

สรุปผลการประเมินโครงการพัฒนาความรู้การประกันคุณภาพการศึกษา  
เรื่อง การประกันคุณภาพศึกษากายในเครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษา 3 มหาวิทยาลัย  
(มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)  
5-8 กุมภาพันธ์ 2555  
ณ โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

## คำนำ

ด้วยสำนักประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ได้รับมอบหมายให้จัดทำรายงานสรุปผลการถอดบทเรียนโครงการพัฒนาความรู้การประกันคุณภาพการศึกษา เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษา 3 มหาวิทยาลัย 5-8 กุมภาพันธ์ 2555 ณ โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลการดำเนินการจัดสัมมนา สำนวจความคิดเห็น ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมงานต่อการเข้าร่วมสัมมนา และประเมินผลการดำเนินงานของผู้จัดงานจากการสำวจความคิดเห็นของบุคลากร/เจ้าหน้าที่ฝ่ายต่าง ๆ

คณะผู้จัดทำหวังเป็นอย่างยิ่งว่ารายงานสรุปผลการประเมิน ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์แก่บุคลากรผู้เกี่ยวข้องและผู้ศึกษาค้นคว้าทั่วไปได้นำไปใช้เพื่อการปรับปรุงแก้ไขแนวทางการจัดการจัดสัมมนาให้สอดคล้องตามความคิดเห็น และความต้องการของผู้เข้าร่วมโครงการในปีต่อไป

คณะผู้จัดทำ

## โครงการพัฒนาความรู้การประกันคุณภาพการศึกษา

### เรื่อง

“การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษา 3 มหาวิทยาลัย  
(มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)

5-8 กุมภาพันธ์ 2555

ณ โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

.....

### หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ได้พัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ขึ้นมาใหม่ เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 เป็นต้นไป

จากการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และการประเมินคุณภาพภายใน ในรอบปี การศึกษา 2553 พบว่า มหาวิทยาลัยแต่ละแห่งมีแนวปฏิบัติที่แตกต่างกัน ดังนั้นเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานระหว่างเครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษา 3 มหาวิทยาลัย ซึ่งประกอบด้วย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะกรรมการเครือข่ายฯ จึงเห็นชอบร่วมกัน ที่จะจัดสัมมนาเรื่อง “การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสามของเครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษา 3 มหาวิทยาลัย”

ประกอบกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือและมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสามเรียบร้อยแล้ว จึงเป็นโอกาสที่จะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ร่วมกัน

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
2. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา
3. เพื่อศึกษาดูงานการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
4. เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การเตรียมการเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสามของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

### วันดำเนินงาน

5 – 8 กุมภาพันธ์ 2555

### สถานที่

ณ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ และโรงแรมโลตัส ปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่

## ผู้เข้าร่วมการสัมมนา

|                                                                                 |             |
|---------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| ผู้รับผิดชอบและดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ระดับมหาวิทยาลัย ของ 3 มหาวิทยาลัย |             |
| มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี                                              | จำนวน 7 คน  |
| มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ                                      | จำนวน 3 คน  |
| มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                                                      | จำนวน 11 คน |

## ผู้รับผิดชอบและดำเนินการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีเป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินงาน ร่วมกับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1. เกิดกิจกรรมเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของ 3 มหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง
2. ได้แนวทาง และแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ : ความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมสัมมนา มีค่าเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป

## งบดำเนินการ

ใช้งบประมาณของแต่ละมหาวิทยาลัย โดยมีค่าใช้จ่าย 2 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 ค่าลงทะเบียน

● ค่าลงทะเบียน คนละ 2,500 บาท (เป็นค่าใช้จ่ายในส่วนของค่าของที่ระลึก ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่มจำนวน 6 มื้อ ค่าอาหารกลางวันจำนวน 3 มื้อ ค่าอาหารเย็นจำนวน 3 มื้อ และค่าเอกสารประกอบการประชุม) โดยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือและมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒจ่ายค่าลงทะเบียนให้กับมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ซึ่งเป็นเจ้าภาพในการจัดโครงการ

### ส่วนที่ 2 แต่ละมหาวิทยาลัยรับผิดชอบ

- ค่าที่พัก (เดี่ยว/คู่) ห้องละ 1,200 บาท จำนวน 3 คืน
- ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง

## โครงการพัฒนาความรู้การประกันคุณภาพการศึกษา

### เรื่อง

“การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษา 3 มหาวิทยาลัย  
(มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)

5-8 กุมภาพันธ์ 2555

ณ โรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว จังหวัดเชียงใหม่ และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

.....

### วันอาทิตย์ที่ 5 กุมภาพันธ์ 2555

- 06.00 – 12.00 น. ออกเดินทางจากกรุงเทพมหานคร – รร.โลตัสปางสวนแก้ว
- 12.30 – 13.00 น. ลงทะเบียน
- 13.00 – 15.15 น. ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย
- 15.15 – 15.30 น. รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- 15.30 – 17.30 น. ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้แผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย
- 17.30 – 18.30 น. รับประทานอาหารเย็น
- 18.30 – 20.30 น. ประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทิศทางการพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของแต่ละมหาวิทยาลัย

### วันจันทร์ที่ 6 กุมภาพันธ์ 2555

- 07.00 - 08.00 น. รับประทานอาหารเช้า
- 08.00 - 10.00 น. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ถอดบทเรียน การประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม ร่วมกับ สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 10.00 – 10.15 น. รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- 10.15 – 12.15 น. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ถอดบทเรียน การประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม ร่วมกับสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 12.15 – 13.15 น. รับประทานอาหารกลางวัน
- 13.15 – 15.15 น. ศึกษาดูงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานที่ผ่านการประเมินคุณภาพภายนอกกรอบสาม ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 15.15 – 15.30 น. รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- 15.30 – 16.30 น. สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากแลกเปลี่ยนเรียนรู้และศึกษาดูงานมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- 16.30 – 17.30 น. เดินทางกลับโรงแรมโลตัสปางสวนแก้ว
- 17.30 – 18.30 น. รับประทานอาหารเย็น
- 18.30 – 20.30 น. ถอดบทเรียนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2553 องค์ประกอบที่ 1, 8

## วันอังคารที่ 7 กุมภาพันธ์ 2555

- 07.00 - 08.00 น.      รับประทานอาหารเช้า
- 08.00 - 10.00 น.      ถอดบทเรียนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2553 องค์ประกอบที่ 2
- 10.00 - 10.15 น.      รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- 10.15 - 12.15 น.      ถอดบทเรียนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2553 องค์ประกอบที่ 3,6,3D
- 12.15 - 13.15 น.      รับประทานอาหารกลางวัน
- 13.15 - 15.15 น.      ถอดบทเรียนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2553 องค์ประกอบที่ 4
- 15.15 - 15.30 น.      รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- 15.30 - 17.30 น.      ถอดบทเรียนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2553 องค์ประกอบที่ 5
- 17.30 - 18.30 น.      รับประทานอาหารเย็น
- 18.30 - 20.30 น.      ถอดบทเรียนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2553 องค์ประกอบที่ 7

## วันพุธที่ 8 กุมภาพันธ์ 2555

- 07.00 - 08.00 น.      รับประทานอาหารเช้า
- 08.00 - 10.00 น.      ถอดบทเรียนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในปีการศึกษา 2553 องค์ประกอบที่ 9
- 10.00 - 10.15 น.      รับประทานอาหารว่างและเครื่องดื่ม
- 10.15 - 12.15 น.      การจัดทำแผนพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาเครือข่าย 3 มหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2555
- 12.15 - 13.15 น.      รับประทานอาหารกลางวัน
- 13.30 น.      เดินทางกลับ

## ผู้เข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้

### มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

1. ผศ.ดร.สุภัทรา โพธิ์พ่วง
2. นายสุทธิชัย ภิญโญภาวศุทธิ
3. นางสาวสุภารัตน์ เมืองโสภา
4. นางสาวเมธิรา สง่าเมือง

### มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1. นายเทวินทร์ จันทรศักดิ์
2. นายปิยะชาติ โชคพิพัฒน์
3. นางสาวอรทัย แสงอัมร

### มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

1. อาจารย์พรณี บุญประกอบ
2. รองศาสตราจารย์กัญญดา อนุวงศ์
3. อาจารย์สุจิตรา ศรีสังข์
4. นางสาวชนิษฐา ลินสงวน

5. นางสาวศรัญญา ยี่ซ่าย
6. นางสาวพนารีย์ สายพัฒนา
7. นางสาวฐิตินันท์ สัมมานุช
8. นางสาวศิริขวัญ ญาณปัญญา
9. นายณรงค์ศักดิ์ สว่างวงศ์

การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเครือข่ายประกันคุณภาพการศึกษา  
3 มหาวิทยาลัย  
(มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ  
และมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ)

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

รองศาสตราจารย์อุษณีย์ คำประกอบ (ผู้อำนวยการสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยเชียงใหม่)  
บรรยาย การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ดังนี้

วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาเป็นกลไกขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยเชียงใหม่สู่มหาวิทยาลัยชั้นนำระดับสากล

พันธกิจ (Mission)

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงศึกษาธิการ
2. ส่งเสริมการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนแก่คณาจารย์ให้มีขีดความสามารถสูงขึ้น
3. ให้บริการวิชาการแก่ชุมชน เพื่อให้ข้อมูลด้านการศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ
4. ส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)

ค่านิยม

คุณภาพมาตรฐาน บริการด้วยจิต มุ่งคิดพัฒนา

วัตถุประสงค์

1. พัฒนาหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของกระทรวงศึกษาธิการ
2. พัฒนาคณาจารย์ให้มีขีดความสามารถด้านการจัดการเรียนการสอนและการวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนการสอนสูงขึ้น
3. ให้ข้อมูลด้านการศึกษาระดับปริญญาตรีของมหาวิทยาลัยที่เป็นประโยชน์แก่ผู้รับบริการ
4. พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับนโยบายและแนวปฏิบัติ ด้านการประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และแนวทางเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (TQA)
5. ปฏิบัติหน้าที่อื่นในด้านการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

## การประกันคุณภาพการศึกษา

### ข้อมูลพื้นฐานของสำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษา

เมื่อมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ออกจากระบบราชการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จากการประกาศใช้พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2551 เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 255 และตามประกาศมหาวิทยาลัยเชียงใหม่เรื่องการจัดตั้งส่วนงานของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ พ.ศ.2551 เมื่อวันที่ 9 มิถุนายน 2551 สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษามีฐานะเป็นส่วนงานที่เทียบเท่าคณะ มีการแบ่งหน่วยงานออกเป็น 4 ฝ่าย ดังนี้

1. สำนักงานสำนัก
2. ฝ่ายส่งเสริมการจัดการเรียนการสอน
3. ฝ่ายส่งเสริมการพัฒนาหลักสูตร
4. ฝ่ายส่งเสริมมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษา สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ใช้ระบบที่เรียกว่า CMU-QA ซึ่งเริ่มจากการผสมผสานแนวคิดของการควบคุมคุณภาพ มาตรฐาน ISO , Input process output และมีการปรับปรุงระบบการประกันอย่างต่อเนื่องสอดคล้องกับนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และมีการวางแผนเพื่อดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม รวมถึงผลักดันให้มีการดำเนินงานตามแผนการประเมิน และการปรับปรุงพัฒนาตามหลักการของวงจรคุณภาพ PDCA อย่างต่อเนื่อง

### กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

1. มีหน้าที่รับผิดชอบในการประสานงานเพื่อดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ
2. แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่
3. นำเสนอแนวทางการประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน และแผนการประกันคุณภาพการศึกษาต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อให้ความเห็นชอบ และจัดประชุมเพื่อชี้แจง สร้างความเข้าใจให้ทุกส่วนงานอย่างต่อเนื่องเป็นประจำทุกปี
4. วิเคราะห์และรายงานผลการดำเนินงาน เพื่อนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

### ระบบการติดตาม ประเมิน และตรวจสอบ

1. มีการดำเนินการตรวจสอบและประเมินในระดับคณะ สถาบันสำนัก โดยคณะกรรมการทั้งจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเป็นประจำทุกปี เริ่มตั้งแต่ ปีการศึกษา 2542 จนถึงปัจจุบัน
2. ในการจัดทำรายงาน ทุกส่วนงานกรอกข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ให้แล้วเสร็จ 3 สัปดาห์ก่อนรับการตรวจประเมินฯ เพราะคณะกรรมการประเมินฯ จะตรวจเอกสารผ่านระบบออนไลน์ทั้งหมด และถ้าคณะหรือหน่วยงานใดไม่กรอกข้อมูลหรือกรอกข้อมูลไม่ครบ กรรมการประเมินฯจะยึดข้อมูลในระบบเป็นหลักในการให้คะแนน
3. จัดประชุมคณะกรรมการฯ เพื่อพิจารณาภาพรวมของตัวบ่งชี้ที่พบปัญหาในการตรวจประเมินฯ และตัดสินผลการประเมิน พร้อมรายงานผลแจ้งให้หน่วยงานทราบ
4. การอุทธรณ์ผล สามารถดำเนินการได้ภายใน 1 สัปดาห์หลังจากได้รับการแจ้งผลการประเมิน
5. หลังการประเมินคุณภาพการศึกษาฯ ระดับมหาวิทยาลัย สำนักพัฒนาคุณภาพการศึกษาจะจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Quality Improvement Plan) ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่จากผลการประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน โดยวางแผนการพัฒนาและกำหนดผู้รับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน

## ระบบสารสนเทศเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบฐานข้อมูลที่มหาวิทยาลัยดำเนินการในปัจจุบัน

1. ตัวชี้วัด CMU-QA
2. ภาพการณ์ได้งานทำของบัณฑิต
3. การประเมินการเรียนการสอนออนไลน์
4. ฐานข้อมูลหลักสูตรและการกรอกข้อมูลตามกรอบ TQF และ e-bulletin

## แนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่เข้มแข็งและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. มีระบบการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ที่ดำเนินการมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2542 และมีการปรับปรุงพัฒนาอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
3. มีการพัฒนาระบบสารสนเทศของมหาวิทยาลัยที่มีความเชื่อมโยงกับระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเพื่อให้สะดวกต่อการตรวจสอบและประเมินคุณภาพของคณะวิชา กรรมการฯ และเป็นการลดระยะเวลาในการตรวจสอบและประเมิน
4. มีระบบและกลไกในด้านการพัฒนาหลักสูตร โดยมีการจัดโครงการสัมมนาทางวิชาการ เกี่ยวกับการพัฒนาหลักสูตร อย่างต่อเนื่องให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องได้รับความรู้ที่ถูกต้อง และจัดทำเอกสารต่างๆ เพื่อให้เกิดความสะดวกรู้แก่ผู้ใช้งาน เช่น ขั้นตอนการร่างและการเสนอหลักสูตรใหม่และหลักสูตรปรับปรุงมาก ระดับปริญญาตรี และระดับบัณฑิตศึกษา
5. มีการเปิดโอกาสให้ผู้บริหาร และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับได้แสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาผ่านการจัดประชุม/สัมมนาอย่างต่อเนื่อง

## ปัจจัยที่เอื้อภายในและภายนอกที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1. นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน และสามารถถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติ
2. ผู้บริหารระดับสูงให้ความสำคัญ และใช้ประโยชน์จากงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
3. ผู้บริหารองค์กรมีความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และสามารถออกแบบระบบและวางแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ถูกต้อง และเหมาะสมกับวัฒนธรรมการดำเนินงานขององค์กร
4. บุคลากรทุกระดับให้ความสำคัญ ให้ความร่วมมือ และมีความเข้าใจเรื่องระบบคุณภาพ

## คุณค่าต่อสถาบันจากการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1. **ด้านการพัฒนาสถาบัน** ทำให้การทำงานของทุกหน่วยงานเป็นระบบมากยิ่งขึ้น มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพในทุกๆด้านอย่างต่อเนื่อง เกิดวัฒนธรรมคุณภาพในสถาบัน ซึ่งระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นกลไกหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยก้าวไปสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศได้
2. **ด้านการพัฒนาบุคลากร** ส่งผลให้บุคลากรมีการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานอย่างเป็นระบบสามารถนำวงจรคุณภาพ PDCA มาใช้ในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของตนเองได้เป็นอย่างดี
3. **ด้านการพัฒนาสังคม** จากกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาจะส่งผลให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมในด้านต่างๆ อาทิเช่น การได้รับทรัพยากรบุคคลที่มีคุณภาพ ได้องค์ความรู้จากงานวิจัยที่เป็นผลผลิตจากสถาบันอุดมศึกษา ได้รับการบริการวิชาการแก่ชุมชนที่มีคุณภาพ เป็นต้น

การเตรียมการพัฒนาเพื่อรองรับตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินใหม่ปีการศึกษา 2553 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) มีขั้นตอนการดำเนินงานดังนี้

1. นำข้อมูลที่ได้จาก ทปอ. สกอ. สมศ. เข้าสู่การประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาทุกครั้ง เพื่อเตรียมความพร้อมในการรวบรวมข้อมูล
2. จัดการอบรมให้ความรู้การประกันคุณภาพการศึกษาประจำปีการศึกษา 2553 เพื่อรองรับตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)
3. จัดตั้งคณะกรรมการผลักดันการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยมีแผนการประชุม เพื่อติดตามผลงาน และช่วยกันแก้ไขปัญหาทุก 2-3 เดือน
4. มอบหมายความรับผิดชอบให้รองอธิการบดี และผู้อำนวยการสำนัก/กอง/ศูนย์ ตามภาระหน้าที่หลักที่เกี่ยวข้อง
5. มีการจัดกิจกรรมโครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ให้แก่บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน
6. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับตัวชี้วัด และเกณฑ์การประเมินใหม่ปีการศึกษา 2553 ผ่านทาง website ของสำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา
7. มีการสร้างและพัฒนาเครือข่ายเจ้าหน้าที่สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย กับคณะวิชาให้เข้มแข็ง และมีการสื่อสารประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง
8. สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยมีการดำเนินงานเชิงรุก

**ปัจจัยสำคัญของมหาวิทยาลัยต่อความสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา**

1. การสนับสนุนและการผลักดันจากผู้บริหารสูงสุดและสภามหาวิทยาลัย เช่น การทบทวนงานด้านนโยบายของสภามหาวิทยาลัยด้านแนวทางการพัฒนานักศึกษา เรื่อง การพัฒนานักศึกษาให้เก่งคน เก่งงาน เก่งคิด
2. การติดตาม ความใส่ใจ การทำงานเชิงรุกของผู้บริหารที่รับผิดชอบต่อองค์กรและตัวบ่งชี้
3. ความรับผิดชอบ และการทำงานเชิงรุกของเจ้าหน้าที่ เช่น ความเอาใจใส่ ความเข้าใจในเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษา การดำเนินการจัดกิจกรรม การเก็บรวบรวมข้อมูล การเขียนรายงานการประเมินตนเอง
4. บุคลากร/หน่วยงานทุกคนทุกระดับให้ความร่วมมือ
5. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา

**ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา**

1. การเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินใหม่บ่อย และการประกาศตัวบ่งชี้ล่าช้าจากต้นสังกัด
2. การปรับและพัฒนาระบบคุณภาพใหม่ๆ ขึ้นเพื่อใช้กับการประกันคุณภาพการศึกษา
3. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย

**แนวปฏิบัติที่ดีในการศึกษาคุณภาพประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อนำมาปรับใช้ในการพัฒนาการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และ การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการ (ก.พ.ร.) ของเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา**

1. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีความโดดเด่นในเรื่องการจัดทำระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา เพราะมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการจัดทำระบบฐานข้อมูล จึงมีการพัฒนาระบบขึ้นเอง และมีข้อมูลครอบคลุมในการนำไปใช้ประโยชน์ในด้านการประกันคุณภาพการศึกษาทุกด้าน และผู้บริหารหน่วยงานยังให้ความสำคัญต่อความก้าวหน้าของบุคลากรโดยมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้นเพื่อนำความรู้มาพัฒนาการทำงาน

2. การจัดการความรู้ ของมหาวิทยาลัยแม่โจ้ ใช้กระบวนการจัดการความรู้ขับเคลื่อนสู่ทุกโครงการ/กิจกรรม โดยเฉพาะให้ความสำคัญในการจัดการความรู้สู่ระดับผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะวิชา/หน่วยงาน และผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษามีการประชุมแลกเปลี่ยนแสดงความคิดเห็นโดยไม่มีผู้บริหารเกี่ยวข้อง ทำให้ผู้ปฏิบัติงานทุกคนกล้าที่จะแลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน มีการใช้ COP (Community of Practice) ซึ่งเป็น 1 ในเครื่องมือของการจัดการความรู้ของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านประกันคุณภาพการศึกษา ในการให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเชิงรุก และใช้กระบวนการจัดการความรู้ขับเคลื่อนสู่งานปกติอย่างต่อเนื่อง

3. ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการติดตามข้อมูลและการจัดเก็บข้อมูล มีการสร้างความเข้าใจและมีข้อตกลงในการติดตามตรวจสอบข้อมูลที่ชัดเจนโดยกำหนดขอบเขตวันสุดท้ายที่คณะวิชา/หน่วยงาน ต้องจัดส่งข้อมูล ซึ่งทุกคณะวิชา/หน่วยงาน ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ทำให้การติดตามตรวจสอบได้ข้อมูลที่มีความน่าเชื่อถือ

4. มีการจัดประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีผู้บริหารระดับคณะวิชาเป็นกรรมการเพื่อร่วมพิจารณาแก้ไขปัญหาตัวบ่งชี้ที่ไม่บรรลุเป้าหมายในการดำเนินการ และมีการประชุมเพื่อติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงานด้านการประกันฯ อย่างต่อเนื่องทุกเดือน ทำให้ทราบความก้าวหน้าของแต่ละคณะวิชา และสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่

5. มีการกำหนดให้ทุกคณะวิชา/หน่วยงานกรอกข้อมูลในระบบ CHE QA online ให้แล้วเสร็จภายใน 3 สัปดาห์ก่อนการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยได้มีระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล ในการเตรียมพร้อมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัยต่อไป ซึ่งทุกคณะวิชา/หน่วยงาน ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี จึงทำให้ไม่มีอุปสรรคในเรื่องของระยะเวลาการรวบรวมข้อมูล

6. สามารถนำแนวทางในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพการศึกษาโดยเฉพาะเรื่องฐานข้อมูลมาใช้แก้ปัญหาการติดตามจัดเก็บข้อมูลในมหาวิทยาลัยศิลปากรได้ แม้ว่ามหาวิทยาลัยศิลปากรยังไม่มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา แต่ก็ได้แนวทางที่จะประยุกต์ใช้โปรแกรมใน MS office มาจัดทำฐานข้อมูลชั่วคราวก่อนที่ มหาวิทยาลัยศิลปากรจะดำเนินการจัดสร้างฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่มีประสิทธิภาพมาใช้ต่อไป

7. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มีการวางระบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ได้มีการจัดวางระบบเอกสารทุกชนิดต้องได้รับการจัดเก็บข้อมูลให้อยู่ในรูปของไฟล์ดิจิทัล ซึ่งสะดวกในการรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาผ่านระบบ CHE QA online

8. ได้เห็นตัวอย่างที่ดีในการทำ งานแบบทีมเวิร์คด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ผ่านระบบฐานข้อมูลและเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งนำมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยศิลปากรได้นอกจากนี้มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ยังมีการรวมกลุ่มงานต่างๆ ที่สอดคล้องกันไว้ในหน่วยงานเดียวกัน เช่น งานประกันคุณภาพการศึกษา งานวางแผน งานหลักสูตรการเรียนการสอน เป็นต้น ซึ่งทำให้การดำเนินงานและประสานงานในเรื่องแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

9. สามารถสร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างบุคลากรด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย โดยจากการศึกษาดูงานที่มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ทำให้ได้รู้จักกับบุคลากรของมหาวิทยาลัยทั้งสองที่รับผิดชอบกาทำงานที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาและได้ช่องทางในการติดต่อเพื่อแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและวิธีการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา เช่น เบอร์โทรศัพท์ E-mail address เป็นต้น

## สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโครงการ

สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโครงการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา 3 มหาวิทยาลัยฯ ระหว่างวันที่ 5 – 8 กุมภาพันธ์ 2555 ณ โรงแรมโลตัสปางสวนแก้วจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งสรุปผลความพึงพอใจได้ดังนี้

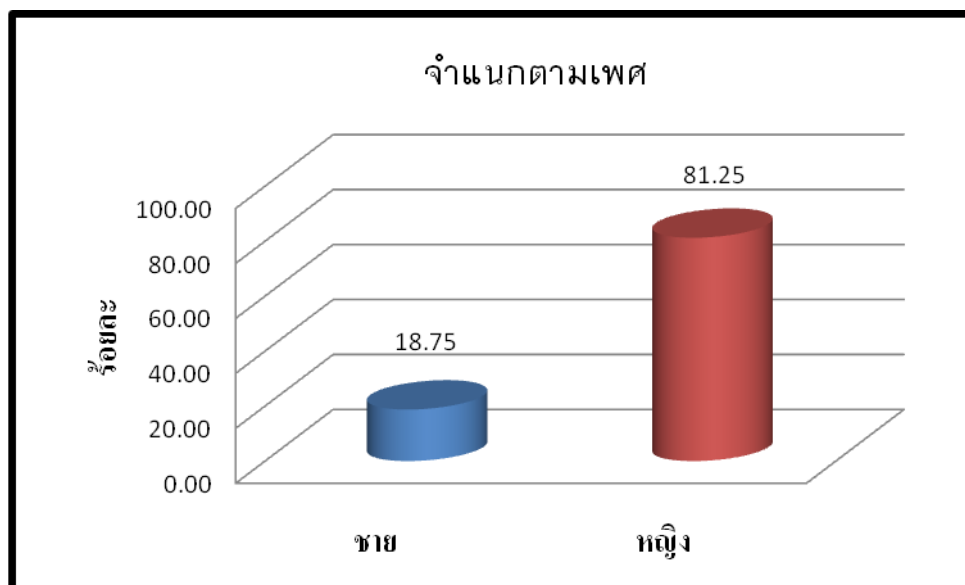
**ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการแจกแจง ความถี่ และค่าร้อยละ (Percentage)**

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป จำแนกตามเพศ อายุ วุฒิการศึกษา ตำแหน่ง โดยจำแนกจำนวนและค่าร้อยละดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้เข้าร่วมสัมมนา จำแนกตามเพศ

| ข้อมูลทั่วไป | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------|-------|--------|
| เพศ          | 16    | 100.00 |
| - ชาย        | 4     | 18.75  |
| - หญิง       | 12    | 81.25  |

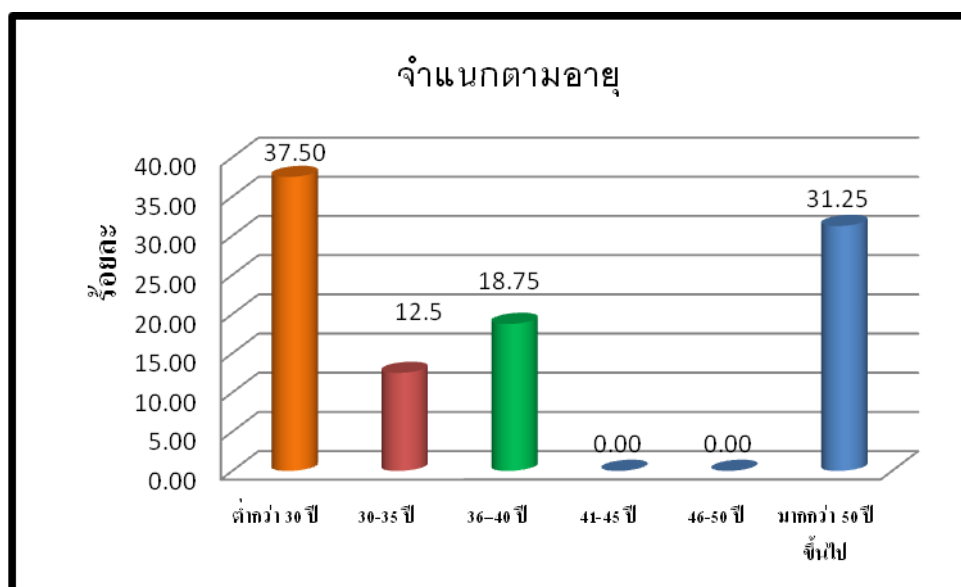
จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 81.25 เพศชายคิดเป็นร้อยละ 18.75



ภาพที่ 1 แสดงแผนภูมิจำแนกตามเพศ

ตารางที่ 2 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้เข้าร่วมสัมมนา จำแนกตามอายุ

| ข้อมูลทั่วไป          | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|-------|--------|
| อายุ                  | 16    | 100.00 |
| - ต่ำกว่า 30 ปี       | 6     | 37.50  |
| - 30-35 ปี            | 2     | 12.50  |
| - 36-40 ปี            | 3     | 18.75  |
| - 41-45 ปี            | 0     | 00.00  |
| - 46-50 ปี            | 0     | 00.00  |
| - มากกว่า 50 ปีขึ้นไป | 5     | 31.25  |

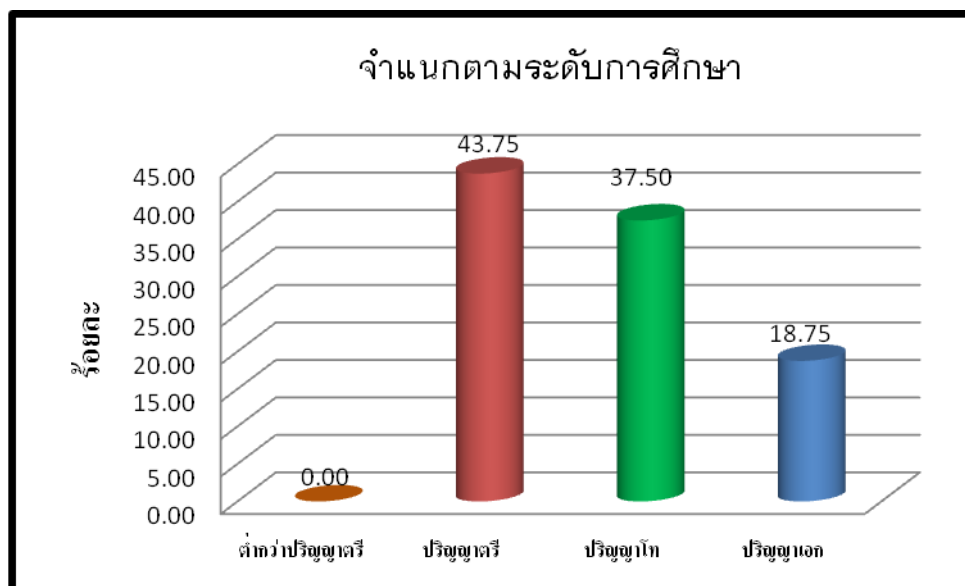


ภาพที่ 2 แสดงแผนภูมิจำแนกตามอายุ

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาได้แก่ อายุมากกว่า 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.25 อายุ 36 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.75 และอายุระหว่าง 30 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้เข้าร่วมสัมมนา จำแนกตามระดับการศึกษา

| ข้อมูลทั่วไป       | จำนวน | ร้อยละ |
|--------------------|-------|--------|
| ระดับการศึกษา      | 16    | 100.00 |
| - ต่ำกว่าปริญญาตรี | 0     | 00.00  |
| - ปริญญาตรี        | 7     | 43.75  |
| - ปริญญาโท         | 6     | 37.50  |
| - ปริญญาเอก        | 3     | 18.75  |

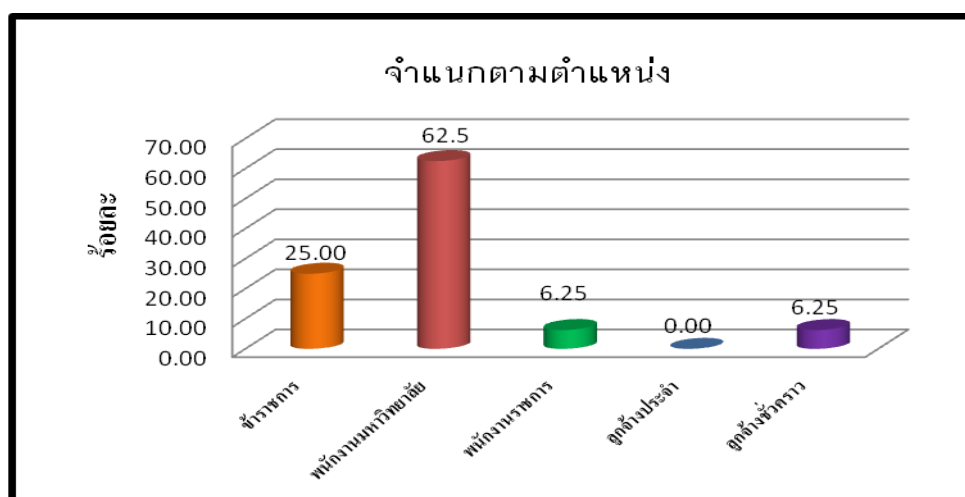


ภาพที่ 3 แสดงแผนภูมิจำแนกตามระดับการศึกษา

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 43.75 รองลงมาได้แก่ระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 37.50 และระดับปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 12.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวน และค่าร้อยละของผู้เข้าร่วมสัมมนา จำแนกตามตำแหน่ง

| ข้อมูลทั่วไป         | จำนวน | ร้อยละ |
|----------------------|-------|--------|
| ตำแหน่ง              | 16    | 100.00 |
| - ข้าราชการ          | 4     | 25.00  |
| - พนักงานมหาวิทยาลัย | 10    | 62.50  |
| - พนักงานราชการ      | 1     | 6.25   |
| - ลูกจ้างประจำ       | 0     | 0.00   |
| - ลูกจ้างชั่วคราว    | 1     | 6.25   |



ภาพที่ 4 แสดงแผนภูมิจำแนกตามตำแหน่ง

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัย คิดเป็นร้อยละ 62.50 รองลงมาได้แก่ตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 25.00 และตำแหน่งพนักงานราชการและลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 6.25 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจและความคิดเห็นต่อโครงการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา 3 มหาวิทยาลัยฯ

| รายการประเมิน                                   | ระดับความพึงพอใจและความคิดเห็น |               |                  |
|-------------------------------------------------|--------------------------------|---------------|------------------|
|                                                 | ค่าเฉลี่ย                      | คิดเป็นร้อยละ | แปลความหมาย      |
| <b>ด้านเนื้อหา</b>                              |                                |               |                  |
| 1. เนื้อหาของการอบรมเหมาะสมและมีประโยชน์        | 4.44                           | 88.75         | มากที่สุด        |
| 2. เนื้อหาของการอบรมตรงกับความต้องการ           | 4.44                           | 88.75         | มากที่สุด        |
| 3. ระยะเวลาของการอบรมเหมาะสมกับเนื้อหา          | 4.19                           | 83.75         | มาก              |
| <b>ด้านการดำเนินงาน</b>                         |                                |               |                  |
| 1. การประชาสัมพันธ์โครงการ                      | 4.00                           | 80.00         | มาก              |
| 2. เอกสารประกอบการอบรม มีความถูกต้อง และชัดเจน  | 4.06                           | 81.25         | มาก              |
| 3. อุปกรณ์สื่อทัศนูปกรณ์มีความพร้อมและเหมาะสม   | 3.94                           | 78.75         | มาก              |
| 4. ความเหมาะสมของการจัดกิจกรรม                  | 4.06                           | 81.25         | มาก              |
| 5. ความเหมาะสมของสถานที่                        | 4.00                           | 80.00         | มาก              |
| 6. อาหารว่างและอาหารกลางวันมีความเหมาะสม        | 4.13                           | 82.50         | มาก              |
| 7. ความพึงพอใจกระบวนการจัดโครงการโดยภาพรวม      | 4.19                           | 83.75         | มาก              |
| <b>ด้านวิทยากร</b>                              |                                |               |                  |
| 1. วิทยากรมีความรู้ในเนื้อหาที่บรรยาย           | 4.50                           | 90.00         | มากที่สุด        |
| 2. วิทยากรมีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้       | 4.50                           | 90.00         | มากที่สุด        |
| 3. วิทยากรให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้ชัดเจน      | 4.50                           | 90.00         | มากที่สุด        |
| 4. ความเหมาะสมของวิทยากรในภาพรวม                | 4.50                           | 90.00         | มากที่สุด        |
| <b>ด้านความรู้ที่ได้รับจากการอบรม</b>           |                                |               |                  |
| 1. ระดับความรู้ความเข้าใจก่อนการเข้าร่วมโครงการ | 3.56                           | 71.25         | มาก              |
| 2. ระดับความรู้ความเข้าใจหลังการเข้าร่วมโครงการ | 4.38                           | 87.50         | มากที่สุด        |
| 3. สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์           | 4.44                           | 88.75         | มากที่สุด        |
| 4. ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับโดยภาพรวม     | 4.50                           | 90.00         | มากที่สุด        |
| <b>ความพึงพอใจต่อการจัดโครงการโดยภาพรวม</b>     | <b>4.44</b>                    | <b>88.75</b>  | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางพบว่า ผู้เข้าร่วมสัมมนามีความพึงพอใจต่อการจัดโครงการโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 88.75 ความพึงพอใจต่อประโยชน์ที่ได้รับโดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.00 ส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจก่อนเข้าร่วมโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 71.25 และมีความรู้ความเข้าใจหลังเข้าร่วมโครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 87.50 และสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 88.75 ซึ่งเนื้อหาของการอบรมเหมาะสมและมีประโยชน์ เนื้อหาของการอบรมตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 88.75 และระยะเวลาของการอบรมเหมาะสมกับเนื้อหา อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 83.75 โดยวิทยากรมีความรอบรู้ในเนื้อหา ที่บรรยาย มีความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ และให้คำแนะนำตอบข้อซักถามได้ชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 90.00 ความเหมาะสมของอาหารว่างและอาหารกลางวันมีความเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 82.50 การจัดกิจกรรมและเอกสารประกอบการอบรมมีความถูกต้องชัดเจน อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 81.25 ความเหมาะสมของสถานที่รวมถึงการประชาสัมพันธ์โครงการ อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 80.00 และอุปกรณ์วัสดุทัศนูปกรณ์มีความพร้อมและเหมาะสม อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 78.75 รวมทั้งความพึงพอใจกระบวนการจัดโครงการโดยภาพรวม ผู้เข้าอบรมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 83.75

### ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ

1. ควรดำเนินการโครงการให้เร็วกว่านี้

ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

- 1.ควรจัดทำเอกสารแจก

## ประมวลภาพกิจกรรม



