



แผนการประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2564
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนัก
ในคราวประชุม ครั้งที่/256....

คำนำ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) ประจำปีการศึกษา 2563 และมีรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ตามที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งนั้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ตระหนักถึงกระบวนการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง จึงได้จัดทำแผนประกันคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2563 (จากผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2563) ฉบับนี้ขึ้น

แผนการประกันคุณภาพฯ ฉบับนี้ ประกอบด้วย แนวทางการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษา ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพฯ ในปีการศึกษา 2564 งานประกันคุณภาพ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้ปรับปรุงการดำเนินงานให้สอดคล้องกับตัวบ่งชี้ระดับหน่วยงาน และระดับมหาวิทยาลัย เพื่อสามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องต่อไป

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปราณี เนรมิตร
ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

แผนการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2564

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

จากการส่งเสริมและสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ให้ทุกหน่วยงานระดับคณะ สำนักสถาบัน ได้พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยคำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำระบบประกันคุณภาพภายใน สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้นำแนวทางดังกล่าวมาจัดทำระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา และกำหนดตัวบ่งชี้ตามภารกิจของสำนักฯ และอัตลักษณ์ ตลอดจนพัฒนาและทบทวนระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน ซึ่งได้จัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพตามประเด็นที่เป็นผลจากการประเมินทั้งภายในและภายนอกตามตัวบ่งชี้ให้ได้ตามเกณฑ์มาตรฐาน ครบถ้วนสมบูรณ์

เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานทุกตัวบ่งชี้ สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนจึงได้จัดทำแผนการประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2564 ขึ้น โดยมุ่งหวังให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เป็นไปตามแนวทางพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่มีประสิทธิภาพ ให้เกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับภารกิจและอัตลักษณ์ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน โดยให้ความเชื่อมโยงและเตรียมความพร้อมรับการประเมินจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการวิชาการ ตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการ
2. เพื่อให้สามารถดำเนินการประเมินตนเองตามเกณฑ์มาตรฐาน ตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัด และจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพการให้บริการวิชาการให้มีมาตรฐานสูงขึ้น
3. เพื่อให้มีระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพในการรองรับการประเมินมาตรฐานคุณภาพ

ตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัดหลักของแผนดำเนินการ

1. ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 การบริหารของหน่วยงานเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจกลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของหน่วยงาน
2. ตัวชี้วัดเพิ่มเติมของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1	ระบบและกลไกการรับสมัครนักศึกษาใหม่
ตัวบ่งชี้ที่ 2	ระบบและกลไกการตรวจสอบคุณภาพนิสิตศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 3	ระดับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม
ตัวบ่งชี้ที่ 4	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศของหน่วยงาน
ตัวบ่งชี้ที่ 5	ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

แนวทางการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2564

ขั้นเตรียมการ

1.เตรียมความพร้อมของบุคลากร

- สร้างการรับรู้ และตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพภายใน
- พัฒนาองค์ความรู้ด้านการประกันคุณภาพภายในแก่บุคลากรภายในหน่วยงานทุกระดับ

2. แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน

ขั้นตอนการดำเนินงาน

1.วางแผนการปฏิบัติงาน

- ทบทวนผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
- กำหนดเป้าหมายของมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน
- กำหนดแนวทางการดำเนินงาน ระยะเวลา และผู้รับผิดชอบ

2.การดำเนินการตามแผน

- สนับสนุนการดำเนินงานตามแนวทางการดำเนินงานที่ได้กำหนดไว้ในข้อ 1 ทั้งทางด้านองค์ความรู้ คำแนะนำ ข้อคิดเห็นต่าง ๆ รวมถึงงบประมาณในการดำเนินงาน
- เพิ่มช่องทางการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพโดยพัฒนาระบบการประเมินออนไลน์ เข้ามามีบทบาทสำคัญในการนำเสนอ และจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
- กำกับติดตามการดำเนินงานให้บรรลุตามแนวทางการดำเนินงานที่ได้วางไว้ โดยคำนึงถึงเป้าหมายของมาตรฐานการประกันคุณภาพภายในเป็นสำคัญ

3.การรายงานผลการดำเนินงาน

- รายงานการประเมินตนเอง ตามเกณฑ์มาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
- รายงานผลการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ
- รายงานการใช้งบประมาณ ประจำปีงบประมาณ

4.การตรวจสอบและประเมินผล

- การตรวจสอบการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานนั้น ดำเนินการโดยคณะกรรมการบริหารสำนักฯ และรายงานต่อมหาวิทยาลัยอย่างสม่ำเสมอ และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินการประกันคุณภาพภายในจากบุคคลภายนอก เข้ามาดำเนินการตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน นอกจากนี้ยังมีคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานจาก คณะกรรมการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์

5.การทบทวนการดำเนินงาน การปรับปรุงการดำเนินงาน

- ทบทวนภาระงานของบุคลากร
- ทบทวนแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน
- จัดทำข้อมูลสารสนเทศทางด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพที่รับผิดชอบดำเนินการในปีการศึกษา 2564

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ได้พิจารณาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา กระทรวงศึกษาธิการได้พัฒนาขึ้นอย่างเป็นระบบมีหลักการสำคัญ 6 ประการรองรับ คือ ความครอบคลุมองค์ประกอบคุณภาพตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2546 ความสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ครอบคลุมมิติของระบบประกันคุณภาพ ทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลสัมฤทธิ์

สำหรับสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีภารกิจและพันธกิจด้านการส่งเสริมการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย มีตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ต้องดำเนินการ ประกอบด้วย

องค์ประกอบคุณภาพภายใน	จำนวนตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ	1
ตัวบ่งชี้เพิ่มเติมของสำนัก	5
รวมทั้งหมด	6

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ (ระดับหน่วยงาน)

ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 การบริหารของหน่วยงานเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจกลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้เพิ่มเติม (ระดับหน่วยงาน)

- ตัวบ่งชี้ที่ 1 ระบบและกลไกการรับสมัครนักศึกษาใหม่
- ตัวบ่งชี้ที่ 2 ระบบและกลไกการตรวจสอบคุณภาพคณาจารย์
- ตัวบ่งชี้ที่ 3 ระดับความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม
- ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศของหน่วยงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ตามพันธกิจของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ตัวบ่งชี้ที่ 1 ระบบและกลไกการรับสมัครนักศึกษาใหม่

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การแสวงหาผู้เรียนเพื่อเข้าศึกษาต่อในสถาบันอุดมศึกษา ที่มีคุณสมบัติเป็นไปตามความต้องการของหลักสูตร เป็นหนึ่งในกระบวนการพื้นฐานซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จของหลักสูตร และบรรลุเป้าประสงค์ตามพันธกิจและภารกิจหลักของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับสมัครนักศึกษาใหม่ การกำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการที่ใช้ในการคัดเลือกต้องมีความโปร่งใส ชัดเจน มีเครื่องมือที่ใช้ในการคัดเลือก ให้ได้นักศึกษาที่มีความพร้อมทางปัญญา สุขภาพกายและใจ มุ่งมั่นและตั้งใจที่จะเรียน เพื่อให้สามารถสำเร็จการศึกษาตามระยะเวลาของหลักสูตร

เพื่อให้ได้มาซึ่งนักศึกษาใหม่ที่มีคุณสมบัติตามความต้องการของหลักสูตรนั้น ๆ กระบวนการในการแสวงหาผู้เรียนจึงมีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่ง ที่หน่วยงานต้องดำเนินการให้เป็นไปด้วยความโปร่งใส มีการสื่อสาร และเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายอย่างทั่วถึง

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการจัดทำแผนการรับสมัคร กำหนดระยะเวลาการดำเนินงาน ประกาศหรือระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงาน
2. มีการกำหนดเป้าหมายและตัวชี้วัดการดำเนินการรับสมัครนักศึกษาใหม่ที่ชัดเจน ตรงตามความต้องการของหลักสูตรการสอนภายในมหาวิทยาลัย
3. จัดให้มีกิจกรรม เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การรับสมัคร และการประชาสัมพันธ์หลักสูตรการสอน เพื่อการรับสมัครนักศึกษาใหม่ โดยนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เข้ามาใช้ในการดำเนินกิจกรรม
4. มีการรายงานผลการดำเนินการรับสมัครนักศึกษาใหม่ ตามรอบระยะเวลาการรับสมัคร ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ
5. จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินการรับสมัครนักศึกษาใหม่
6. นำผลการประเมินฯ มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4-5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

ผู้รับผิดชอบตัวชี้วัด

1. อาจารย์ธนพัฒน์ วัฒนชัยธรรม
2. ผศ.ดร.ณัฐชัย นิมนวล
3. นายธรรมบุญ จูทา
4. นางสาวธิดิยา หงส์เวียงจันทร์

ตัวบ่งชี้ที่ 2 ระบบและกลไกการตรวจสอบคุณภาพนักศึกษา

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ภายใต้กรอบการดำเนินงานของหน่วยงาน ที่มีความเกี่ยวข้องเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลจากหน่วยงานไปยังหน่วยงานอื่น ซึ่งการตรวจสอบคุณภาพทางการศึกษา เป็นภารกิจหนึ่งที่มีการดำเนินงานในลักษณะดังกล่าว และเป็นกิจกรรมการปฏิบัติที่เป็นส่วนหนึ่งของงานรับสมัครนักศึกษา และการให้บริการแก่หน่วยงานภายนอก ซึ่งการตรวจสอบคุณภาพทางการศึกษาภายใต้การดำเนินงานของหน่วยงาน แบ่งออกเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. การตรวจสอบคุณภาพทางการศึกษา สำหรับนักศึกษาใหม่ มีวัตถุประสงค์เพื่อยืนยันสถานะการสำเร็จการศึกษาจากสถานศึกษาเดิม และคุณสมบัติของนักศึกษาใหม่ให้เป็นไปตามความต้องการของหลักสูตร
2. การตรวจสอบคุณภาพทางการศึกษา เพื่อเป็นการยืนยันสถานการณสำเร็จการศึกษาของบัณฑิต ที่สำเร็จการศึกษาจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ในช่วงระยะเวลาต่าง ๆ

การตรวจสอบคุณภาพทางการศึกษาทั้ง 2 ลักษณะ นั้น หน่วยงานกำหนดรอบระยะเวลาในการจัดเก็บข้อมูล ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม – 31 กรกฎาคม ของปีถัดไป

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดแผนการดำเนินงาน คู่มือการตรวจสอบคุณภาพการศึกษา
2. มีการดำเนินงานตามกำหนดการ แผนงาน หรือปฏิทินการดำเนินงาน ตามขั้นตอนการปฏิบัติงานที่กำหนด โดยนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนการดำเนินงาน
3. กำหนดให้มีการกำกับติดตาม ตรวจสอบการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามขั้นตอน ระยะเวลา ที่กำหนด
4. จัดให้มีการประเมินผลการดำเนินการตรวจสอบคุณภาพนักศึกษาตามระยะเวลาที่กำหนด
5. นำผลการประเมินฯ มาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการในภาพรวม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีพันธกิจหลักในการสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัย และการให้บริการวิชาการแก่นักศึกษา คณาจารย์ เจ้าหน้าที่ และบุคคลภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

เกณฑ์การให้คะแนน

ใช้ค่าเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ (ร้อยละ 100 เท่ากับ 5 คะแนน)

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ร้อยละ50
2	ร้อยละ60
3	ร้อยละ70
4	ร้อยละ80
5	ร้อยละ90

แนวทางการจัดเก็บข้อมูล

1. จัดเก็บข้อมูลการใช้งานระบบฯ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 64- 31 สิงหาคม 2565
2. การประเมินการใช้งานระบบ เป็นการประเมินแบบออนไลน์ ในช่วงระยะเวลาที่ผู้ประเมินเข้าใช้งานระบบ

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้สารสนเทศของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีเป้าประสงค์ในการเป็นหน่วยงาน ที่มีคุณภาพด้านการบริการวิชาการ โดยมุ่งเน้นการให้บริการแก่นักศึกษา คณาจารย์ และบุคคลทั่วไป ด้วยจรรยาบรรณในการทำงาน มีความเสมอภาค และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการในรูปแบบต่าง ๆ และมีช่องทางการให้บริการผ่านทางหน้าเว็บไซต์ของหน่วยงาน นอกจากนี้หน่วยงานได้มีการพัฒนาระบบงานเพื่อให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และยกระดับการให้บริการงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ให้มีความทันสมัย มีความถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว และมีการปรับปรุงพัฒนาฐานข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มีการพัฒนาระบบสนับสนุนการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของหน่วยงาน และดำเนินการประเมินความพึงพอใจการใช้งานระบบจากผู้ใช้งาน โดยคัดเลือกระบบงานที่เกี่ยวข้องและส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานมากที่สุด จำนวน 3 ระบบงาน ได้แก่

ระบบเพิ่ม-ถอนรายวิชา ช่วยสนับสนุนให้นักศึกษาสามารถลงทะเบียนจอร์รายวิชาเรียนต่าง ๆ นอกเหนือจากแผนการเรียนในภาคเรียนปกติของตนเองได้ ปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่การเข้าใช้งานโดยการพิมพ์คำร้องเสนอเซนต์เพื่อขออนุมัติ จนถึงปัจจุบัน เป็นการใช้งานโดยการเพิ่ม-ถอนรายวิชาผ่านระบบออนไลน์ทั้งหมด โดยนักศึกษาไม่ต้องดำเนินการจัดพิมพ์เอกสารเพื่อขออนุมัติ

ระบบคำร้องออนไลน์ เป็นระบบที่พัฒนาขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่นักศึกษา สามารถเข้าถึงการใช้งานได้ง่าย อีกทั้งยังช่วยลดระยะเวลา ลดความผิดพลาดของเอกสาร และลดการสูญหายของเอกสารคำร้อง นอกจากนี้ นักศึกษายังสามารถติดตามการดำเนินการของคำร้องที่ตนเองยื่นเรื่องไว้ ว่าอยู่ในขั้นตอนกระบวนการใด สถานะคำร้องได้รับการอนุมัติแล้วหรือไม่

ระบบงานอาจารย์ที่ปรึกษา ระบบสนับสนุนการดำเนินงานของอาจารย์ที่ปรึกษาประจำหมู่เรียน ครอบคลุมงานด้านต่าง ๆ ได้แก่ การให้คำปรึกษาด้านวิชาการ การลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม-ถอนรายวิชา การตรวจสอบโครงสร้างหลักสูตรของนักศึกษา การออกฝึกประสบการณ์วิชาชีพ ตลอดจนการแนะแนวอาชีพ และกิจกรรม

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ร้อยละ50
2	ร้อยละ60
3	ร้อยละ70
4	ร้อยละ80
5	ร้อยละ90

แนวทางการจัดเก็บข้อมูล

- จัดเก็บข้อมูลการใช้งานระบบฯ จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียระหว่างวันที่ 1 กรกฎาคม 64- 31 สิงหาคม 2565
- การประเมินการใช้งานระบบ เป็นการประเมินแบบออนไลน์ ในช่วงระยะเวลาที่ผู้ประเมินเข้าใช้งานระบบ

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ
ชนิดของตัวชี้วัด : ผลผลิต

คำอธิบาย

- การให้บริการถือเป็นภาระงานตามพันธกิจหลักของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ในฐานะหน่วยงานสนับสนุนการจัดการศึกษาของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ ซึ่งการให้บริการต่างๆผ่านเคาน์เตอร์ของหน่วยงาน ซึ่งจำเป็นจะต้องรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ เพื่อสร้างความพึงพอใจแก่นักศึกษาผู้รับบริการ
- ระดับคะแนนพิจารณาจากระดับความสำเร็จของร้อยละเฉลี่ยของผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน โดยเปรียบเทียบกับผู้รับบริการทั้งหมดในแต่ละกระบวนการงาน
- รอบระยะเวลามาตรฐาน หมายถึง ระยะเวลาให้บริการตามที่สำนักงาน ก.พ.ร. กำหนด ซึ่งได้มาจากผลการวิเคราะห์ระยะเวลาการให้บริการที่ทุกมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการลดได้จริง และได้แจ้งระยะเวลาให้บริการดังกล่าวเป็นผลการปฏิบัติราชการ ณ สิ้นปีงบประมาณ
- ตามแบบฟอร์ม 1 ที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนคัดเลือกกระบวนการงานเพื่อนำมาประเมินผลในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2565 สำนักส่งเสริมวิชาการต้องขอเพิ่มเติมเงื่อนไขในกระบวนการงาน คือ การให้บริการเอกสารที่ต้องมีการเสนอเซ็นต่อผู้บริหารโดยจะ (ไม่นับระยะเวลาในการรอเซ็นอนุมัติเอกสาร)

ตารางและสูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐาน} \times 100}{\text{จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในแต่ละงานบริการตามไตรมาส}}$$

$$\frac{x1 * 100}{y1} + \frac{x2 * 100}{y2} + \frac{x3 * 100}{y3} + \frac{x4 * 100}{y4}$$

โดยที่ :

- X1...4 หมายถึง จำนวนผู้รับบริการที่ได้รับบริการตามรอบระยะเวลามาตรฐานตามไตรมาส
- Y1...4 หมายถึง จำนวนผู้รับบริการทั้งหมดที่ได้รับบริการในแต่ละงานตามไตรมาส

เกณฑ์การให้คะแนน :

ระดับคะแนน	เกณฑ์การให้คะแนน
1	ร้อยละ50
2	ร้อยละ60
3	ร้อยละ70
4	ร้อยละ80
5	ร้อยละ90

แหล่งข้อมูล/วิธีการจัดเก็บข้อมูล :

1. กำหนดให้กลุ่มงานทะเบียนและประมวลผลรวบรวมผลการดำเนินงานทุกงานบริการ ที่เกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
2. จัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงานรายงานที่สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ												ผลผลิต/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง	
	ต.ค. 64	พ.ย. 64	ธ.ค. 64	ม.ค. 65	ก.พ. 65	มี.ค. 65	เม.ย. 65	พ.ค. 65	มิ.ย. 65	ก.ค. 65	ส.ค. 65	ก.ย. 65				
• ตรวจสอบภาระงานบุคลากรภายใน หน่วยงาน	↔													ปรับปรุงภาระงานของ บุคลากร	กลุ่มงานบริหารสำนักฯ	บุคลากรสำนักส่งเสริมฯ
• แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2564	↔													คณะกรรมการ ดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพ	งานประกันคุณภาพ	บุคลากรสำนักส่งเสริมฯ
• ทบทวนผลการดำเนินงานจากการประเมิน คุณภาพการศึกษาภายใน	↔													มีการปรับปรุงแนว ทางการดำเนินงานตาม ข้อเสนอแนะ	งานประกันคุณภาพ กลุ่มงานบริหารสำนักฯ	บุคลากรสำนักส่งเสริมฯ
• ประชุมบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งที่ 1		↔												รับทราบแนวทางและ ผลการดำเนินงานของ หน่วยงาน	กลุ่มงานบริหารสำนักฯ	บุคลากรสำนักส่งเสริมฯ
• พิจารณาเกณฑ์ ตัวบ่งชี้คุณภาพ และจัดทำ ระบบกลไกการประกันคุณภาพ	↔													แนวทางการดำเนินงาน ให้เป็นไปตามเกณฑ์ มาตรฐาน	งานประกันคุณภาพ	คณะกรรมการดำเนินงาน ประกันคุณภาพใน
• อบรมเชิงปฏิบัติการ/แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อ พัฒนางานประกันคุณภาพที่ดี						↔								บุคลากรได้เพิ่มองค์ ความรู้ในการ ดำเนินงานด้านการ ประกันคุณภาพ	กลุ่มงานบริหาร สำนักงาน กลุ่มงานส่งเสริม วิชาการ	บุคลากรสำนักส่งเสริมฯ

กิจกรรม	ระยะเวลาดำเนินการ												ผลผลิต/ดัชนี ความก้าวหน้า	ผู้รับผิดชอบ	ผู้เกี่ยวข้อง
	ต.ค. 64	พ.ย. 64	ธ.ค. 64	ม.ค. 65	ก.พ. 65	มี.ค. 65	เม.ย. 65	พ.ค. 65	มิ.ย. 65	ก.ค. 65	ส.ค. 65	ก.ย. 65			
• ประชุมบุคลากร ประจำปีงบประมาณ 2565 ครั้งที่ 2							↔						ติดตามความก้าวหน้า ของการดำเนินงาน	กลุ่มงานบริหาร สำนักงาน	บุคลากรสำนักส่งเสริมฯ
• สำนักฯ จัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) (CAR รอบ 9 เดือน /SAR รอบ 12 เดือน)								↔			↔		รูปเล่มรายงานการ ประเมินตนเอง	งานประกันคุณภาพ	สำนักงานบัณฑิต วิทยาลัย
• ประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับ สำนักฯ											↔		ผลการประเมิน และ ข้อเสนอแนะ	งานประกันคุณภาพ	บุคลากรสำนักส่งเสริมฯ
• เสนอผลการประเมินคุณภาพภายในประจำปี การศึกษา 2564 ต่อมหาวิทยาลัย												↔	รายงานผลการ ประเมินจาก คณะกรรมการ ประเมิน	งานประกันคุณภาพ	กลุ่มงานมาตรฐาน มหาวิทยาลัยราชภัฏ นครสวรรค์

ส่วนที่ 2

การถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 2564 เพื่อให้บุคลากรทุกฝ่ายทราบถึงแนวทางการปฏิบัติงาน ให้ได้ ผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายที่กำหนด ขณะเดียวกันก็สามารถใช้เป็นแนวทางในการกำกับ ติดตามและประเมินผล การดำเนินงานตามขั้นตอนและผู้รับผิดชอบดำเนินการอย่างชัดเจน และให้การดำเนินงานด้านการประกัน คุณภาพเป็นไปตามแผนงาน จึงจัดให้มีคณะกรรมการดำเนินงานจัดเก็บข้อมูลและผลการดำเนินงานตามตัว บ่งชี้คุณภาพ ดังนี้

ผู้กำกับดูแลตัวชี้วัด ผู้จัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของ สกอ.

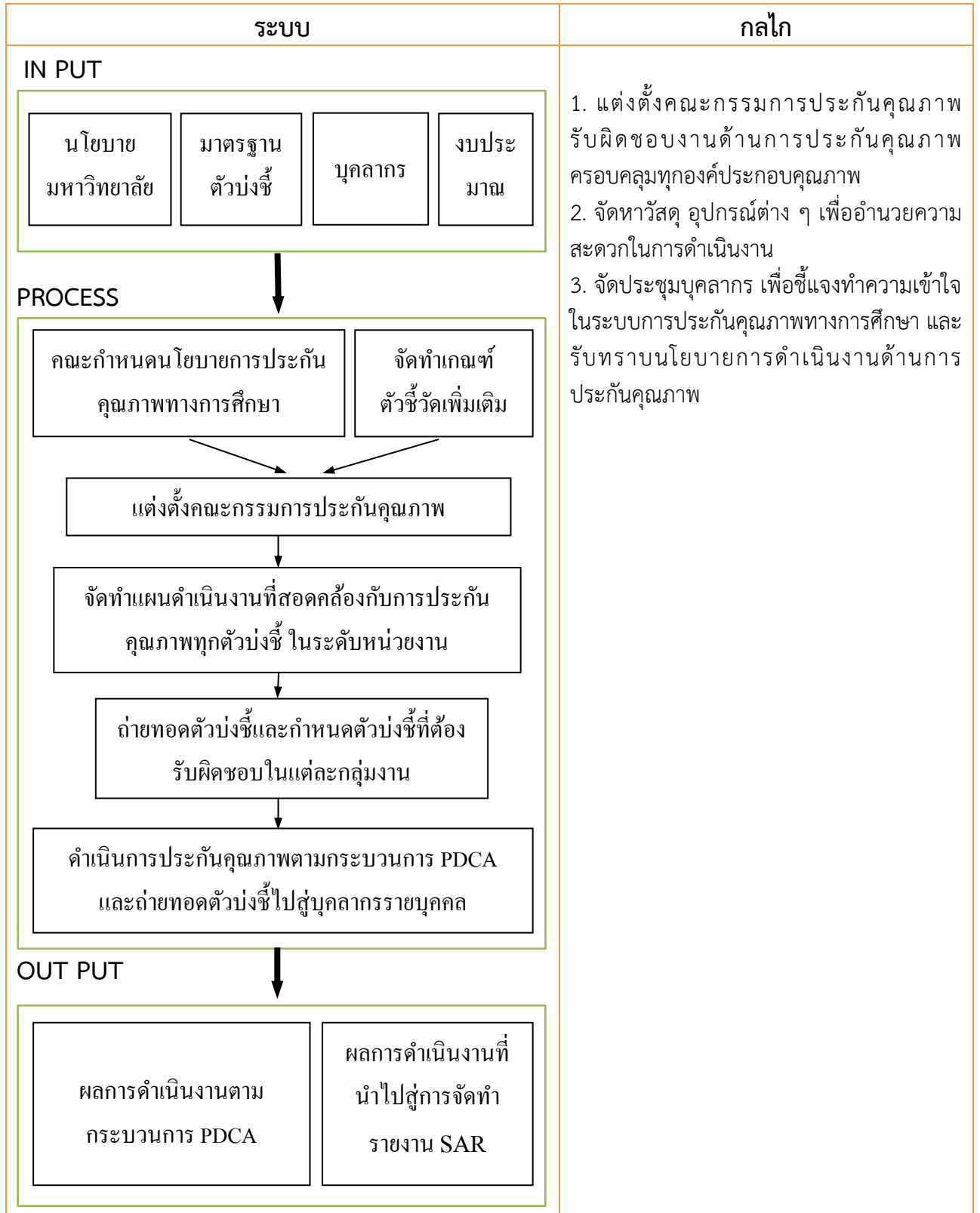
องค์ประกอบคุณภาพภายใน	ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้	ผู้จัดเก็บข้อมูล
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ		
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 การบริหารของหน่วยงาน เพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของหน่วยงาน	ผู้อำนวยการสำนัก รองผู้อำนวยการ	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงาน 3 กลุ่มงาน
ตัวบ่งชี้เพิ่มเติม		
ตัวบ่งชี้ที่ 1 ระบบและกลไกการรับสมัคร นักศึกษาใหม่	ผู้อำนวยการสำนัก	รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนฯ หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ หัวหน้ากลุ่มงานบริหารสำนักงาน
ตัวบ่งชี้ที่ 2 ระบบและกลไกการ ตรวจสอบคุณภาพนิสิตนักศึกษา	รองผู้อำนวยการ	หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนฯ
ตัวบ่งชี้ที่ 3 ร้อยละความพึงพอใจการ ให้บริการในภาพรวม	ผู้อำนวยการสำนัก	รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ สารสนเทศของหน่วยงาน	ผู้อำนวยการสำนัก	รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระดับความสำเร็จของร้อยละ เลี้ยวถ่วงน้ำหนักในการรักษามาตรฐาน ระยะเวลาการให้บริการ	ผู้อำนวยการสำนัก	รองผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่มงานทะเบียนฯ หัวหน้ากลุ่มงานส่งเสริมวิชาการ

จากการมอบหมายตัวบ่งชี้ให้ผู้รับผิดชอบและจัดเก็บข้อมูลตามเกณฑ์มาตรฐาน สำนักส่งเสริม วิชาการและงานทะเบียน ได้จัดทำแนวทางในการจัดเก็บข้อมูลและการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ ให้แก่บุคลากร โดยจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตามเกณฑ์มาตรฐานของ สกอ.

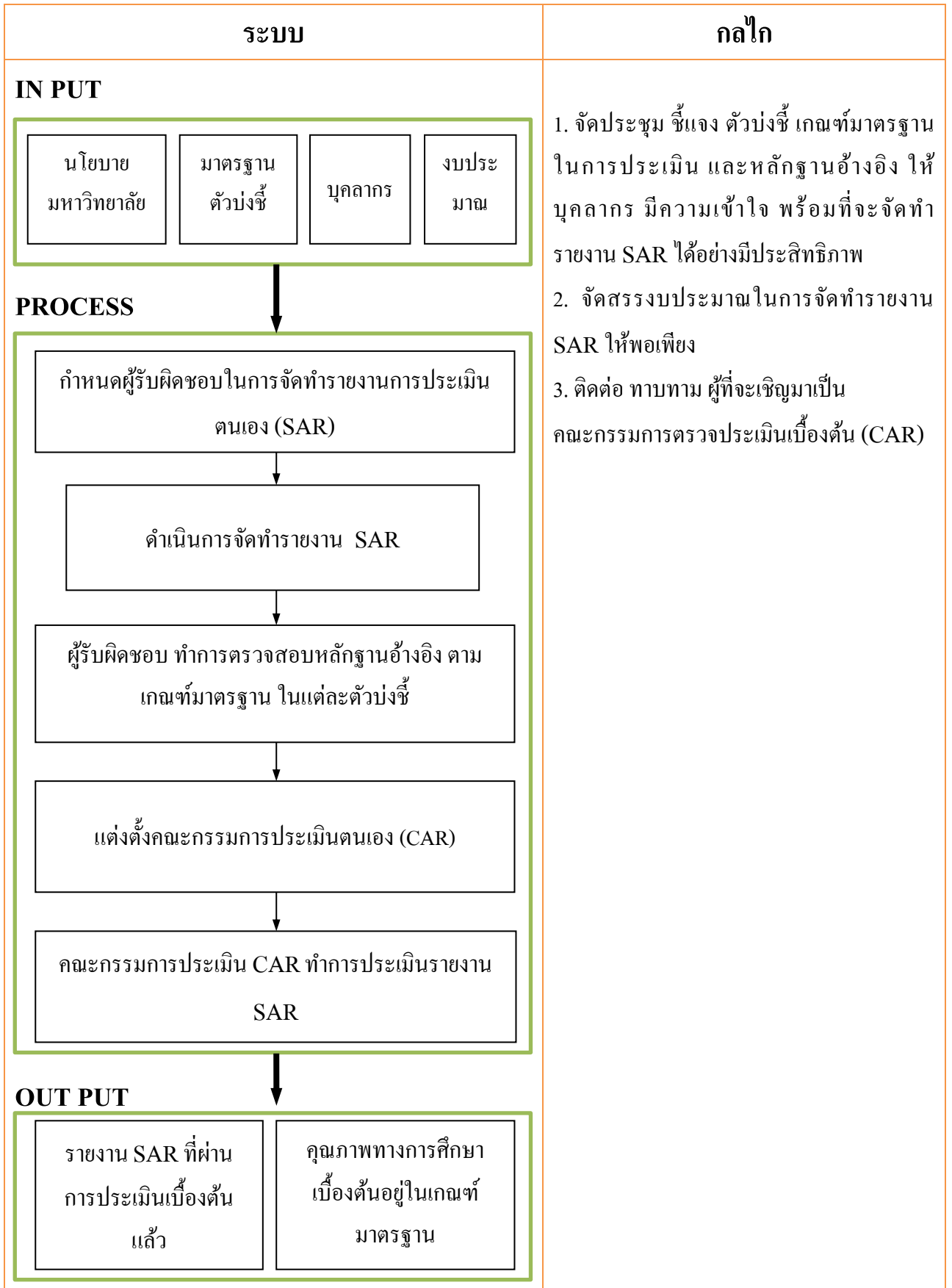
ส่วนที่ 3

ระบบและกลไกการติดตาม ตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพ

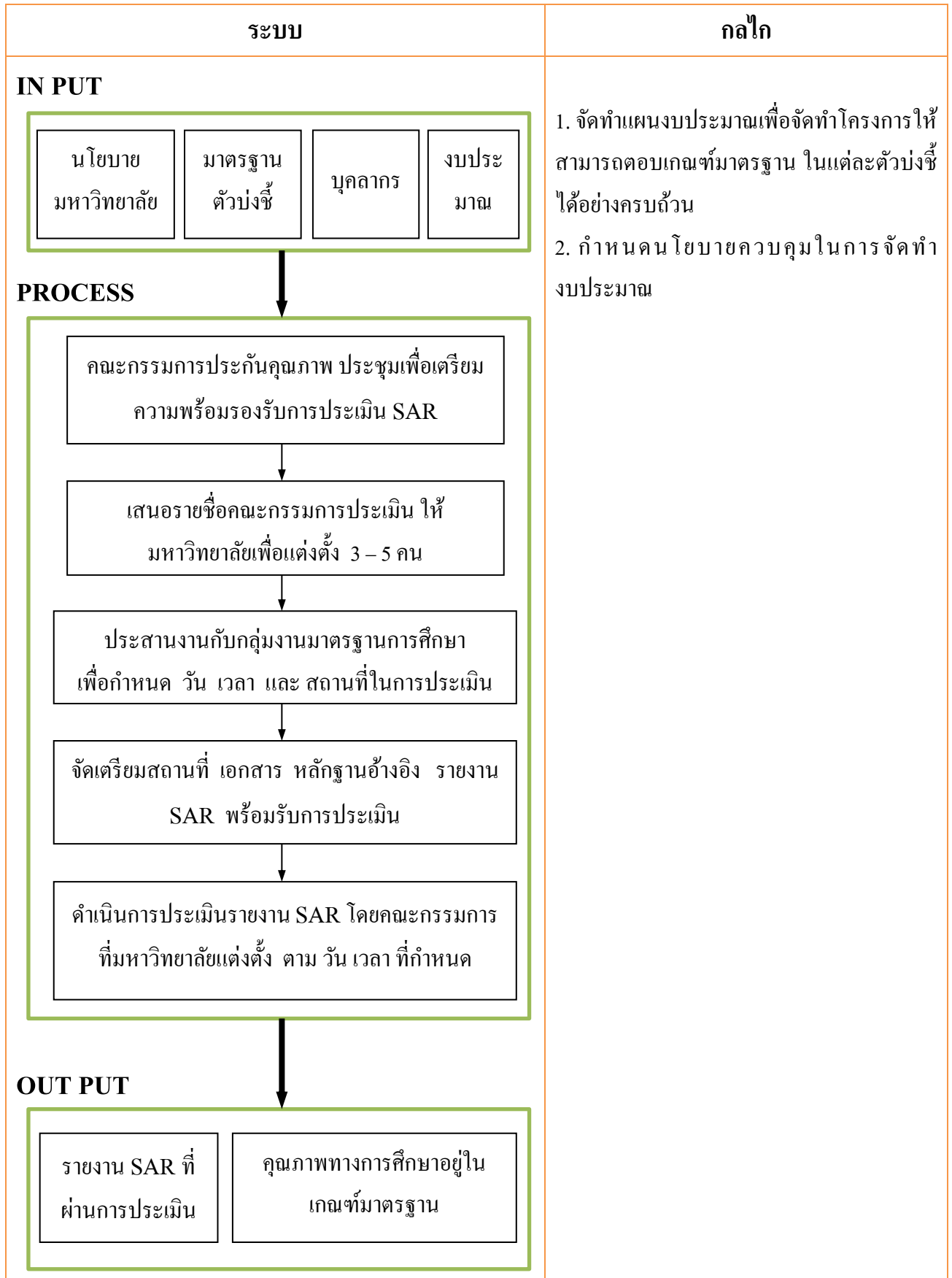
ในการกำหนดระบบและกลไกการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพของการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนตามขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้



ระบบและกลไกในการตรวจสอบคุณภาพทางการศึกษา



ระบบและกลไกในการประเมินคุณภาพทางการศึกษา



การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผล

การติดตามความคืบหน้าตามแผนปฏิบัติการและแผนงบประมาณ เป็นส่วนหนึ่งของการควบคุมการดำเนินงานตามโครงการ ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยการติดตามควรดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันที่ และเพื่อให้การปฏิบัติงานสำเร็จได้ตามแผนปฏิบัติการตามกระบวนการติดตาม ดังนี้

1. ติดตามผลการดำเนินงานที่ได้ปฏิบัติจริง ณ เวลา ปัจจุบัน เปรียบเทียบกับแผนปฏิบัติการที่กำหนดไว้
2. ติดตามโครงการเร่งด่วนที่ต้องดำเนินงานให้แล้วเสร็จทันเวลามิฉะนั้นอาจก่อให้เกิดความเสียหาย
3. ทบทวน/ปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน ตามปัญหา อุปสรรคการดำเนินงานในรอบระยะเวลา 6 เดือน และ 12 เดือน
4. ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลงานประจำปีและรายงานการประเมินผลการดำเนินการใน รูปแบบต่าง ดังนี้
 - 4.1 รายงานผลการปฏิบัติงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ รอบ 6 เดือน รอบ 9 เดือน และ 12 เดือน
 - 4.3 รายงานระดับความพึงพอใจของผู้บริการ
5. ประเมินผลการใช้งานเพื่อปรับปรุง/แก้ไขโดยการ
 - 5.1 ประเมินผลผลิตและกระบวนการบริหารจัดการ
 - 5.2 ประเมินผลลัพธ์และความพึงพอใจของกลุ่มเป้าหมาย
 - 5.3 ติดตามผลกระทบ/การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งทางบวกและลบ
 - 5.4 สรุปปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งาน แนวทางการแก้ไขในปีงบประมาณต่อไป

แนวปฏิบัติการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

1. ขั้นตอนการเตรียมการ

1.1 หน่วยงานกำหนดช่วงการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา พร้อมกับ เสนอรายชื่อผู้ที่หน่วยงานประสงค์จะให้ประธานกรรมการและกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในหน่วยงาน ที่มีคุณสมบัติตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนด จำนวนตามที่กำหนด รวมทั้งแจ้งชื่อผู้ที่จะเป็นผู้ประสานงานของหน่วยงาน

1.2 มหาวิทยาลัย โดยกลุ่มงานมาตรฐานการศึกษา

- (1) เสนอมหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายใน
- (2) ประสานงานและแจ้งหน่วยงานเกี่ยวกับวันตรวจสอบและประเมิน กำหนดการ และรายชื่อประธานและคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน
- (3) ประสานกับประธานและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเกี่ยวกับการจัดส่งเอกสารการเดินทาง ที่พัก และการรับ-ส่ง

1.3 หน่วยงานส่งรายงานการประเมินตนเองให้มหาวิทยาลัย จำนวนเท่ากับคณะกรรมการ อย่างน้อย 3 สัปดาห์ ก่อนวันตรวจสอบ

1.4 มหาวิทยาลัยรับผิดชอบงบประมาณค่าเดินทางและค่าที่พักของประธานและกรรมการผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกและหน่วยงานรับผิดชอบค่าตอบแทนคณะกรรมการตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย

1.5 หน่วยงานที่จะขอรับการตรวจสอบและประเมินฯ เตรียมการดังนี้

- (1) ผู้อำนวยการ/ประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ประชุมคณะกรรมการ/อนุกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อวางแผนเตรียมการรับการตรวจสอบและประเมิน และกำหนดผู้รับผิดชอบ
- (2) คณบดี/ประธานคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน แจ้งบุคลากรในหน่วยงานทราบเรื่องการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
- (3) จัดทำเอกสารรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงาน
- (4) จัดเตรียมข้อมูลเอกสาร หลักฐานอ้างอิง ประกอบการตรวจสอบและประเมินทั้งในรูปแบบของเอกสาร และข้อมูลบนฐานอิเล็กทรอนิกส์ ให้พร้อมไว้ในห้องปฏิบัติงานของคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา โดยมีการกำกับหมายเลข จัดหมวดหมู่เข้าแฟ้มหรือแยกประเภทให้สะดวกต่อการสืบค้น โดยจัดให้มีอยู่ตลอดระยะเวลาของการตรวจสอบ และเอกสารประกอบบางส่วนอาจอยู่ตามหน่วยงานย่อย ๆ กรณีที่เป็นเอกสารควรมีหมายเลขกำกับให้สอดคล้องกับที่อ้างไว้ในรายงานการประเมินตนเอง
- (5) จัดเตรียมสถานที่ห้องประชุม/ห้องปฏิบัติงาน คอมพิวเตอร์ และการต่อเชื่อมเครือข่ายสำหรับคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา และสถานที่ต่างๆ ที่จะต้องไปตรวจเยี่ยม สำหรับห้องปฏิบัติงานควรมีโต๊ะ เก้าอี้ วัสดุสำนักงาน เอกสารประกอบรายงานเพื่อการสืบค้นที่เหมาะสมกับจำนวนคณะกรรมการ พร้อมทั้งมีเจ้าหน้าที่ อย่างน้อย 1 คน เพื่อประสานงาน
- (6) จัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบและประเมิน เช่น การจัดทำเอกสาร ค่าตอบแทนคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษา อาหารว่าง อาหารกลางวัน เป็นต้น

2. ขั้นตอนการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในใช้เวลาประมาณ 1 วัน

- 2.1 คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในไปที่หน่วยงานตามเวลาที่นัดหมายเพื่อพบกับผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน
- 2.2 หน่วยงานเสนอข้อมูลสถานภาพของหน่วยงาน การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และชี้แจงเอกสารรายงานการประเมินตนเองพอสังเขป คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในสอบถามข้อมูลเบื้องต้น
- 2.3 คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในประชุมวางแผนการตรวจสอบและประเมินศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับองค์ประกอบ หรือหน่วยงานที่จะไปตรวจเยี่ยมจากเอกสาร ฐานข้อมูล ที่หน่วยงานจัดเตรียมไว้และบันทึกประเด็นที่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมและวิธีการหาข้อมูล
- 2.4 คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในไปตรวจเยี่ยมหน่วยงาน โดยหาข้อมูลเพิ่มเติมจากการสอบถามผู้บริหาร อาจารย์ ข้าราชการ นักศึกษา และ ผู้ที่เกี่ยวข้องหรือโดยการสังเกต หรือการอ่านเอกสารเพิ่มเติม
- 2.5 คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในประชุมสรุปผลการตรวจสอบและประเมินเพื่อนำเสนอด้วยวาจาในที่ประชุมผู้บริหารหน่วยงาน
- 2.6 คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในแจ้งผลการตรวจสอบและประเมินและให้ข้อคิดเห็นด้านต่าง ๆ แก่ผู้บริหารและบุคลากรของหน่วยงาน
- 2.7 ผู้บริหารหน่วยงานให้ข้อมูลเพิ่มเติม (ถ้ามี)

2.8 คณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในรับฟังข้อคิดเห็นจากผู้บริหารหน่วยงานและผู้เข้ารับฟัง

2.9 ประธานคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในจัดทำรายงานการตรวจสอบและประเมินร่วมกับคณะกรรมการและเลขานุการแล้วส่งให้สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อนำเสนอมหาวิทยาลัย หน่วยงานที่รับการตรวจสอบและประเมิน และคณะกรรมการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย

อนึ่ง หน่วยงานยังสามารถดำเนินการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานของตนเองตามแนวปฏิบัติของมหาวิทยาลัยได้

3. ขั้นตอนภายหลังการตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน

3.1 หน่วยงานประชุมผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาผลการตรวจสอบและประเมินที่มหาวิทยาลัยส่งให้

3.2 หน่วยงานดำเนินการวางแผนปรับปรุง และพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

3.3 หน่วยงานดำเนินการปรับปรุงเอกสารรายงานการประเมินตนเอง เพื่อรองรับการตรวจสอบจากภายนอก และส่งให้มหาวิทยาลัย จำนวน 1 ฉบับ

4. ระยะเวลาของการตรวจสอบ

หน่วยงานควรจัดให้มีการตรวจสอบและประเมินระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของตนเอง ปีละ 1 ครั้ง เพื่อให้หน่วยงานได้รับรู้สถานการณ์และผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา และมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ภาคผนวก

- รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงาน
ประจำปีการศึกษา 2562