการทำงานตามสถานการณ์ที่พบ และรวบรวมข้อมูลการดำเนินงานตามการปฏิบัติงานจริง ทั้งนี้เมื่อสิ้นปีการศึกษาต้องมีการทบทวนปรับปรุงโมเดลการปฏิบัติงานเพื่อใช้สำหรับปีถัดไป ทั้งนี้สำหรับมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา มีขั้นตอนและวิธีการพัฒนากิจการดำเนินงานในแต่ละประเด็นการพิจารณา สำหรับปีการศึกษา 2567 (ปัจจุบัน) ซึ่งเป็นปีที่ใช้เกณฑ์ EdPEx สำหรับการประเมินในปีที่ 2 ดังนี้

9.1 การพัฒนากิจการดำเนินงานในประเด็นพิจารณา 3.1ก. : การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่พึงมีในอนาคต การพัฒนากิจการดำเนินงานที่สำคัญในประเด็น 3.1ก คือ ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานในหมวด 3 ของมหาวิทยาลัย ดำเนินการศึกษาทบทวน OP และผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมา เพื่อดำเนินการปรับปรุง OP เพื่อนำเข้าที่ประชุมผู้บริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา หลังจากนั้นจึงจัดประชุมทบทวนหรือจัดทำบันทึกข้อความเพื่อสื่อสารไปยังผู้รับผิดชอบตามพันธกิจและบริการของมหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่พึงมีในอนาคต โดยส่งข้อมูลรูปแบบและแนวทางของปีที่ผ่านมาในการเก็บรวบรวมข้อมูลให้ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบ

ตามพันธกิจ เพื่อนำไปทบทวน ปรับปรุงและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อส่งคืนข้อมูลตามระยะเวลาที่กำหนด โดย
แจ้งปฏิทินการดำเนินงานไปยังทุกหน่วยงานให้ชัดเจน

9.2 การพัฒนาการดำเนินงานในประเด็นพิจารณา 3.1ข. : การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น
และการจัดหลักสูตรและบริการฯ การพัฒนาการดำเนินงานที่สำคัญในประเด็น 3.1ข คือ ดำเนินการโดย
กำหนดเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินการรวบรวมข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าย่อยที่ได้ใน
ประเด็นพิจารณา 3.1ก โดยสรุปประเด็นความต้องการ ความคาดหวังและนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการ
ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา เลือกประเด็นความต้องการความคาดหวัง
ที่จะนำไปใช้เพื่อการพัฒนาการดำเนินงานในปัจจุบันต่อไปโดยให้ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบตามพันธกิจนำ
ข้อมูลที่ได้กลับไปใช้เพื่อจัดกิจกรรมโครงการหรือปรับปรุงแนวทางการดำเนินงาน และรายงานผลการ
ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงเมื่อสิ้นปีการศึกษาต่อไป

9.3 การพัฒนาการดำเนินงานในประเด็นพิจารณา 3.2ก. : ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น
อื่น ทั้งในเรื่องการจัดการความสัมพันธ์ การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น และการจัดการ
ข้อร้องเรียน และการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม การพัฒนาการดำเนินงานที่สำคัญในประเด็น 3.2ก คือ ดำเนินการ
โดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินในหมวด 3 และ 6 ของมหาวิทยาลัยดำเนินการจัดทำร่างโมเดล และ
ออกแบบตารางผลการดำเนินงานและจัดประชุม/จัดทำบันทึกข้อความนำส่งข้อมูลให้หน่วยงานในทุกพันธกิจ
พิจารณาปรับปรุงโมเดล และกระบวนการทำงาน และเก็บรวบรวมผลการดำเนินงานส่งให้งานประกันคุณภาพ
รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานผลการดำเนินงานต่อไป

9.4 การพัฒนาการดำเนินงานในประเด็นพิจารณา 3.2ข. : การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ
และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น การพัฒนาการดำเนินงานที่สำคัญในประเด็น 3.1ข คือ
ดำเนินการโดยเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบการดำเนินในหมวด 3 จัดทำ/ปรับปรุงร่างแบบประเมินความพึงพอใจ
ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น และจัดประชุม/จัดทำบันทึกข้อความส่งให้ทุก
หน่วยงานที่รับผิดชอบตามพันธกิจในทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัย รวมถึงกำหนดปฏิทินการดำเนินงานส่งให้
ผู้รับผิดชอบ กำกับติดตามการดำเนินงาน และกำหนดส่งรายงานผลการดำเนินงานมายังเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบ
ในการรวบรวมข้อมูล และจัดทำสรุปรายงานผลในภาพรวมทุกพันธกิจเพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเองใน
ระดับมหาวิทยาลัยต่อไป

-ตัวอย่าง-

การพัฒนาการดำเนินงานในประเด็นพิจารณา 3.1ก.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานมาตรฐานและประเมินผล

ที่ อว 0629.1.2.1/ว 139

วันที่ 3 กรกฎาคม 2567

เรื่อง ขอติดตามการดำเนินงานการสำรวจความต้องการ/ ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ปีการศึกษา 2567

เรียน คณะที่ทุกคณะ ผู้อำนวยการทุกสำนัก/ สถาบัน กอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เหตุการณ์/ข้อเท็จจริง/เรื่องเดิม

ตามที่งานประกันคุณภาพได้เคยดำเนินการประสานการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีของมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการดำเนินงานพัฒนาระบบการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีด้านการจัดการศึกษา ด้านการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และด้านการบริหารจัดการ เพื่อพัฒนาระบบกลไกและแนวทางการดำเนินงานด้านการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่มีของมหาวิทยาลัยสำหรับปีการศึกษา 2566 ไปแล้วนั้น และงานประกันคุณภาพได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับระบบเก็บรวบรวมข้อมูลในแต่ละด้านที่คณะกรรมการแต่ละฝ่ายได้ดำเนินการพัฒนา พร้อมแนวทางและวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ของแต่ละฝ่าย เพื่อให้ทุกหน่วยงานนำไปปรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่รับผิดชอบ หรือนำไปเป็นแนวทางในการปรับใช้ในหน่วยงาน สำหรับปีการศึกษาต่อไป

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษาประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก

กฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2565 หมวด 2 มาตรฐานการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสถาบันอุดมศึกษา และหมวด 3 มาตรฐานการดำเนินการเพื่อให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอ/ความเห็น

เพื่อให้การดำเนินงานสำหรับปีการศึกษา 2567 เป็นไปด้วยความเรียบร้อย งานประกันคุณภาพจึงขอติดตามการดำเนินการสำรวจข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น ในทุกพันธกิจของมหาวิทยาลัย โดยให้ทุกหน่วยงานสำรวจข้อมูลให้เสร็จสิ้นภายในเดือนกรกฎาคม 2567 และจัดส่งไฟล์ข้อมูลผลการสำรวจความต้องการ/ ความคาดหวัง มายังงานมาตรฐานฯ ภายในเดือนกรกฎาคม 2567 เพื่อจัดทำสรุปรายงานเสนอคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้งานประกันคุณภาพได้จัดส่งไฟล์ข้อมูลการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2566 เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานตาม QR-code ที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

อุทัย พงษ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุทัย พงษ์)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

อุทัย

(นางอุทัย พงษ์)
ผู้อำนวยการ

-ตัวอย่าง-

การพัฒนาการดำเนินงานในประเด็นพิจารณา 3.2ข.



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักมาตรฐานและประเมินผล

ที่ อว 0629.1.2.1/ว 20

วันที่ 31 มกราคม 2567

เรื่อง แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และแบบสำรวจความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมีของมหาวิทยาลัย

เรียน คณบดีทุกคณะ ผู้อำนวยการทุกสำนัก/สถาบัน

เหตุการณ์/ข้อเท็จจริง/เรื่องเดิม

ตามที่งานประกันคุณภาพได้ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบการดำเนินงานตามเกณฑ์ EdPEx ของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2566 ในวันที่ 30 มกราคม 2567 ในประเด็นเกี่ยวกับการพิจารณาแบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่นที่พึงมีของมหาวิทยาลัย เพื่อนำแบบประเมินดังกล่าวไปใช้เพื่อการเก็บรวบรวมข้อมูลในหมวด 3 : ลูกค้ำ และเพื่อให้ทุกหน่วยงานนำแบบประเมินดังกล่าวไปปรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในส่วนที่รับผิดชอบ หรือนำไปเป็นแนวทางในการปรับใช้ในหน่วยงานระดับคณะ สำนัก/สถาบัน ต่อไป

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษาประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก

กฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2565 หมวด 2 มาตรฐานการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสถาบันอุดมศึกษา และหมวด 3 มาตรฐานการดำเนินการเพื่อให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอ/ความเห็น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย งานประกันคุณภาพจึงขอจัดส่งไฟล์เอกสาร ตัวอย่างแบบสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ำกลุ่มอื่น จำแนกตามพันธกิจและบริการ เพื่อให้ทุกหน่วยงานนำไปปรับใช้ในการดำเนินงานต่อไป ตามเอกสารดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

อุษิณ พงษ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุษิณ พงษ์)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

(นางเตือนใจ สอนรัมย์)

ผู้บันทึกเสนอ

๐๖๒๙๑๒๐

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่องนำเสนอเพื่อพิจารณา

ระเบียบวาระที่ 4.1 เรื่อง พิจารณาแบบฟอร์มการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้า

สาระสำคัญโดยย่อ

ตามที่สำนักมาตรฐานและประเมินผลได้ดำเนินการปรับปรุงแบบฟอร์มการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้า เพื่อจัดส่งให้ทุกหน่วยงานนำไปปรับใช้เพื่อการดำเนินงานการสำรวจข้อมูลในแต่ละพันธกิจของแต่ละหน่วยงาน สำหรับปีการศึกษา 2567 เสร็จเรียบร้อยแล้ว

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ(ฉบับที่4) พ.ศ. 2562 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก

กฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2565 หมวด 2 มาตรฐานการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสถาบันอุดมศึกษา และหมวด 3 มาตรฐานการดำเนินการเพื่อให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอ/ญัตติ

เสนอที่ประชุม เพื่อพิจารณาแบบฟอร์มฯ และให้ข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงานต่อไป

มติที่ประชุม

แบบประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และการสำรวจความผูกพันของนักศึกษา

ต่อคณะ/ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ปีการศึกษา 2567 (1 มิถุนายน 2567- 30 พฤษภาคม 2568)

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

เพศ : ☐ ชาย ☐ หญิง ☐ LGBTQ+

ระดับการศึกษา :

- ☐ 1) ปริญญาตรี ☐ 2) ประกาศนียบัตรวิชาชีพ
☐ 3) ปริญญาโท ☐ 4) ปริญญาเอก

สังกัดคณะ :

- ☐ 1) ครุศาสตร์ ☐ 2) มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
☐ 3) วิทยาการจัดการ ☐ 4) วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
☐ 5) บัณฑิตวิทยาลัย

สังกัดสาขาวิชา :

ส่วนที่ 2 : การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ที่มีต่อการคณะ/ มหาวิทยาลัย

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง “ระดับความพึงพอใจ” หรือ “ระดับความไม่พึงพอใจ” (อย่างใดอย่างหนึ่ง) ต่อประเด็นความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจ

- 5 = ความพึงพอใจมากที่สุด
4 = ความพึงพอใจมาก
3 = ความพึงพอใจปานกลาง
2 = ความพึงพอใจน้อย
1 = ความพึงพอใจน้อยที่สุด
0 = ไม่พึงพอใจ

ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา :

หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานตามพันธกิจขาดความรู้ความเข้าใจ และไม่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงานตามระบบที่กำหนด ไม่ดำเนินการสำรวจความต้องการความคาดหวังให้เป็นไปตามแผน/ปฏิทินการดำเนินงานที่กำหนด ทำให้ไม่ได้รับข้อมูลหรือได้รับข้อมูลกลับคืนเพื่อการจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานล่าช้า

แนวทางแก้ไขปัญหา :

ประสานผู้รับผิดชอบแต่ละหน่วยงานโดยตรงหรือจัดประชุมติดตามงานอย่างต่อเนื่อง หรือจัดทำบันทึกเพื่อติดตามงานรายหน่วยงานเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วนตามแผนที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ :

การเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน มีช่วงเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูลไม่ชัดเจนแน่นอน แล้วแต่บริบทการดำเนินงานของแต่ละพันธกิจ เช่น การเก็บแบบประเมินฯ ผู้เข้าอบรมหลักสูตรระยะสั้น ต้องเก็บเมื่อเสร็จสิ้นโครงการทันที หรือการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการชุมชน บางโครงการอาจต้องเก็บในช่วงการลงชุมชนหรือพื้นที่ บางครั้งอาจเป็นเมื่อสิ้นปีการศึกษา เป็นต้น ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลในภาพมหาวิทยาลัยควรดำเนินการประสานและจัดส่งแนวทางหรือแบบประเมินให้ทุกหน่วยงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา เพื่อให้หน่วยงานนำไปใช้ในการประเมินได้ตลอดปีตามบริบทการดำเนินงานของหน่วยงาน

ขั้นตอนที่ 10 จัดประชุมเพื่อกำกับติดตามการดำเนินงานในข้อ 9 เป็นระยะอย่างต่อเนื่อง

การจัดประชุมเพื่อติดตามการดำเนินงาน การพัฒนาการดำเนินงานตามโมเดลการปฏิบัติงานที่กำหนด และการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานตามตารางนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เป็นหน้าที่ของผู้รับผิดชอบหมวด 3 ที่จะต้องดำเนินการพัฒนาการดำเนินงานตลอดปีการศึกษา โดยกำหนดปฏิทินการดำเนินงาน นำแจ้งปฏิทินต่อที่ประชุมคณะกรรมการรายหมวด และในแต่ละเดือนต้องดำเนินการรายงานผลการพัฒนาตามปฏิทินการดำเนินงานที่กำหนดต่อที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่มีการจัดประชุมคณะกรรมการในทุกเดือน และหากเรื่องใดเป็นเรื่องเร่งด่วนที่ต้องพัฒนาการดำเนินงานร่วมกันในหมวด ต้องดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการรายหมวดเพื่อปรึกษาหารือและพัฒนาผลการดำเนินงานร่วมกัน ทั้งนี้สำหรับการจัดประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ที่กำหนดให้มีการจัดประชุมทุกเดือน จะกำหนดให้ทุกหน่วยงานรายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานในวาระแจ้งเพื่อทราบจากหน่วยงาน โดยงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยจะทำหน้าที่ในการนำเสนอมติวาระแจ้งเพื่อทราบในภาพรวมและให้ทุกหน่วยงานทั้งระดับคณะ สำนัก/สถาบัน กอง รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบแต่ละหมวดด้วย

-ตัวอย่าง-

การติดตามการดำเนินงานในหมวด 3

ระเบียบวาระที่ 3.4 เรื่อง เรื่องนำเสนอเพื่อทราบจากสำนักมาตรฐานและประเมินผล

สาระสำคัญโดยย่อ

ตามที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ สำนัก/สถาบัน และ มหาวิทยาลัย ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ : EdPEx โดยแต่งตั้งคณะกรรมการรายหมวดเพื่อให้ได้กระบวนการที่มีประสิทธิภาพ ตรงกับผู้รับผิดชอบ สามารถถ่ายทอดผลการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำนักมาตรฐานและประเมินผล จึงขอรายงานความคืบหน้าในการดำเนินงานภาพรวม ของแต่ละหมวด ดังนี้

☒ **หมวดที่ 1 และ หมวดที่ 2** สำนักมาตรฐานและประเมินผล ได้ดำเนินการจัดประชุมร่วมกับ กองนโยบายและแผน เมื่อวันที่ 25 ตุลาคม 2567 เวลา 9.00-12.00 น. ณ ห้องประชุมประกันคุณภาพ การศึกษา ชั้น 1 อาคาร 3 เพื่อติดตามงานตามแผนพัฒนาคุณภาพจากผลการประเมินปีการศึกษา 2566 โดยมีผลการดำเนินงาน คือ

1. การใช้ค่านิยมและสมรรถนะเดียวกันทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและระดับคณะ สำนัก สถาบัน เพื่อให้ขับเคลื่อนผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ได้ กองนโยบายและแผนได้มีแผน ในการถ่ายทอดไปยังคณะ สำนัก สถาบัน ในเดือนพฤศจิกายน นี้

2. การทบทวนตัวชี้วัดวิสัยทัศน์ ตัวชี้วัดความสำเร็จ ค่าเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย กองนโยบายและแผนได้มีแผนในการทบทวนตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และคำอธิบายตัวชี้วัด เพื่อถ่ายทอดไปยัง คณะ สำนัก สถาบัน ในเดือนพฤศจิกายน นี้

☒ **หมวดที่ 3** สำนักมาตรฐานและประเมินผล ได้ดำเนินการ ดังนี้

1. ดำเนินการติดตามและรวบรวมข้อมูล และจัดทำรายงานผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้า และผู้มีส่วนได้เสีย แต่ยังไม่ได้รับข้อมูลกลับไม่ครบถ้วน ตามตารางสรุปข้อมูลความ คืบหน้าการดำเนินงานดังนี้

สรุปรายงานผลการติดตามผลการดำเนินงาน

การสำรวจความต้องการ ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี (หมวด 3) ปีการศึกษา 2567 ระดับคณะ สำนัก/สถาบัน

หน่วยงาน	ระดับคณะ สำนัก/สถาบัน			หมายเหตุ
	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
1.คณะครุศาสตร์	-	✓	-	
2.คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	-	✓	-	
3.คณะวิทยาการจัดการ	-	✓	-	
4.คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี	-	✓	-	
5.บัณฑิตวิทยาลัย	-	✓	-	
6.สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	✓	-	-	
7.สถาบันวิจัยและพัฒนา	-	✓	-	
8.สถาบันอยุธยาศึกษา	✓	-	-	

ระดับมหาวิทยาลัย

หลักสูตรและบริการ/ กลุ่มลูกค้า	สถานะการดำเนินการ			หมายเหตุ/ ผู้รับผิดชอบ
	ดำเนินการ แล้วเสร็จ	อยู่ระหว่าง ดำเนินการ	ยังไม่ได้ ดำเนินการ	
ผู้เรียนและลูกค้า				
1.การจัดการศึกษา				
-นักเรียน	✓	-	-	กบศ./กพน./คณะ
-นักศึกษาระดับปริญญาตรี	✓	-	-	กบศ./กพน./คณะ
-นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (ป.บัณฑิต/โท/เอก)		✓		บว./คณะ
2.ด้านการวิจัย				
-ผู้ให้ทุนวิจัยภาครัฐ				สวพ./คณะ
-ผู้ให้ทุนวิจัยภาคเอกชน				สวพ./คณะ
3.ด้านการบริการวิชาการ				
-ผู้รับบริการ การบริการวิชาการแบบให้เปล่า (ประชาชน จ.พระนครศรีอยุธยา และ จ.อ่างทอง)	✓	-	-	สวพ./คณะ/สำนัก/ สถาบัน
-ผู้รับบริการ การบริการวิชาการแบบหารายได้ (ประชาชนทั่วไป)	✓	-	-	-งานบริการวิชาการฯ -บว.
-ผู้รับบริการ การบริการจัดการศึกษาโรงเรียนสาธิต (ผู้ปกครองนักเรียนโรงเรียนสาธิต)	✓	-	-	รร.สาธิต/งานประกัน
4.การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม				
-ผู้รับบริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษาและศูนย์เรียนรู้ภูมิ วัฒนธรรมอยุธยา (หน่วยงานภาครัฐ เอกชน ประชาชน ทั่วไป)	✓	-	-	สอศ.
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
1.ผู้ปกครอง	-	✓	-	กพน.
2.ผู้ใช้บัณฑิต	✓	-	-	คณะ/กก.ติดตามฯ
3.ศิษย์เก่า	✓	-	-	กพน./กก.ติดตามฯ

ข้อมูล ณ 28/10/67

2. ดำเนินการจัดทำร่างแบบสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน เสร็จเรียบร้อย โดยนำเข้าพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ ในวาระเพื่อพิจารณาในครั้งนี้ เพื่อให้หน่วยงานพิจารณาและนำไปปรับใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

☒ **หมวดที่ 4** สำนักมาตรฐานและประเมินผล ได้ดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ฯ หมวดที่ 4 เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2567 เวลา 13.30 น. ณ ห้องประชุมอยุธยา - อาเซียน เพื่อขับเคลื่อนและดำเนินงานตามแผนดังนี้

1. ชี้แจงแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan : QIP) ประจำปีการศึกษา 2567 (จากผลการตรวจประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx ประจำปีการศึกษา 2566) ในส่วนของหมวด 4

2. แจ้งรายงานการตรวจประเมินตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEx) ประจำปีการศึกษา 2566 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา เมื่อวันที่ 2 สิงหาคม 2567 ในส่วนของหมวด 4

3. คณะกรรมการได้ร่วมกันทบทวนการวัด การวิเคราะห์ และการปรับปรุงผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยมอบกรรมการและเลขานุการ รวบรวมข้อมูลจากหมวดที่เกี่ยวข้อง เพื่อนัดหมายประชุมครั้งต่อไป

ระเบียบวาระที่ 3.2 เรื่อง นำเสนอเพื่อทราบจากสำนักมาตรฐานและประเมินผล

สาระสำคัญโดยย่อ

สำนักมาตรฐานและประเมินผล ขอแจ้งผลการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย ตามปฏิทินการดำเนินงานของคณะกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย รายหมวด ดังนี้

1) หมวดที่ 1 และ หมวดที่ 2 ดำเนินการปรับปรุงตัวชี้วัดผลลัพธ์ ด้านการนำองค์กรและการกำกับดูแลองค์กรโดยในผลลัพธ์ของหมวดที่ 1 ข้อ 7.4 (2) สำนักมาตรฐานและประเมินผล ได้ดำเนินการศึกษาค้นคว้าหาหนทางที่ของกรรมการกำกับดูแลองค์กรภายในมหาวิทยาลัย เพื่อทำร่างแบบประเมินผลและการปฏิบัติหน้าที่ของสภามหาวิทยาลัยและคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อประกอบการประเมินผลลัพธ์ด้านการกำกับดูแลองค์กร โดยมีวาระเพื่อพิจารณาในระเบียบวาระที่ 4.3 ต่อไป และ หมวดที่ 2 กองนโยบายและแผน อยู่ระหว่างการทบทวนค่าเป้าหมายตัวชี้วัด ของแผนยุทธศาสตร์

2) หมวดที่ 3 สำนักมาตรฐานและประเมินผล ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลความต้องการในทุกด้านจากร่างรายงานการสำรวจความต้องการความคาดหวังของลูกค้ ในปีการศึกษา 2567 เพื่อนำมาปรับปรุง OP โดยได้ดำเนินการปรับ OP นำเข้าที่ประชุมเพื่อพิจารณา และนำข้อมูลความต้องการไปใช้ในการดำเนินงานในหมวดที่ 3 ทั้งนี้ให้ผู้รับผิดชอบตามพันธกิจนำข้อมูลไปออกแบบการปรับปรุงหลักสูตรและบริการ โดยมีวาระเพื่อพิจารณาในระเบียบวาระที่ 4.1 ต่อไป

3) หมวดที่ 4 อยู่ระหว่างการดำเนินการทบทวนตัวชี้วัดผลการดำเนินการ หมวดที่ 7 ผลลัพธ์

4) หมวดที่ 5

4.1 อยู่ระหว่างดำเนินการจัดทำ (ร่าง) คู่มือประเมินสมรรถนะบุคลากรสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

4.2 อยู่ระหว่างดำเนินการวิจัย เรื่อง “การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา” ซึ่งอยู่ระหว่างผู้ทรงและผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ

4.3 กำหนดวันประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบฯ หมวด 5 บุคลากร เพื่อรายงานความก้าวหน้าและติดตามงาน ในวันพุธที่ 18 ธันวาคม 2567

5) หมวดที่ 6 สำนักมาตรฐานและประเมินผล ได้ดำเนินการจัดทำ (ร่าง) การออกแบบกระบวนการงานและตัวชี้วัดในแต่ละกระบวนการ พร้อมจัดทำตารางนำเสนอข้อมูลการดำเนินงานในแต่ละเรื่อง เพื่อให้ผู้รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจนำไปพิจารณา และกรอกข้อมูลผลการดำเนินงานพร้อมจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่าง ๆ สำหรับรับการประเมิน โดยมีวาระเพื่อพิจารณาในระเบียบวาระที่ 4.2 ต่อไป

ระเบียบวาระที่ 4 เรื่อนำเสนอเพื่อพิจารณา

ระเบียบวาระที่ 4.1 เรือง พิจารณาร่างข้อมูลผลการดำเนินงาน ในหมวดที่ 3 : ลูกค้า

สาระสำคัญโดยย่อ

ตามที่สำนักมาตรฐานและประเมินผล ได้ดำเนินการรวบรวมข้อมูลความต้องการความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้า ในปีการศึกษา 2567 และนำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานใน OP และหมวดที่ 3 ไว้แล้วนั้น

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ(ฉบับที่4) พ.ศ. 2562 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษาประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก

กฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2565 หมวด 2 มาตรฐานการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสถาบันอุดมศึกษา และหมวด 3 มาตรฐานการดำเนินการเพื่อให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอ/ญัตติ

เสนอที่ประชุม เพื่อพิจารณาร่าง OP ในหัวข้อ P1.ข (2) เพื่อให้ได้ข้อมูลสรุปความต้องการ/ความคาดหวังฯ ที่สามารถนำเอาข้อมูลไปใช้ต่อในหมวดที่ 3 หัวข้อ 3.1 ข (2) การปรับปรุงหลักสูตรและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าต่อไป

มติที่ประชุม

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



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักมาตรฐานและประเมินผล

ที่ อว 0629.1.2.1/ว 42

วันที่ 21 มีนาคม 2568

เรื่อง ขอดำเนินการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าย่อย
อื่นที่มีของมหาวิทยาลัย

เรียน คณบดีทุกคณะ ผู้อำนวยการทุกสำนัก/ สถาบัน กอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เหตุการณ์/ข้อเท็จจริง/เรื่องเดิม

ตามปฏิทินการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX) คณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพ ระดับคณะ สำนัก/สถาบัน และมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2567 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กำหนดแผนการรวบรวม และวิเคราะห์ข้อมูล และจัดทำเป็นสรุป รายงานผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้า เพื่อนำผลไปปรับปรุง การให้บริการและการดำเนินงาน รวมทั้งจัดทำรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย ปีการศึกษา 2567 ให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคม 2568 ต่อไป

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษาประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก

กฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2565 หมวด 2 มาตรฐานการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสถาบันอุดมศึกษา และหมวด 3 มาตรฐานการดำเนินการเพื่อให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอ/ความเห็น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย สำนักมาตรฐานและประเมินผลจึงขอดำเนินการให้ทุกหน่วยงานที่รับผิดชอบตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยดำเนินการรวบรวมข้อมูลผลการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน ลูกค้าย่อย และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และจัดส่งให้สำนักมาตรฐานและประเมินผล ภายในวันที่ 18 เมษายน 2568 ตามแบบฟอร์ม/รูปแบบการรายงานผลการดำเนินงาน ดังแนบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

อุทัย พงษ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุทัย พงษ์)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

๒๒

(นางเนติกาเพ็ญ สอนรัมย์)

ผู้บันทึกเสนอ



ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา :

- 1) การจัดประชุมเพื่อกำกับติดตามการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด เนื่องจากมหาวิทยาลัยติดภาระกิจเร่งด่วนไม่สามารถจัดประชุมได้
- 2) หน่วยงานรายงานข้อมูลเป็นเท็จเกี่ยวกับความก้าวหน้าการดำเนินงาน โดยหน่วยงานไม่ได้ดำเนินการจริง

แนวทางแก้ไขปัญหา :

จัดทำบันทึกข้อความติดตามงานถึงหน่วยงาน หรือประสานงานโดยตรงไปยังผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในการดำเนินงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนด และให้หน่วยงานจัดส่งหลักฐานผลการดำเนินงานมายังสำนักมาตรฐานและประเมินผล

ข้อเสนอแนะ :

ในการกำกับติดตามการดำเนินงานต้องมีการดำเนินงานทุกช่องทางทั้งการประสานงานโดยตรง เช่น ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ อาจารย์ ฯลฯ การจัดประชุมคณะกรรมการรายหมวด การจัดทำบันทึกข้อความกำกับติดตาม เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 11 เขียนร่างรายงานการประเมินตนเองในหมวด 3 ทุกหัวข้อของคำถามย่อย

การเขียนร่างรายงานการประเมินตนเองในหมวด 3 สำหรับปีการศึกษา 2567 เป็นหน้าที่ของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ในชุดคณะกรรมการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับคณะ สำนัก/สถาบัน และมหาวิทยาลัยตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ : EdPEx หมวด 3 ทั้งนี้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบหมวด 3 ในระดับมหาวิทยาลัยต้องดำเนินการจัดประชุมคณะกรรมการเพื่อวางแผนการดำเนินงาน และดำเนินการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากกรรมการทุกคนหรือทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาจัดทำร่างรายงานเบื้องต้น ก่อนการจัดประชุมคณะกรรมการรายหมวดต่อไป ทั้งนี้หากการจัดทำร่างรายงานการประเมินตนเองมีข้อมูลไม่ครบถ้วน จักต้องประสานไปยังผู้รับผิดชอบในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดเตรียมข้อมูลเพิ่มเติมให้ต่อไป

ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา :

- 1) ขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมิน ไม่สามารถเขียนร่างรายงานการประเมินตนเองที่ถูกต้องตามเกณฑ์ได้
- 2) ขาดข้อมูลที่ครบถ้วนในการเขียนร่างรายงานการประเมินตนเองในหมวด 3

แนวทางแก้ไขปัญหา :

- 1) เข้าร่วมอบรมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเกณฑ์การประเมิน และศึกษาตัวอย่างแนวทางการเขียนรายงานการประเมินตนเอง หรือเข้ารับการอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในตามเกณฑ์ EdPEX เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจที่ถูกต้อง และทราบแนวทางการประเมินของคณะกรรมการ
- 2) วางแผนการดำเนินงานการเก็บรวบรวมข้อมูลให้มีประสิทธิภาพ และดำเนินการเขียนร่างรายงานร่วมกับผู้รับผิดชอบตามพันธกิจ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แม่นยำถูกต้อง

ข้อเสนอแนะ : -

ขั้นตอนที่ 12 จัดประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาร่างรายงานการประเมินตนเองในหมวด 3

การจัดประชุมคณะกรรมการเพื่อพิจารณาร่างรายงานการประเมินตนเองรายหมวด อาจจัดประชุมคณะกรรมการเฉพาะหมวด 3 หรือ จัดประชุมทุกหมวดพร้อมกันและแบ่งกลุ่มเพื่อดำเนินการเขียน SAR เป็นรายหมวด เนื่องจากบางครั้งผู้บริหารหรือผู้เข้าร่วมประชุมอาจมีหน้าที่รับผิดชอบในหลายหมวด จะได้สามารถให้ข้อมูลได้ทุกกลุ่มในวันเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อให้การเขียนร่างรายงานการประเมินตนเองครบถ้วนสมบูรณ์อาจมีการจัดประชุมเพื่อวิพากษ์ SAR โดยเชิญวิทยากรผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญมาช่วยในการตรวจอ่านและให้ข้อเสนอแนะแก่กรรมการชุดนี้ด้วย เพื่อให้แต่ละหมวดของมหาวิทยาลัยมีข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้อง และสามารถปรับแก้ไข SAR ได้ภายหลัง ก่อนนำเข้าสู่ที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยต่อไป

-ตัวอย่าง-

การเชิญประชุมคณะกรรมการรายหมวด 3 เพื่อพิจารณาร่างรายงานการประเมินตนเอง



ด่วน

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักมาตรฐานและประเมินผล

ที่ อว 0629.1.2.1/ว 67

วันที่ 10 เมษายน 2567

เรื่อง ขอเชิญประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEx รายหมวด ระดับมหาวิทยาลัย

เรียน รองอธิการบดี ผู้ช่วยอธิการบดี คณบดีทุกคณะ ผู้อำนวยการทุกสำนัก/สถาบัน และกอง

เหตุการณ์/ข้อเท็จจริง/เรื่องเดิม

ตามที่งานประกันคุณภาพได้ดำเนินการจัดทำร่างรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2566 ระดับมหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากรายงานดังกล่าวยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ จึงจำเป็นต้องมีการจัดประชุมคณะกรรมการรายหมวดเพื่อปรึกษาหารือ และพิจารณาร่างรายงานฯ ร่วมกัน เพื่อปรับปรุงรายงานฯ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และใช้ในการจัดประชุมวิพากษ์ SAR ในวันที่ 7-8 พฤษภาคม 2567 ต่อไป

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษาประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก

กฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 หมวด 2 มาตรฐานการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสถาบันอุดมศึกษา และหมวด 3 มาตรฐานการดำเนินการเพื่อให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอ/ความเห็น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย งานประกันคุณภาพจึงขอจัดส่งไฟล์เอกสารร่างรายงานการประเมินตนเอง ในระดับมหาวิทยาลัย รายหมวด ตามเอกสารดังแนบใน QR-Code ทั้งนี้ขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ดำเนินการพิจารณา ปรับปรุง และจัดทำข้อมูลตามร่างรายงานการประเมินตนเองฯ และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการเข้าร่วมประชุมฯ ในวันที่ 18 เมษายน 2567 ณ ห้องประชุมต้นโมก อาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

อุทัย พงษ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อุทัย พงษ์)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา

นางเตือนใจ สอน

(นางเตือนใจ สอน)

ผู้บันทึกเลข





ด่วน

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักมาตรฐานและประเมินผล

ที่

วันที่

เรื่อง ขอเชิญประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพตามเกณฑ์ EdPEX หมวด 3 และ 6 ระดับมหาวิทยาลัย

เรียน รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน กอง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

เหตุการณ์/ข้อเท็จจริง/เรื่องเดิม

ตามที่งานประกันคุณภาพได้ดำเนินการจัดทำร่างรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2567 ระดับมหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากรายงานดังกล่าวยังมีข้อมูลไม่ครบถ้วนสมบูรณ์ จึงจำเป็นต้องมีการจัดประชุมคณะกรรมการรายงานหมวดเพื่อปรึกษาหารือ และพิจารณาร่างรายงานฯ ร่วมกัน เพื่อปรับปรุงรายงานฯ ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น และใช้ในการจัดประชุมวิพากษ์ SAR ในวันที่ 5-6 มิถุนายน 2568 ต่อไป

ข้อกฎหมาย

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษาประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายในและระบบการประกันคุณภาพภายนอก

กฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2565 หมวด 2 มาตรฐานการดำเนินการตามหน้าที่และอำนาจของสถาบันอุดมศึกษา และหมวด 3 มาตรฐานการดำเนินการเพื่อให้เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มีคุณภาพ

ข้อเสนอ/ความเห็น

เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย งานประกันคุณภาพจึงขอจัดส่งไฟล์เอกสารร่างรายงานการประเมินตนเอง ในระดับมหาวิทยาลัย รายงานหมวด 3 และ หมวด 6 ตามเอกสารต้นแบบใน QR-Code ทั้งนี้ขอให้หน่วยงานที่รับผิดชอบการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ดำเนินการพิจารณา ปรับปรุง และจัดทำข้อมูลตามร่างรายงานการประเมินตนเองฯ และนำข้อมูลดังกล่าวมาใช้ในการเข้าร่วมประชุมฯ ในวันที่ 28 พฤษภาคม 2568 เวลา 08.30-16.30 น. ณ ห้องประชุมต้นโมก อาคารสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ และขอให้ทุกหน่วยงานจัดส่งรายชื่อผู้เข้าร่วมประชุมมายังงานประกันคุณภาพภายในวันที่ 20 พฤษภาคม 2568 เพื่อการจัดเตรียมอาหารกลางวันและอาหารว่างสำหรับผู้เข้าร่วมประชุมต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการต่อไป

(นางศศิธร เทวี สอนแก้ว)
ผู้อำนวยการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ยุพิน พวงยะ)

ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา



ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา :

- 1) กรรมการผู้เข้าร่วมประชุมติดภารกิจไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้
- 2) การจัดประชุมพิจารณาร่าง SAR ยังได้ข้อมูลไม่ครบถ้วน จำเป็นต้องให้ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลให้
ภายหลังวันประชุม

แนวทางแก้ไขปัญหา :

- 1) ดำเนินการจัดส่งร่างเอกสารให้คณะกรรมการที่ไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้พิจารณาและให้ข้อมูลย้อนกลับ ก่อนการประชุม และนำข้อมูลดังกล่าวที่ได้เสนอต่อที่ประชุมต่อไป
- 2) ดำเนินการจัดทำบันทึกข้อความจัดส่งไปยังผู้รับผิดชอบทุกหน่วยงานให้จัดส่งข้อมูลเพิ่มเติมภายในระยะเวลาที่กำหนด หรือประสานผู้ให้ข้อมูลขอข้อมูลโดยตรงเป็นการส่วนตัวได้เลยและจัดทำร่างรายงานฉบับใหม่ส่งให้คณะกรรมการพิจารณาอีกครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะ :

ดำเนินการประสานงานเบื้องต้นกับประธานกรรมการให้ได้อำนาจและเวลาที่แน่นอนก่อนจัดประชุม เพื่อให้การจัดประชุมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ขั้นตอนที่ 13 ประชุมคณะกรรมการอำนวยการ/ กรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาร่างรายงานการประเมินตนเองรายหมวด ทุกหมวด

การประชุมคณะกรรมการชุดอำนวยการในคำสั่งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยรายชื่อทั้งหมดของคณะกรรมการเป็นชุดเดียวกับคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ดังนี้ ผู้รับผิดชอบการดำเนินงานการจัดทำรายงานการประเมินตนเองในทุกหมวด สามารถดำเนินการรวบรวมเล่มรายงานการประเมินตนเองในทุกหมวดเพื่อจัดทำรูปเล่มรายงานเสนอคณะกรรมการในวาระเพื่อพิจารณาในชุดกรรมการบริหารของมหาวิทยาลัยที่จัดขึ้นในทุกเดือนได้เลย โดยเสนอวาระเข้าที่ประชุมตามวาระของมหาวิทยาลัย หรือทั้งนี้หากมีความจำเป็นเร่งด่วนที่ไม่สามารถนำเสนอเข้าวาระได้ตามระบบ สำนักมาตรฐานและประเมินผลจำเป็นต้องเชิญประชุมคณะกรรมการเฉพาะกิจเอง หรืออาจมีการจัดประชุมเฉพาะผู้บริหารระดับสูงของมหาวิทยาลัยที่ประกอบด้วยอธิการบดี รองอธิการบดี และผู้ช่วยอธิการบดีเพื่อพิจารณาได้ตามความเหมาะสม และจัดทำเป็นบันทึกข้อความจัดส่งไฟล์เล่มรายงานให้คณะกรรมการทุกคนพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะกับมายังสำนักมาตรฐานและประเมินผลเพื่อดำเนินการแก้ไขเป็นเล่มสมบูรณ์เพื่อจัดส่งให้คณะกรรมการต่อไป

ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา :

การจัดทำรายงานการประเมินตนเองไม่แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดทำให้ไม่สามารถจัดประชุมคณะกรรมการได้ตามแผนที่กำหนด

แนวทางแก้ไขปัญหา :

- 1) ดำเนินการจัดส่งเล่มรายงานให้คณะกรรมการทุกคนผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น ไลน์ อีเมล หรือบันทึกข้อความ เพื่อให้คณะกรรมการพิจารณาแทนการจัดประชุมคณะกรรมการ
- 2) จัดประชุมเร่งด่วนเฉพาะกรรมการที่เป็นผู้บริหารระดับสูงเพื่อพิจารณา

ข้อเสนอแนะ :

- 1) ควรวางแผนการทำงานในเรื่องการจัดทำรายงานการประเมินตนเองไวล่วงหน้า และกำกับติดตามให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
- 2) ในการนำวาระเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยควรให้ผู้รับผิดชอบแต่ละหมวดเตรียมพร้อมโดยการจัดทำสรุปข้อมูลภาพรวมรายหมวด และสรุปข้อมูลที่สำคัญให้ผู้บริหารฟัง พร้อมเสนอจุดแข็งจุดอ่อนในแต่ละหมวด เพื่อให้ผู้บริหารที่รับผิดชอบในการให้ข้อมูลผู้ประเมินเตรียมพร้อมสำหรับการประเมินไปพร้อมกัน

ขั้นตอนที่ 14 ปรับแก้ไข SAR จัดทำเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ และเตรียมพร้อมรับการประเมิน

เมื่อนำเล่มรายงานการประเมินตนเองเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเรียบร้อยแล้ว หากมีการแก้ไขในแต่ละหมวดที่รับผิดชอบ ให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนด และนำไฟล์ที่แก้ไขให้ผู้บริหาร/กรรมการรายหมวดพิจารณา ก่อนส่งไฟล์ให้ผู้รับผิดชอบรวบรวมเป็นเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ โดยจัดทำเล่มตามจำนวนผู้ประเมินและส่งเล่มให้ผู้ประเมินตามเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ควรไม่น้อยกว่า 1 เดือนก่อนการประเมิน

สำหรับการเตรียมความพร้อมรับการประเมินในรายหมวด 3 ผู้รับผิดชอบควรดำเนินการจัดทำสรุปข้อมูลผลการดำเนินงานพร้อมแนบ link เอกสารที่เกี่ยวข้องส่งให้กับอธิการบดีและผู้บริหารที่รับผิดชอบรายหมวด 3 โดยตรงเพื่อเป็นการเตรียมพร้อมสำหรับการให้ข้อมูลกับผู้ประเมินต่อไป

-ตัวอย่าง-

รายงานการประเมินตนเองตนเอง หมวด 3 ในเล่มรายงานการประเมินตนเองฉบับสมบูรณ์
(ปีการศึกษา 2566)

Page | 49

หมวด 3 ลูกค้า (Customers)



ภาพที่ 3-1 ARU Customer Model

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กำหนดกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่พึงมีในอนาคต ตามผลิตภัณฑ์และบริการ โดยมอบหมายให้ผู้บริหารระดับสูง ได้แก่ รองอธิการบดี คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน แต่ละฝ่ายทำหน้าที่กำกับติดตามให้ผู้รับผิดชอบแต่ละฝ่ายทำหน้าที่รับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้าปัจจุบัน และลูกค้าที่พึงมี ผ่านช่องทางต่าง ๆ ในรูปแบบที่หลากหลายเพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศตามผลิตภัณฑ์และบริการและนำข้อมูลที่ได้มาจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้า เพื่อการออกแบบการจัดการศึกษา วิจัย และบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าปัจจุบันและอนาคต โดยมีการสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า เพื่อนำข้อมูลสารสนเทศมาประเมินผลและแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อสร้างนวัตกรรมเพื่อการให้บริการ ตามภาพที่ 3-1

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า (Customer Expectations)

3.1ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ระบบการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้า



ภาพที่ 3.1ก-1 ARU Voice of Customer : VOC

3.1ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน 3.1ก(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี

มหาวิทยาลัยมีกระบวนการในการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน และที่พึงมีในอนาคต ดังนี้ (1) กำหนดวิธีการ/ช่องทางในการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้า (2) รับฟังเสียงและข้อร้องเรียน (3) วิเคราะห์จำแนกความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้าจาก VOC (4) จัดลำดับความต้องการ/ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้า (5) ออกแบบพัฒนา ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการ (6) ควบคุมคุณภาพ การให้บริการ (7) ติดตาม ประเมินผล และ (8) ทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการ/ช่องทางการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้า ซึ่งเป็นกระบวนการที่นำไปใช้ได้ในทุกพันธกิจและบริการของมหาวิทยาลัยทั้งทางด้านการจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ (ตามภาพที่ 3.1ก-1) โดยการกำหนดช่องทางการสื่อสาร ความดี เพื่อการวางแผนการให้บริการที่ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ และกำหนดวิธีการและรูปแบบการรับฟังที่หลากหลายตามความเหมาะสมของผู้รับบริการ ทั้งนี้ มหาวิทยาลัยมีวิธีการในการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ สังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน และลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ ด้วยวิธีการ/กลไกการเข้าถึงใน 4 ช่องทาง ได้แก่ 1) การรับข้อมูลสะท้อนกลับจากการพบลูกค้าแบบปกติ (Customer Feedback-Regular visit) 2) การสำรวจอย่างเป็นทางการ (Customer Feedback-Formal Customer surveys) 3) การแลกเปลี่ยนแบบไม่เป็นทางการ (Informal Exchange) และ 4) การสื่อสารผ่านเว็บ (Web Interface) ซึ่งแต่ละวิธีการ วัตถุประสงค์ และกระบวนการทำงานที่แตกต่างกันตามกลุ่มผู้รับผิดชอบที่แตกต่างกันในแต่ละพันธกิจ/ส่วนงาน ตามตารางที่

3.1-1 เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับมาทำการวิเคราะห์ทั้งในส่วนภาพรวมและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อให้เกิดประโยชน์และสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ ทั้งนี้ มีการรับฟังทั้งก่อนเข้ารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังรับบริการ ตัวอย่าง *ด้านการผลิตบัณฑิต* เช่น การรับฟังเสียงนักเรียนมัธยม/บัณฑิตที่ต้องการศึกษาต่อ นักศึกษาปัจจุบัน และบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษา/ศิษย์เก่า เป็นต้น และในด้านอื่น ๆ ก็กำหนดให้มีการดำเนินการเช่นเดียวกัน ตามตารางที่ 3.1-2

นอกจากนี้ การนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้มาเป็นข้อมูลนำเข้าในการวางแผนกลยุทธ์ ปรับปรุงหลักสูตรและบริการ ปรับปรุงระบบการทำงานและดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อสร้างความผูกพันกับผู้รับบริการตลอดวงจรชีวิตผู้รับบริการ ยกตัวอย่าง *ด้านการผลิตบัณฑิต* เช่น การประชาสัมพันธ์หลักสูตร การออกแบบหลักสูตรหรือเปิดหลักสูตร ในการปรับปรุงหรือจัดทำหลักสูตรใหม่ มีการสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก และนำผลการสำรวจมาออกแบบหลักสูตรและรายวิชาเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการหรือความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ให้ตรงกับความต้องการของตลาดแรงงาน การเรียนรู้ตลอดชีวิต ตลอดจนการส่งเสริมให้เป็นผู้ประกอบการ

หน่วยงานผู้รับผิดชอบการรับฟังเสียงของผู้รับบริการด้านต่าง ๆ ได้ทบทวนวิธีการที่เหมาะสมกับผู้รับบริการในแต่ละกลุ่ม โดยดำเนินการดังนี้ 1) มีการปรับเปลี่ยนช่องทางการรับฟังจากเอกสารแบบสอบถาม เป็นการใช้ช่องทาง Social Media มีการใช้ QR Code ในการสอบถามต่าง ๆ 2) ทบทวนและปรับปรุงช่องทางการรับฟังเสียงของผู้รับบริการ โดยได้เพิ่มการใช้ช่องทางผ่านสื่อสังคมออนไลน์ (Facebook line) เพื่อให้เข้าถึงผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับพฤติกรรมของผู้รับบริการที่ให้ความสำคัญกับการใช้ Social Media ในปัจจุบันเพิ่มมากขึ้น เช่น Facebook Fan Page ของมหาวิทยาลัย พบว่า มีจำนวนผู้ใช้บริการเข้าชมเพิ่มมากขึ้น ซึ่งแผนการดำเนินการในปีงบประมาณ 2567 จะมีระบบการจัดเก็บความดี ข้อมูลประเด็นข้อสอบถาม ความต้องการและความคาดหวังอื่น ๆ จากช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการบริการและทำให้ระบบการรับฟังมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3.1 ข การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น และการจัดหลักสูตรและบริการ

3.1 ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น

ผู้นำระดับสูงกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้าย่อยอื่น และส่วนตลาด โดยใช้ข้อมูลความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้า มาจำแนกกลุ่มลูกค้า โดยมีการจำแนกกลุ่มลูกค้าตามพันธกิจและลักษณะการใช้บริการ (ตามตาราง P1ข(2)) ซึ่งเดิมลูกค้าจากการบริการวิชาการไม่ได้จำแนกกลุ่ม แต่สารสนเทศที่ได้จากการรับฟังสะท้อนถึงความต้องการ/ ความคาดหวังที่แตกต่างกันระหว่างผู้รับบริการวิชาการแบบให้เปล่า ผู้รับบริการวิชาการแบบก่อให้เกิดรายได้ และผู้รับบริการการจัดการศึกษาโรงเรียนสาธิต ซึ่งการจำแนกกลุ่มลูกค้าเชิงลึกดังกล่าวทำให้สามารถรับฟังเสียงของลูกค้าในแต่ละกลุ่ม รวมทั้งสารสนเทศด้านความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของแต่ละกลุ่มมาวิเคราะห์รวม เพื่อให้ได้สารสนเทศครอบคลุมทุกมิติ เพื่อใช้ในการตอบสนองให้ตรงกับความต้องการของแต่ละกลุ่มชัดเจนมากขึ้น

ตารางที่ 3.1-1 วิธีการในการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มี (Listening and Learning Methods)

วิธีการ/ กลไกการเข้าถึง	วัตถุประสงค์	กระบวนการทำงาน	ผู้รับผิดชอบ
1.การรับข้อมูลสะท้อนกลับจากการพบลูกค้าแบบปกติ (Customer Feedback-Regular visit)			
การพบปะลูกค้าโดยตรงทั้งในและนอกสถานที่ให้บริการพบปะบุคลากรภาคเรียน	เพื่อให้บุคลากรได้รับทราบถึงข้อมูลของมหาวิทยาลัย	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่	ผู้บริหารระดับสูง
การพบปะเยี่ยมเยือนของฝ่ายบริการ/การประกอบ/ผู้บริหารรายเดือน	-เพื่อถ่ายทอดนโยบาย แนวปฏิบัติ -เพื่อให้ผู้บริหารทราบถึงความเข้าใจในทิศทางเดียวกัน	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์/บัญชี/การเงิน -การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่	กบ./ผู้อำนวยการกอง/ หน.สำนักงาน คณะ สำนัก/สถาบัน
จัดประชุมภาคครัวเรือนเพื่อสร้างความสัมพันธ์และความคาดหวังของชุมชน	-เพื่อสำรวจปัญหาหรือความกังวลในการพัฒนาชุมชนและปรับเปลี่ยนของ และพื้นที่ทั้งตัวชี้ชุมชน จัดทำแผนบริการวิชาการหรือวิทยุเพื่อถ่ายทอด พัฒนาพื้นที่ของมหาวิทยาลัย -เพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับหน่วยงานภายนอก และชุมชนโดยนำข้อเสนอมา จัดทำโครงการเพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของชุมชน	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่	คณะ สำนัก/สถาบัน
ถอดบทเรียนจากชุมชน และผู้ให้บริการ	-เพื่อสรุปคืนข้อมูลการดำเนินงานโครงการที่ดำเนินการทั้งหมด ๑.ทีมผู้ดูแลรวมทั้ง อาจเป็นตัวแทนในการดำเนินงานพัฒนาชุมชนแก่ชุมชนอื่น ๆ -เพื่อจัดทำข้อมูลสำหรับการออกแบบโครงการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -การพัฒนาผลิตภัณฑ์ใหม่	คณะ สำนัก/สถาบัน
2.การสำรวจอย่างเป็นทางการ (Customer Feedback-Formal Customer surveys)			
สำรวจประจำปี	-เพื่อสำรวจการประเมินผลการปฏิบัติงาน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงงาน ปฏิบัติงาน	การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	คณะ สำนัก/สถาบัน
สำรวจความพึงพอใจที่มีต่อความเสียหาย	เพื่อสำรวจความเสียหายของหน่วยงาน นำมาประเมินผลและจัดทำแผนบริการความ เสียหายของมหาวิทยาลัย	การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	คณะ สำนัก/สถาบัน
รับฟังข้อร้องเรียน	เพื่อนำข้อร้องเรียนมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของมหาวิทยาลัย	การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	คณะ สำนัก/สถาบัน
-แบบสอบถาม/แบบสัมภาษณ์	-เพื่อสำรวจปัญหาหรือความกังวลในการพัฒนาชุมชนและชุมชนโดยรอบ ของคณะพื้นที่และนำข้อมูลมาจัดทำชุดข้อมูลสำหรับการบริการวิชาการ -เพื่อนำข้อมูลการปรับปรุงการดำเนินงาน	การจัดการลูกค้าสัมพันธ์	คณะ สำนัก/สถาบัน

วิธีการ/ กลไกการเข้าถึง	วัตถุประสงค์	กระบวนการทำงาน	ผู้รับผิดชอบ
การติดต่อทางอีเมล	เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชน	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -การพัฒนาบริการเว็บไซต์ใหม่	คณะ สำนัก/สถาบัน
3.การแลกเปลี่ยนแบบไม่เป็นทางการ (Informal Exchange)			
การสนทนาผ่านโทรศัพท์ การโทรเพื่อขอข้อมูลต่าง ๆ	-เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชน -เพื่อสำรวจปัญหาหรือความขัดแย้ง ความคาดหวังในการพัฒนาระบบบริการของคณะพื้นที่และข้อมูลเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการบริการวิชาการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -การพัฒนาบริการเว็บไซต์ใหม่	คณะ สำนัก/สถาบัน
การติดต่อทางอีเมล	เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชน	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -การพัฒนาบริการเว็บไซต์ใหม่	คณะ สำนัก/สถาบัน
การติดต่อทาง Social Media เช่น Facebook, web site, line@	เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและภาคเอกชน	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -การพัฒนาบริการเว็บไซต์ใหม่	คณะ สำนัก/สถาบัน
4.การสื่อสารผ่านเว็บ (Web Interface)			
การรับชมวีดิทัศน์ที่เผยแพร่บนเว็บไซต์	เพื่อสนับสนุนให้เกิดการคัดเลือกนักศึกษา การจัดการศึกษา และเก็บเป็นฐานข้อมูลเพื่อการประชาสัมพันธ์	การบริหารและพัฒนาเว็บไซต์	คณะ สำนัก/สถาบัน
การสำรวจออนไลน์	เพื่อรับทราบข้อมูลและนำไปใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการ	-การจัดการลูกค้าสัมพันธ์ -การพัฒนาบริการเว็บไซต์ใหม่	คณะ สำนัก/สถาบัน

3.1ข(2) การจัดหลักสูตรและบริการ

รองคณบดีแต่ละฝ่ายของทุกคณะรับผิดชอบในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ โดยมีกระบวนการ คือ 1) ค้นหาสารสนเทศจากการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้า รวมทั้งสารสนเทศด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ รวมทั้งข้อร้องเรียนของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตาราง 3.1-1 และตาราง 3.1-2 เพื่อนำมา 2) ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบ จากนั้น 3) พิจารณาศักยภาพและทรัพยากรในมหาวิทยาลัยที่ต้องใช้ในการสนับสนุนการดำเนินการ โดยดำเนินการระบุสิ่งที่พร้อมและสิ่งที่ต้องเตรียมการเพิ่มเพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ายุทธศาสตร์ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตาราง OPข(2) และการปรับปรุงหลักสูตรและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เหนือความคาดหมายตามตัวอย่างในตาราง 3.1ข(2)

ตาราง 3.1ข(2) การปรับปรุงหลักสูตรและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้า

หลักสูตรและบริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	การออกแบบและการปรับปรุงหลักสูตรและบริการ/ การติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ
การจัดการศึกษา-ป.ตรี	หลังจากสำเร็จการศึกษาแล้วมีงานทำหรือนำความรู้ไปต่อยอดเพื่อพัฒนางานในอาชีพ/ หลักสูตรมีการบูรณาการการเรียนการสอนกับการทำงาน/ หลักสูตรได้รับการยอมรับจากภายนอกหรือผู้ใช้บัณฑิต	-สำรวจความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พัฒนาหลักสูตรตามแนวทาง OBE พัฒนาหลักสูตรระยะสั้นหรือหลักสูตรบัณฑิตพันธุ์ใหม่ จัดทำโครงการสหกิจศึกษา จัดทำเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	ทุกคณะ
-บัณฑิตศึกษา	ความก้าวหน้าในการประกอบอาชีพ/ สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด/ การสนับสนุนทางวิชาการและการวิจัย	สำรวจความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พัฒนาหลักสูตรตามแนวทาง OBE พัฒนาระบบการติดตามช่วยเหลือนักศึกษาให้สำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนดโดยปรับแผนการเรียน ปรับรูปแบบกระบวนการเรียนในรายวิชาวิจัยให้สามารถพัฒนาโครงงานวิจัยได้เร็วขึ้น ปรับเพิ่มรายวิชาสัมมนาเพื่อกระตุ้นให้นักศึกษาเกิดการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองให้สามารถจบการศึกษาได้เร็วขึ้น/ สนับสนุนทุนสำหรับการตีพิมพ์เผยแพร่บทความวิจัยของนักศึกษา จัดทำเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร	บว.
การวิจัย-ผู้ให้ทุนภาครัฐและเอกชน	งานวิจัยที่เสนอขอทุนควรเป็นงานวิจัยแบบเป็นกลุ่มหรือแบบบูรณาการร่วมทีม/ประเด็นงานวิจัยของทีมวิจัยต้องเกี่ยวข้อง/สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของแหล่งทุน สอดคล้องกับวัตถุประสงค์	สร้างเครือข่ายกับแหล่งทุนต่าง ๆ เพื่อขอรับการสนับสนุน/ พัฒนานักวิจัยรุ่นใหม่เพื่อเขียนข้อเสนอโครงการวิจัย/ สร้างกระบวนการ Research Unit เพื่อพัฒนาข้อเสนอโครงการวิจัย	สวท./ ทุกคณะ

หลักสูตรและ บริการ	ความต้องการ/ ความคาดหวัง	การออกแบบและการปรับปรุงหลักสูตรและบริการ/ การติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ
	แสดงประโยชน์ที่ได้จากการ วิจัย		
การบริการ วิชาการ -แบบให้เปล่า	บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และมีความใส่ใจในการบริการ งานวิชาการกับชุมชน/ พัฒนา ชุมชนในด้านผลิตภัณฑ์ ด้าน ความรู้ ด้านผู้สูงอายุ ด้าน ช่องทางการจัดจำหน่าย ผลิตภัณฑ์/ ยกระดับมาตรฐาน ผลิตภัณฑ์	จัดระบบประเมิน บุคลากร เพื่อจัดกิจกรรม/ โครงการที่หลากหลาย และขยายพื้นที่การให้บริการ ให้ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมายเพื่อตอบสนองต่อความ ต้องการอย่างแท้จริง ผ่านกิจกรรม/โครงการ เช่น การพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับเศรษฐกิจฐาน ราก การยกระดับมาตรฐานผลิตภัณฑ์ชุมชนยั่งยืนสู่ แพลตฟอร์มออนไลน์ ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาการ บริหารจัดการทรัพยากรชุมชนยั่งยืน การยกระดับ นวัตกรรมชุมชนด้วยกระบวนการวิศวกรรมสังคม ฯลฯ	สวท/ ทุกคน
-เกิดรายได้	พัฒนาตนเองในยุคดิจิทัล/ พัฒนาทักษะด้านอาชีพเพื่อเพิ่ม รายได้	จัดกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการตามคำร้องขอ ของหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่องเพื่อพัฒนา ทักษะตามความต้องการ เช่น โครงการบ่มเพาะ วิสาหกิจชุมชน โครงการพัฒนาลูกวิสาหกิจบริการ พัฒนาชุมชน โครงการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคม ฐานรากหลังโควิดด้วยเศรษฐกิจ BCG และการพัฒนา ศักยภาพบุคลากรด้านการจัดตั้งจัดจ้างและการ บริหารจัดการภาครัฐ เป็นต้น	ภค/ ทุกคน
-บริการจัด การศึกษา ร. สาธิต	บุตรหลานจบแล้วสามารถเข้า ศึกษาต่อในสถานศึกษาที่มี ranking top 10/ ครูผู้สอนมี ความเชี่ยวชาญ/ สื่อการเรียน การสอนครบครันทันสมัย เหมาะสมกับผู้เรียน	กำหนดแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ปี พ.ศ. 2566-2570 เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของ โรงเรียนสาธิตให้เป็นโรงเรียนต้นแบบแห่งการจัด การศึกษาเพื่อพัฒนาโรงเรียนในท้องถิ่น และมี โครงการ/กิจกรรม เพื่อพัฒนาครู ผู้เรียน และสิ่ง สนับสนุนการเรียนรู้เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง	สาธิต
การทํานุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม -หน่วยงาน ภาครัฐ เอกชน และประชาชน ทั่วไป	การบูรณาการองค์ความรู้กับ หน่วยงานภายนอก/ การส่งเสริม กิจกรรมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม แบบดั้งเดิมของพื้นที่และ ผสมผสานความร่วมสมัยและให้ เหมาะสมกับทุกช่วงวัย/ เพิ่มช่อง ทางการประชาสัมพันธ์การ ให้บริการของหน่วยงานอย่าง กว้างขวาง เพื่อให้เป็นที่รู้จักแก่ นักท่องเที่ยวและผู้ใช้บริการ	สถาบันอยุธยาศึกษาจัดโครงการด้านศิลปวัฒนธรรมที่ หลากหลาย เช่น โครงการเพิ่มศักยภาพชุมชน Soft Power บนฐานอัตลักษณ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น โครงการสืบสานศาสตร์พระราชาเพื่อพัฒนาชุมชน อย่างวิเศษสุวรรณคารามราชวรวิหารสู่ชุมชนที่เป็นสุข โครงการส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย โครงการศึกษาศักยภาพชุมชนเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น โครงการประเมินและปรับปรุงสภาพแวดล้อมด้าน ความปลอดภัยสำหรับผู้สูงอายุพื้นที่ต้นแบบอาคาร พิพิธภัณฑ์วัดย่านอ่างทอง	สอศ.

3.2 ความผูกพันของลูกค้า (Customer Engagement)

3.2ก ประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2ก(1) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship Management)

มหาวิทยาลัย โดยคณะกรรมการพัฒนาระบบการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นดำเนินการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยใช้ข้อมูลจากรายงานผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ/ความไม่พึงพอใจ และข้อเสนอแนะต่าง ๆ ของลูกค้า มาออกแบบ/ จัดการสร้างความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้า เพื่อให้ตรงกับความต้องการและความคาดหวัง ผ่านกลไกการสร้างการมีส่วนร่วม ได้แก่ การให้บริการ การมีส่วนร่วมในการให้บริการและกิจกรรม สร้างความสัมพันธ์หลายรูปแบบ เพื่อรักษากลุ่มผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงให้แก่มหาวิทยาลัย ตามตาราง 3.2ก-1 โดยมีวิธีการในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้า ดังนี้ 1) รวบรวมข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 2) วิเคราะห์ข้อมูลผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น 3) กำหนดวัตถุประสงค์ ข้อมูลผู้เรียน และลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อจัดการความสัมพันธ์ 4) พัฒนาวิธีการจัดการความสัมพันธ์ 5) ดำเนินการตามวิธีการจัดการความสัมพันธ์ที่กำหนด และ 6) ติดตามประเมินผลการจัดการความสัมพันธ์ ดังตัวอย่างการสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามตาราง 3.2ก(1)

ตารางที่ 3.2ก(1) การสร้างความสัมพันธ์กับลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มลูกค้า/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์	วิธีการ/ กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	การติดตามประเมินผล
ด้านการจัดการศึกษา			
-ผู้เรียนในอนาคต (นักเรียน)	ประชาสัมพันธ์ให้มาสมัครเรียน	Roadshow/ Open House (เปิดบ้านวิชาการ)/ การจัดกิจกรรมร่วมกับโรงเรียนและชุมชน/ ระบบให้ทุนการศึกษา/ จัดกิจกรรมค่ายวิชาการ/ จัดโครงการแข่งขันทักษะทางวิชาการ	ติดตามจำนวนการรับสมัครนักศึกษาทุกเดือน
-นักศึกษาระดับ ป.ตรี และบัณฑิตศึกษา	สร้างความพึงพอใจ ประทับใจ และการบอกต่อให้รุ่นน้อง	มีสิ่งอำนวยความสะดวก/ พัฒนางานบริการให้เกิดความประทับใจ/ จัดกิจกรรมพัฒนาทักษะตามกรอบมาตรฐาน TQF และกิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะที่พึงประสงค์/ ระบบทุนการศึกษา/ จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร/ การจัดบริการหอพัก/ การสอนสัปดาห์บรรยายวิชาการ/ การศึกษาดูงาน	การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ
-ศิษย์เก่า	-เพื่อเพิ่มทักษะทางวิชาการและวิชาชีพแก่ศิษย์เก่า -เชิญชวนให้มาสมัครเรียนต่อ มาร่วมมือ	จัดกิจกรรมพัฒนาความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพ สำหรับศิษย์เก่า/ มีกลุ่มไลน์ในการติดต่อสื่อสารของศิษย์กับมหาวิทยาลัย/ กิจกรรมคืนสู่เหย้า/ โครงการมอบรางวัลศิษย์เก่าดีเด่น/ มี Line@ ของมหาวิทยาลัยที่	การสำรวจความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ

กลุ่มลูกค้า/ ผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์	วิธีการ/ กิจกรรมสร้างความสัมพันธ์	การติดตาม ประเมินผล
	กิจกรรมของมหาวิทยาลัย	@prab สำหรับติดต่อสื่อสารและแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย/การถ่ายทอดประสบการณ์ที่ผู้รู้ในกิจกรรมเตรียมความพร้อมสู่โลกอาชีพและปัจเจกบุคคล	
-ผู้เข้าบัณฑิต	สอบถามความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และการส่งนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์	จัดโครงการสหกิจศึกษา/ การส่งนักศึกษาฝึกงานและการนิเทศนักศึกษาฝึกงาน/ เยี่ยมเยียนหน่วยงาน/ ส่งจดหมายไปโอกาสพิเศษหรือเทศกาล/ เชิญให้ข้อมูลหรือการสัมภาษณ์ประจำปี/ การประเมินความพึงพอใจผู้ใช้บัณฑิตรายปี	ประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าบัณฑิต
ด้านการวิจัย			
-ผู้ให้ทุนสนับสนุน	ประเมินข้อเสนอการวิจัย ดำเนินการและติดตามงานวิจัย และประเมินผลงานวิจัย	มีระบบบริหารจัดการงานวิจัย/ จัดแสดงสินค้าและบริการ/ การเผยแพร่ผลงานวิจัย/องค์ความรู้สู่สาธารณะ/ จัดช่องทางติดต่อทาง Social Media เข้าร่วมประชุม	-สอบถาม สัมภาษณ์ ผู้ให้ทุน -การให้ทุนซ้ำ
ด้านการบริการวิชาการ			
ผู้รับบริการวิชาการ -ประชาชน จ.พระนครศรีอยุธยา -ประชาชน จ.อ่างทอง -ประชาชนทั่วไป	พัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน	การจัดประชุม/ การประชุมกลุ่มย่อย/ การสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจ/ การจัดประชุมถอดบทเรียน/ การประเมินผลสัมฤทธิ์ชุมชน/ การลงพื้นที่จัดกิจกรรมโครงการร่วมกับชุมชน/ ฐานข้อมูลตำบล/การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน/ การจัดนิทรรศการแสดงผลงานด้านชุมชน	-การสำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ -การสังเกต และสัมภาษณ์ -การจัดประชุมสรุปผลการดำเนินงาน
ผู้ปกครองนักเรียน ร.ล.อิต	-พัฒนาคณาจารย์ ด้านการจัดการศึกษา ขั้นพื้นฐาน -หารายได้ให้แก่มหาวิทยาลัย	จัดกิจกรรมวันสำคัญ/ จัดประชุมผู้ปกครอง/ จัดช่องทางติดต่อทาง Social Media เช่น Facebook, web site, line@/ เชิญให้ข้อมูลหรือการสัมภาษณ์ประจำปี	-การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ -การรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม			
-หน่วยงานภาครัฐ/ เอกชน -ชุมชน -ประชาชนทั่วไป	-ให้บริการความรู้ด้าน อยุธยาศึกษาและศูนย์ เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรม อยุธยา	จัดกิจกรรมเผยแพร่องค์ความรู้/ จัดศูนย์เรียนรู้ภูมิวัฒนธรรม/ พัฒนาเส้นทางท่องเที่ยว/ บูรณาการองค์ความรู้กับการเรียนการสอน/ พัฒนาวารสารทางวิชาการ/จัดกิจกรรมมอบรางวัลเชิดชูเกียรติ/ ให้คำปรึกษาด้านศิลปวัฒนธรรม	-การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ -การรับฟังความคิดเห็นผ่านช่องทางต่าง ๆ

3.2n(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น (Student and other CUSTOMER Access and Support)

ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ตามกลไกในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ดังนี้ (1) กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการดำเนินงานตามพันธกิจ (2) สืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นความต้องการของผู้เรียนและลูกค้า ตลอดจนสิ่งที่คู่แข่งดำเนินการอยู่ เพื่อนำมาพิจารณากำหนดเป็นบริการหรือวิธีการที่จะให้การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้า (3) กำหนดช่องทางการสืบค้นสารสนเทศที่หลากหลาย ทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน ตามช่องทางการสนับสนุนหรือระบุไว้ใน (ตาราง 3.1-2) ซึ่งผู้เรียนและลูกค้าสามารถสืบค้นได้ด้วยตนเองตลอดเวลาผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย (4) กำหนด/ออกแบบการบริการสนับสนุนให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งในแง่ทำให้ผู้เรียนและลูกค้าสะดวกติดต่อ สะดวกที่จะค้นข้อมูล สะดวกที่จะความช่วยเหลือ สะดวกที่จะติดต่อเพื่อทำธุรกรรม ตลอดจนสะดวกที่จะให้ข้อมูลป้อนกลับหรือแจ้งข้อร้องเรียน (5) สื่อสารถ่ายทอด อบรม กำกับดูแลให้บุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการสนับสนุน ให้บริการด้วยมาตรฐานบริการที่น่าประทับใจอย่างสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา ทำให้ผู้เรียนและลูกค้าได้ประสบการณ์ที่ดีทุกครั้งที่มีสัมผัสกับบริการสนับสนุนที่จัดให้ และ (6) ติดตามผลความพึงพอใจของผู้เรียนและลูกค้าต่อการบริการสนับสนุนที่จัดให้เพื่อหาแนวทางปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ตามตาราง 3.2-2

ตารางที่ 3.2n(2) การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นของมหาวิทยาลัย

ผลิตภัณฑ์และบริการ/กลุ่มลูกค้า	สารสนเทศด้านความต้องการการสนับสนุน	กำหนดช่องทางการสืบค้นสารสนเทศ	กำหนดการบริการสนับสนุน	ติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ
การจัดการศึกษา -หลักสูตรระดับปริญญาตรี (นักศึกษาปริญญาตรี)	-ระบบการรับสมัคร -ระบบการลงทะเบียน -ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร -ข้อมูล	Open house, Road show สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์/ระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลกิจกรรม/นิทรรศการ คู่มือ	ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร แผนการเรียน ปฏิทินการศึกษา การลงทะเบียนเรียน ตารางเรียน ระบบสารสนเทศ ทุนการศึกษา กิจกรรม/ชมรม/ค่ายอาสา	การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	กบศ. กทท. คณะ
-หลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา (นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา)	ทุนการศึกษา -กิจกรรมที่สนใจ	นักศึกษา ระบบบริการนักศึกษา	ทุนการศึกษา/ ทุนวิจัย ทุนสนับสนุนการทำวิทยานิพนธ์ ฐานข้อมูลวิจัย	การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	กบศ. บว. คณะ
การวิจัย -ผู้ให้ทุนวิจัยภาครัฐ -ผู้ให้ทุนวิจัยภาคเอกชน	-ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย -ระบบบริหารโครงการวิจัย	สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ ระบบสารสนเทศ	ฐานข้อมูลด้านการวิจัย ระบบติดตามงานวิจัย ระบบการให้คำปรึกษาด้านการวิจัย หรือยืม	การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	คณะ สำนัก/สถาบัน

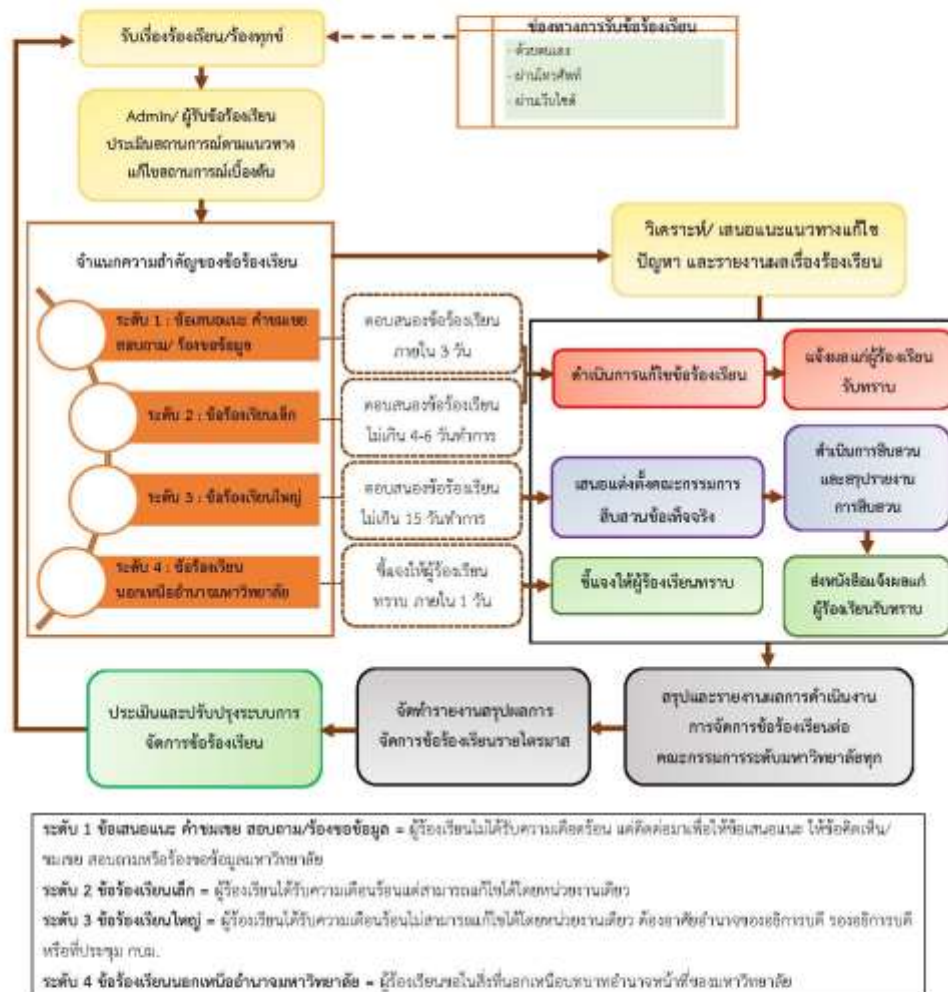
ผลิตภัณฑ์และบริการ/ กลุ่มลูกค้า	สารสนเทศด้านความต้องการการสนับสนุน	กำหนดช่องทางการสืบค้นสารสนเทศ	กำหนดการบริการสนับสนุน	ติดตามประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ
	-ข้อมูลแหล่งทุน/แหล่งเผยแพร่ผลงานวิจัย -ข้อมูลทรัพย์สินทางปัญญา		ทางปัญญา การรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ ข้อมูลแหล่งทุน		
การบริการวิชาการ -ประชาชน จังหวัดพระนครศรีอยุธยาและอำเภอลำลูกกา -ผู้ประกอบการนักเรียนโรงเรียนสาธิต	-ข้อมูลระบบสารสนเทศด้านการบริการวิชาการ -ข้อมูลผลิตภัณฑ์ชุมชน	สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ Road show	ฐานข้อมูลผลิตภัณฑ์ชุมชน ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน	การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	คณะ สำนัก/สถาบัน
การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม -หน่วยงานรัฐ -หน่วยงานเอกชน -ประชาชนทั่วไป	-แหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม -ข้อมูลการท่องเที่ยว เจิววัฒนธรรม -ข้อมูลด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น -โครงการด้านศิลปวัฒนธรรม	สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ Road show	ฐานข้อมูลอยุธยาศึกษา นิทรรศการ งานแสดงศิลปวัฒนธรรม	การประเมินความพึงพอใจ/ไม่พึงพอใจ	สอศ.

3.2ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน (Complaint Management)

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยาเป็นแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพในการจัดการข้อร้องเรียนจากผู้เรียนและลูกค้า โดยมีระบบการจัดการข้อร้องเรียนผ่านช่องทางการรับฟังที่หลากหลาย ทั้งการร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านโทรศัพท์ ผ่านเว็บไซต์ โดยมีหน่วยงานที่รับผิดชอบคือ งานนิติกร งานเลขานุการ และหน่วยงานที่ให้บริการในด้านต่าง ๆ โดยการประชาสัมพันธ์และแจ้งให้ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัยทราบ และถือปฏิบัติโดยทั่วกัน โดยมีขั้นตอนและกระบวนการจัดการข้อร้องเรียน ดังภาพ 3.2ก(3) ทั้งนี้จากการประเมินผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2566 พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียน

ในปี พ.ศ. 2567 มหาวิทยาลัยได้นำข้อมูลการดำเนินการที่ผ่านมา มาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงระบบการดำเนินการ โดยมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานกรณีร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพิ่มเติม เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการจัดการข้อร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบของเจ้าหน้าที่ ให้เกิดความโปร่งใส ยุติธรรม และเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้น และปรับเปลี่ยนช่องทาง

ตามตอบอัตโนมัติ เช่น Messenger Live Chat, Chatbot, Line official Account, Web board เป็นต้น
 ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่หลากหลายมากขึ้น



ภาพที่ 3.2ก(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

3.2n(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม (Fair Treatment)

มหาวิทยาลัยปฏิบัติต่อบุคคลทุกคนอย่างเท่าเทียมและปราศจากการเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่อง เพศ อายุ เชื้อชาติ ศาสนา หรือสถานะทางสังคม โดยทุกคณะ สำนัก/สถาบันดำเนินการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม ผ่านรูปแบบการดำเนินการที่หลากหลายลักษณะ เพื่อสร้างสังคมที่มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันทั้งในระดับ บุคคล องค์กรและสังคมโดยรวม ได้แก่ “การให้โอกาสเท่าเทียมกัน” คือ ผู้เรียนและลูกค้ายุติทุกคนได้รับโอกาส ในการเข้าถึงทรัพยากรการศึกษา และการบริการต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม “การปฏิบัติตามกฎหมาย” คือ การ ปฏิบัติต่อผู้เรียนและลูกค้ายึดตามกฎหมายและมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้แน่ใจว่าทุกคนได้รับความยุติธรรม “การหลีกเลี่ยงการเลือกปฏิบัติ” คือ ไม่เลือกปฏิบัติหรือแยกแยะคนโดยใช้เหตุผลที่ไม่เกี่ยวข้องกับความสามารถหรือคุณสมบัติของบุคคลนั้น เช่น เชื้อชาติ เพศ ศาสนา หรืออายุ “การเคารพความ หลากหลาย” คือ การยอมรับและเคารพความแตกต่างทางด้านความคิด วัฒนธรรม และประสบการณ์ชีวิต ของบุคคล “การให้ข้อมูลและความโปร่งใส” คือ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใสแก่ทุกคนเพื่อให้สามารถ ตัดสินใจได้อย่างรอบคอบและมีความเข้าใจที่ถูกต้อง “การให้การสนับสนุนและการปกป้อง” คือ ให้การ สนับสนุนและปกป้องบุคคลที่ถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม เพื่อฟื้นฟูและรักษาความยุติธรรม



มหาวิทยาลัยมีกระบวนการเสริมสร้างประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้า เพื่อส่งเสริมและทำให้ มั่นใจได้ว่าสถาบันปฏิบัติอย่างเป็นธรรมกับผู้เรียนและลูกค้าโดยมีรองอธิการบดีฝ่ายบริหารทรัพยากรเป็น ผู้รับผิดชอบให้การดำเนินการพัฒนาระบบการดำเนินการ ประกอบด้วย 1) การวิเคราะห์ความต้องการและ คาดหวังของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยทำการวิเคราะห์และเข้าใจถึงความต้องการและความคาดหวัง ของผู้เรียนและผู้รับบริการแต่ละคน ด้วยการสำรวจหรือสัมภาษณ์เพื่อเข้าใจความต้องการที่สำคัญ 2) การ ปรับปรุงหลักสูตรและบริการตามมาตรฐานที่กำหนดให้เหมาะสมกับความต้องการของแต่ละกลุ่มและ นำเสนอทางเลือกหรือบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้ผู้เรียนและผู้ใช้บริการ 3) การสร้าง สภาพแวดล้อมที่เปิดกว้างและประทับใจ โดยสร้างวัฒนธรรมและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมการแบ่งปันและ การเรียนรู้ร่วมกัน 4) สร้างความตระหนักให้กับบุคลากรในการให้บริการการสนับสนุนที่เป็นมาตรฐานโดย สร้างระบบการสนับสนุนที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและลูกค้าและให้บริการที่สามารถ ช่วยเหลือในกรณีที่มีปัญหาหรือข้อสงสัย 5) การให้บริการที่มุ่งเน้นความโปร่งใสและเข้าถึงได้ และให้ข้อมูล การบริการอย่างชัดเจน โดยต้องปกป้องและรักษาความลับของลูกค้าตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 6) การวัดและประเมินผลอย่างสม่ำเสมอ เพื่อวัดความพึงพอใจและประสิทธิภาพของการ ปฏิบัติและใช้ข้อมูลที่ได้รับจากผู้เรียนและลูกค้าในการปรับปรุงและพัฒนา

3.2ข การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น

มหาวิทยาลัยมีแนวทางที่เป็นระบบในการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น ตามภาพ 3-1 ARU Customer Model โดยได้กำหนดและแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่นที่มีของมหาวิทยาลัย และคณะอนุกรรมการพัฒนาระบบในแต่ละด้านตามพันธกิจเป็นผู้ดำเนินการรวบรวมข้อมูล และติดตามคุณภาพการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลมาปรับปรุงและพัฒนากระบวนการ ซึ่งคณะกรรมการมีกระบวนการค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ดังนี้ (1) กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และกลุ่มเป้าหมาย (2) ออกแบบและกำหนดแนวทางการสำรวจ (3) สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล (4) กำหนดประชากรและการสุ่มตัวอย่าง (5) เก็บรวบรวมข้อมูล (6) ประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล (7) จัดทำรายงานและนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ (8) ติดตามประเมินผลและปรับปรุงกระบวนการ

ทั้งนี้มหาวิทยาลัยมีแนวทางค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าย่อยอื่น ผ่านช่องทางการสื่อสาร วัตถุประสงค์ วิธีการสื่อสาร การนำไปใช้ประโยชน์ตามที่ระบุไว้ (ตารางที่ 3.1-1) รวมทั้งสารสนเทศที่ได้จากข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะผ่านกิจกรรมต่าง ๆ โดยผู้บริหารระดับสูงได้มอบหมายให้ทุกส่วนงานนำผลการประเมินไปปรับปรุงคุณภาพการให้บริการและกระบวนการทำงานตลอดจนการพัฒนาวัฒนธรรม ทั้งนี้ ตัววัดความพึงพอใจของผู้รับบริการในทุกพันธกิจถือเป็นส่วนหนึ่งในการประเมินประสิทธิภาพของกระบวนการทำงาน (แสดงในผลลัพธ์ 7.2) เพื่อให้ส่วนงานใช้ในการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานในการตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง โดยนำผลมาใช้ในการปรับปรุงหลักสูตร บริการและวิธีการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการและนำไปสู่ความผูกพัน

นอกจากนี้ มีการสำรวจขณะรับบริการและหลังรับบริการ กรณีที่เป็นโครงการ/กิจกรรมหรืออื่น ๆ เช่น ความพึงพอใจต่อการเรียนการสอนในรายวิชา โครงการบริการวิชาการ โครงการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม โดยมีการประเมินความผูกพันของผู้รับบริการด้วยวิธีการที่หลากหลายตามรูปแบบของการดำเนินงานหรือปฏิสัมพันธ์ เช่น ข้อคำถามผู้รับบริการมีความยินดีที่จะเข้าร่วมทำกิจกรรม/โครงการต่าง ๆ ในอนาคตหรือไม่ และยินดีที่จะบอกกล่าวหรือชักชวนให้บุคคลอื่นได้ทราบถึงกิจกรรมหรือข่าวสารที่เป็นประโยชน์หรือไม่ เป็นประเด็นความผูกพันในการมารับบริการซ้ำ ยกตัวอย่างด้านวิจัย เช่น การให้ทุนวิจัยซ้ำ และมีการนำสารสนเทศที่ได้จากข้อร้องเรียนและข้อเสนอแนะ ความไม่พึงพอใจ มาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงาน

ตารางที่ 3.2x การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

กลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ				ความไม่พึงพอใจ				ความผูกพัน			
	วิธีประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ	ผลการประเมิน	วิธีประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ	ผลการประเมิน	วิธีประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผู้รับผิดชอบ	ผลการประเมิน
ด้านการจัดการศึกษา												
นศ.ป.ตรี	1,2,3	Y	กบศ./คณษ	7.2๙(1)	1,2,3	Y	กบศ./คณษ	7.2๙(1)	1,2,3	Y	กบศ./คณษ	7.2๙(2)
นศ.บัณฑิตศึกษา	1,2,3	Y	บว.	7.2๙(1)	1,2,3	Y	บว.	7.2๙(1)	1,2,3	Y	บว.	7.2๙(2)
ด้านการวิจัย												
แหล่งทุนวิจัย	1	Y, N	สวท.	7.2๙(1)	1	Y, N	สวท.	7.2๙(1)	1	Y, N	สวท.	7.2๙(2)
ด้านการบริการวิชาการ												
ผู้ให้บริการวิชาการ	1,2,3	Y, N	สวท.	7.2๙(1)	1,2,3	Y, N	สวท.	7.2๙(1)	1,2,3	Y, N	สวท.	7.2๙(2)
ผู้ประกอบการวิจัย, รร. สาธิต	1,2,3	T	สาธิต	7.2๙(1)	1,2,3	T	สาธิต	7.2๙(1)	-	-	-	-
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม												
ผู้ให้บริการด้านการศึกษา	1,2,3	N, D, M	สอศ.	7.2๙(1)	1,2,3	N, D, M	สอศ.	7.2๙(1)	1,2,3	N, D, M, A	สอศ.	7.2๙(2)
ปราชญ์ศิลปวัฒนธรรม												
วิธีประเมิน												
1 = การรับฟัง, 2 = การปฏิสัมพันธ์, 3 = การสังเกต				ช่วงการประเมิน				Y = รายปี, T = วิทยานิพนธ์, M = รายเดือน, W = รายสัปดาห์, D = รายวัน, A = ตลอดเวลา, N = ตามโอกาส				

-ตัวอย่าง-

รายงานการประเมินตนเองตนเอง หมวด 3 ในเล่มรายงานการประเมินตนเองฉบับสมบูรณ์ (ปีการศึกษา 2567)

หมวด 3 ลูกค้า

3.1 ความคาดหวังของลูกค้า

มรอย.มีวิธีการในการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และกำหนดการจัดการศึกษาวิจัย และบริการฯ เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามภาพ 3.1ก : ARU Voice of Customer : VOC โดย คกก.VOC พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบันและผู้เรียนและลูกค้าที่มี โดยการวิเคราะห์ข้อมูลผลลัพธ์ที่ 7.2ก และตารางที่ OP1ข(2) ในปีที่ผ่านมาพบว่า กระบวนการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้ายังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมายในแต่ละพันธกิจและไม่ชัดเจนถึงการนำแนวทางการรับฟังเสียง



ภาพที่ 3.1ก : ARU Voice of Customer : VOC

ไปสู่การปฏิบัติที่ชัดเจน จึงได้มีการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการรับฟัง รวมถึงการปรับเปลี่ยนช่องทางรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้า ให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้อย่างทันทางที่ โดยผู้รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจสามารถกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการได้ตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ในตารางที่ OP1ข(2) โดยในปีการศึกษา 2567 มีการปรับปรุงพัฒนาแนวทางการเป็นระบบและมีประสิทธิภาพโดยการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบันและลูกค้าในอนาคต รวมถึงมีส่วนได้ส่วนเสีย ตามภาพที่ 3.1ก ใน 5 ขั้นตอน เพื่อนำสารสนเทศไปใช้ได้ในทุกพันธกิจและบริการของมหาวิทยาลัย ทั้งทางด้านการจัดการศึกษา วิจัย บริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ โดยถ่ายทอดสู่การปฏิบัติให้ทุกหน่วยงานผ่านการประชุมคณะกรรมการ VOC และคณะกรรมการ QA ซึ่งมีตัวแทนจากทุกหน่วยงานเป็นกรรมการ ในขั้นตอนที่ 1 กำหนดวิธีการ/ช่องทางในการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้า โดยใช้ช่องทางที่หลากหลายตามตารางที่ 3.1ก(1) เพื่อรวบรวมเสียงและข้อร้องเรียนในขั้นตอนที่ 2 โดยข้อมูลที่ได้จากการรับฟังจะถูกนำมาวิเคราะห์จำแนก จัดลำดับ และจัดทำสรุปรายงานผลในขั้นตอนที่ 3 รวมถึงการนำข้อมูลเข้าที่ประชุมคณะกรรมการ VOC และคณะกรรมการ QA เพื่อใช้ปรับปรุงข้อมูลในตารางที่ OP1ข(2) พร้อมเผยแพร่รายงานให้ทุกหน่วยงานนำไปใช้เพื่อการออกแบบ/ปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการให้สอดคล้องกับความต้องการ ความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้า ตามตารางที่ 3.1ข(2) ในขั้นตอนที่ 4 หลังจากนั้นจึงดำเนินการติดตามคุณภาพการให้บริการเพื่อนำมาปรับปรุงการทำงานโดยการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้า เพื่อการควบคุมคุณภาพการให้บริการและติดตามประเมินผล ตลอดจนนำข้อมูลไปใช้เพื่อการทบทวนประสิทธิภาพของกระบวนการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้าด้วยในขั้นตอนที่ 5

3.1ก การรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.1ก(1) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน

มรอย.พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีอยู่ในปัจจุบัน เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้ โดยเริ่มจากการวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่ 7.2ก(1) และผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา โดยมอบหมาย VOC และ QA ในการกำกับติดตาม และควบคุมการดำเนินงานการพัฒนา

ระบบการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้า เพื่อให้ได้ข้อมูลสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้เพื่อการออกแบบหลักสูตรและบริการตามผลิตภัณฑ์และบริการ ตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าตามตารางที่ OP1ข(2) โดยมีมอบหมายให้ VOC เป็นผู้นำแนวทางไปถ่ายทอดสู่การปฏิบัติให้กับหน่วยงานตามผลิตภัณฑ์และบริการ เพื่อสำรวจ รวบรวม ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่มให้ครบถ้วน โดยด้านการจัดการศึกษา มอบหลักสูตร คณะ กบศ. และ บว. ด้านวิจัยและบริการวิชาการ มอบ สวท. และคณะ ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม มอบ สอศ. วิทยาลัยในการ รวบรวม วิเคราะห์ และสรุปข้อมูลเสียงของลูกค้าตามช่องทางต่าง ๆ และรวบรวมส่ง QA และ กณผ. เพื่อนำเข้าที่ประชุม คกก.ยุทธศาสตร์ เพื่อปรับปรุงแผนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติต่อไป ตามตารางที่ 3.1ก(1)

3.1ก(2) ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มี

มรยอ. โดย คกก.VOC พัฒนาและปรับปรุงกระบวนการรับฟังผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มีทั้งในอดีตและอนาคต และทั้งของคู่แข่ง โดยการวิเคราะห์ข้อมูลผลลัพธ์ที่ 7.1ข และตาราง OP1ข(2) ในปีที่ผ่านมา พบว่า ยังไม่ชัดเจนถึงแนวทางที่เป็นระบบในการรับฟังเสียง รวมถึงการนำแนวทางการรับฟังเสียงไปสู่การปฏิบัติของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่มี รูปแบบและวิธีการรับฟังข้อมูลความต้องการยังไม่ครอบคลุมทุกกลุ่มเป้าหมาย ดังนั้นจึงได้มีการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการรับฟัง รวมถึงการปรับเปลี่ยนช่องทางรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้าให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ได้ อย่างทันทั่วถึง โดยกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละพื้นที่สามารถกำหนดผลิตภัณฑ์และบริการได้ตามความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าในตารางที่ OP1ข(2) โดยมีช่องทางทางการรับฟังที่หลากหลาย ทั้งในแบบออนไลน์และออฟไลน์ ตามตารางที่ 3.1ก(2) เช่น ลูกค้าด้านการจัดการศึกษา การรับฟังลูกค้าในอดีต มอบหมายให้ กพท.ร่วมกับคณะ บว. และ กบศ.รับฟังผู้เรียนที่เป็นศิษย์เก่าผ่านช่องทางกรเก็บแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ และ Focus Group ในวันรับ รายงานตัวเข้าเรียน/วันสัปดาห์รับฯ ปริญญาบัตรประจำปี และหลังวันซ่อมรับฯ และข้อมูลการรับฟังจากสื่อสังคมออนไลน์ รวมถึงการสัมภาษณ์ศิษย์เก่าในวันตรวจประเมินระดับหลักสูตร และนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาการ บริการต่างๆ และให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ศิษย์เก่าที่จะเข้ามาศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ส่วนการรับฟังลูกค้าในอนาคต ที่เป็นกลุ่มนักเรียนที่จะเข้ามาศึกษาต่อในระดับปริญญาตรีตามโรงเรียนเครือข่าย มรยอ.มอบหมาย VOC ร่วมกับคณะ หลักสูตร งานสื่อสารองค์กร และ กบศ. รับฟังเสียงของผู้เรียนในอนาคต โดยการรวบรวมความต้องการ ความคาดหวัง ด้วยแบบสอบถามออนไลน์ และการ Focus Group ในช่วงที่มีการทำกิจกรรมตามโรงเรียนต่าง ๆ การจัด Road Show การเปิดบ้าน Open House ของคณะและหลักสูตรต่าง ๆ และช่องทางการประชาสัมพันธ์ข่าวสารผ่าน Facebook, Tik Tok และ IG เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลความต้องการความคาดหวังตามตารางที่ P1ข(2) ลูกค้าด้านการ วิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ใช้วิธีการรับฟังจากการสอบถาม สังเกต และสัมภาษณ์จาก ลูกค้าในอดีต ที่เคยให้ทุนวิจัยและใช้บริการฯ และนำข้อมูลความต้องการและข้อเสนอแนะที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อนำไป ออกแบบหลักสูตรและบริการฯ เพื่อให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการซ้ำ และแนะนำบอกต่อให้ลูกค้าอื่นต่อไป ส่วนลูกค้าใน อนาคต มอบหมายให้ สวท. คณะและ สอศ. สร้างการรับรู้ให้แก่ผู้รับบริการในหน่วยงานภาครัฐ เอกชน ชุมชน ด้วย การทำวิจัยหรือจัดกิจกรรมบริการวิชาการที่หลากหลาย การประชาสัมพันธ์ผ่านทางช่องทางต่าง ๆ ถึงศักยภาพของ บุคลากรของ มรยอ. ที่เชี่ยวชาญด้านการวิจัย การบริการวิชาการ และการเผยแพร่องค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม เพื่อให้ลูกค้าเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ ส่วนการรับฟังลูกค้าของคู่แข่ง มรยอ.มอบหมาย VOC ร่วมกับ QA นำ ข้อมูล cds, จากระบบ CHE QA Online และข้อมูลการ Ranking ในสถาบันต่าง ๆ โดยนำข้อมูลผลการดำเนินงานของ แต่ละมหาวิทยาลัยที่เป็นกลุ่มเป้าหมายเพื่อการเทียบเคียง เช่น ภาวะการมีงานทำของบัณฑิต และความพึงพอใจของ ผู้ใช้บัณฑิต และอื่น ๆ มาวิเคราะห์เปรียบเทียบ เพื่อออกแบบหลักสูตรและการบริการให้มีประสิทธิภาพสามารถ แข่งขันกับมหาวิทยาลัยคู่แข่งได้ต่อไป

ชื่อทางการบริษัท	owner	ผู้เรียนและลูกค้าผู้มีส่วนได้เสีย (C/S)				สถานะองค์ที่ต้องการ					การนำไปใช้ประโยชน์											ความถี่	วงจรชีวิต	วิธีการ											
		C1	C2	C3	C4	S1	S2	S3	S4	A	B	C	D	E	A	B	C	D	E	F	G				H	I	J	K							
Facebook, web site, line@																																			
จัดประชุมร่วมกับ คณะ สำนึก/สถาบัน	คณะ สำนึก/สถาบัน	-	-	✓	-	-	-	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	-	✓	-	-	-	✓	✓	-	-	-	N	ก.ร.ค.	2							
ฟังความคิดเห็น	คณะ สำนึก/สถาบัน	-	-	✓	-	-	-	-	✓	✓	✓	-	✓	-	-	-	✓	-	-	-	✓	✓	-	-	-	N	ก.ร.ค.	2							
จัดประชุม	คณะ สำนึก/สถาบัน	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Y	ก	2								
มอบหมาย	คณะ สำนึก/สถาบัน	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Y	ก	2								
พบปะ	คณะ สำนึก/สถาบัน	-	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Y	ก	2								
ผู้ไปสอบตก	สถาบัน	✓	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Y	ก	2								
นิเทศการสื่อสาร/สหกิจศึกษา	คณะ ก.ร.ค.	✓	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-	✓	-	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Y	ก	2								
บสพ	ทุกหน่วยงาน	✓	-	-	-	-	-	-	✓	✓	✓	-	✓	-	✓	-	-	-	-	-	-	-	-	-	D	ก.ร.ค.	3								
ประเพณีอันดี	ทุกหน่วยงาน	✓	✓	✓	-	-	-	✓	✓	✓	✓	-	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	Y	ก.ค.	1								
ประเมินค่าพื้นที่พลเรือ ไม่ต่อเนื่อง																																			
ความผูกพัน																																			
ลูกค้า/ผู้มีส่วนได้เสีย (C/S)		C1 = นศ.ป.ส.ร., C2 = นศ.บัณฑิตศึกษา, C3 = ผู้ใหญ่, C4 = ผู้รับบริการวิชาการ, S1 = ผู้ปกครอง, S2 = ผู้จัดบ่มฝึก, S3 = ศิษย์เก่า, S4 = ประชาชน																																	
สถานะองค์ที่ต้องการ		A = ความต้องการ/ ความคาดหวัง, B = ความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ, C = ความผูกพัน, D = ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ, E = พิจารณารับ																																	
การนำไปใช้ประโยชน์		A = ปรับปรุงหลักสูตร/กระบวนการเรียนการสอน, B = พัฒนาศูนย์กลางการเรียนรู้, C = ปรับปรุงการบริหาร, D = ขยายบริการวิชาการพัฒนามากีศึกษา, E = ปรับปรุงสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้อาคารสร้างเสริมฐาน, F = ปรับปรุงฐานการประชาสัมพันธ์/การรับเข้า, G = ปรับปรุงกระบวนการวิจัยและการสร้างนวัตกรรม, H = ฝ่ายหอสมุด/โสตทัศนศึกษา/ศูนย์รวมสื่อในการบริการวิชาการ, I = การวางแผนสร้างผลงานวิจัยที่มีคุณภาพ, K = พัฒนาศูนย์กลางการ/กำลังคน																																	
ความถี่		Y = รายปี, T = ระยะเวลาเรียน, M = ระยะเวลา, W = รายสัปดาห์, D = รายวัน, A = ตลอดเวลา, N = ตามโอกาส																																	
วงจรชีวิต		ก = ก่อนดำเนินการเป็นผู้เรียน/ผู้จ้างบริการ, จ = เป็นผู้เรียน/ลูกค้าปัจจุบัน, ค = ภายหลังเรียนจบ/ผู้บริการ																																	
วิธีการ		1 = การรับฟัง, 2 = การประชุมสัมมนา, 3 = การสังเกต																																	

ตารางที่ 3.1ก(2) ช่องทางการรับฟังเสียงผู้เรียนและลูกค้กลุ่มอื่นที่พึงมี

ลูกค้า	ช่องทางการรับฟัง/ความถี่	owner	สารสนเทศที่สื่อสาร	การนำไปใช้ประโยชน์	ผลลัพธ์
ผู้เรียนในออนไลน์ -ศิษย์เก่า -นักศึกษา/สาธิต	Focus Group (รายปี)/ แบบประเมิน (รายปี)/ E-mail, Facebook, Line, Line Open Chat, Messenger chatbot (ตลอดเวลา)/สัมภาษณ์	กพท./ กศ./ คณะ	ความต้องการ/ ความคิดเห็น/ ข้อคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อเสนอแนะ/ ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ ในเชิงพอใจ	พัฒนความต้องการ/ ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ เพื่อนำไปพัฒนาหลักสูตรและการ ให้บริการ	CP1ก(2), 7.2ก (1)-43, 7.2ก(1)- 44
-อุปครู	สัมภาษณ์ (รายปี)/ Road Show (รายปี)/ Open House (ตามโอกาส)/ ทำกิจกรรม ร่วมกับชุมชน/โรงเรียน (ตามโอกาส)/ แบบ ประเมิน (รายปี)/ Website, Facebook, Messenger chatbot, Line, Tik Tok, IG, You Tube (ตลอดเวลา)	กพท.	ความต้องการ/ ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อเสนอแนะ	ปรับปรุงภาพประชาสัมพันธ์ ปรับปรุง หลักสูตร การเรียนการสอน และ กิจกรรม	CP1ก(2), 7.2ก (1)-41, 7.2ก(1)- 42
ผู้เข้าร่วมประชุม -แหล่งทุนภาครัฐ/เอกชน	สัมภาษณ์ (รายปี)/ สนธิสัญญา (ตามโอกาส) / การประเมินการให้บริการ (ตลอดเวลา)	สพท.	ความต้องการของแหล่งทุน/ ความพึงพอใจ	ปรับปรุงภาพประชาสัมพันธ์ให้กับ บุคลากรเพื่อพัฒนาทุนวิจัยให้ตรง กับความต้องการของแหล่งทุน	CP1ก(2), 7.2ก (1)-13 ถึง 7.2ก (1)-16
ผู้ร่วมบริการวิชาการ -ไม่ขอชื่อ -ประชาชนทั่วไป	สอบถาม สัมภาษณ์ (ตลอดเวลา)/ แบบ ประเมินความพึงพอใจ (ตลอดเวลา)/ Website, Facebook, Messenger chatbot (ตลอดเวลา)	สพท./คณะ	ความต้องการ/ ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อเสนอแนะ/ ในเชิงพอใจ	ปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ	CP1ก(2), 7.2ก (1)-17 ถึง 7.2ก (1)-26
ผู้ร่วมบริการด้านบริหาร -ไม่ขอชื่อ -ประชาชนทั่วไป	สอบถาม สัมภาษณ์ (ตลอดเวลา)/ แบบ ประเมินความพึงพอใจ (ตลอดเวลา)/ Website, Facebook, Messenger chatbot (ตลอดเวลา)	สพท./คณะ	ความต้องการ/ ความคิดเห็น/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อเสนอแนะ/ ข้อเสนอแนะ/ ในเชิงพอใจ	ปรับปรุงการบริการเพื่อตอบสนอง ความต้องการของผู้รับบริการ	CP1ก(2), 7.2ก (1)-27 ถึง 7.2ก (1)-32

ในปีการศึกษา 2567 มีการปรับปรุงวิธีการรับฟังลูกค้าแบบเจาะลึกโดยมอบหมาย กพท. และอาจารย์ที่ปรึกษาในการเก็บรวบรวมข้อมูลและการสัมภาษณ์ นักศึกษา
ออก/ลาออกกลางคันในโรงเรียนมหาวิทยาลัยอื่นที่เป็นคู่แข่ง เช่น มหาวิทยาลัยราชภัฏวชิรเวศน์และปรับปรุงการพัฒนาระบบการจัดการศึกษาของ
มหาวิทยาลัย โดยนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงภาพลักษณ์มหาวิทยาลัย เช่น การจัดทำสื่อประชาสัมพันธ์ในรูปแบบหลากหลายช่องทาง ปรับปรุงสภาพแวดล้อมของ มรยอให้ดึงดูดผู้เรียน

3.1ข. การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น และการจัดหลักสูตรและบริการ

3.1ข(1) การจำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น



ภาพที่ 3.1ข(1) : Student and other Customer Segmentation

มรย.มีวิธีการในการกำหนดกลุ่มผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และส่วนตลาด โดยมีกระบวนการดังนี้ (1) การรวบรวมข้อมูลความต้องการความคาดหวังจากผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่ม ตามตารางที่ 3.1ก(1) และ ตารางที่ 3.1ก(2) และ (2) นำข้อมูลมาใช้ในการกระบวนการวางแผน/ปรับเปลี่ยนหลักสูตร เพื่อตอบสนองต่อความต้องการและความคาดหวัง ตามภาพที่ 2.1 โดยมีผู้รับผิดชอบตามพันธกิจดำเนินการ (3) กำหนดลำดับความสำคัญของการพัฒนาปรับปรุง เพื่อ (4) จำแนกกลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยได้กลุ่มผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น ตามตารางที่ OP1ข(2)-1 และตารางที่ OP1ข(2)-2 โดย SL ทำหน้าที่ กำกับติดตามให้ทุกหน่วยงานดำเนินการจำแนกกลุ่มลูกค้าตามพันธกิจหลัก ได้แก่ การจัดการศึกษา การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตามตารางที่ OP1ข(2)-1 ดังนี้ 1) ด้านการจัด

การศึกษา ผู้เรียนปัจจุบัน ได้แก่ 2) นักศึกษาทุกระดับทั้งระดับ ป.ตรี และบัณฑิตศึกษา 2) ด้านการวิจัย ลูกค้าแบ่งตามแหล่งทุน/ผู้ให้ทุน คือ 1) หน่วยงานภาครัฐที่จัดสรรทุนวิจัยโดยตรง ได้แก่ วช. ววน. และ 2) ภาคเอกชน ที่ให้ทุนวิจัยเพื่อสร้างงานวิจัย นวัตกรรม หรือผลิตภัณฑ์ใหม่ เช่น ผู้ประกอบการ อุตสาหกรรม หรือวิสาหกิจชุมชน 3) ด้านการบริการวิชาการ ลูกค้าแบ่งตามเป้าหมายการบริการ ได้แก่ 1) การบริการวิชาการแบบให้เปล่า 2) การบริการวิชาการแบบหารายได้ และ 4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ลูกค้าแบ่งตามกลุ่มลักษณะผู้รับบริการ ได้แก่ ประชาชนทั่วไป

3.1ข(2) การจัดหลักสูตรและบริการ

รองคณบดีทุกคนรับผิดชอบในการจัดการศึกษา วิจัย และบริการ โดยมีกระบวนการคือ 1) ค้นหาสารสนเทศจากการรับฟังเสียงของผู้เรียนและลูกค้า รวมทั้งสารสนเทศด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ รวมทั้งข้อร้องเรียนของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตามตารางที่ 3.1ก(1) และตาราง 3.1ก(2) เพื่อนำมา 2) ระบุหน่วยงานที่รับผิดชอบ จากนั้น 3) เตรียมความพร้อมการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียนและลูกค้า โดยพิจารณาศักยภาพและทรัพยากรในมหาวิทยาลัยที่ต้องใช้ในการสนับสนุนการดำเนินการ โดยดำเนินการระบุสิ่งที่พร้อมและสิ่งที่ต้องเตรียมการเพิ่ม เพื่อให้การดำเนินการเป็นไปตามความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ลูกค้ากลุ่มอื่น และผู้มีส่วนได้เสีย ตามตารางที่ OP1ข(2)-1 และตารางที่ OP1ข(2)-2 และการปรับปรุงหลักสูตรและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการและทำให้เห็นถึงความคานวณนำสารสนเทศที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อรักษาลูกค้าเดิม รวมถึงการดึงดูดลูกค้ากลุ่มใหม่และการขยายฐานลูกค้าให้เพิ่มขึ้นต่อไปตามตัวอย่างการปรับปรุงการดำเนินงานในแต่ละพันธกิจและบริการ ตามตารางที่ 3.1ข(2)

ตาราง 3.1ข(2) การจัดหลักสูตรและบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและลูกค้า

บริการ	สารสนเทศที่นำมาใช้	การปรับปรุงเพื่อรักษาลูกค้าเดิม	การดึงดูดกลุ่มใหม่ ขยายฐานลูกค้า	ผู้รับผิดชอบ
การจัดการศึกษา	-ผลการเรียนวิชา (GPA) -ผลประเมินการสอนจากนักศึกษา -ข้อมูล dropout rate/ retention rate -การมีงานทำหลังจบการศึกษา -ความพึงพอใจของนักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้เข้า บัณฑิต	พัฒนาการเรียนการสอนแบบ active learning/ พัฒนาระบบการให้คำปรึกษา/ พัฒนาหลักสูตรสหกิจศึกษาแบบบูรณาการร่วมกับสถานประกอบการในท้องถิ่น/ ปรับปรุงรูปแบบการเรียนการสอนให้เป็นแบบผสมผสานการเรียนในหอเรียนและออนไลน์/ จัดตั้งศูนย์พัฒนาทักษะดิจิทัลและงานวิศวกรรมการวิจัยเพื่อพัฒนาลิขสิทธิ์/ จัดทำระบบคลังหน่วยกิตดิจิทัลเพื่อสะสมหน่วยกิตและเพื่อโอนหน่วยกิต	พัฒนาหลักสูตรที่สอดคล้องกับตลาดแรงงาน เช่น AI, ภาษา, ดิจิทัล/ ประชาสัมพันธ์ผ่านแพลตฟอร์ม Facebook, TikTok, และแพลตฟอร์มการเรียนรู้ออนไลน์/ จัดแนะแนวเพื่อการศึกษาต่อและให้คำปรึกษารายบุคคล	กบศ./คณะ
การวิจัย	-จำนวนผลงานตีพิมพ์ทางวารสารระดับกลาง -รายได้จากงานวิจัย -จำนวนความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก -จำนวนงานวิจัยที่ตอบโต้ประเทศ/พื้นที่	พัฒนาระบบสนับสนุนการจัดการโครงการวิจัย/ จัดตั้งคณะกรรมการวิจัยและจับคู่ความร่วมมือ/ ส่งเสริมงานวิจัยแบบบูรณาการ เช่น วิจัยเชิงพื้นที่หรือวิจัยพัฒนา/ สร้างทีมวิจัยร่วมระหว่างคณาจารย์และภาคเอกชน	พัฒนาโครงการวิจัยร่วมกับภาคอุตสาหกรรม/ ชุมชน/ จัดหลักสูตรอบรมการวิจัยสำหรับอาจารย์ใหม่/ สร้างฐานข้อมูลนักวิจัย และเผยแพร่ผลงานสู่สาธารณะ	สวท./คณะ
การบริหารวิชาการ	-จำนวนโครงการบริการวิชาการที่ดำเนินการ -ความพึงพอใจของผู้รับบริการ -ข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย/ ชุมชนในพื้นที่ -รายได้จากบริการวิชาการ	ปรับปรุงรูปแบบบริการให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย/ ออกแบบหลักสูตรบริการวิชาการในประเด็นการยกระดับเศรษฐกิจฐานรากบนหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง การส่งเสริมคุณภาพชีวิตและภูมิปัญญาท้องถิ่นเพื่อความมั่นคงและยั่งยืนในพื้นที่ เสริมสร้างชุมชนรักโลก หรือปรับเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ การจัดหาอาหารทางไกล เพื่อการพัฒนาเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน/ ส่งเสริมให้เกิดการรวมพัฒนาระหว่าง มรยบ. กับชุมชนและเครือข่ายความร่วมมือ	ขยายพื้นที่ให้บริการ/เจาะกลุ่มชุมชนใหม่/ ประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางท้องถิ่นหรือเครือข่ายภาคี/ สร้างแพลตฟอร์มออนไลน์/ เก็บข้อมูลความรู้ได้มากขึ้น/ เปิดหลักสูตรระยะสั้นออนไลน์ และทักษะดิจิทัลเพื่อสำหรับชุมชน	สวท./คณะ/สำนักสถาบัน
การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	-จำนวนกิจกรรมวัฒนธรรมที่จัดขึ้น -การมีส่วนร่วมของนักศึกษา/ชุมชน -ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วม -การบันทึกและจัดเก็บภูมิปัญญาท้องถิ่น	จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องในพื้นที่เดิม/ เชิญชวนให้เข้ามาเป็นพหุบาทในการร่วมจัดกิจกรรม/ บูรณาการสิ่งปลูกสร้างวัฒนธรรมในหลักสูตร เช่น วิชาอยุธยาศึกษา/ สร้างช่องทางสื่อสารกับโรงเรียนเพื่อเผยแพร่ผลงาน/ พัฒนาทักษะนิเทศศาสตร์ด้านศิลปวัฒนธรรมให้มีข้อมูลที่ทันสมัยตามความต้องการของลูกค้า	-จัดกิจกรรมร่วมสมัยเพื่อเชื่อมโยงวัฒนธรรมได้ทุกกลุ่ม -เชื่อมโยงเชิงปฏิบัติการเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม -เชื่อมโยงกับการท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม	สอศ.

3.2 ความผูกพันของลูกค้า

3.2ก ประสิทธิภาพของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

3.2ก(1) การจัดการความสัมพันธ์

มรยอ, มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบในการสร้างและจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นโดย VOC ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลผลการดำเนินงานในเรื่องการรับฟังเสียงและแนวทางการนำเสียงไปสู่การปฏิบัติของลูกค้าที่พึงมี ยังไม่ชัดเจน VOC จึงดำเนินการปรับปรุงวิธีการใน**ขั้นตอนที่ 1)** ในเรื่อง**การรวบรวมข้อมูล**ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่นที่พึงมี รวมทั้งผู้มีส่วนได้ส่วนเสียให้มีความครอบคลุมครบถ้วนทุกกลุ่ม เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปสู่**ขั้นตอน 2) วิเคราะห์ข้อมูล**ผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น โดยมีการจัดประชุมและใช้ข้อมูลจากรายงานผลการสำรวจความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจของลูกค้ามาวางแผนการกำหนดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ โดย**ขั้นตอน 3) กำหนดวัตถุประสงค์**ของการดำเนินงานให้ชัดเจนยิ่งขึ้นเพื่อนำไปสู่การจัดการความสัมพันธ์ที่ตรงจุด **4) พัฒนาวิธีการจัดการความสัมพันธ์**กับผู้เรียนและลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยมีแผนการจัดการความสัมพันธ์ก่อนการเป็นลูกค้า โดยเน้นการสร้างการรับรู้และความเชื่อมั่น โดยใช้สื่อช่องทางการประชาสัมพันธ์ที่หลากหลาย และระหว่าง การเป็นลูกค้า เน้นสร้างการยอมรับหรือความประทับใจเมื่อเข้ามาใช้บริการผ่านช่องทางช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย และหลังการเป็นลูกค้าแล้วจะเน้นการสร้างความประทับใจให้เกิดการสนับสนุนหรือเข้ามาใช้ซ้ำอีก หรือแนะนำบอกต่อเพื่อให้มีลูกค้าเพิ่มขึ้น โดยใช้ช่องทางการเข้าถึงลูกค้าอย่างเจาะลึก และทั่วถึง เช่น line, Facebook, TIK Tok และ YouTube โดยงานสื่อสารองค์ได้ดำเนินการถ่ายทอดสู่การปฏิบัติด้วยการจัดประชุมชี้แจงทุกหน่วยงาน เพื่อ **5) ดำเนินการตามวิธีการจัดการความสัมพันธ์**ที่กำหนดผ่านกลไกการสร้างการมีส่วนร่วม ได้แก่ การให้บริการ การมีส่วนร่วมในการให้บริการและกิจกรรม และสร้างความสัมพันธ์หลายรูปแบบ และ **6) ติดตามประเมินผลการจัดการความสัมพันธ์** โดยเมื่อสิ้นสุดกิจกรรมมีการวัดและประเมินผลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และนำผลมาวิเคราะห์ และนำสู่การปรับปรุงพัฒนากระบวนการจัดการความสัมพันธ์ในรอบถัดไป ทั้งนี้เพื่อสร้างความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น เพื่อรักษากลุ่มผู้รับบริการ และสร้างภาพลักษณ์และชื่อเสียงให้แก่มหาวิทยาลัย ดังตัวอย่างการดำเนินงานการสร้างความสัมพันธ์ในแต่ละพันธกิจและบริการ ตามตารางที่ 3.2ก(1)

3.2ก(2) การเข้าถึงและการสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้ากลุ่มอื่น

ผู้รับบริการแต่ละกลุ่มสามารถสืบค้นสารสนเทศและรับการสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยตามกลไกในการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ดังนี้ **(1) กำหนดผู้รับผิดชอบ**ที่ชัดเจนในการดำเนินงานตามพันธกิจ **(2) สืบค้นและวิเคราะห์ข้อมูลสารสนเทศ**ที่เป็นความต้องการของผู้เรียนและลูกค้า ตลอดจนสิ่งที่คู่แข่งดำเนินการอยู่ เพื่อนำมาพิจารณา กำหนดเป็นบริการหรือวิธีการที่จะให้การสนับสนุนผู้เรียนและลูกค้า **(3) กำหนดช่องทางการสืบค้นสารสนเทศที่หลากหลาย** ทั้งในระดับมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต่าง ๆ ภายใน ตามช่องทางการสนับสนุนที่ระบุไว้ตามตารางที่ 3.1ข(2) ซึ่งผู้เรียนและลูกค้าสามารถสืบค้นได้ด้วยตนเองตลอดเวลาผ่านเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย **(4) กำหนด/ออกแบบการบริการสนับสนุน**ให้สามารถตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า ทั้งในแง่ทำให้ผู้เรียนและลูกค้า สะดวกติดต่อ สะดวกที่จะค้นข้อมูล สะดวกที่จะขอความช่วยเหลือ สะดวกที่จะติดต่อเพื่อทำธุรกรรม ตลอดจนสะดวกที่จะให้ข้อมูลป้อนกลับหรือแจ้งข้อร้องเรียน **(5) สื่อสารถ่ายทอด อบรม กำกับดูแล**ให้บุคลากรที่มีหน้าที่ให้บริการสนับสนุน ให้บริการด้วยมาตรฐานบริการที่น่าประทับใจอย่างสม่ำเสมอ คงเส้นคงวา ทำให้ผู้เรียนและลูกค้า ได้ประสบการณ์ที่ดีทุกครั้งที่มีสัมผัสกับบริการสนับสนุนที่จัดให้และ **(6) ติดตามผลความพึงพอใจ**ของผู้เรียนและลูกค้าต่อการบริการสนับสนุนที่จัดให้เพื่อหาแนวทางปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น ตามตารางที่ 3.2ก(2)

ตารางที่ 3.2ก(1) การจัดการความสัมพันธ์กับผู้เรียนและลูกค้า และมีส่วนได้ส่วนเสีย

กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	วัตถุประสงค์	วิธีการจัดการความสัมพันธ์	Owner	การประเมินผล
ด้านการจัดการศึกษา				
-นักเรียน (ผู้เรียนในอนาคต)	เห็นจำนวนผู้สมัครเข้าเรียน	Foodshow/ Open House (เปิดบ้านวิชาการ)/ การจัดกิจกรรมร่วมกับโรงเรียนและชุมชน/ มอบทุนการศึกษา วรรณคดี/ จัดกิจกรรมค่ายวิชาการ/ จัดโครงการแข่งขันทักษะทางวิชาการ	กบศ./กทท. หลักสูตร/คณะ	ติดตามจำนวนการรับสมัคร นักศึกษาทุกเดือน/ สสำรวจ ความพึงพอใจ
-นศ.ป.ตรี (ผู้เรียนปัจจุบัน และอนาคต)	เห็นจำนวนผู้สมัครเรียนระดับ ป.ตรี และเน้นพิเศษศึกษา/การเรียนต่อเนื่อง ระดับที่สูงขึ้นของ มรย. สร้างความ พึงพอใจ ประทับใจ และการบอกต่อ ให้รู้ในวง	มีสิ่งอำนวยความสะดวก/ พัฒนางานบริการให้มีความประทับใจ/ จัดกิจกรรม พัฒนาทักษะตามกรอบมาตรฐาน TQF และกิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะที่พึงประสงค์/ ระบบทุนการศึกษา/ จัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร/ การจัดการหอพัก/ การสอนเสริมรอบ บรรณารักษ์/ มีวิทยานิพนธ์หรืองานวิจัย/ การศึกษาชุมชน/ ทุนนำเสนอผลงาน วิชาการ	กบศ./กทท. หลักสูตร/คณะ/ บว.	สำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน
-นศ.บัณฑิตศึกษา (ผู้เรียนปัจจุบัน)	สร้างความพึงพอใจและความผูกพัน	จัดกิจกรรมสานสัมพันธ์/ จัดที่ปรึกษาวิชาการแบบใกล้ชิด/ จัดคลินิกงานวิจัย การเขียน บทความ/ ทุนการประชุมนานาชาติ/ การจัดการหอพัก/ จัดค่ายอาสาเพื่อสังคมสำหรับศิษย์เก่า	บว./คณะ	สำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ ความผูกพัน
ด้านการวิจัย				
-ผู้ให้ทุนสนับสนุน (ภาครัฐและ เอกชน)	ให้ทุน/เงินอุดหนุน/ ดำเนินการและ ติดตามงานวิจัย และประเมินผล งานวิจัย	มีระบบบริหารจัดการงานวิจัย/ จัดแสดงสิ่งคำและนิทรรศการ/ การเผยแพร่ผลงานวิจัย องค์ความรู้สู่สาธารณะ/ จัดช่องทางทางสื่อสังคม Social Media/ เข้าร่วมประชุมใน โอกาสต่าง ๆ	สทท./คณะ	-สืบถามผู้ให้ทุน -การให้ทุนซ้ำ
ด้านการบริการวิชาการ				
-ผู้รับบริการวิชาการ แบบไม่มุ่ง ผลกำไร	พัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ ชุมชน	การจัดประชุม/ การประชุมกลุ่มย่อย/ การสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจ/ การจัด ประชุมถอดบทเรียน/ การลงพื้นที่เพื่อศึกษาร่วมโครงการกับชุมชน/ ฐานข้อมูลด้าน การส่งเสริมผลิตภัณฑ์ชุมชน/ การจัดพื้นที่เพื่อจัดนิทรรศการแสดงผลงานชุมชน/ การจัดทำ คู่มือเครือข่ายความร่วมมือนักวิชาการเพื่อพัฒนาท้องถิ่น/ ทำข้อตกลงความร่วมมือ/ จัด ประชุมวิชาการ/ กิจกรรมสร้างเครือข่าย/ รวมเป็นทีมศึกษาโครงการ	สทท./ คณะ/ สำนัก สถาบัน	-สำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ -สังเกต และสัมภาษณ์ -จัดประชุมสรุปผลการ ดำเนินงาน
-ผู้รับบริการวิชาการ แบบทำรายได้	พัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ ชุมชน และสร้างรายได้ให้ มรย.	เก็บข้อมูลลูกค้าผู้เรียนเพื่อใช้ในการเสนอโครงการจัด/ ติดตามผลหลังการจัด บริการ/ สืบถามสอบถามและติดตามงานด้านความรู้/ จัดทำฐานข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร	งานศูนย์ฯ	-สำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ

กลุ่มผู้กล้า	วัตถุประสงค์	วิธีการจัดการความสัมพันธ์	owner	การประเมินผล
		และกิจกรรมอย่างต่อเนื่องที่สหภาพฯ/ วิทยาลัยกรมพญายออย่างต่อเนื่อง/ ประเมินความพึงพอใจแบบระยะเดียว		-สังเกต และสัมภาษณ์
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม				
-ประชาชนทั่วไป	ให้บริการความรู้ด้านอยุธยาศึกษา และศูนย์เรียนรู้วิถีวัฒนธรรมอยุธยา	ส่งเสริมกิจกรรมการเรียนรู้ทางวัฒนธรรม/ พัฒนาเส้นทางท่องเที่ยว/ พัฒนา วารสารอยุธยาศึกษา/ จัดกิจกรรมยกย่องเชิดชูเกียรติคุณผู้ไม่หยุด/ ให้คำปรึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรม	สอศ.	-สำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ -การรับฟังความคิดเห็น
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย				
-ผู้ประกอบการ	สร้างความพึงพอใจ ความผูกพันและ ส่งบุตรหลานเข้าเรียน/ สร้างความ ใกล้ชิดในภาคอุตสาหกรรมศึกษา	จัดประชุมผู้ประกอบการ/ เชิญให้ข้อมูลหรือการสัมภาษณ์/ มีฐานข้อมูลสำหรับการติดต่อ ผู้ประกอบการ/ ส่งรางวัลแก่ผู้ประกอบการ/ ส่งรางวัลแก่ผู้ประกอบการ	กบศ./ กชน/ คณะ	สำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
-ผู้จัดนิเทศ	สร้างความพึงพอใจ/สร้างความร่วมมือ ในการส่งนักศึกษาไปฝึกประสบการณ์/ สร้างโอกาสการรับบัณฑิตเข้าทำงาน	จัดโครงการสหกิจศึกษา/ การส่งนักศึกษาฝึกงานและการนิเทศนักศึกษาฝึกงาน/ เยี่ยมเยียนหน่วยงาน/ เชิญให้ข้อมูลหรือการสัมภาษณ์/ การประเมินความพึงพอใจ ผู้จัดนิเทศ	กบศ./ คณะ/ สำนัก สกสว.	สำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ
-ศิษย์เก่า	เพิ่มทักษะทางวิชาการและวิชาชีพแก่ ศิษย์เก่า/ เชิญชวนให้มาสมัครเรียนต่อ มหาวิทยาลัยของ มรยอ.	จัดกิจกรรมพัฒนาความรู้ทางวิชาการ วิชาชีพสำหรับศิษย์เก่า/ มีกลุ่มไลน์ในการ ติดต่อสื่อสารของศิษย์เก่ามหาวิทยาลัย/ กิจกรรมคืนสู่เหย้า/ โครงการมอบรางวัลศิษย์ เก่าดีเด่น/ มี ไลน์ ของ มรยอ สำหรับศิษย์เก่าติดต่อสื่อสารและแจ้งข่าวสาร ต่าง ๆ/ การถ่ายทอดประสบการณ์ที่สืบทอดในกิจกรรมเตรียมความพร้อมสู่ โลกอาชีพและปัจฉิมนิเทศ/ การสำรวจความพึงพอใจไม่พึงพอใจ และความผูกพัน	หลักสูตร/ คณะ/ สำนัก สถาบัน/ กชน.	สำรวจความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความ ผูกพัน

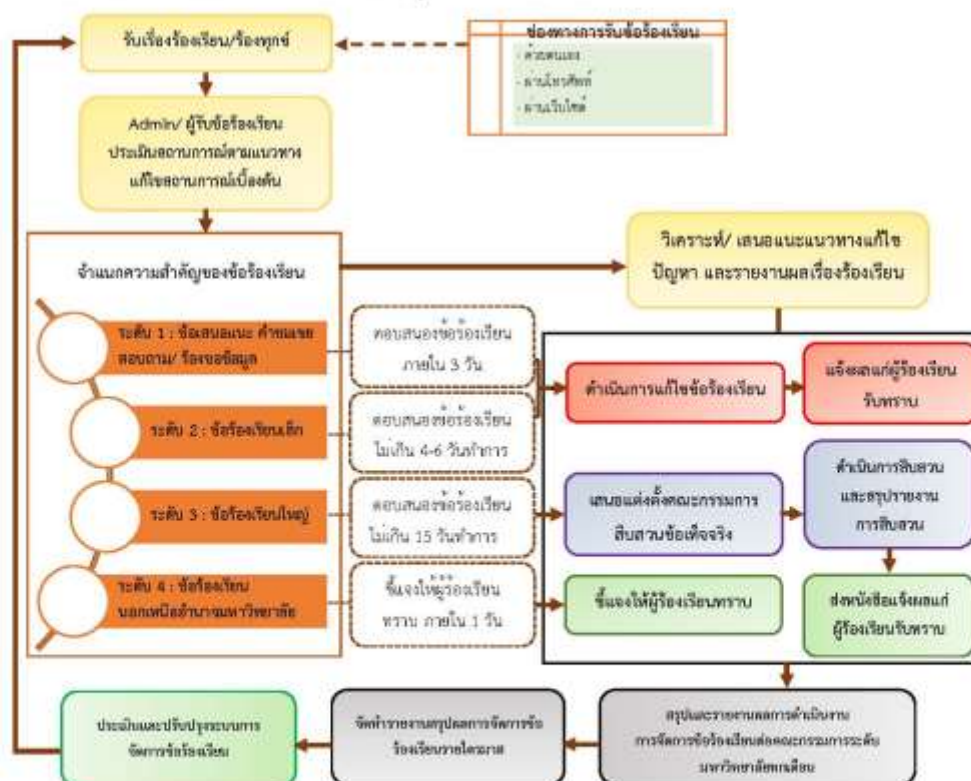
ในปีการศึกษา 2567 มีการปรับปรุงกระบวนการจัดการความสัมพันธ์ ดังนี้ ตัวอย่างเช่น พันธกิจด้านการบริการวิชาการ มีการปรับปรุงระบบการติดตามการนำความรู้ไปใช้
จริงของผู้รับบริการ โดย สวท. มีการสร้างระบบการติดตามผลหลังการอบรมและนำข้อมูลมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาหลักสูตรและบริการ เช่น มีการประเมินทักษะในการประกอบอาชีพ การ
นำความรู้ไปใช้ประโยชน์ คุณภาพชีวิตของคนในชุมชน ความสุขมวลรวมของชุมชน (CVH) และผลกระทบทางสังคมจากการลงทุน (SROI) โดยมีผลลัพธ์ใน 7.1ก การดำเนินการดังกล่าว
ส่งผลให้ มรยอ มีระบบการปรับปรุงกระบวนการรายงานผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ ได้รับรางวัลดีเด่นด้านการให้ข้อมูลเชิงลึกครบถ้วนสมบูรณ์ จากโครงการพัฒนาระบบ
บริหารงานการเงินและแนวทางการเพิ่มรายได้ “กลุ่มพัฒนาชุมชนท้องถิ่นหรือชุมชนอื่น” ของ สป.อว.

ตารางที่ 3.2ก(2) ตัวอย่างการสนับสนุนผู้เรียนและลูกศิษย์ของมหาวิทยาลัย

กลุ่มลูกค้า	สารสนเทศ	การสืบค้น	การบริการฉบับตนุ	การประเมินผล	ผู้รับผิดชอบ
การจัดการศึกษา -ค.ป.ค.	-ระบบสารบรรณ -ระบบสารบรรณเคลื่อน -ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร -ข้อมูลแผนการศึกษา -ถาม/ กิจกรรมที่น่าสนใจ	Open house, Road show สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์/ ระบบ สารสนเทศฐานข้อมูลกิจกรรม/ นิทรรศการ คู่มือการศึกษา ระบบ บริการนักศึกษา	ข้อมูลเกี่ยวกับหลักสูตร/ แผนการเรียน/ ปฏิทินการศึกษา/ การลงทะเบียนเรียน/ ตารางเรียน/ ระบบสารสนเทศ/ ทุนการศึกษา/ กิจกรรม ชมรม ค่ายอาสา	การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ	กศ. กณ คณะ
ค.ป.ค.บัณฑิตศึกษา	-ระบบสารสนเทศด้านการวิจัย -ระบบบริหารโครงการวิจัย -ข้อมูลนักวิจัย/ข้อมูลแหล่งทุน/ แหล่งเผยแพร่ผลงานวิจัย -ข้อมูลทรัพยากรสนับสนุนทางปัญญา	สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ ระบบ สารสนเทศ	ทุนการศึกษา/ ทุนค่าธรรมเนียมการศึกษา สิทธิประโยชน์ทางวิชาการ/ ฐานข้อมูลวิจัย ฐานข้อมูลด้านการศึกษา/ ระบบติดตาม งานวิจัย/ ระบบการให้คำปรึกษาตาม การวิจัย/ ทรัพยากรสนับสนุนทางปัญญา/ การ รับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์/ ข้อมูล แหล่งทุน	การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ	คณะ สำนัก/ สถาบัน
การบริหารวิชาการ -ประชาชนจังหวัด พระนครศรีอยุธยา และบางทอง	-ข้อมูลระบบสารสนเทศด้านการ บริหารวิชาการ -ข้อมูลสถิติกับทุนชน	สื่อสังคมออนไลน์ เว็บไซต์ Road show	ฐานข้อมูลสถิติกับทุนชน/ ศูนย์การ เรียนรู้ชุมชน	-การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ -การประเมินผลโครงการ	คณะ สำนัก/ สถาบัน
การสนับสนุนการพัฒนาระบบ -ประชาชนทั่วไป	-แหล่งเรียนรู้ศิลปวัฒนธรรม -ข้อมูลการท่องเที่ยว เชิงวัฒนธรรม -ข้อมูลด้านภูมิปัญญาท้องถิ่น -โครงการด้านศิลปวัฒนธรรม	เว็บไซต์ของ สอศ./Social Media/ เอกสารองค์ความรู้ในระบบ ออนไลน์/ วารสารออนไลน์/ นิทรรศการออนไลน์/การจัดประชุม วิชาการ/งานวิชาการอื่น ๆ ของ เครือข่ายศิลปวัฒนธรรม	ฐานข้อมูลยุทธศาสตร์ศึกษา/ นิทรรศการ/ งานและศิลปวัฒนธรรม/ การตีพิมพ์ ผลงานในการสารานุกรมศึกษา/ ทรัพยากร วิชาการด้านศิลปวัฒนธรรม/การ ท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรม/เอกสาร สื่อต่าง ๆ และนิตยสารการท่องเที่ยว	การประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ	สอศ.

3.2ก(3) การจัดการข้อร้องเรียน

คกก.จัดการข้อร้องเรียน กำหนดกระบวนการจัดการข้อร้องเรียนตามภาพที่ 3.2ก(3) โดยงานนิติการเป็นหน่วยงานหลักในภาพ มรย.ทำหน้าที่ในการ (1) รับเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการรับฟังที่หลากหลาย ทั้งการร้องเรียนด้วยตนเอง ผ่านโทรศัพท์ ผ่านเว็บไซต์และอื่น ๆ และประเมินสถานการณ์เบื้องต้น และจำแนกความสำคัญของข้อร้องเรียน เป็น 4 ระดับตามความสำคัญและความรุนแรง หลังจากนั้นจึงดำเนินการ (2) วิเคราะห์/เสนอแนะแนวทางแก้ไขปัญหและรายงานผลเรื่องร้องเรียนตามแนวทางการตอบสนองข้อร้องเรียนแต่ละประเภท จนเสร็จสิ้นกระบวนการ ผู้ร้องเรียนรับทราบผลการดำเนินการเรียบร้อยแล้วตามระยะเวลาที่กำหนดแตกต่างกันในแต่ละระดับ (3) ทงานนิติการมีหน้าที่ในการจัดทำสรุปผลและรายงานผลการดำเนินงานการจัดการข้อร้องเรียนประจำเดือน และประจำไตรมาส เพื่อรายงานต่อผู้บริหาร มรย.เพื่อพิจารณา และ (4) ประเมินและปรับปรุงระบบการจัดการข้อร้องเรียนในทุกปี โดยจากการประเมินผลการดำเนินงานในปีการศึกษา 2567 พบว่า ไม่มีข้อร้องเรียน คกก.จัดการข้อร้องเรียนจึงปรับปรุงกระบวนการ โดยการเพิ่มช่องทางการรับข้อร้องเรียนให้หลากหลายขึ้น เช่น มีระบบถามตอบอัตโนมัติ เช่น Messenger Live Chat, Chatbot, Line official Account, Web board เป็นต้น รวมทั้งปรับปรุงคู่มือการจัดการข้อร้องเรียนให้มีความชัดเจนมากขึ้น สำหรับให้ผู้ร้องเรียนปฏิบัติการร้องเรียนได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ตรงตามขั้นตอน และเผยแพร่คู่มือบนเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัยให้รับทราบโดยทั่วกัน ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการที่หลากหลายมากขึ้น



ระดับ 1	ข้อเสนอนั้น คำคมเชย สอบถาม/ร้องขอข้อมูล = ผู้ร้องเรียนไม่ได้รับความเดือดร้อน แต่ติดตลกมาเพื่อให้ข้อเสนอนั้นๆ โทงติดเห็น/ ชมเชย สถาบันหรือรองอธิการบดีมหาวิทยาลัย
ระดับ 2	ข้อร้องเรียนเล็ก = ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนแต่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว
ระดับ 3	ข้อร้องเรียนใหญ่ = ผู้ร้องเรียนได้รับความเดือดร้อนไม่สามารถแก้ไขได้โดยหน่วยงานเดียว ต้องอาศัยอำนาจของอธิการบดี รองอธิการบดี หรือที่ประชุม กสม.
ระดับ 4	ข้อร้องเรียนนอกเหนืออำนาจมหาวิทยาลัย = ผู้ร้องเรียนขอในสิ่งที่นอกเหนือบทบาทอำนาจหน้าที่ของมหาวิทยาลัย

ภาพที่ 3.2ก(3) กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน

3.2ก(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

การให้ความ เข้าใจแก่ เป้าหมาย	การออกแบบ ประสบการณ์	สภาพแวดล้อม ที่ส่งเสริม	การมีส่วนร่วม และการยอมรับ	การเพิ่ม คุณภาพ	การมีส่วนร่วม ของชาว
การส่งเสริมการ เรียนรู้	การเตรียมความพร้อม	การส่งเสริม การเรียนรู้	การส่งเสริม การเรียนรู้	การส่งเสริม การเรียนรู้	การส่งเสริม การเรียนรู้
การส่งเสริมการ เรียนรู้	การเตรียมความพร้อม	การส่งเสริม การเรียนรู้	การส่งเสริม การเรียนรู้	การส่งเสริม การเรียนรู้	การส่งเสริม การเรียนรู้
การส่งเสริมการ เรียนรู้	การเตรียมความพร้อม	การส่งเสริม การเรียนรู้	การส่งเสริม การเรียนรู้	การส่งเสริม การเรียนรู้	การส่งเสริม การเรียนรู้

ภาพที่ 3.2ก(4) การปฏิบัติอย่างเป็นธรรม

จากผลการประเมินปีที่ผ่านมา พบว่า มรอย.ยังไม่มีแนวทางและวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการสร้างความเท่าเทียม
ทั้งมหาวิทยาลัยหรือบุคลากรของมหาวิทยาลัยที่มีต่อกลุ่มผู้เรียนและลูกค้าทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม และหลีกเลี่ยงการ
ปฏิบัติอย่างไม่เหมาะสม ในปีการศึกษา 2567 จึงมอบหมายรอง อธิการบดีบริหาร รับผิดชอบในการปรับปรุงแนวทางการ
ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม โดยมีแนวทางที่เป็นระบบและมีประสิทธิภาพตามภาพที่ 3.2ก(4) ในการทำให้มั่นใจว่า
กระบวนการเกี่ยวกับประสบการณ์ของผู้เรียนและลูกค้าได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมครบทุกกลุ่ม โดย มรอย.
ดำเนินการประกาศเจตนารมณ์ เรื่อง นโยบายไม่รับของขวัญและของกำนัลทุกชนิดจากการปฏิบัติงาน (No Gift
Policy) มุ่งเน้นที่จะบริหารจัดการองค์กรอย่างมีธรรมาภิบาล เพื่อสร้างความศรัทธาและเชื่อมั่นแก่สังคมว่าจะปฏิบัติ
หน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส และตรวจสอบได้ ตามแนวทางการส่งเสริมคุณธรรมโดยเพิ่มกำลัง
ความสามารถ จะยึดหลักธรรมาภิบาลในการบริหารงาน และประกาศมาตรการเสริมสร้างมาตรฐานทางจริยธรรม
Do's & Don'ts ซึ่งมีคณะกรรมการจริยธรรมของมหาวิทยาลัยรับผิดชอบ มีการให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ไม่ปกปิด ซึ่งตรง
และเป็นธรรมกับลูกค้า ข้อมูลทุกอย่างลูกค้าสามารถเข้าถึงได้ผ่านเว็บไซต์และมีการปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลของ
ลูกค้า โดย มรอย.ปฏิบัติต่อบุคคลทุกคนอย่างเท่าเทียมและปราศจากการเลือกปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเพศ อายุ
เชื้อชาติ ศาสนา หรือสถานะทางสังคม โดยทุกคณะ สำนัก/สถาบันดำเนินการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมผ่านรูปแบบการ
ดำเนินการที่หลากหลายลักษณะ เพื่อสร้างสังคมที่มีความยุติธรรมและเท่าเทียมกันทั้งในระดับบุคคล องค์กรและ
สังคมโดยรวม ได้แก่ “การให้โอกาสเท่าเทียมกัน” คือ ผู้เรียนและลูกค้าทุกคนได้รับโอกาสในการเข้าถึงทรัพยากร
การศึกษา และการบริการต่าง ๆ อย่างเท่าเทียม “การปฏิบัติตามกฎหมาย” คือ การปฏิบัติต่อผู้เรียนและลูกค้า
ตามกฎหมายและมาตรฐานที่กำหนดไว้อย่างเคร่งครัด เพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนได้รับความยุติธรรม “การหลีกเลี่ยงการ
เลือกปฏิบัติ” คือ ไม่เลือกปฏิบัติหรือแยกแยะคนโดยใช้เหตุผลที่ไม่เกี่ยวข้องกับความสามารถหรือคุณสมบัติของ

บุคคลนั้น เช่น เชื้อชาติ เพศ ศาสนา หรืออายุ “การเคารพความหลากหลาย” คือ การยอมรับและเคารพความแตกต่างทางด้านความคิด วัฒนธรรม และประสบการณ์ชีวิตของบุคคล “การให้ข้อมูลและความโปร่งใส” คือ ให้ข้อมูลที่ถูกต้องและโปร่งใสแก่ทุกคนเพื่อให้สามารถตัดสินใจได้อย่างรอบคอบและมีความเข้าใจที่ถูกต้อง “การให้การสนับสนุนและการปกป้อง” คือ ให้การสนับสนุนและปกป้องบุคคลที่ถูกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม เพื่อฟื้นฟูและรักษาความยุติธรรม โดยมีตัวอย่างการดำเนินงานการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้เรียนและลูกค้า ตามตารางที่ 3.2ก (4) ทั้งนี้จากผลการประเมิน ITA ด้าน EIT ตัวชี้วัดที่ e2 ในเรื่องเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานหรือการให้บริการแก่ผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน อยู่ในระดับผ่าน (ดี) คะแนน 88.33

ตารางที่ 3.2ก(4) : ตัวอย่างการดำเนินงานการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมต่อผู้เรียนและลูกค้า

พันธกิจ	ความเสี่ยงต่อการปฏิบัติไม่เป็นธรรม	แนวทางการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม	การประเมินผล	owner
ด้านการจัดการศึกษา	-ความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงทรัพยากรการเรียนรู้ -การประเมินผลที่ไม่โปร่งใส หรือไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของรายวิชา/การเลือกปฏิบัติหรืออคติของอาจารย์ต่อผู้เรียน -ปัญหาสภาพร่างกาย/สุขภาพ เศรษฐกิจครอบครัว	-ให้โอกาสนักศึกษาทุกคนเข้าถึงแหล่งเรียนรู้และทรัพยากรทางการศึกษาอย่างเท่าเทียม -วัดผลและประเมินผลเป็นไปตามเกณฑ์ที่ชัดเจน โปร่งใส และใช้เกณฑ์เดียวกัน -เปิดโอกาสให้นักศึกษาที่มีข้อจำกัดพิเศษ เช่น พิการหรือมีปัญหาด้านเศรษฐกิจ เข้าถึงการบริการเรียนหรือสอบ	ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	คณะ
ด้านการวิจัย	ความไม่เท่าเทียมในการเข้าถึงแหล่งทุน และการพัฒนาทักษะการวิจัย	-กระบวนการจัดสรรทุนวิจัยหรือทรัพยากรด้านการวิจัยให้กับคณาจารย์และนักศึกษา โดยเน้นความเป็นธรรมและความโปร่งใส -สนับสนุนให้นักวิจัยทุกคนมีโอกาสเข้าร่วมการประชุมวิชาการหรือเผยแพร่ผลงาน	ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	สวท.
ด้านการบริการวิชาการ	-การให้บริการที่ไม่ตรงตามความต้องการของกลุ่มเป้าหมายหรือชุมชน -การละเลยความแตกต่างทางวัฒนธรรม/ภาษา/เศรษฐกิจของผู้เรียน/ลูกค้า	-สำรวจความต้องการและบริบทของกลุ่มเป้าหมายก่อนจัดกิจกรรม -คัดเลือกพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมายในการบริการวิชาการเป็นไปโดยยึดหลักความจำเป็น ความเหมาะสม และไม่เลือกปฏิบัติ -ออกแบบกิจกรรมให้ยืดหยุ่น รองรับผู้เข้าร่วมได้หลากหลายกลุ่ม	ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	สวท./คณะ
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	-การเลือกนำเสนอวัฒนธรรมบางกลุ่มโดยมองข้ามวัฒนธรรมกลุ่มอื่น -การบังคับให้ผู้รับบริการเข้าร่วมกิจกรรมที่ขัดกับความเชื่อส่วนตัว	-ส่งเสริมกิจกรรมทางวัฒนธรรมโดยเปิดโอกาสให้คนทุกกลุ่มเข้าร่วมโดยไม่แบ่งแยกชาติพันธุ์ ศาสนา หรือวัฒนธรรม -ให้ความเคารพและส่งเสริมความหลากหลายทางวัฒนธรรม -สนับสนุนให้มีการแสดงออกทางวัฒนธรรมอย่างเสรี และเหมาะสม	ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	สอศ.

3.2ข การค้นหาความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้ายุคอื่น

จากผลการประเมินปีที่ผ่านมา พบว่า ไม่ชัดเจนถึงวิธีการในการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้า ดังนั้น มรรอย จึงมอบหมาย VOC เป็นผู้รับผิดชอบประเมินและปรับปรุงกระบวนการโดยในปีที่ผ่านมา พบว่า แบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ยังไม่เหมาะสมในการวัดและประเมิน โดยทุกหน่วยงานเกิดปัญหาในการคิดวิเคราะห์ผล นอกจากนี้แล้วยังพบว่าการเก็บรวบรวมข้อมูลยังไม่ครบทุกกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการตามตาราง OP ที่ระบุไว้ จึงมีการปรับปรุงแบบประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจใหม่ ให้สามารถวัดและวิเคราะห์ผลได้ตรงตามความต้องการของแต่ละพันธกิจ เพื่อให้ทุกหน่วยงานตามพันธกิจนำไปปรับใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลสารสนเทศตามผลิตภัณฑ์และบริการที่รับผิดชอบ รวมทั้งทบทวนหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน โดยกำหนดให้ผู้รับผิดชอบเพิ่มเติมในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้าให้ครบถ้วนทุกกลุ่ม โดยในปีการศึกษา 2567 มรรอย มีการรับฟังเสียงด้านความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนและลูกค้าชัดเจนและครอบคลุมทุกกลุ่มที่ได้จากการจำแนกตามผลิตภัณฑ์และบริการและเพิ่มกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แก่ ผู้ปกครอง ผู้ใช้บัณฑิต และศิษย์เก่า ซึ่งมาจากการปรับปรุงแก้ไข ดังนี้ **ด้านการจัดการศึกษา** โดย กบศ. ร่วมกับคณะ และ บว. ใช้กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้านความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน จากแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การประชุม website, Facebook, Line โทรศัพท์ **ด้านการวิจัย** โดย สวพ.ร่วมกับคณะ ใช้กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้านความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันจากแบบสอบถาม แบบสัมภาษณ์ การประชุม อบรม สัมมนา website, Facebook, Line โทรศัพท์ **ด้านการบริการวิชาการ** โดย สวพ.ร่วมกับคณะ และงานบริการวิชาการและหารายได้ ใช้กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้านความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ชุมชน/ท้องถิ่น ใช้แบบสอบถามจากการลงพื้นที่/แบบประเมินหลังจบกิจกรรม/ การลงพื้นที่พูดคุย โดยประเมินหลังเสร็จสิ้นกิจกรรม กลุ่มหน่วยงานภาครัฐ/ เอกชน/ คู่ความร่วมมือแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ด้วยแบบสอบถาม/ ประเมินความร่วมมือทางวิชาการ โดยประเมินปีละครั้ง **ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม** โดย สอศ. ใช้กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้านความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพันจากแบบสอบถาม การสนทนา/ สัมภาษณ์ การสังเกตพฤติกรรม ณ จุดบริการ และ Focus group และความผูกพันใช้การโทรศัพท์/ Line Group/ Social Media การประเมินโครงการ/ กิจกรรม การสำรวจการใช้บริการซ้ำ และการมีส่วนร่วมทางด้านศิลปวัฒนธรรม **ด้านผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย** โดย กทพ. ร่วมกับคณะ และ บว. ใช้กระบวนการรับฟังเสียงลูกค้าด้านความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจ และความผูกพัน ด้วยแบบประเมินและสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่มผู้ปกครองในวันประชุมผู้ปกครองนักศึกษา กยศ. ในช่วงเปิดภาคเรียน การสำรวจข้อมูลจากศิษย์เก่าด้วยแบบประเมินผ่าน google form ในช่วงการฝึกซ้อมรับพระราชทานปริญญาบัตร และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้บัณฑิตด้วยแบบสัมภาษณ์เชิงลึกโดยทุกคณะเป็นผู้รับผิดชอบในการรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ประกอบการประเมินของคณะกรรมการกำกับติดตามตรวจสอบและประเมินของมหาวิทยาลัย และคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ตามตารางที่ 3.2ข

ผลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจ ไม่พึงพอใจในแต่ละพันธกิจ ผู้รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจนำข้อมูลไปวิเคราะห์ และจัดทำรายงานเสนอผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำของแต่ละหน่วยงาน เพื่อพิจารณาและนำผลไปใช้เพื่อการปรับปรุงคุณภาพการดำเนินงานในครั้งถัดไป

ตารางที่ 3.2๗ การประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของลูกค้า

กลุ่มลูกค้า/ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	ความพึงพอใจ			ความไม่พึงพอใจ			ความผูกพัน				
	วิธีประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผลลัพธ์	วิธีประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผลลัพธ์	วิธีประเมิน	ช่วงการประเมิน	ผลลัพธ์		
ด้านการจัดการศึกษา											
-บุคลากร	1,2,3	Y	กศ./คณบ	7.2(1)-1,5,9	1,2,3	Y	กศ./คณบ	7.2(1)-2,6,10	Y	กศ./คณบ	7.2(2)-1
-นักเรียน/นักศึกษา	1,2,3	Y	บร.	7.2(1)-3,7,11	1,2,3	Y	บร.	7.2(1)-4,8,12	Y	บร.	7.2(2)-2
ด้านการวิจัย											
-ผู้สอน/วิทยากร	1	Y, N	สวท.	7.2(1)-1,3	1	Y, N	สวท.	7.2(1)-1,4	1	Y, N	7.2(2)-3 ถึง
-ผู้ช่วยสอน/นักพัฒนาคณบ	1	Y, N	สวท.	7.2(1)-5	1	Y, N	สวท.	7.2(1)-1,6	1	Y, N	7.2(2)-3
ด้านการบริการวิชาการ											
-ผู้ให้บริการวิชาการ/หน่วยงาน ปลูก	1,2,3	Y, N	สวท.	7.2(1)-17, 21,23,25	1,2,3	Y, N	สวท.	7.2(1)-17 22,24,26	Y, N	สวท.	7.2(2)-6,7,8,9
-ผู้ให้บริการวิชาการ/หน่วยงาน รายได้	1,2,3	Y, N	พหุชาติได้	7.2(1)-19	1,2,3	Y, N	พหุชาติได้	7.2(1)-20	Y, N	พหุชาติได้	7.2(2)-10,11
ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม											
-ผู้ให้บริการภายใน/สวท	1,2,3	N, D, M	สวท.	7.2(1)- 27,29,31	1,2,3	N, D, M	สวท.	7.2(1)-28,30,32	Y, N	สวท.	7.2(2)- 12,13,14,15
ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย											
-ผู้บริหาร	1,2,3	Y, N	กชน.	7.2(1)-1	1,2,3	Y, N	กชน.	7.2(1)-2	Y, N	กชน.	-
-ผู้เกี่ยวข้อง	1,2,3	Y, N	พหุชาติได้		1,2,3	Y, N	พหุชาติได้	-	-	-	-
-สังคม	1,2,3	Y, N	กชน./บร.	7.2(1)-43	1,2,3	Y, N	กชน./บร.	7.2(1)-44	N	กชน./บร.	7.2(2)- 16,17,18,19
วิธีประเมิน	1 = การรับฟัง, 2 = การปฏิบัติ, 3 = การสังเกต			ช่วงการประเมิน			Y = รายปี, T = รายภาคเรียน, M = รายเดือน, W = รายสัปดาห์, D = รายวัน, A = ตลอดเวลา, N = ตามโอกาส				

ปัญหา แนวทางการแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะ

ปัญหา :

การจัดทำเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์มีความล่าช้าเนื่องจาก มีข้อแก้ไขจากผู้บริหารจำนวนมาก

แนวทางแก้ไขปัญหา :

ในการจัดประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย หากมีปัญหาหรือข้อสงสัยในข้อมูลเชิงลึกที่ต้องอาศัยข้อมูลจากหน่วยงานเพิ่มเติม ควรสืบประสานผู้ให้ข้อมูลโดยตรงจากหน่วยงานภายในวันประชุม เพื่อให้หน่วยงานรับผิดชอบการเตรียมข้อมูลให้แล้วเสร็จ และแก้ไขเล่มรายงานฯ ได้ตามเวลาที่กำหนด

ข้อเสนอแนะ :

ในการจัดทำเล่มรายงานฉบับสมบูรณ์ควรตรวจสอบการพิมพ์ให้เรียบร้อยถูกต้อง เมื่อรวมไฟล์เป็นรูปเล่มแล้วควรตรวจเช็คเนื้อหาและเลขหน้าให้ครบถ้วนโดยเฉพาะในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ : นางเดือนเพ็ญ สนแย้ม

ที่อยู่ : บ้านเลขที่ 129/69 หมู่ 7 ต.บ้านกรด อ.บางปะอิน จ.พระนครศรีอยุธยา รหัสไปรษณีย์ 13160

เบอร์โทรศัพท์ : 08-1953-6667

E-mail : jekduanphen@gmail.com

ประวัติการศึกษา :

วุฒิการศึกษา	สาขาวิชาเอก	สถาบัน	ปีที่สำเร็จการศึกษา
มัธยมศึกษา	วิทย์-คณิต	โรงเรียนพิชัย จังหวัดอุดรธานี	2537
ปริญญาตรี (กศบ.)	คณิตศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์	มหาวิทยาลัยนเรศวร จังหวัดพิษณุโลก	2542
ปริญญาโท (ศศม.)	วิจัยและสถิติการศึกษา ภาควิชาวัดและประเมินผล คณะศึกษาศาสตร์	มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่	2545

ประวัติการทำงาน :

1) ประสบการณ์การทำงานเดิม

วัน เดือน ปี	ตำแหน่งงาน	สังกัดหน่วยงาน
16 ม.ค.2546	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน (เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา)	กองนโยบายและแผน มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
1 ก.ค.2546	นักวิชาการศึกษา (เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา)	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
1 ธ.ค.2548 - 31 ก.ย.2549	นักวิชาการศึกษา (พนักงานราชการ)	สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
1 ต.ค.2550 - 31 ตุลาคม 2556	- นักวิชาการศึกษา - รักษาการในตำแหน่ง ผู้อำนวยการ (พนักงานราชการ)	สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

2) ประวัติการทำงานที่มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

วัน เดือน ปี	ตำแหน่งงาน	สังกัดหน่วยงาน
1 พ.ย.2556 – ปัจจุบัน	นักวิชาการศึกษา (พนักงานมหาวิทยาลัย)	สำนักมาตรฐานและประเมินผล กองนโยบายและ แผน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา