

# คู่มือการปฏิบัติงาน

## ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556

### เรื่อง

- กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับมหาวิทยาลัย  
(สกอ.)
- กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม (สมศ.)
- กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์สำนักประกันคุณภาพ

ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ  
สำนักประกันคุณภาพ

กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน  
ระดับมหาวิทยาลัย (สกอ.)

ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 1	จำนวนหน้าทั้งหมด : 10 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

### 1. วัตถุประสงค์

กำหนดขั้นตอนกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อให้สามารถดำเนินการ ตามกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน ได้แก่ การติดตาม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถาบัน ตามระบบและกลไกของสถาบันนั้นๆ ได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้สถาบันได้ทราบสถานการณ์ที่แท้จริง อันนำไปสู่การ กำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง

### 2. ขอบเขต

ลำดับ ขั้นตอน วิธีปฏิบัติให้เป็นไปตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด ซึ่งเป็นไปตามขั้นตอน องค์ประกอบที่ สกอ.ใช้ในการตรวจประเมินคุณภาพภายในของสถาบันศึกษาระดับอุดมศึกษาโดยทั่วไป ให้มี ประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

### 3. คำจำกัดความ

**การประเมินคุณภาพภายใน** หมายถึง การตรวจสอบ การติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การ พัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ “สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เรียกชื่อย่อว่า สกอ. เพื่อให้สถาบันได้ ทราบสถานการณ์ที่แท้จริง อันนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่าง ต่อเนื่อง

**สกอ.** หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบในการศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการอุดมศึกษาและจัดทำข้อเสนอแนะนโยบายและมาตรฐานการอุดมศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินคุณภาพภายใน

**คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสถาบัน** หมายถึง มีกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 5 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของสถาบัน และเป็นผู้ประเมินภายนอกสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่าง น้อยร้อยละ 50 ส่วนผู้ประเมินจากภายในสถาบันต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัด ฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ. และมีประธานกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ขึ้นบัญชี ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.

**รายงานการประเมินคุณภาพภายใน** หมายถึง รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา ซึ่ง คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ได้จัดทำขึ้นเพื่อสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในของสถานศึกษา ตามรูปแบบ การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่กำหนดในระบบฐานข้อมูลด้านการประกัน คุณภาพ (CHE QA Online)

ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 2	จำนวนหน้าทั้งหมด : 10 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

รายงานการประเมินตนเอง (SAR) หมายถึง รายงานสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ใช้รายงานต่อต้นสังกัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

ทั้งนี้ ในการประเมินคุณภาพภายในจะจัดทำรายงานประกันคุณภาพในส่วนที่เกี่ยวข้อง ตามองค์ประกอบคุณภาพของ สกอ. เพื่อสะท้อนการพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงาน ตามภารกิจ และการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้

ประเมินคุณภาพภายในของสถาบัน และจัดส่งให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและเผยแพร่ต่อสาธารณชนได้ภายใน 120 วัน นับจากสิ้นปีการศึกษาของแต่ละสถาบัน

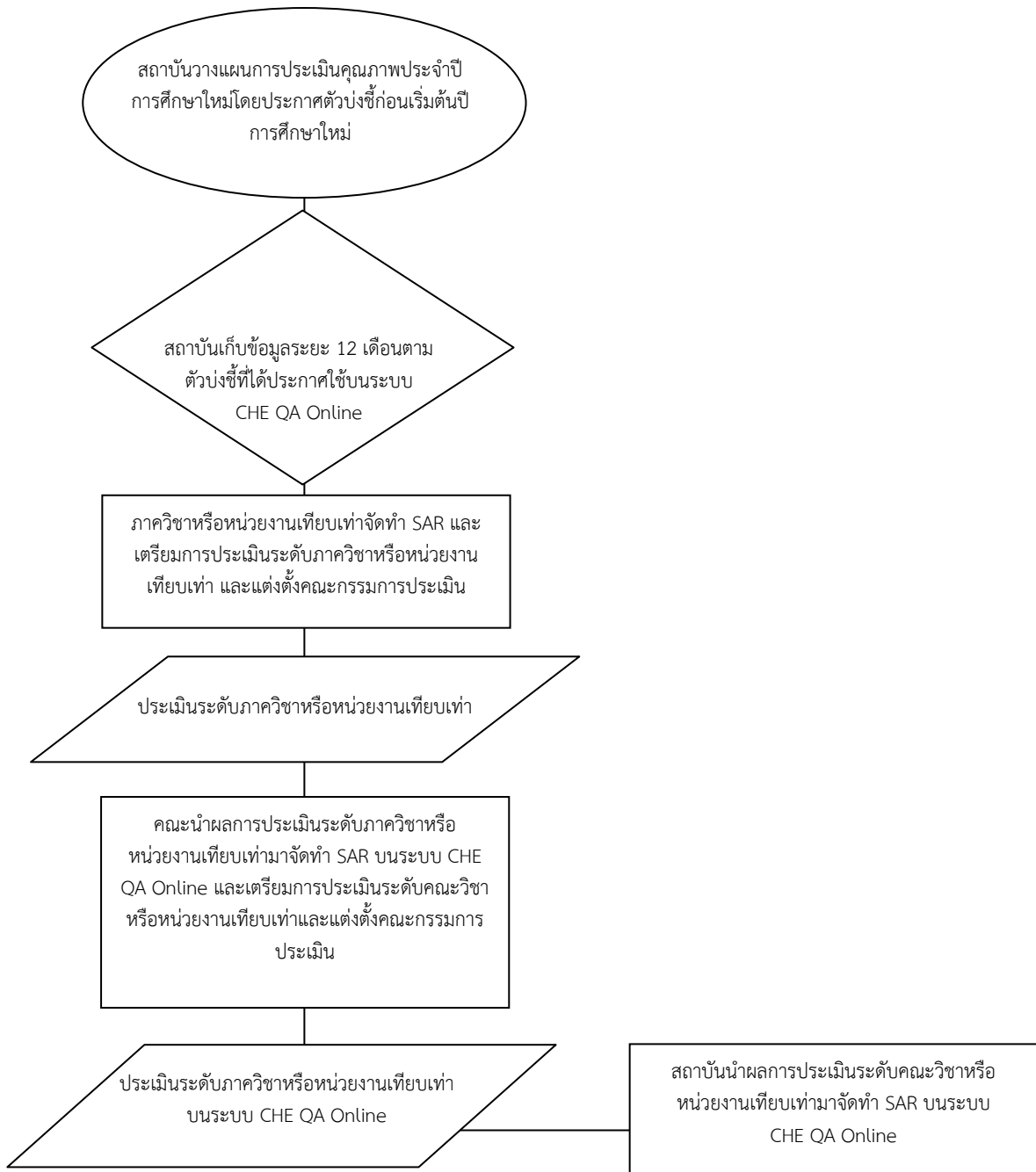
#### 4. ความรับผิดชอบ

สำนักประกันคุณภาพ เป็นผู้รับผิดชอบในการประสานงานระหว่างสถาบัน กับ สกอ. ในการตรวจประเมินคุณภาพภายในของสถาบัน

ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 3	จำนวนหน้าทั้งหมด : 10 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

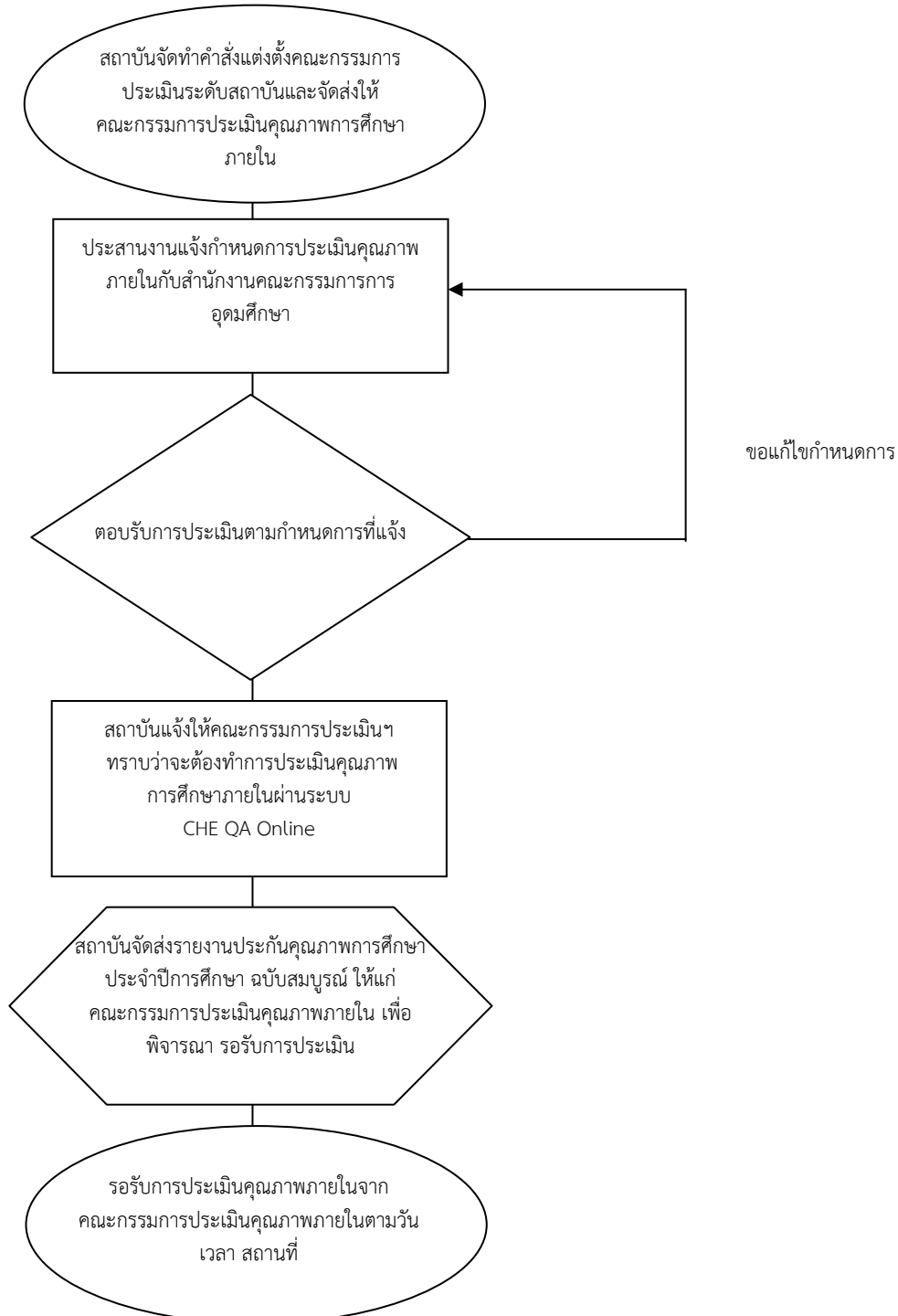
## 5. ผังกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

### 5.1 ขั้นตอนการตรวจประเมิน



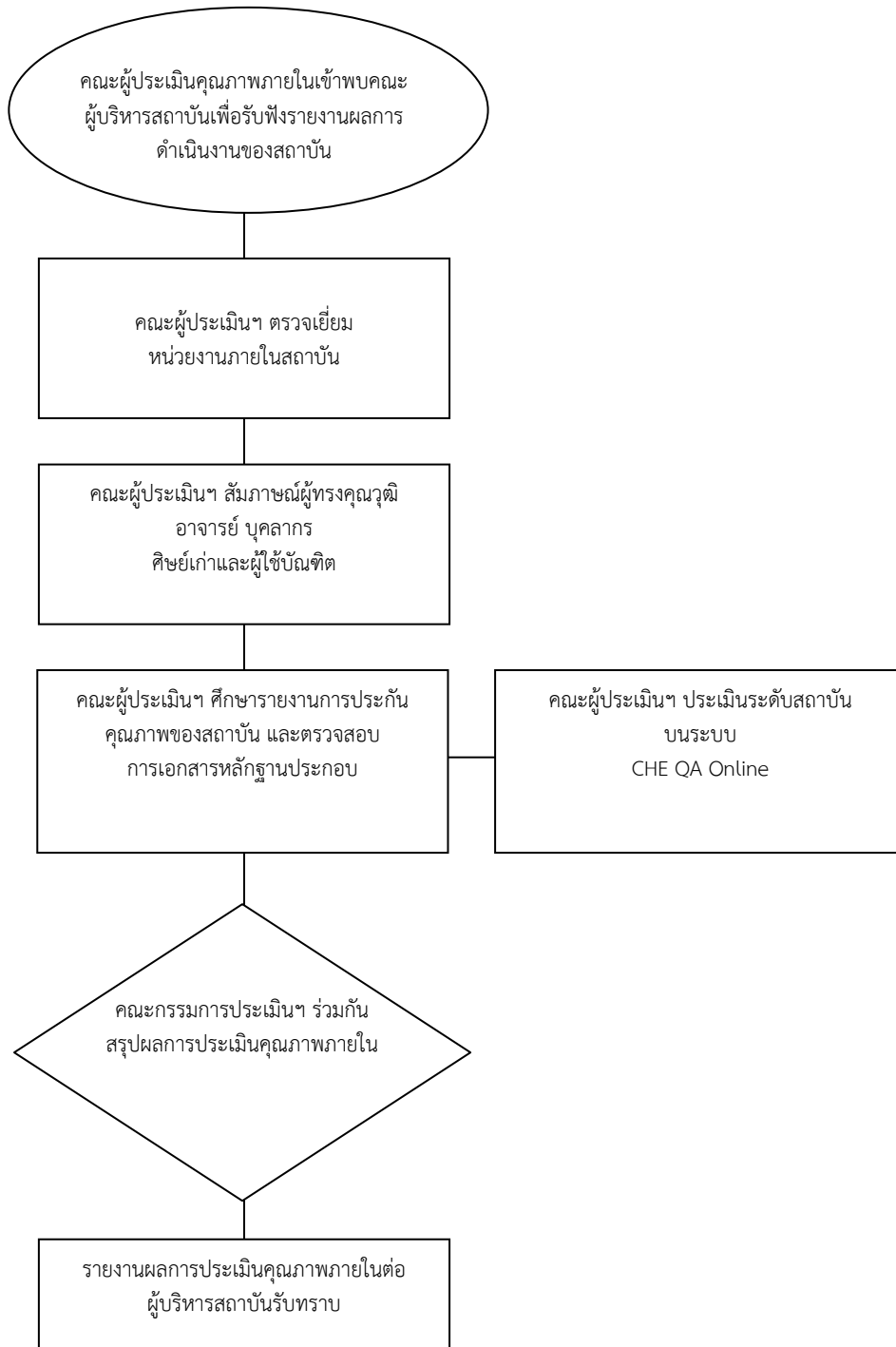
ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 4	จำนวนหน้าทั้งหมด : 10 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

## 5.2 ขั้นตอนเตรียมการตรวจประเมิน



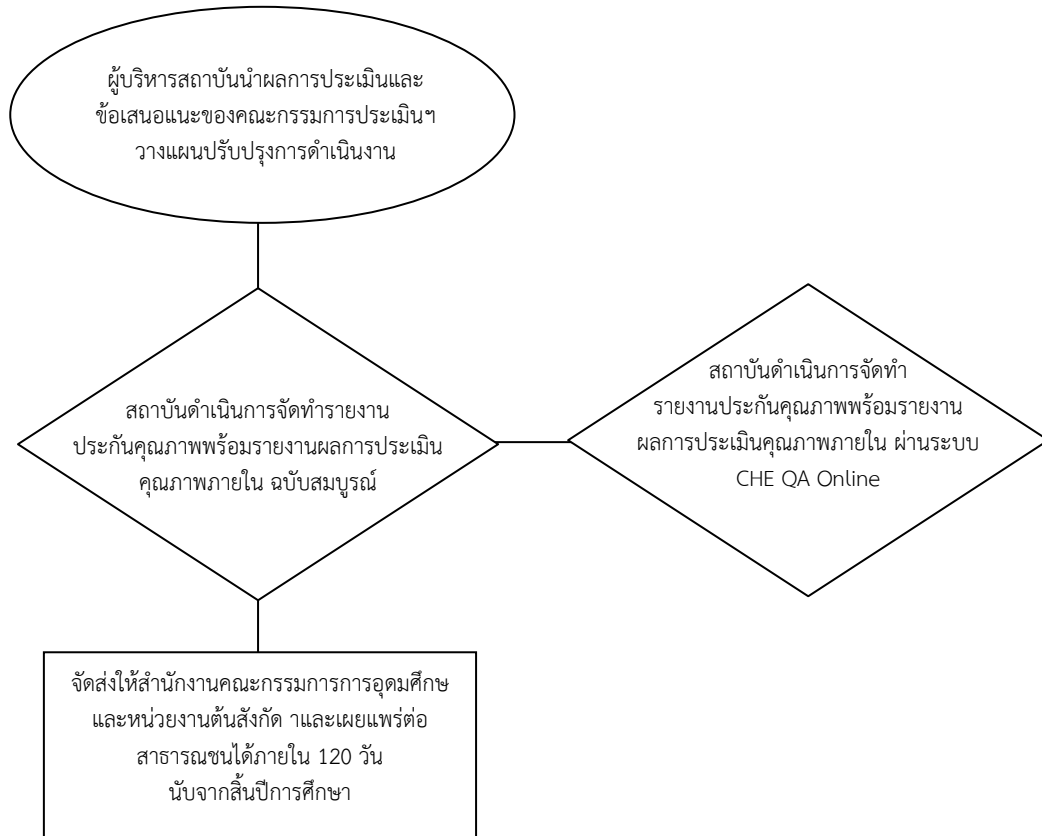
ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 5	จำนวนหน้าทั้งหมด : 10 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 10 มกราคม 2554

### 5.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยม รายงานผลด้วยวาจา



ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 6	จำนวนหน้าทั้งหมด : 10 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

#### 5.4 ขั้นตอนการประเมินผล





ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 7	จำนวนหน้าทั้งหมด : 10 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 6.1 ขั้นตอนการตรวจประเมิน

6.1.1 สถาบันวางแผนการประเมินคุณภาพประจำปีการศึกษาใหม่โดยประกาศตัวบ่งชี้ก่อนเริ่มต้นปีการศึกษาใหม่และแจกคู่มือการจัดทำ SAR (กรณีที่เปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้ วิธีการและกำหนดการประเมินคุณภาพภายในประจำปี)

6.1.2 สถาบันเก็บข้อมูลระยะ 12 เดือนตามตัวบ่งชี้ที่ได้ประกาศใช้บนระบบ CHE QA Online (มีทีมงานให้คำปรึกษากับบุคลากรและหรือหน่วยงานหรือภาควิชาในการเก็บข้อมูลพร้อมทั้งพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานตามความเหมาะสม)

6.1.3 ภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าจัดทำ SAR และเตรียมการประเมินระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 3 คน ขึ้นอยู่กับขนาดของภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า โดยเป็นผู้ประเมินจากหน่วยงานภายนอกภาควิชา หรือหน่วยงานเทียบเท่าที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย 1 คน ในกรณีที่ผู้ประเมินฯ มีความรู้และประสบการณ์สูง อาจอนุโลมให้ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. ก็ได้ ส่วนผู้ประเมินจากภายในต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือสถาบันจัดขึ้น ส่วนประธานกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าโดยต้องเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

6.1.4 คณะนำผลการประเมินระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่ามาจัดทำ SAR บนระบบ CHE QA Online เป็นฐานข้อมูลกลางเพื่อให้ประโยชน์ในเชิงนโยบาย และเตรียมการประเมินระดับคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 3 คน ขึ้นอยู่กับขนาดของคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า โดยเป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อย 1 คน ในกรณีที่ผู้ประเมินฯ มีความรู้และประสบการณ์สูง อาจอนุโลมให้ไม่ต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. ก็ได้ ส่วนผู้ประเมินจากภายในสถาบันต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือสถาบันจัดขึ้น ส่วนประธานกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายในหรือภายนอกสถาบันก็ได้ ในกรณีที่เป็นผู้ประเมินภายในสถาบันต้องอยู่นอกสังกัดคณะที่ประเมิน โดยประธานต้องเป็นผู้ที่ขึ้นบัญชีประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.

6.1.5 ประเมินระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าบนระบบ CHE QA Online อำนวยความสะดวกให้กับสถาบันในการดำเนินงานประกันคุณภาพผ่านระบบออนไลน์ และการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพภายในบนระบบฐานข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ (e-SAR)

6.1.6 สถาบันนำผลการประเมินระดับคณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่ามาจัดทำ SAR บนระบบ CHE QA Online เพื่อให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในตรวนประเมินฯ ผ่านระบบ

ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 8	จำนวนหน้าทั้งหมด : 10 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

## 6.2 ขั้นตอนการตรวจประเมิน

6.2.1 สถาบันจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับสถาบันและจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน มีกรรมการอย่างน้อย 5 คน ขึ้นอยู่กับขนาดของมหาวิทยาลัย โดยเป็นผู้ประเมินฯ จากภายนอกสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อยร้อยละ 50 ส่วนผู้ประเมินจากภายในสถาบันต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมโดยใช้หลักสูตรของ สกอ. ส่วนประธานคณะกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ขึ้นบัญชีประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.

6.2.2 ประสานงานแจ้งกำหนดการประเมินคุณภาพภายในกับสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และให้เห็นชอบ ปรับแก้ไขเรียบร้อยแล้ว หลังจากนั้นสถาบันจึงแจ้งกำหนดการต่อไปยังคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

6.2.3 สถาบันแจ้งให้คณะกรรมการประเมินฯ ทราบว่าจะต้องทำการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในผ่านระบบ CHE QA Online พร้อมทั้งจัดส่ง username และ password ให้คณะกรรมการประเมินฯ ทุกท่านและทุกระดับทราบเพื่อเข้าไปศึกษารายงานการประเมินตนเองล่วงหน้าก่อน โดยในส่วนของประธานคณะกรรมการประเมินสถาบันจะต้องแจ้งให้ สกอ. จัดส่งรหัสประจำตัว ให้ด้วย

6.2.4 สถาบันจัดส่งรายงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษา ฉบับสมบูรณ์ ให้แก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อศึกษาก่อนการประเมินฯ

6.2.5 สถาบันรอรับการประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในตามกำหนดที่ได้แจ้งไว้

## 6.3 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยม รายงานผลด้วยวาจา

6.3.1 คณะผู้ประเมินคุณภาพภายในเข้าพบคณะผู้บริหารสถาบันเพื่อรับฟังรายงานผลการดำเนินงานของสถาบัน ซึ่งแจ้งขั้นตอน วิธีการประเมินฯ และตอบข้อซักถาม

6.3.2 คณะผู้ประเมินคุณภาพภายในตรวจเยี่ยมหน่วยงานภายในสถาบัน อาคารสถานที่ต่างๆ โดยมีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยมของหน่วยงาน

6.3.3 คณะผู้ประเมินคุณภาพภายในสัมภาษณ์ผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ บุคลากร ศิษย์เก่าและผู้ใช้บัณฑิตของสถาบัน โดยเปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ซักถาม และแสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความกระจำในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในทุกประเด็น

6.3.4 คณะผู้ประเมินฯ ศึกษารายงานการประกันคุณภาพของสถาบัน และตรวจสอบการเอกสารหลักฐานประกอบ หากคณะผู้ประเมินคุณภาพภายในสงสัยในเอกสารประกอบ ตัวบ่งชี้ใด คณะผู้ประเมินสามารถเรียกผู้รับผิดชอบเอกสารหลักฐานมาให้ข้อมูล หรือเพิ่มเติมเอกสารหลักฐานตามที่คณะผู้ประเมินฯ ร้องขอได้ และคณะผู้ประเมินคุณภาพภายในประเมินระดับสถาบันบนระบบ CHE QA Online ด้วย

ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 9	จำนวนหน้าทั้งหมด : 10 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

6.3.5 คณะกรรมการประเมินฯ ร่วมกันสรุปผลการประเมิน เพื่อรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ต่อผู้บริหารสถาบันรับทราบวันสุดท้ายของการประเมินฯ

#### 6.4 ขั้นตอนการประเมินผล

6.4.1 ผู้บริหารสถาบันนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภาสถาบัน) มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานหรือปรับแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการประจำปี และเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปี

6.4.2 สถาบันดำเนินการจัดทำรายงานประกันคุณภาพผนวกกับรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ฉบับสมบูรณ์ แสดงให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงผลการดำเนินงานและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

6.4.3 จัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน (ประกอบด้วย SAR และผลการประเมินคุณภาพภายในระดับคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าและรับสถาบัน) ให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ผ่านระบบผ่านระบบ CHE QA Online และหน่วยงานต้นสังกัด ภายใน 120 วัน นับจากสิ้นปีการศึกษา

### 7. มาตรฐานงาน

ตามแนวทางการประเมินคุณภาพภายในของ สกอ.

### 8. ระบบติดตามประเมินผล

ตามแนวทางการประเมินคุณภาพภายในของ สกอ.

### 9. เอกสารอ้างอิง

คู่มือการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

### 10. แบบฟอร์มที่ใช้

ใช้รูปแบบการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพ

ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 10	จำนวนหน้าทั้งหมด : 10 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

**แผนการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554**

กระบวนการ	ลำดับ	ขั้นตอนและกิจกรรม	วัน/เดือน/ปี
การวางแผนก่อนการประเมินคุณภาพภายใน	1	วางแผนการประเมินคุณภาพประจำปีการศึกษา 2554	ต.ค.55
	2	จัดประชุมชี้แจงการจัดทำรายงานประกันคุณภาพภายใน ระดับมหาวิทยาลัย	
	3	แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรายงานการประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2553 ของมหาวิทยาลัย	
	4	จัดประชุมเพื่อปรึกษาหารือแนวทางการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพภายใน	ก.พ. 55 – มี.ค. 55
	5	ประสานงานการกำหนดเป้าหมายผลการดำเนินงานและกำหนดผู้รับผิดชอบตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน ประจำปีการศึกษา 2553	มี.ค.55 – พ.ค.55
	6	จัดอบรมการใช้งานระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online)	พ.ค.55 – มิ.ย.55
	7	จัดทำร่างรายงานประกันคุณภาพ ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2553 และกำหนดแบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน	พ.ค.55 – มิ.ย.55
	8	ประสานงาน ติดตาม จัดเก็บข้อมูล จากหน่วยงานกลาง/ผู้รับผิดชอบรายตัวบ่งชี้ เพื่อจัดทำร่างรายงานประเมินตนเอง ของมหาวิทยาลัย	มิ.ย.55 – ก.ค.55
	9	ประสานงานติดตามรายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุง (สปค.02)	พ.ค.55
	10	จัดประชุมวิพากษ์ร่างรายงานการประเมินตนเอง ของมหาวิทยาลัย	ก.ค.55
	11	จัดประชุมเตรียมพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายใน ของมหาวิทยาลัย	ส.ค.55
การจัดทำรายงานประจำปี และการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสถาบัน	12	จัดทำรายงานประเมินตนเอง ฉบับสมบูรณ์ พร้อมบอข้อมูลการรายงานประเมินตนเอง ผ่านระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ	ส.ค. 55
	13	รับการประเมินคุณภาพภายใน ระดับมหาวิทยาลัย	ส.ค. 55
	14	จัดทำรายงานประกันคุณภาพ ผนวกกับรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ฉบับสมบูรณ์	
	15	จัดส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาผ่านระบบผ่านระบบ CHE QA Online และหน่วยงานต้นสังกัด ภายใน 120 วัน นับจากสิ้นปีการศึกษา	ก.ย. 55
เผยแพร่ประชาสัมพันธ์	16	ประสานงานโรงพิมพ์ และส่งโรงพิมพ์เพื่อจัดพิมพ์และเผยแพร่แก่หน่วยงานภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย	ก.ย.55

กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม  
(สมศ.)

ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 1	จำนวนหน้าทั้งหมด : 9 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

## 1. วัตถุประสงค์

กำหนดขั้นตอนกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก เพื่อให้สามารถดำเนินการตามกระบวนการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จากหน่วยงานภายนอก คือ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน ตามกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก ได้แก่ การติดตามตรวจสอบ และประเมินคุณภาพการศึกษาของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อตัดสินมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถาบันว่าผ่านเกณฑ์หรือไม่ผ่านเกณฑ์มาตรฐาน สมศ.

## 2. ขอบเขต

ลำดับขั้นตอน วิธีปฏิบัติ ให้เป็นไปตามที่สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) กำหนด ซึ่งเป็นไปตามขั้นตอนมาตรฐานที่ สมศ. ใช้ในการตรวจประเมินภายนอกของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยทั่วไป ทั้งนี้ ลำดับขั้นตอนและวิธีการปฏิบัติสามารถยืดหยุ่น เปลี่ยนแปลงได้ ตามแต่ สมศ. จะกำหนด

## 3. คำจำกัดความ

3.1 การประเมินคุณภาพภายนอก (External Audit) หมายถึง คือ การติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) เรียกชื่อย่อว่า สมศ. เพื่อตัดสินมาตรฐานคุณภาพการศึกษาของสถาบันว่าผ่านการรับรองตามมาตรฐานคุณภาพหรือผ่านการรับรองแบบมีเงื่อนไข และไม่ผ่านการรับรองคุณภาพ

3.2 สมศ. หมายถึง สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หน่วยงานของรัฐประเภทหนึ่งซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาเกณฑ์และวิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาของชาติ

3.3 คณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอก หมายถึง คณะบุคคลผู้ทรงคุณวุฒิทางการศึกษาและวิชาชีพ ซึ่งมีคุณสมบัติตามที่กำหนดและได้รับการรับรองจาก สมศ. ให้ทำการประเมินคุณภาพภายนอก โดยได้รับการแต่งตั้งจาก สมศ. ให้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกของสถาบันการศึกษา (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์)

3.4 รายงานการประเมินคุณภาพภายนอก หมายถึง รายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา (มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์) ซึ่งคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกได้จัดทำขึ้นเพื่อสรุปผลการประเมินคุณภาพภายนอกของสถานศึกษา ตามรูปแบบและเนื้อความตามที่ สมศ. กำหนด ซึ่งเมื่อจัดทำเสร็จแล้วจะต้องนำเสนอต่อผู้บริหารสถานศึกษา (อธิการบดี) เพื่อรับรองความถูกต้องของรายงาน ก่อนที่คณะผู้ประเมินจะได้นำเสนอต่อ สมศ. เพื่อพิจารณาต่อไป

ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 2	จำนวนหน้าทั้งหมด : 9 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

3.5 รายงานการประเมินตนเอง (SAR) หมายถึง รายงานสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ใช้รายงานต่อหน่วยงานต้นสังกัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

ทั้งนี้ ในการประเมินคุณภาพภายนอกจะจัดทำรายงานการประเมินตนเองในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจบริหาร และจัดการศึกษาของสถาบัน ตามมาตรฐานคุณภาพของ สมศ. โดยจะแสดงผลการดำเนินงานในรอบ 3 ปีการศึกษา เรียงตามมาตรฐานคุณภาพ และเปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามเกณฑ์คะแนนและผลการประเมินตนเองตามจุดอ่อนและจุดแข็งของสถาบัน ซึ่งเมื่อรายงานการประเมินตนเองได้รับการรับรองจากอธิการบดี แล้ว จะจัดส่งให้แก่ สมศ. และสกอ. ซึ่งเป็นหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนเผยแพร่สู่สาธารณะต่อไป

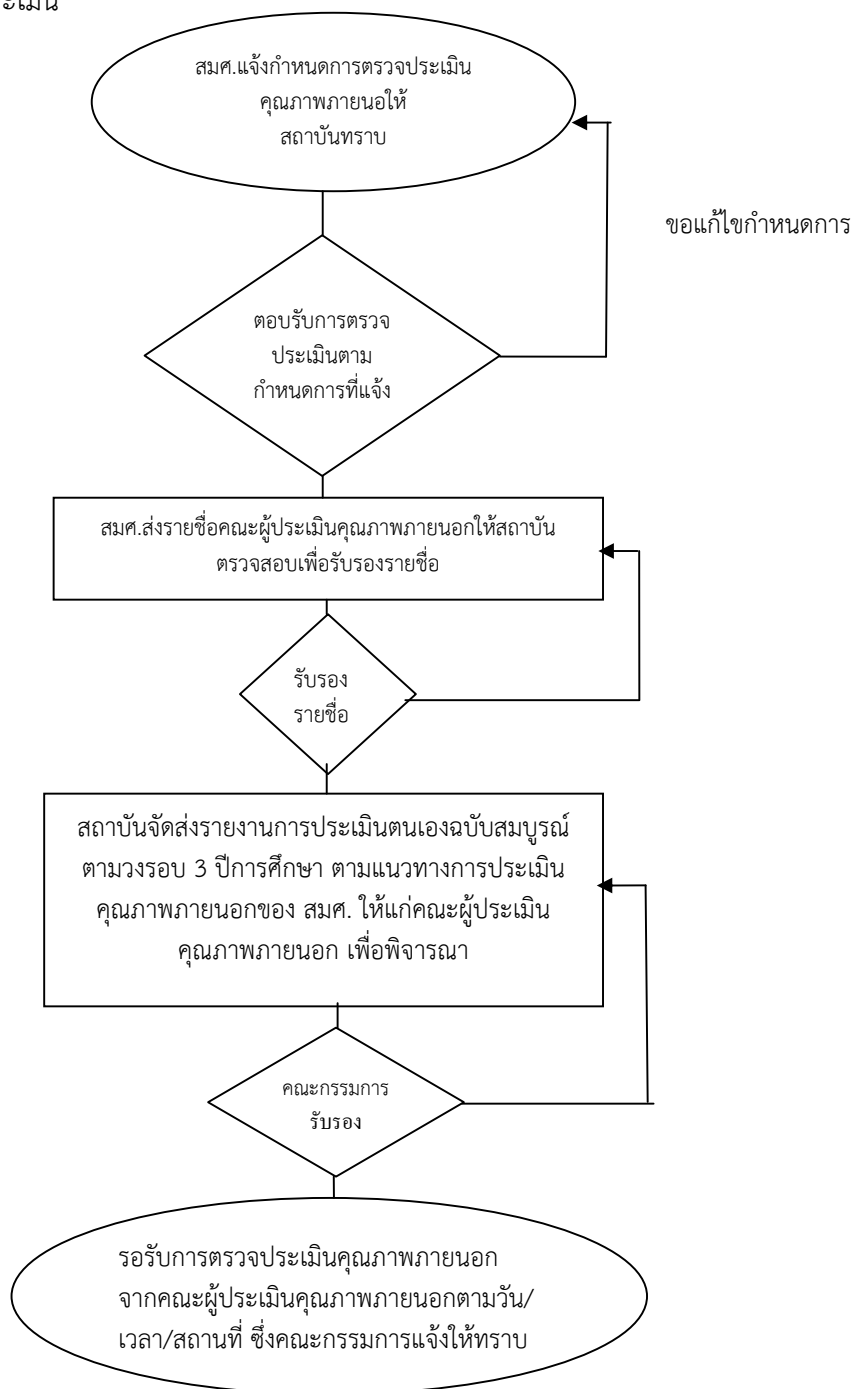
#### 4. ความรับผิดชอบ

ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ มก. เป็นผู้รับผิดชอบในการประสานงานระหว่างสถาบัน กับ สมศ. ในการตรวจประเมินคุณภาพภายนอกของสถาบัน

ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 3	จำนวนหน้าทั้งหมด : 9 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

## 5. ผังกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก

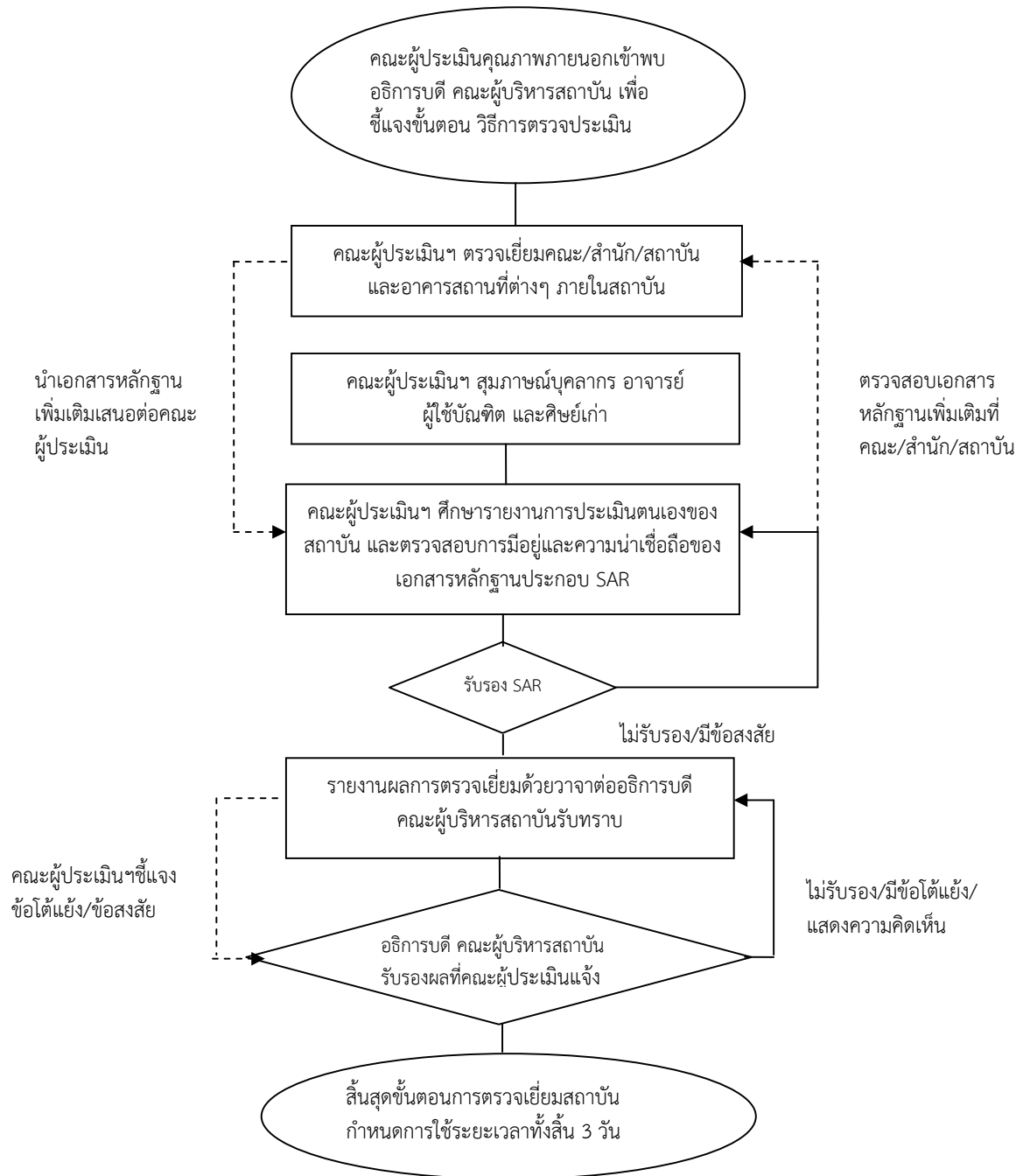
### 5.1 ขั้นตอนเตรียมการตรวจประเมิน





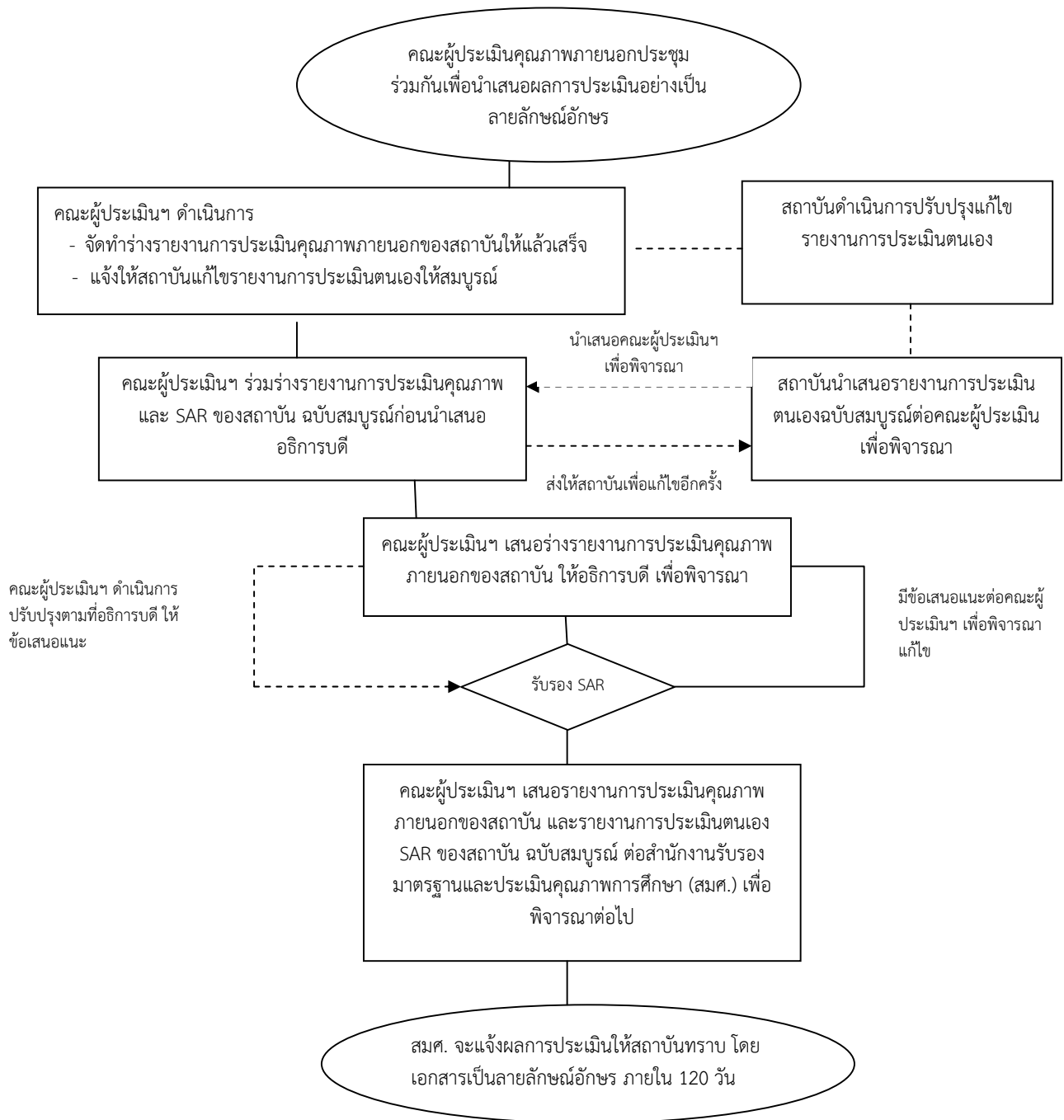
ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 4	จำนวนหน้าทั้งหมด : 9 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 10 มกราคม 2554

## 5.2 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยม/รายงานผลด้วยวาจา



ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 5	จำนวนหน้าทั้งหมด : 9 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 10 มกราคม 2554

### 5.3 ขั้นตอนการประเมินผล



ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 6	จำนวนหน้าทั้งหมด : 9 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 10 มกราคม 2554

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

### 6.1 ขั้นเตรียมการตรวจประเมิน

6.1.1 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) แจ้งกำหนดการเข้าประเมินคุณภาพภายนอกให้สถาบันทราบ

6.1.2 สถาบันพิจารณากำหนดการประเมินคุณภาพภายนอกที่ สมศ. แจ้ง เพื่อตอบรับหรือขอเปลี่ยนแปลงกำหนดการประเมินภายนอกตามที่สถาบันเห็นชอบ จากนั้นจึงแจ้งให้ สมศ. ทราบเพื่อแจ้งกำหนดการเข้าประเมินใหม่อีกครั้ง

6.1.3 สมศ. แจ้งกำหนดการประเมินคุณภาพภายนอกแก่สถาบันใหม่ตามที่สถาบัน ได้เห็นชอบแล้ว จากนั้น สถาบันจึงพิจารณารับรองรายชื่อคณะผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายนอกซึ่ง สมศ. ได้มอบหมายให้เข้าประเมินสถาบัน หากสถาบันต้องการเปลี่ยนแปลงรายชื่อคณะกรรมการ ก็สามารถทำได้โดยแจ้งรายชื่อบุคคลที่สถาบันต้องการให้เข้าตรวจประเมินคุณภาพแก่ สมศ. ทั้งนี้ บุคคลดังกล่าวต้องผ่านการอบรมผู้ประเมินฯ จาก สมศ. และมีรายชื่ออยู่ในกลุ่มบุคคลซึ่งเป็นผู้ประเมินคุณภาพภายนอกที่ สมศ.รับรอง เท่านั้น

6.1.4 เมื่อสถาบันได้รับรองรายชื่อคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกตามที่ สมศ. แจ้งแล้ว สำนักประกันคุณภาพ มก. จะดำเนินการจัดส่งรายงานการประเมินตนเองฉบับสมบูรณ์ของสถาบัน ตามรอบปีการศึกษาที่ สมศ. จะทำการตรวจ (ทุกวรอบ 3 ปีการศึกษา) ให้แก่คณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกเพื่อพิจารณา

6.1.5 สำนักประกันคุณภาพ มก. ประสานงานกับคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกเพื่อดำเนินการตามที่คณะผู้ประเมินคุณภาพฯ เสนอแนะก่อนเข้าประเมินคุณภาพภายนอก

6.1.6 สถาบันรอรับการประเมินภายนอกจากคณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกตามกำหนดการที่ สมศ. ได้แจ้งไว้แล้ว

### 6.2 ขั้นตอนการตรวจเยี่ยม/รายงานผลด้วยวาจา

6.2.1 คณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกเข้าพบอธิการบดี คณะผู้บริหารคณะ/ สำนัก/ สถาบัน ต่าง ๆ เพื่อชี้แจงขั้นตอน และวิธีการตรวจประเมินให้ทราบ

6.2.2 คณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกตรวจเยี่ยมคณะ/สำนัก/สถาบัน และอาคารสถานที่ต่าง ๆ ภายในสถาบัน

6.2.3 คณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกสัมภาษณ์บุคลากร อาจารย์ ผู้ใช้บัณฑิต และศิษย์เก่าของสถาบัน

ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 7	จำนวนหน้าทั้งหมด : 9 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 10 มกราคม 2554

6.2.4 คณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกศึกษารายงานการประเมินตนเองของสถาบัน (SAR) และตรวจสอบการมีอยู่และความน่าเชื่อถือของเอกสารหลักฐานประกอบรายงานการประเมินตนเอง ซึ่งในขั้นตอนนี้ หากคณะผู้ประเมินฯ สงสัยในเอกสารประกอบมาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ใด คณะผู้ประเมินฯ สามารถเรียกผู้รับผิดชอบเอกสารหลักฐานมาให้ข้อมูล หรือเพิ่มเติมเอกสารหลักฐานตามที่คณะผู้ประเมินร้องขอได้

6.2.5 คณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกให้การรับรองรายงานการประเมินตนเอง และบันทึกการปรับปรุงแก้ไขเพื่อแจ้งให้สถาบันนำไปดำเนินการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

6.2.6 คณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกรายงานผลการตรวจเยี่ยม ด้วยวาจาแก่อธิการบดี และคณะผู้บริหารสถาบัน ซึ่งในขั้นตอนนี้หากสถาบันมีข้อโต้แย้ง หรือต้องการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับรายงานผลดังกล่าวสามารถแสดงความคิดเห็นได้โดยตรง ซึ่งคณะกรรมการฯ จะตอบข้อโต้แย้ง และนำไปปรับปรุง/แสดงในเอกสารรายงานผลการประเมินคุณภาพภายนอกต่อไป

6.2.7 ระยะเวลาในขั้นตอนการตรวจเยี่ยม จนถึงรายงานผลด้วยวาจา ใช้ระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้นประมาณ 3 วัน

### 6.3 ขั้นตอนการประเมินผล

6.3.1 คณะผู้ประเมินคุณภาพภายนอกประชุมร่วมกันเพื่อจัดทำร่างรายงานการประเมินคุณภาพภายนอกของสถาบัน

6.3.2 คณะผู้ประเมินฯ ร่วมกันตรวจสอบเพื่อรับรองความถูกต้องของรายงานการประเมินคุณภาพภายนอก และรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ฉบับสมบูรณ์ของสถาบันก่อนนำเสนออธิการบดี เพื่อพิจารณา

6.3.3 อธิการบดีพิจารณารายงานการประเมินคุณภาพภายนอก และรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ฉบับสมบูรณ์ของสถาบัน หากมีข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขทางคณะผู้ประเมินฯ จะทำการแก้ไข และส่งให้ อธิการบดีพิจารณาเพื่อรับรองอีกครั้ง

6.3.4 อธิการบดีลงนามรับรองรายงานการประเมินคุณภาพภายนอก และรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ฉบับสมบูรณ์ของสถาบัน

ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 8	จำนวนหน้าทั้งหมด : 9 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 10 มกราคม 2554

6.3.5 คณะผู้ประเมินฯ นำเสนอรายงานการประเมินคุณภาพภายนอก และรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ฉบับสมบูรณ์ของสถาบัน พร้อมเอกสารลงนามรับรองต่อสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) เพื่อพิจารณาต่อไป

6.3.6 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) จะแจ้งผลการประเมินให้มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทราบ โดยเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษร ภายใน 120 วัน

## 7. มาตรฐานงาน

ตามแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ.

## 8. ระบบติดตามประเมินผล

ตามแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ.

## 9. เอกสารอ้างอิง

คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอก ระดับอุดมศึกษา ของ สมศ.

## 10. แบบฟอร์มที่ใช้

ใช้รูปแบบการจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ของ สมศ.

ชื่อเอกสาร : กระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 9	จำนวนหน้าทั้งหมด : 9 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 10 มกราคม 2554

### แผนการปฏิบัติงานตามกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม ประจำปีการศึกษา 2553

กระบวนการ	ลำดับ	ขั้นตอนและกิจกรรม	วัน/เดือน/ปี
การวางแผนก่อนการประเมินคุณภาพภายนอก	1	ติดตามข้อมูล ข่าวสาร แนวทางการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสามประจำปีการศึกษา 2553 ระดับอุดมศึกษา	ต.ค.53 – พ.ย.53
	2	ประชาสัมพันธ์ ข้อมูล ข่าวสาร การประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม	
	3	จัดประชุมชี้แจงตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม	ธ.ค.53 – ม.ค.54
	4	จัดประชุมเพื่อปรึกษาหารือแนวทางการจัดเก็บข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพภายนอก รอบสาม ระดับอุดมศึกษา	มี.ค.54 – เม.ย.54
การเก็บรวบรวมข้อมูลการเตรียมความพร้อมตามกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม	5	กำหนดผู้รับผิดชอบข้อมูล และประสานงานการเก็บรวบรวมผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม ประจำปีการศึกษา 2553 ระดับอุดมศึกษา	พ.ค.54 – มิ.ย.54
	6	ประสานงาน ติดตาม จัดเก็บข้อมูล จากหน่วยงานกลาง/ผู้รับผิดชอบรายตัวบ่งชี้ เพื่อจัดทำรายงานประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม	มิ.ย.54
	7	วางแผนเตรียมความพร้อมตามกระบวนการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม	ก.ค.54
	8	รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม ระดับอุดมศึกษา	ก.ค.-ส.ค.54
	9	จัดประชุมวิพากษ์ร่างรายงานการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม	ก.ค.54
	10	ประสานงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ สมศ.ในการรับประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม ระดับอุดมศึกษา	ก.ค.54
	11	จัดประชุมเตรียมพร้อมรับการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม ระดับอุดมศึกษา	
	12	จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม ระดับอุดมศึกษา	ส.ค.54
การรับประเมินคุณภาพภายนอกตามระดับอุดมศึกษา	13	ประสานงานเตรียมรับประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม ระดับอุดมศึกษา	ส.ค.54
	14	ประสานงานหน่วยงานภายใน เพื่อเตรียมพร้อมรับการตรวจเยี่ยมจากคณะผู้ประเมิน	ส.ค.54
	15	ประสานงานกับคณะผู้ประเมิน ในการเตรียมการประเมินคุณภาพภายนอก ตามขั้นตอนที่สำคัญ 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนก่อนการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา ขั้นตอนระดมการตรวจเยี่ยมสถานศึกษา และขั้นตอนหลังการตรวจเยี่ยม	ส.ค.54
	16	รับประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม	ส.ค.54 – ก.ย.54

กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์  
สำนักประกันคุณภาพ

ชื่อเอกสาร : กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์สำนักประกันคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 1	จำนวนหน้าทั้งหมด : 5 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

## 1. วัตถุประสงค์

กำหนดขั้นตอนกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์สำนักประกันคุณภาพ ตั้งแต่ขั้นตอนแรกของการพัฒนาจนถึงขั้นที่ได้เป็นรูปแบบเว็บไซต์ที่ปรับปรุงใหม่ให้ทันสมัยมากกว่าเดิม โดยผู้รับผิดชอบได้พิจารณาว่าเว็บไซต์ควรมีข้อมูลและการทำงานไต่บ้าง มีการกำหนดเป้าหมายเว็บไซต์ และกลุ่มผู้ใช้เป้าหมาย ต่อมาได้มีการพิจารณาถึงเนื้อหาและการใช้งานข้อมูลที่เป็น แล้วนำมาวางแผนการทำงานให้เป็นระบบ และออกแบบโครงสร้างข้อมูลในหน้าเว็บไซต์ ให้พร้อมที่จะนำไปออกแบบกราฟิก และหน้าตาให้สมบูรณ์ต่อไป

## 2. ขอบเขต

ลำดับขั้นตอนการทำงานเป็นไปตามแผนผังการทำงาน (Flowchart) ที่ผู้รับผิดชอบได้วางแผนไว้ ทั้งนี้ลำดับขั้นตอน และวิธีการปฏิบัติ สามารถยืดหยุ่นและเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสมของเวลาและสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน

## 3. คำจำกัดความ

**3.1 รูปแบบ (Format)** หมายถึง องค์ประกอบ และคุณลักษณะต่างๆ ที่นำมาผสมผสานกันเพื่อให้เกิดความกลมกลืนและความเหมาะสมต่อเว็บไซต์การศึกษาระดับอุดมศึกษา

**3.2 อินเทอร์เน็ต (Internet)** หมายถึง การเชื่อมโยงระหว่างคอมพิวเตอร์ หรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วยการใช้โปรโตคอลชื่อ อินเทอร์เน็ต TCP/IP (Transmission Control Protocol / Internet Protocol)

**3.3 เว็บไซต์ (Web Site)** หมายถึง ที่อยู่ซึ่งเป็นที่รวบรวมเอกสารหลายๆ หน้าที่มีการเชื่อมโยงกันอยู่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต

**3.4 โฮมเพจ (Home Page)** หมายถึง ไฟล์เอกสารที่ปรากฏเป็นหน้าแรกเมื่อเข้าใช้เว็บไซต์

**3.5 เว็บเพจ (Web Pages)** หมายถึง ไฟล์เอกสารที่ประกอบด้วย ข้อความ ภาพ และเสียง โดยแสดงอยู่ภายในเว็บไซต์

**3.6 สื่อมัลติมีเดีย (Multimedia)** หมายถึง การประสมของหลายๆ สื่อเข้าด้วยกันเพื่อนำเสนอสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งสื่อต่างๆ เหล่านี้ประกอบไปด้วย ตัวอักษร ภาพเคลื่อนไหว ภาพนิ่ง และเสียง เป็นต้น

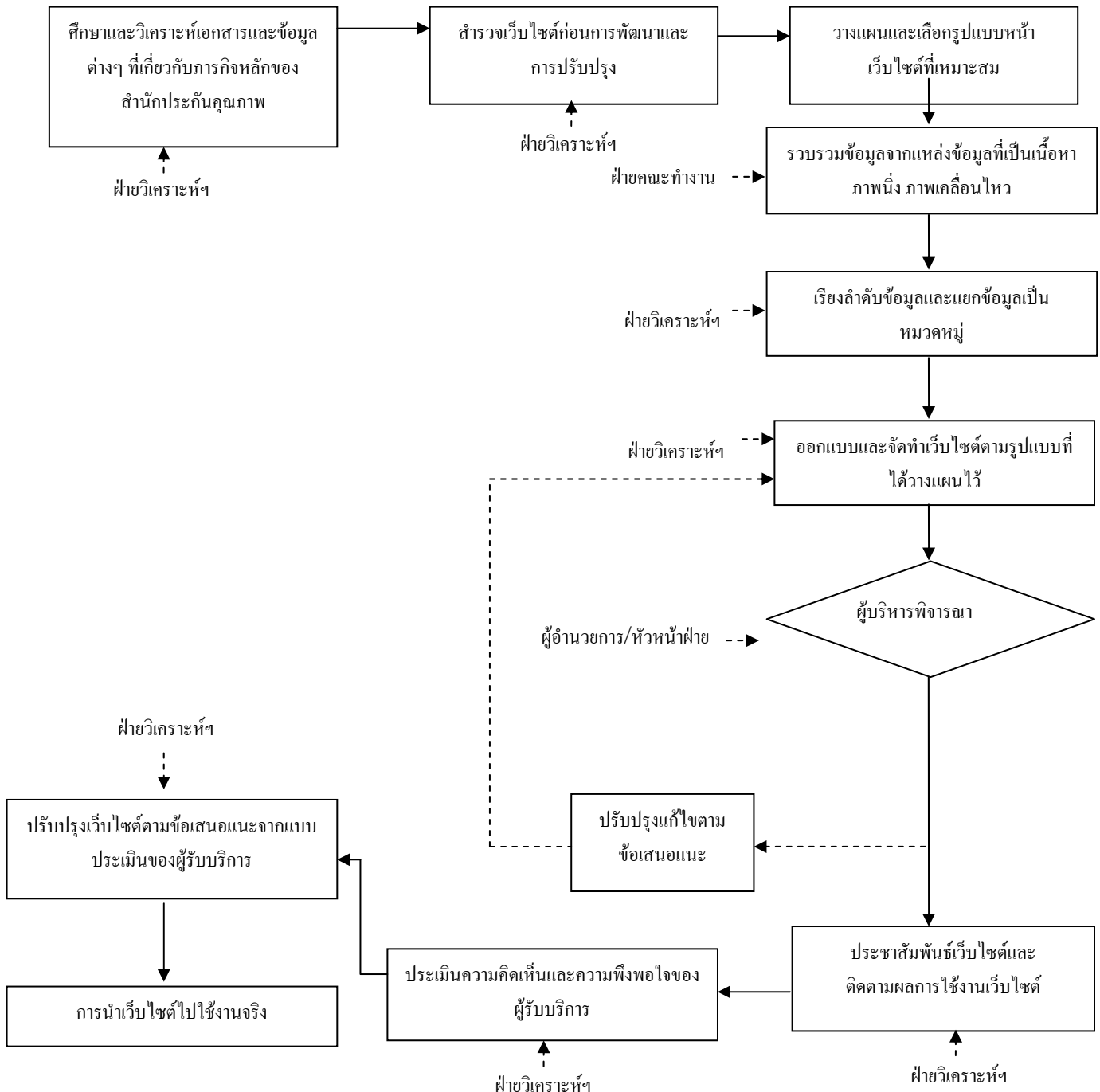


ชื่อเอกสาร : กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์สำนักประกันคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 2	จำนวนหน้าทั้งหมด : 5 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

#### 4. ความรับผิดชอบ

ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ เป็นผู้ดำเนินการหลักในการจัดทำเว็บไซต์ และเป็นผู้ประสานงานระหว่างฝ่ายในการรวบรวมข้อมูลเพื่อเผยแพร่ในเว็บไซต์สำนักประกันคุณภาพ

#### 5. แผนผังกระบวนการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์สำนักประกันคุณภาพ (Flowchart)



ชื่อเอกสาร : กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์สำนักประกันคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 3	จำนวนหน้าทั้งหมด : 5 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

## 6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

**6.1 ศึกษาและวิเคราะห์** เริ่มต้นกระบวนการโดยศึกษาหาข้อมูลและเอกสารเกี่ยวกับหน่วยงาน ที่จะจัดทำเว็บไซต์ โดยวัตถุประสงค์ของการจัดทำต้องชัดเจนว่าต้องการจัดทำเพื่อประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลไปยังกลุ่มเป้าหมาย หรือเน้นในด้านการให้บริการภายในเว็บไซต์ หรือส่งเสริมภาพลักษณ์ของหน่วยงาน ซึ่งวัตถุประสงค์จะเป็นส่วนช่วยในการกำหนดโครงสร้างการจัดทำ การรวบรวมข้อมูลที่เป็นและเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ การเลือกใช้เทคโนโลยี หรือการออกแบบที่ทันสมัย และความพร้อมของบุคลากรที่จะมาดูแลเว็บไซต์

**6.2 สำรวจเว็บไซต์ก่อนการพัฒนาและการปรับปรุง** กระบวนการนี้เป็นการสำรวจข้อบกพร่องและสิ่งที่ควรพัฒนาภายในเว็บไซต์ให้ดีขึ้นกว่าเดิม ตลอดจนปรับปรุงหรือลบข้อมูลเก่าที่ไม่ได้นำมาประโยชน์ เพื่อช่วยให้เว็บไซต์มีระบบในการจัดเก็บข้อมูล และสะดวกในการสืบค้นข้อมูล

**6.3 วางแผนและเลือกรูปแบบหน้าเว็บไซต์** การวางแผนการจัดทำเว็บไซต์ คือ การกำหนดรูปแบบเว็บไซต์ที่เหมาะสมกับหน่วยงาน ซึ่งรูปแบบของเว็บไซต์จะเป็นสิ่งสะท้อนภาพลักษณ์ของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี ดังนั้นการเลือกใช้สี ลักษณะของแบบอักษร กราฟิก จะต้องเหมาะสม ซึ่งสิ่งเหล่านั้นจะแสดงถึงความน่าเชื่อถือของหน่วยงาน และข้อมูลได้ การวางแผนยังรวมไปถึงการกำหนดโครงสร้างของเว็บไซต์ การแบ่งส่วนของข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ ซึ่งการวางแผนที่ดีจะส่งผลให้เว็บไซต์นั้นเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ รวมถึงการใช้จ่ายงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**6.4 รวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลที่เป็นเนื้อหา ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว** เป็นกระบวนการในการติดตามข้อมูลจากฝ่ายการทำงานทุกฝ่ายในสำนักประกันคุณภาพ สิ่งสำคัญในการจัดการข้อมูลคือ ความถูกต้องของข้อมูล และความทันสมัย ซึ่งผู้รับผิดชอบต้องแน่ใจว่าข้อมูลที่นำมาเผยแพร่นั้นเป็นปัจจุบัน และผู้รับบริการสามารถนำไปใช้งานได้ อย่างถูกต้อง อย่างไรก็ตามมีเดียที่นำใช้ต้องเหมาะสมกับภาพลักษณ์หน่วยงาน และไม่มากเกินไปจนเกิดความจำเจ จนทำให้เว็บไซต์ดูรกจนอาจเกิดความรำคาญแก่ผู้รับบริการได้

**6.5 เรียงลำดับข้อมูลและแยกข้อมูลเป็นหมวดหมู่** การจัดลำดับข้อมูลควรเรียงตามความสำคัญของการข้อมูลที่ต้องการเผยแพร่ เช่น ข่าวประชาสัมพันธ์ ควรอยู่หน้าแรกเพราะเป็นการประชาสัมพันธ์ข่าวสารต่างๆที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอันใกล้แก่ผู้ที่สนใจ เป็นต้น การจัดหมวดหมู่ของข้อมูลอาจจัดตามภารกิจงานของแต่ละฝ่าย หรือตามภารกิจหลักของสำนักประกันคุณภาพก็ได้ เพราะให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและเป็นประโยชน์

ชื่อเอกสาร : กระบวนการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์สำนักประกันคุณภาพ		
ประเภทเอกสาร : คู่มือปฏิบัติงาน	หน้าที่ : 4	จำนวนหน้าทั้งหมด : 5 หน้า
หน่วยงานที่รับผิดชอบ : ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ สำนักประกันคุณภาพ	ปรับปรุงครั้งที่ : 2	วันที่แก้ไข : 23 เมษายน 2555

**6.6 ออกแบบและจัดทำเว็บไซต์ตามรูปแบบที่ได้วางแผนไว้** เริ่มต้นจากการทำแบบร่างหน้าตาของเว็บไซต์ การจัดวางเมนูและตำแหน่งของการเชื่อมโยง การจัดวางภาพประกอบ การคัดเลือกข้อมูลรูปภาพ ข้อความและองค์ประกอบอื่นๆ ทั้งหมดที่จะนำเสนอในเว็บไซต์ จากนั้นจึงเริ่มนำแบบและโครงสร้างของเว็บไซต์ทั้งหมดมาจัดสร้างเว็บไซต์จริง โดยเลือกใช้เทคโนโลยีตามที่วางแผนไว้ และดำเนินการไปตามกำหนดการต่างๆ โดยจะต้องมีการทดสอบทุกส่วนในแต่ละขั้นตอน เพื่อให้มีความเหมาะสมกับสภาพแวดล้อมของกลุ่มเป้าหมาย

**6.7 การพิจารณาจากผู้บริหาร** เป็นการส่งมอบงานให้แก่ผู้บริหาร หรือหัวหน้าผู้รับผิดชอบเพื่อเป็นการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล รูปแบบและความเหมาะสมของหน้าเว็บไซต์ ซึ่งหากมีพบข้อแก้ไข ผู้รับผิดชอบก็จะดำเนินการแก้ไขต่อไป

**6.8 ประชาสัมพันธ์เว็บไซต์และติดตามผลการใช้งานเว็บไซต์** หลังจากผ่านขั้นตอนการตรวจสอบความสมบูรณ์ของเว็บไซต์แล้ว ผู้รับผิดชอบจะทำการติดตั้งเว็บไซต์ใน Server ของสำนักประกันคุณภาพ และจะทำการทดสอบออนไลน์อีกครั้งในทุกระบบ แล้วจึงเริ่มเปิดใช้งานเว็บไซต์ โดยต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานต่างๆ ได้รู้จัก และทราบถึงการเปลี่ยนแปลงของเว็บไซต์ที่พัฒนาและปรับปรุงใหม่ เพื่อสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ถูกต้องและรวดเร็ว ซึ่งถือเป็นอีกขั้นตอนหนึ่งที่มีความสำคัญมาก

**6.9 การประเมินผล** หลังจากที่มีการเปิดใช้เว็บไซต์จะต้องมีการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ เพื่อประเมินว่าผู้รับบริการได้รับประโยชน์จากการใช้งานเว็บไซต์มากน้อยเพียงใด และระหว่างการใช้งานพบอุปสรรคอย่างไรบ้าง เพื่อนำข้อเสนอแนะและความคิดเห็นต่างๆ มาปรับปรุงเว็บไซต์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**6.10 ปรับปรุงเว็บไซต์ตามข้อเสนอแนะ** ดำเนินการปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ที่พบจากการใช้งานเว็บไซต์

**6.11 การนำเว็บไซต์ไปใช้งานจริง** เมื่อได้มีการปรับปรุงเว็บไซต์จากข้อเสนอแนะของผู้รับบริการแล้ว ก็สามารถนำเว็บไซต์ไปใช้งานจริง โดยมีการupdate ข้อมูลให้ทันสมัยอยู่เสมอ และปรับปรุงข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

- |                        |  |
|------------------------|--|
| 7. มาตรฐานงาน          | ตามหลักการออกแบบเว็บไซต์   |
| 8. ระบบติดตามประเมินผล | การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อเว็บไซต์สำนักประกันคุณภาพ   |
| 9. เอกสารอ้างอิง       | เอกสารโครงการสื่อสารภายในองค์กร (งานสารสนเทศ) ประจำปีการศึกษา 2552 |
| 10. แบบฟอร์มที่ใช้     | แบบฟอร์มงานบริการสารสนเทศ ฝ่ายวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ           |

