

รายงานผลเส้นทางแห่งความสำเร็จ (Good Practice)  
ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน



จัดทำโดย

งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

## รายงานผล

### เส้นทางแห่งความสำเร็จ (Good Practices) ในการประกันคุณภาพการศึกษา

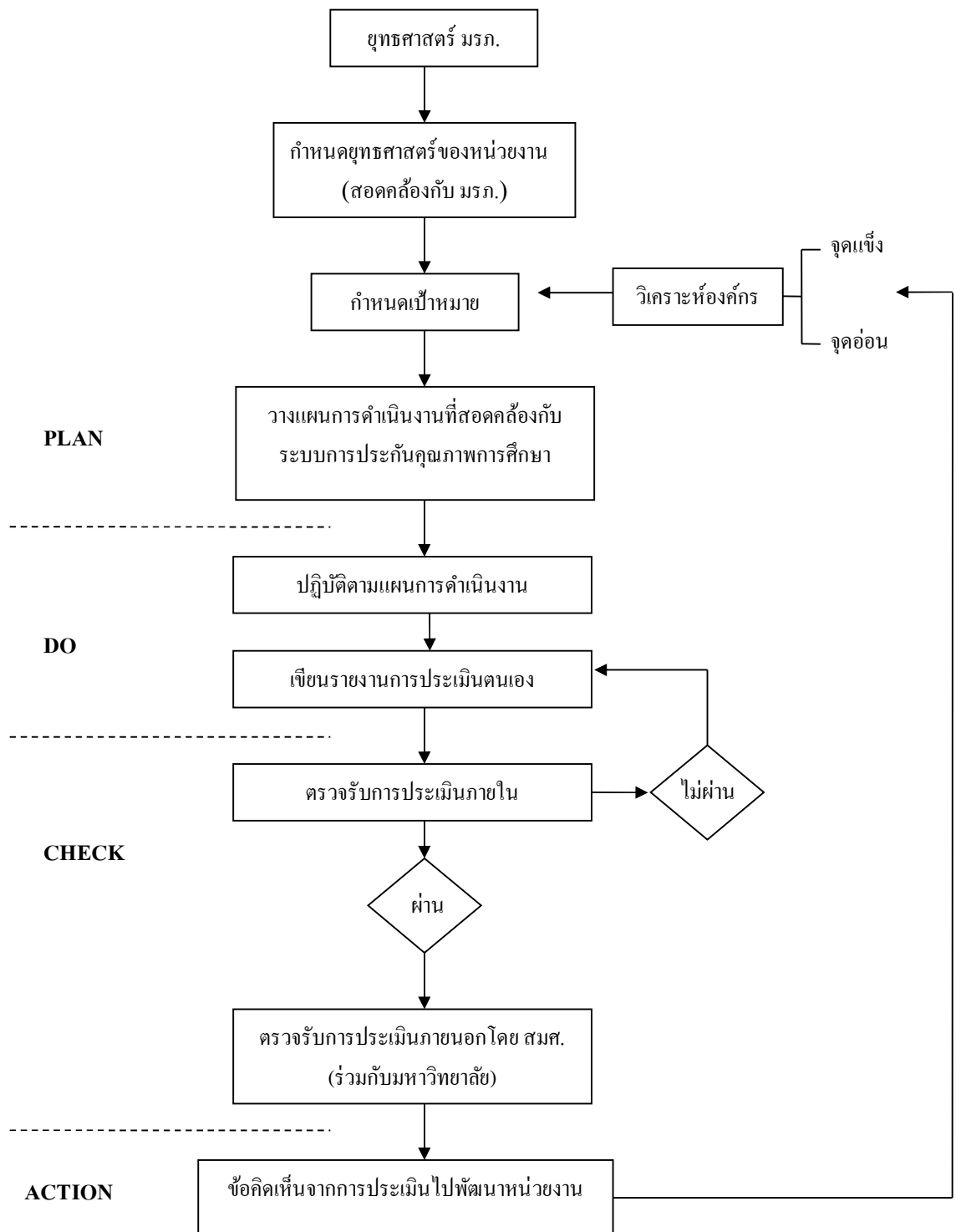
สำนักงาน      สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

#### 1. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม (มรภ.) ได้เริ่มดำเนินงานด้านประกันคุณภาพตั้งแต่ปี พ.ศ. ๒๕๔๖ โดยได้รับความร่วมมือกับสำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม สนับสนุนให้หน่วยงานมีการตรวจรับการประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำทุกปี มีการจัดทำมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศช่วยในการดำเนินงาน มีการจัดทำแผนงานการประกันคุณภาพและปรับปรุงแผนงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อการบริหารองค์กรที่มีคุณภาพ

การพัฒนาระบบงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงาน ได้นำเอาการประเมินคุณภาพ (Quality Assessment) เป็นการประเมินการวิเคราะห์ประเมินค่าระดับคุณภาพขององค์ประกอบเฉพาะตามตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพของหน่วยงาน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน จัดให้มีกระบวนการตามวงจรคุณภาพโดยใช้ระบบ (PDCA) ซึ่งประกอบด้วยการวางแผนการดำเนินงาน (Plan) การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงาน (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแผนการทำงาน (Action) เพื่อใช้เป็นตัวขับเคลื่อนสำนักงานสู่ความเป็นมาตรฐานของสถาบัน ตลอดจนเป็นการขับเคลื่อนกิจกรรมภายในองค์กรให้มีการพัฒนาระบบงานการศึกษา การพัฒนาบุคลากร การพัฒนาระบบสารสนเทศ และการพัฒนาการให้บริการของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

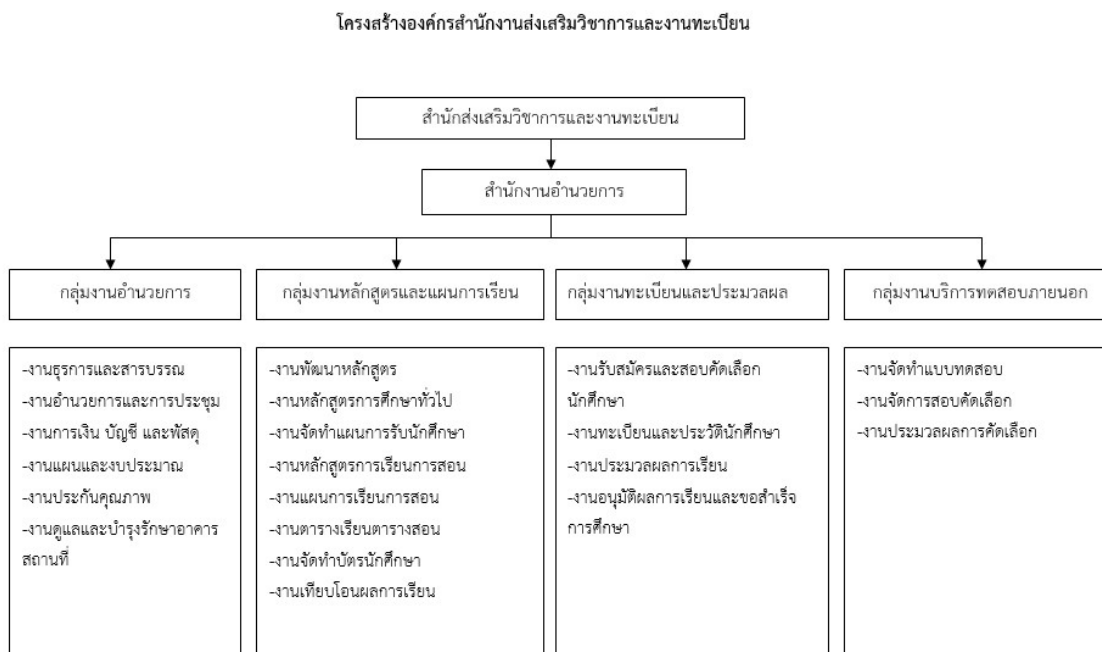
2. วิธีการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน (แสดงเป็น Flow chart)



### 3. กระบวนการปฏิบัติการเพื่อตอบสนองระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

การวางแผนการดำเนินงานเพื่อตอบสนองระบบการประกันคุณภาพการศึกษาและสอดคล้องการปฏิบัติงานของหน่วยงานในทุกๆด้าน จึงมีการวิเคราะห์ห้องค์หรือหน่วยงานจากผลการประเมินตลอดจนวิเคราะห์ถึงปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อหน่วยงาน ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก เพื่อนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์และเป้าหมายของหน่วยงานต่อไป โดยการนำกระบวนการ PDCA มาประกอบการปฏิบัติงาน รวมทั้งมีการวิเคราะห์ตัวบ่งชี้โดยยึดหลักตามมาตรฐานของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

การปฏิบัติการดำเนินงานของหน่วยงานมีการปฏิบัติงานตามโครงสร้างของสายงานการบริหารของสำนักงาน โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่มงานดังนี้



การปฏิบัติงานของแต่ละฝ่าย บุคลากรในหน่วยงานจะมีการประเมินโดยการจัดทำรายงานการประเมินตนเองเพื่อเป็นการพัฒนาในระบบสายงานอย่างต่อเนื่อง และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการปฏิบัติงานและวางแผนการดำเนินงานต่อไป

#### 4. ผลการดำเนินงานของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

เมื่อสำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนผ่านการประเมินคุณภาพการศึกษา จะรวบรวมข้อคิดเห็นไปสู่การวิเคราะห์และวางแผนพัฒนาหน่วยงานต่อไป ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาตามวงจร PDCA ได้ตอบสนองกระบวนการดำเนินงานของหน่วยงาน ดังนี้

การวางแผน (Plan) หน่วยงานจัดทำแผนปฏิบัติงานทุกปีเพื่อให้สอดคล้องกับการปรับปรุงการปฏิบัติงานและผลการประเมิน โดยเน้นให้บุคลากรทุกระดับได้มีส่วนร่วมในการวางแผน และลงมือปฏิบัติ มีการประชุมนำเสนอข้อคิดเห็นและนำข้อคิดเห็นไปปรับปรุงก่อนนำไปใช้จริง ตลอดจนสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าร่วมอบรมการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรับการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

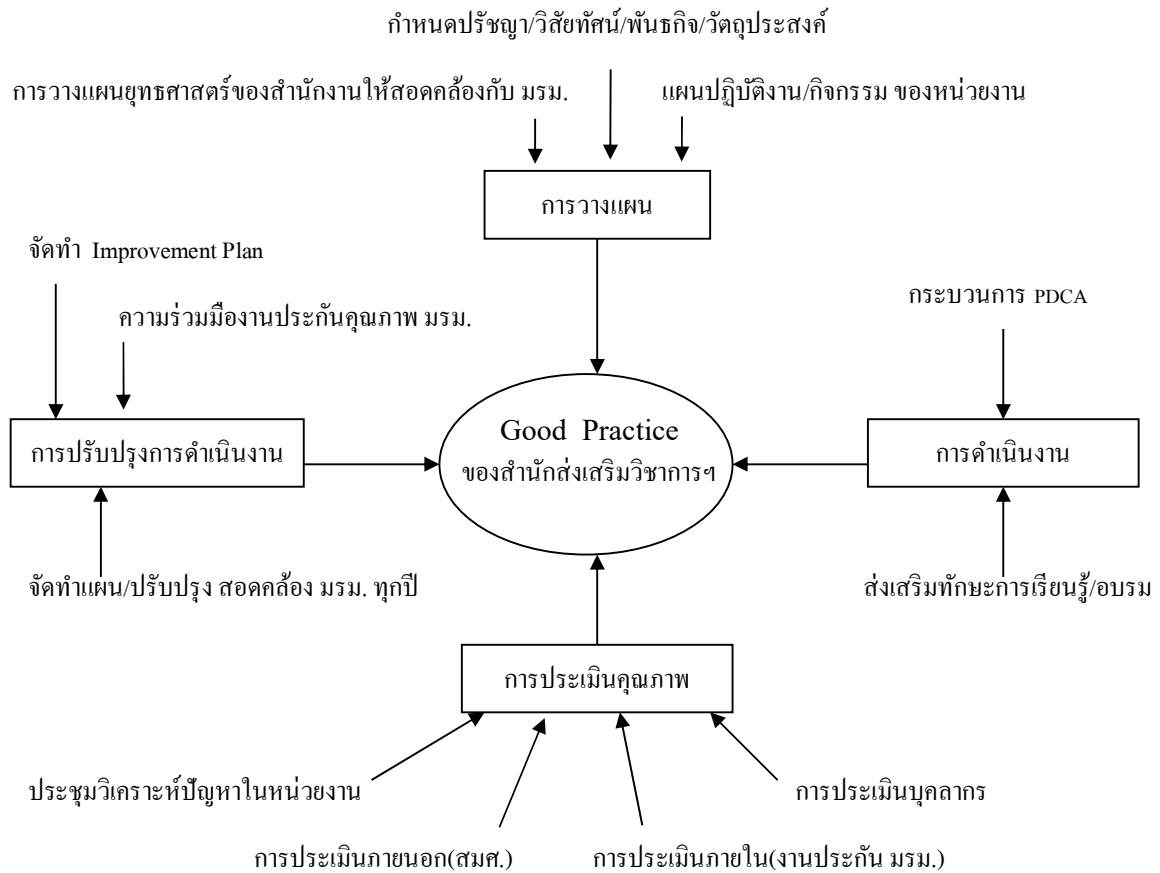
การปฏิบัติตามแผน (Do) งานดำเนินของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนโดยดำเนินการตามแผนการดำเนินงาน โดยผนวกเข้าเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำตามกระบวนการ PDCA คือ มีการวางแผนการดำเนินงาน (Plan) การปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานของแต่ละกิจกรรม (Do) รับการประเมินคุณภาพ (Check) และการนำผลการประเมินมาปรับปรุงแผนการทำงานในวงรอบถัดไป (Action)

การตรวจสอบ (Check) การปฏิบัติตามกิจกรรมที่วางแผนไว้ต้องได้รับการประเมินจากหน่วยงานการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยและการประเมินคุณภาพในภาพรวมของมหาวิทยาลัยจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) โดยจัดให้มีการเขียนรายงานการประเมินตนเองเพื่อตรวจสอบการดำเนินงานทุกมาตรฐาน ตัวบ่งชี้

การปรับปรุงการดำเนินงาน (Action) การปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยจะเกิดขึ้นเมื่อได้รับการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาแล้ว ในส่วนนี้เป็นการนำผลการประเมินมาประชุมหารือถึงการปรับแผนการดำเนินงานที่จะเกิดขึ้นในวงรอบถัดไป เพื่อให้เกิดประสิทธิผลด้านการประกันคุณภาพสูงสุด

ผลลัพธ์จากการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยใช้กระบวนการ PDCA ในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตามมาตรฐาน ตัวบ่งชี้ ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมีผลการประเมินตามรายละเอียดดังนี้

## 5. ปัจจัยเกื้อหนุนสู่ความสำเร็จและผลลัพธ์สู่ความภาคภูมิใจ



ปัจจัยต่างๆ ที่นำหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จสู่การเป็น Good Practice โดยการใช้กระบวนการ PDCA เข้ามาดำเนินการในการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง สู่ความเป็นมาตรฐานขององค์กร ที่ได้รับการยอมรับ และนำองค์กรสู่การพัฒนาต่อไปในอนาคต เพื่อส่งเสริมในองค์กรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และสามารถตรวจสอบได้ สร้างความไว้วางใจในการบริหารงานและสามารถขับเคลื่อนหน่วยงานสู่ความสำเร็จ ตลอดจนเป็นตัวผลักดันมหาวิทยาลัยสู่ความเป็นมหาวิทยาลัยคุณภาพต่อไปได้