



ราชวิทยาลัย
สุโขทัย

คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี

คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี
ราชวิทยาลัยสุโขทัย

ACADEMIC OPERATIONS MANUAL

คู่มือปฏิบัติงาน

ระบบบริหารการศึกษา

WORK MANUAL FOR THE EDUCATIONAL MANAGEMENT SYSTEM

วงจรการบริหารการศึกษา 5 กระบวนการ



พัฒนาและออกแบบ
หลักสูตร



จัดการเรียน
การสอน



ประเมินผล
การสอน



ประเมินผลลัพธ์
การเรียนรู้และ
ตัวชี้วัดทางการศึกษา



ประกันคุณภาพ
การศึกษา
ระดับหลักสูตร

PDCA
& CQI

องค์ประกอบของระบบบริหารการศึกษา

- 1 กระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร
Curriculum Development and Design
- 2 กระบวนการจัดการเรียนการสอน
Teaching & Learning Management
- 3 กระบวนการประเมินผลการสอน
Teaching Evaluation
- 4 กระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา
Learning Outcomes Assessment & Educational Indicators / KPIs
- 5 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร
Programme-level Educational Quality Assurance

จัดทำโดย

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี

คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี ราชวิทยาลัยสุโขทัย

ฉบับ

สิงหาคม 2569

สารบัญ

บทที่ 1 ระบบการบริหารการศึกษา.....	1
บทนำ	1
1. วัตถุประสงค์	2
2. ขอบเขต.....	3
2.1 ความสัมพันธ์และเชื่อมโยงของกระบวนการ ตามระบบระบบการบริหารการศึกษา.....	3
2.2 ความเชื่อมโยงของระบบบริหารการศึกษาตามแนวคิด SIPOC (Macro SIPOC Model)...	4
2.3 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของระบบบริหารการศึกษา (Process Interaction Matrix)	5
2.4 กรอบการบริหารการศึกษาเชิงระบบ (Educational Management System Framework)	5
2.5 กลไกกำกับและควบคุมข้ามกระบวนการ (Cross-Process Governance and Control Mechanism)	6
2.5.1 การกำกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ P1–P5 (EMS Operational Performance Management).....	6
2.6 การบริหารกระบวนการโดยใช้ความเสี่ยงเป็นฐาน (Risk-based Process Management)	8
2.7 การบริหารความต่อเนื่องทางการศึกษา (Business Continuity Plan: BCP)	8
2.8 กรอบความยืดหยุ่นและความต่อเนื่องของการปฏิบัติการทางการศึกษา (Educational Operations Resilience Framework)	9
3. คำจำกัดความ	10
4. หน้าที่ความรับผิดชอบ	15
5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	16
บทที่ 2 กระบวนการการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร.....	17
1. วัตถุประสงค์ของกระบวนการ.....	18
2. ขอบเขต.....	18
3. แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow).....	19
3.1 ความเชื่อมโยงของกระบวนการการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร ตามแนวคิด SIPOC (Macro SIPOC Model)	19
3.2 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร (Process Interaction Matrix).....	20
3.3 กรอบกระบวนการการพัฒนาและออกแบบหลักสูตรเชิงระบบ (System Framework for Curriculum Development and Design).....	21
3.4 แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)	22

สารบัญ (ต่อ)

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	24
4.1 กระบวนการพัฒนาหลักสูตรใหม่ (New Curriculum Development)	29
4.2 กระบวนการปรับปรุงหลักสูตร (Curriculum Revision)	46
4.3 กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย (Minor Curriculum Modification)	59
5. ระบบติดตามประเมินผล	70
5.1 ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs)	71
5.2 ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome KPIs)	73
5.3 กลไกการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)	75
5.4 การติดตามประสิทธิภาพการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร	76
6. เอกสารอ้างอิง	77
7. ข้อเสนอแนะ/เทคนิค/ปัญหาอุปสรรค	78
7.1 แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)	78
7.2 บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)	78
7.3 แนวทางปรับปรุงคุณภาพ (CQI Action)	78
บทที่ 3 กระบวนการจัดการเรียนการสอน	79
1. วัตถุประสงค์ของกระบวนการ	79
2. ขอบเขต	80
3. แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)	80
3.1 ความเชื่อมโยงของกระบวนการจัดการเรียนการสอน ตามแนวคิด SIPOC (Macro SIPOC Model)	80
3.2 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการจัดการเรียนการสอน (Process Interaction Matrix)	81
3.3 กรอบกระบวนการจัดการเรียนการสอนเชิงระบบ (System Framework for Teaching and Learning Management)	81
3.4 แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)	82
4. กรอบเส้นทางผู้เรียน เสียงลูกค้า และความผูกพัน (Student Lifecycle, Voice and Engagement Framework)	84
5. เส้นทางประสบการณ์ผู้เรียนและระบบควบคุมการจัดการเรียนการสอน (Student Learning Journey and Teaching-Learning Control System)	85
6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	85
7. ระบบติดตามประเมินผล	104
7.1 ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs)	104
7.2 ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome KPIs)	105
7.3 กลไกการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI Mechanism)	105
7.4 การติดตามประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอน	106

สารบัญ (ต่อ)

8. เอกสารอ้างอิง.....	107
9. ข้อเสนอแนะ/เทคนิค/ปัญหาอุปสรรค.....	107
9.1 แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice).....	107
9.2 บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned).....	107
9.3 แนวทางปรับปรุงคุณภาพ (CQI Action).....	107
บทที่ 4 กระบวนการประเมินผลการสอน	108
1. วัตถุประสงค์ของกระบวนการ.....	108
2. ขอบเขต.....	109
3. แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow).....	109
3.1 ความเชื่อมโยงของกระบวนการประเมินการสอน ตามแนวคิด SIPOC (Macro SIPOC Model)	109
3.2 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการประเมินการสอน (Process Interaction Matrix)	110
3.3 กรอบกระบวนการประเมินการสอนเชิงระบบ (System Framework for Teaching Evaluation).....	110
3.4 แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)	111
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	112
5. ระบบติดตามประเมินผล.....	126
5.1 ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs).....	126
5.2 ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome KPIs).....	127
5.3 ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน (Operational Efficiency Indicators)	128
5.4 กลไกการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI).....	129
6. เอกสารอ้างอิง.....	130
7. ข้อเสนอแนะ เทคนิคในการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางพัฒนางาน	130
7.1 แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice).....	130
7.2 บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned).....	131
7.3 แนวทางปรับปรุงคุณภาพ (CQI Action).....	131
บทที่ 5 กระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา	133
1. วัตถุประสงค์ของกระบวนการ.....	133
2. ขอบเขต.....	134
3. แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow).....	135
3.1 ความเชื่อมโยงของกระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา ตามแนวคิด SIPOC (Macro SIPOC Model).....	135
3.2 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา (Process Interaction Matrix)	136

สารบัญ (ต่อ)

3.3 กรอบกระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษาเชิงระบบ (System Framework for Learning Outcomes Assessment and Educational Indicators).....	136
3.4 แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)	137
3.5 การกำกับดูแลและประกันคุณภาพข้อมูลทางการศึกษา	139
3.6 ระบบธรรมาภิบาลและคุณภาพข้อมูลผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา (Learning Outcomes and Educational KPI Data Governance)	139
3.7 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของระบบการศึกษา (Cybersecurity Management for the Education System).....	140
3.8 ประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการควบคุมก่อนดำเนินงาน	140
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	141
4.1 กระบวนการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes Verification Process)	147
4.2 กระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และการสอบรวบยอด (Learning Outcomes and Comprehensive Assessment Process)	160
4.3 กระบวนการประเมินผลตามตัวชี้วัดความสำเร็จทางการศึกษาของหลักสูตร (Programme Educational Performance Indicators Assessment Process)	169
5. ระบบติดตามประเมินผล.....	180
5.1 ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs).....	180
5.2 ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome KPIs).....	181
5.3 กลไกการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)	183
5.4 การติดตามประสิทธิภาพและคุณภาพข้อมูลผลลัพธ์การเรียนรู้.....	184
6. เอกสารอ้างอิง.....	185
7. ข้อเสนอแนะ เทคนิคในการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน	186
7.1 แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice).....	186
7.2 บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned).....	186
7.3 แนวทางปรับปรุงคุณภาพ (CQI Action)	187
บทที่ 6 กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร.....	189
1. วัตถุประสงค์ของกระบวนการ.....	190
2. ขอบเขต.....	190
3. แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow).....	190
3.1 ความเชื่อมโยงของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร ตามแนวคิด SIPOC (Macro SIPOC Model)	190
3.2 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร (Process Interaction Matrix)	191

สารบัญ (ต่อ)

3.3 กรอบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร (System Framework for Programme-level Educational Quality Assurance).....	192
3.4 แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)	193
4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน	196
5. ระบบติดตามประเมินผล.....	212
5.1 ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs).....	212
5.2 ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome KPIs).....	213
5.3 กลไกการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)	215
5.4 การทบทวนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารการศึกษา (EMS Operational Performance Review).....	216
6. เอกสารอ้างอิง.....	217
7. ข้อเสนอแนะ เทคนิคในการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน	218
7.1 แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice).....	218
7.2 บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned).....	218
7.3 แนวทางปรับปรุงคุณภาพ (CQI Action)	219

สารบัญภาพ

ภาพที่ 1	แสดงความสัมพันธ์และเชื่อมโยงของ 5 กระบวนการ ตามระบบการบริหารการศึกษา	4
ภาพที่ 2	แสดงความสัมพันธ์เชิงระบบการบริหารการศึกษาภาพรวม (Macro SIPOC Framework)	4
ภาพที่ 3	แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของระบบบริหารการศึกษา (Process Interaction Matrix).....	5
ภาพที่ 4	แสดงภาพรวมระบบการบริหารการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์	6
ภาพที่ 5	แสดงกรอบความยืดหยุ่นและความต่อเนื่องของการปฏิบัติการทางการศึกษา	10
ภาพที่ 6	แสดงกระบวนการการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร ตามแนวคิด SIPOC	20
ภาพที่ 7	แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร	21
ภาพที่ 8	แสดงกรอบกระบวนการการพัฒนาและออกแบบหลักสูตรเชิงระบบ.....	22
ภาพที่ 9	แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow กระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร.....	23
ภาพที่ 10	แสดง Flow Chart ขั้นตอนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร ในภาพรวม.....	26
ภาพที่ 11	แสดงการแปลงเสียงลูกค้าสู่ข้อกำหนดและการออกแบบหลักสูตร.....	27
ภาพที่ 12	แสดงกระบวนการจัดการเรียนการสอน ตามแนวคิด SIPOC.....	80
ภาพที่ 13	แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการเรียนการสอน.....	81
ภาพที่ 14	แสดงกรอบกระบวนการจัดการเรียนการสอนเชิงระบบ.....	82
ภาพที่ 15	แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow กระบวนการจัดการเรียนการสอน.....	83
ภาพที่ 16	แสดงกรอบเส้นทางผู้เรียน เสียงลูกค้า และความผูกพัน.....	84
ภาพที่ 17	แสดงเส้นทางประสบการณ์ผู้เรียนและระบบควบคุมการจัดการเรียนการสอน	85
ภาพที่ 18	แสดง Flow Chart ขั้นตอนกระบวนการจัดการเรียนการสอน	87
ภาพที่ 19	แสดงกรอบธรรมาภิบาลเครือข่ายผู้ส่งมอบและพันธมิตรทางการศึกษา.....	94
ภาพที่ 20	แสดงกระบวนการประเมินการสอน ตามแนวคิด SIPOC	109
ภาพที่ 21	แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการประเมินการสอน.....	110
ภาพที่ 22	แสดงกรอบกระบวนการประเมินการสอนเชิงระบบ	111
ภาพที่ 23	แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow กระบวนการประเมินการสอน	112
ภาพที่ 24	แสดง Flow chart กระบวนการประเมินการสอน	113
ภาพที่ 25	แสดงระบบคัดแยกเสียงผู้เรียนและการคุ้มครองข้อมูลการประเมินการสอน	114
ภาพที่ 26	แสดงกระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา ตามแนวคิด SIPOC..	135
ภาพที่ 27	แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา.....	136
ภาพที่ 28	แสดงกรอบกระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา.....	137
ภาพที่ 29	แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow กระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และ ตัวชี้วัดทางการศึกษา.....	138
ภาพที่ 30	แสดงระบบธรรมาภิบาลและคุณภาพข้อมูลผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา.....	139

สารบัญภาพ (ต่อ)

ภาพที่ 31	แสดง Flow Chart ขั้นตอนกระบวนการเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา	145
ภาพที่ 32	แสดงกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร ตามแนวคิด SIPOC.....	191
ภาพที่ 33	แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการ ประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร.....	192
ภาพที่ 34	แสดงกรอบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร เชิงระบบ	193
ภาพที่ 35	แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร	194
ภาพที่ 36	แสดงกรอบการนำระบบประกันคุณภาพสู่การปฏิบัติและการพัฒนามาตรฐาน	195
ภาพที่ 37	แสดง Flow Chart ขั้นตอนกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร	197

บทที่ 1

ระบบการบริหารการศึกษา (Educational Management System)

บทนำ

ในยุคปัจจุบัน ระบบสุขภาพและการบริการสาธารณสุขกำลังเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทั้งจากการก้าวเข้าสู่สังคมสูงวัยโดยสมบูรณ์ การเกิดโรคติดต่ออุบัติใหม่ ตลอดจนความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีและการเปลี่ยนแปลงเชิงดิจิทัล (Digital Disruption) ที่ส่งผลกระทบต่อรูปแบบการดูแลสุขภาพ และการจัดการบริการทางการแพทย์อย่างมีนัยสำคัญ วิชาชีพพยาบาลในฐานะกำลังสำคัญของระบบสุขภาพ จึงจำเป็นต้องได้รับการพัฒนาศักยภาพและสมรรถนะให้สามารถรองรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และก้าวทันมาตรฐานวิชาชีพระดับสากล

คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ในฐานะสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำที่มีพันธกิจในการผลิตบัณฑิตพยาบาลที่มีความรู้ ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบต่อสังคม ตามวิสัยทัศน์และพันธกิจของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จึงมุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาพยาบาล ศาสตร์ให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาการ มาตรฐานวิชาชีพ และเกณฑ์คุณภาพการศึกษาระดับสากลอย่างต่อเนื่อง

เพื่อขับเคลื่อนพันธกิจดังกล่าวให้บรรลุผล คณะฯ ได้พัฒนาระบบการบริหารการศึกษา Educational Management System) ให้เป็นระบบปฏิบัติการหลักในการบริหารจัดการด้านการศึกษา โดยเชื่อมโยงกระบวนการรับฟังเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเกณฑ์ EdPEX หมวด 3 สู่การออกแบบและบริหารกระบวนการตามเกณฑ์ EdPEX หมวด 6 อย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ข้อมูลความต้องการ ความคาดหวัง และข้อเสนอแนะจากนักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต แหล่งฝึกปฏิบัติ สถานพยาบาล และหน่วยงานกำกับดูแล ถูกนำมาใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการจัดการศึกษาทั้งระบบ ตั้งแต่การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล การประเมินผลผลลัพธ์การเรียนรู้ ตลอดจนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ตามที่กำหนด และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของสังคมและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบบริหารการศึกษาของคณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารีครอบคลุมการดำเนินงานตลอดห่วงโซ่คุณค่าทางการศึกษา ตั้งแต่กระบวนการต้นน้ำ ได้แก่ การพัฒนาและออกแบบหลักสูตรตามหลักการออกแบบย้อนกลับ (Backward Design) ที่มุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้เป็นสำคัญ รวมถึงการดำเนินการรับรองหลักสูตรผ่านระบบ CHECO ตามข้อกำหนดของกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

ในส่วนของกระบวนการกลางน้ำ คณะฯ ให้ความสำคัญกับการจัดการเรียนการสอนที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง (Active Learning) ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ โดยเฉพาะการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติทางสถานพยาบาล ซึ่งต้องดำเนินการภายใต้มาตรฐานอัตราส่วนอาจารย์ต่อนักศึกษา 1:6 อย่างเคร่งครัด เพื่อส่งเสริมคุณภาพการเรียนรู้และคำนึงถึงความปลอดภัยของผู้ป่วย (Patient Safety) เป็นสำคัญ

สำหรับกระบวนการปลายน้ำ คณะฯ ดำเนินการประเมินผลการจัดการเรียนการสอนและประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษา (Program Learning Outcomes: PLOs) อย่างครอบคลุมทุกมิติ รวมถึงติดตามตัวชี้วัดผลสัมฤทธิ์ที่สำคัญ เช่น อัตราการสอบผ่านใบอนุญาตประกอบวิชาชีพการพยาบาล และการผดุงครรภ์ อัตราการมีงานทำ ความพึงพอใจของบัณฑิต และความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต ซึ่งข้อมูลเหล่านี้ถือเป็นสารสนเทศสะท้อนกลับ (Feedback) ที่สำคัญในการพัฒนาและยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษา

นอกจากนี้ ระบบบริหารการศึกษายังอยู่ภายใต้กระบวนการกำกับมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี มาตรฐานวิชาชีพทางการพยาบาลของสภาการพยาบาล เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา (AUN-QA) และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแลที่เกี่ยวข้อง ผ่านการติดตามประเมินผล การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR) และการทบทวนผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ

คณะฯ มีการติดตามผลลัพธ์ผ่านตัวชี้วัดสำคัญและระบบประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง พร้อมนำผลการประเมินเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI) เพื่อพัฒนาหลักสูตร กระบวนการเรียนการสอน และระบบสนับสนุนทางการศึกษาให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

ด้วยความสำคัญและความซับซ้อนของระบบบริหารการศึกษาดังกล่าว คณะพยาบาลศาสตร์ อัครราชกุมารี ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จึงได้จัดทำคู่มือระบบบริหารการศึกษาลงฉบับนี้ขึ้น เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานสำหรับผู้บริหาร คณาจารย์ บุคลากรสายสนับสนุนและบุคลากรที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถดำเนินงานตามมาตรฐานเดียวกัน เกิดความถูกต้อง เป็นระบบ และมีประสิทธิภาพ ตลอดจนสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง อันจะนำไปสู่การผลิตบัณฑิตพยาบาลที่มีสมรรถนะสูง มีความพร้อมในการรองรับการเปลี่ยนแปลงของระบบสุขภาพไทย และสามารถแข่งขันในระดับชาติและนานาชาติได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ระบบการบริหารการศึกษา

ระบบบริหารการศึกษา (Educational Management System: EMS) หมายถึง กลไกและกระบวนการบริหารจัดการการศึกษาของคณะอย่างเป็นระบบ ซึ่งครอบคลุม 5 กระบวนการหลัก ได้แก่ การพัฒนาและออกแบบหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การประเมินผลการสอน การประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา และการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร เพื่อควบคุมและพัฒนาการจัดการศึกษาให้ได้มาตรฐานวิชาชีพและตอบสนองต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างต่อเนื่อง

1. วัตถุประสงค์

1) เพื่อใช้เป็นคู่มือและแนวทางการปฏิบัติงานระบบบริหารการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์ อัครราชกุมารี ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ให้มีมาตรฐาน ถูกต้องตามเกณฑ์ และถือปฏิบัติในแนวทางเดียวกัน

2) เพื่อเป็นแนวทางและมาตรฐานในการปฏิบัติงานพัฒนาและออกแบบหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ตั้งแต่กระบวนการวิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การออกแบบตามหลักย้อนกลับ (Backward Design) การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ (PLOs) ตลอดจนการดำเนินงานของอนุมัติและรับรองหลักสูตรจากสภาการพยาบาล และ สป.อว. ผ่านระบบ CHECO ให้ถูกต้องเป็นแนวทางเดียวกัน

3) เพื่อสร้างมาตรฐานการบริหารจัดการเรียนการสอน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติให้เป็นไปตามแผน มคอ.3 และ มคอ.4 โดยมุ่งเน้นการจัดกิจกรรมการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning) ที่เน้นผู้เรียนเป็นศูนย์กลาง และการกำกับดูแลอัตราส่วนอาจารย์ต่อนักศึกษาในภาคปฏิบัติ (1:6) เพื่อพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพพยาบาลอย่างมีประสิทธิภาพ

4) เพื่อกำกับกระบวนการประเมินประสิทธิภาพการสอนและผลลัพธ์การเรียนรู้ ให้เป็นระบบและโปร่งใส ทั้งการประเมินอาจารย์และรายวิชาโดยนักศึกษา และการวัดผลสัมฤทธิ์ของนักศึกษาตามผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร (PLOs) ให้ครอบคลุมทุกมิติตามเกณฑ์รูบริก (Rubrics)

5) เพื่อเป็นคู่มือในการรวบรวมตัวชี้วัดทางการศึกษาและการประกันคุณภาพ สำหรับการติดตามตัวชี้วัดความสำเร็จ (KPIs) เช่น ความพึงพอใจของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิต อัตราการสอบผ่านใบอนุญาตฯ ตลอดจนการกำกับมาตรฐานและการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามเกณฑ์ AUN-QA และมาตรฐานสภาวิชาชีพเพื่อการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

2. ขอบเขต

คู่มือฉบับนี้ครอบคลุมกระบวนการบริหารหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต เริ่มต้นตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อกำหนดหลักสูตรแบบ Backward Design และเสนอรับรองในระบบ CHECO ไปจนถึงการจัดการเรียนการสอน (Active Learning) ภาคทฤษฎีและปฏิบัติ (อัตราส่วน 1:6) ตามแผน มคอ.3-4 การประเมินผลการสอนและการวัด PLOs ด้วยเกณฑ์รูบริก ตลอดจนการรวบรวม KPIs และสิ้นสุดที่การจัดทำรายงาน SAR ตามเกณฑ์ AUN-QA และมาตรฐานสภาวิชาชีพ

การดำเนินงานอยู่ภายใต้ความรับผิดชอบของสำนักงานคณบดี งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยมีผู้เกี่ยวข้อง คือ รองคณบดีฝ่ายการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้ประจำหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน อาจารย์พิเศษ บุคลากรสนับสนุนอื่นๆ นักศึกษาพยาบาลศาสตร์ รวมถึงศิษย์เก่าและผู้ใช้บัณฑิต ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และหน่วยงานกำกับ

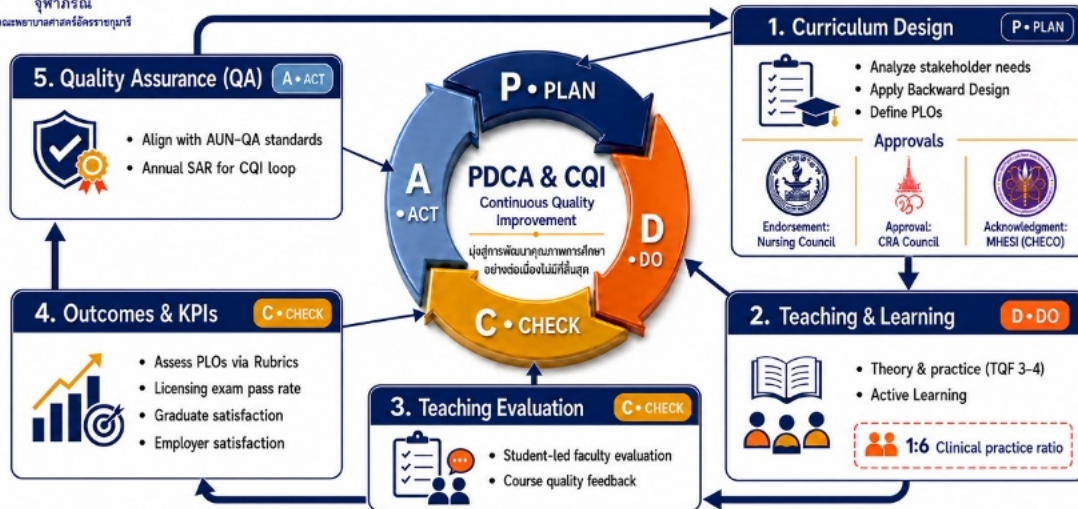
คณะฯ จึงได้ออกแบบระบบบริหารการศึกษาให้เป็น Educational Quality Management System ที่เชื่อมโยงกระบวนการหลักทั้ง 5 กระบวนการเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การประเมินการสอน การประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ จนถึงการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมี CQI (Continuous Quality Improvement) และ PDCA (Plan-Do-Check-Act) เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

กระบวนการทั้งหมดกำหนดสถานที่ดำเนินงาน ณ คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี สถานพยาบาล โรงพยาบาลเครือข่ายแหล่งฝึกภาคปฏิบัติ ชุมชน และระบบเครือข่ายสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง โดยมีช่วงเวลาดำเนินงานอย่างต่อเนื่องตลอดปีการศึกษา มีการกำกับการดำเนินงานย่อยในแต่ละภาคการศึกษา และสรุปผลภาพรวมผ่านรายงาน SAR เป็นประจำทุกสิ้นปีการศึกษาเพื่อให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน

2.1 ความสัมพันธ์และเชื่อมโยงของกระบวนการ ตามระบบระบบการบริหารการศึกษา

ระบบบริหารการศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย 5 กระบวนการ ซึ่งจะมีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกัน เริ่มจากการออกแบบหลักสูตรตามความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย นำไปสู่การจัดการเรียนการสอน ทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ จากนั้นประเมินคุณภาพการสอน ผลลัพธ์การเรียนรู้ และตัวชี้วัดความสำเร็จ ข้อมูลที่ได้จะนำเข้าสู่กระบวนการประกันคุณภาพและใช้ปรับปรุงหลักสูตร โดยหมุนเวียนเชื่อมโยงกันตามวงจร PDCA และ CQI เพื่อพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 1

ความสัมพันธ์และเชื่อมโยงของ 5 กระบวนการ ตามระบบบริหารการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์



ภาพที่ 1 แสดงความสัมพันธ์และเชื่อมโยงของ 5 กระบวนการ ตามระบบบริหารการศึกษา

2.2 ความเชื่อมโยงของระบบบริหารการศึกษาตามแนวคิด SIPOC (Macro SIPOC Model)

กรอบแนวคิด SIPOC ของระบบบริหารการศึกษา (Educational Management System)

แสดงความเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งมอบ (Supplier) ปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการหลัก (Process) ผลผลิต (Output) และผู้รับผลลัพธ์ (Customer) ของระบบการศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยครอบคลุม 5 กระบวนการหลัก ได้แก่ การพัฒนาและออกแบบหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การประเมินการจัดการเรียนการสอน การประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัด และการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเชื่อมโยงและส่งผลต่อผลลัพธ์ระหว่างกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพ ภายใต้วงจร PDCA และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาและความเป็นเลิศขององค์กร ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แสดงความสัมพันธ์เชิงระบบการบริหารการศึกษาภาพรวม (Macro SIPOC Framework)

2.3 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของระบบบริหารการศึกษา (Process Interaction Matrix)

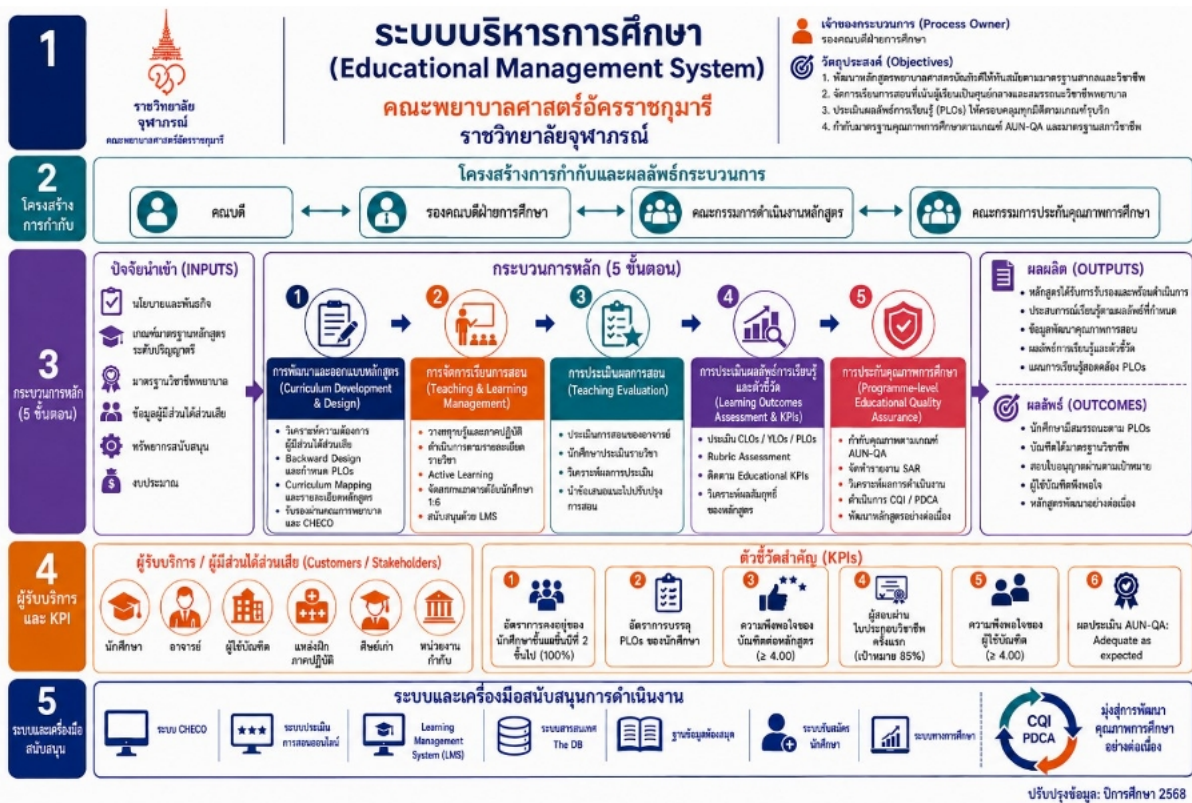
ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของระบบบริหารการศึกษา (Process Interaction Matrix) ของระบบบริหารการศึกษา แสดงความเชื่อมโยงเชิงระบบและการส่งต่อปัจจัยนำเข้า (Inputs) และผลลัพธ์ (Outputs) ระหว่าง 5 กระบวนการหลักของการบริหารการศึกษาร้อยทอดต่อเนื่อง ได้แก่ การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การประเมินการเรียนการสอน การประเมินผลลัพธ์ (PLOs) และตัวชี้วัด จนถึงการประกันคุณภาพการศึกษา โดยผลผลิต/ผลลัพธ์ของแต่ละกระบวนการจะสนับสนุนการดำเนินงานของกระบวนการถัดไป เกิดเป็นวงจรป้อนกลับ (Feedback Loop) ตามแนวคิด PDCA และ CQI ที่ขับเคลื่อนการพัฒนาสมรรถนะบัณฑิตให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และยกระดับคุณภาพการศึกษาให้บรรลุตามเป้าหมายของหลักสูตรและมาตรฐานวิชาชีพ ดังภาพที่ 3



ภาพที่ 3 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของระบบบริหารการศึกษา (Process Interaction Matrix)

2.4 กรอบการบริหารการศึกษาเชิงระบบ (Educational Management System Framework)

กรอบการบริหารการศึกษาเชิงระบบ (Educational Management System Framework) ของคณะฯ แสดงความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการหลัก ผลผลิต ผลลัพธ์ ตัวชี้วัด และระบบสนับสนุนที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบ โดยบูรณาการ 5 กระบวนการหลัก ได้แก่ การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การประเมินการจัดการเรียนการสอน การประเมินผลลัพธ์และตัวชี้วัด และการประกันคุณภาพการศึกษา ผ่านการขับเคลื่อนด้วยวงจร PDCA และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI) พร้อมนำข้อมูลและผลสะท้อนกลับ (Feedback) มาใช้ในการปรับปรุงและยกระดับคุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานสากล อาทิ AUN-QA และ EdPEX เพื่อยกระดับการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร การผลิตบัณฑิตที่มีสมรรถนะตามมาตรฐานวิชาชีพ และการสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน ดังภาพที่ 4



ภาพที่ 4 แสดงภาพรวมระบบการบริหารการศึกษา คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี ราชวิทยาลัยจุฬารักษ์

2.5 กลไกกำกับและควบคุมข้ามกระบวนการ (Cross-Process Governance and Control Mechanism)

ระบบบริหารการศึกษากำหนดกลไกกำกับและควบคุมที่ใช้ร่วมกันในกระบวนการ P1-P5 เพื่อให้การดำเนินงานตอบสนองความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีความปลอดภัย ต่อเนื่อง คล่องตัว และตรวจสอบได้ กลไกดังกล่าวครอบคลุมการบริหารเส้นทางประสบการณ์ผู้เรียน การจัดการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ การสร้างความผูกพันของผู้เรียน การบริหารความเสี่ยงตามระดับผลกระทบ การวางแผนความต่อเนื่องทางการศึกษา การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ การบริหารเครือข่ายอุปทานทางการศึกษา การเปรียบเทียบผลความพึงพอใจกับคู่แข่ง และการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับไว

แต่ละกลไกต้องกำหนดเจ้าของระบบ ผู้รับผิดชอบ ขั้นตอนดำเนินงาน SLA จุดควบคุม ตัวชี้วัด หลักฐาน และรอบทบทวนอย่างชัดเจน ผลการดำเนินงานต้องรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร และรองคณบดีฝ่ายการศึกษา พร้อมนำประเด็นที่ต่ำกว่าเป้าหมายมาวิเคราะห์สาเหตุ จัดทำแผนปรับปรุง และติดตามผลก่อน-หลังตามวงจร PDCA และ CQI

2.5.1 การกำกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการ P1-P5 (EMS Operational Performance Management)

ระบบบริหารการศึกษากำหนดให้กระบวนการหลัก P1–P5 ติดตามทั้งประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและประสิทธิผลของผลลัพธ์ด้วยหลักเกณฑ์ร่วมกัน โดยตัวชี้วัดด้านประสิทธิภาพครอบคลุมการบรรลุข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ระยะเวลาดำเนินงาน (Cycle Time) เวลารอคอย (Waiting Time) อัตราการแก้ไขงานซ้ำ (Rework Rate) อัตราความผิดพลาด (Error Rate) ต้นทุนคุณภาพ (Cost of Quality) ผลผลิตของกระบวนการ (Productivity) และความสอดคล้องกับมาตรฐานการปฏิบัติงาน

(Standardization Compliance) ส่วนประสิทธิผลพิจารณาจากการบรรลุตัวชี้วัดผลลัพธ์ของแต่ละกระบวนการ คุณภาพผู้เรียน คุณภาพหลักสูตร และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีร่วมกับเจ้าของกระบวนการต้องจัดทำ EMS Performance Indicator Dictionary โดยกำหนดชื่อและวัตถุประสงค์ของตัวชี้วัด นิยาม สูตรคำนวณ หน่วยนับ แหล่งข้อมูล วันที่เริ่มและสิ้นสุดการนับ ค่าเป้าหมาย เจ้าของข้อมูล ผู้รับผิดชอบรายงาน ความถี่ในการติดตาม และเงื่อนไขการยกระดับปัญหาให้ชัดเจน เพื่อให้ทุกกระบวนการใช้ข้อมูลและวิธีคำนวณในมาตรฐานเดียวกัน

ผลการดำเนินงานต้องรายงานผ่าน EMS Operational Performance Dashboard โดยแสดงค่าเป้าหมาย ผลจริง Baseline ผลย้อนหลัง แนวโน้ม ช่องว่าง สถานะสีเขียว-เหลือง-แดง สาเหตุของผลต่ำกว่าเป้าหมาย และสถานะการแก้ไข เจ้าของกระบวนการต้องทบทวนผลอย่างน้อยรายไตรมาส และนำเสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรกับรองคณบดีฝ่ายการศึกษาเพื่อกำหนดมาตรการปรับปรุง จัดสรรทรัพยากร และเชื่อมโยงกับ Risk Register, BCP และ CQI Action Plan

กรณีตัวชี้วัดต่ำกว่าเป้าหมาย เจ้าของกระบวนการต้องวิเคราะห์สาเหตุรากและจัดทำ Corrective Action หรือ CQI Action Plan ซึ่งระบุผู้รับผิดชอบ กิจกรรม ระยะเวลา ทรัพยากร ตัวชี้วัด และเกณฑ์ปิดประเด็น เมื่อการปรับปรุงแสดงผลต่อเนื่องอย่างน้อย 2 รอบการติดตาม ให้พิจารณาจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือ Best Practice และขยายผลไปยังกระบวนการหรือหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง

ตารางนิยามตัวชี้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลร่วมของ P1-P5

ตัวชี้วัด	นิยามและสูตรคำนวณ	ค่าเป้าหมายเบื้องต้น	หลักฐาน
SLA Achievement	$\frac{\text{จำนวนงานที่แล้วเสร็จภายใน SLA}}{\text{จำนวนงานที่แล้วเสร็จทั้งหมด}} \times 100$	$\geq 90\%$	SLA Register, Time Log
Cycle Time	ระยะเวลาตั้งแต่ได้รับข้อมูลครบถ้วนจนส่งมอบผลผลิตที่ได้รับการรับรอง	ลดลง $\geq 10\%$ จาก Baseline	Process Time Log
Waiting Time Ratio	$\frac{\text{เวลารอคอย}}{\text{Cycle Time}} \times 100$	$\leq 25\%$	Waiting Time Log
Rework Rate	$\frac{\text{จำนวนงานที่ถูกส่งกลับเพื่อแก้ไข}}{\text{จำนวนงานที่เสนอพิจารณาทั้งหมด}} \times 100$	$\leq 10\%$	Rework Log
Error Rate	$\frac{\text{จำนวนรายการผิดพลาด}}{\text{จำนวนรายการที่ตรวจสอบทั้งหมด}} \times 100$	$\leq 2\%$	Error Report, Checklist
Cost of Quality	ต้นทุนป้องกัน + ต้นทุนตรวจสอบ + ต้นทุนความผิดพลาดภายในและภายนอก	จัดทำ Baseline ครบ 100% ในปีแรก	Cost of Quality Worksheet

ตัวชี้วัด	นิยามและสูตรคำนวณ	ค่าเป้าหมายเบื้องต้น	หลักฐาน
Productivity	จำนวนผลผลิตมาตรฐานที่แล้วเสร็จ ÷ ชั่วโมงการทำงานหรือ FTE	เพิ่มขึ้น $\geq 5\%$ จาก Baseline โดยคุณภาพไม่ลดลง	Workload and Output Report
Standardization Compliance	จำนวนงานตัวอย่างที่ปฏิบัติตาม SOP/Checklist ÷ จำนวนงานที่ตรวจทั้งหมด $\times 100$	$\geq 95\%$	Compliance Checklist
Process Effectiveness	จำนวน Outcome KPIs ที่บรรลุเป้าหมาย ÷ Outcome KPIs ที่ติดตามทั้งหมด $\times 100$	$\geq 90\%$	Outcome KPI Report

หมายเหตุ ค่าเป้าหมายดังกล่าวเป็นค่าเสนอแนะเบื้องต้น เจ้าของกระบวนการต้องจัดทำ Baseline จากข้อมูลจริงอย่างน้อยหนึ่งรอบการดำเนินงาน และเสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรพิจารณารับรองหรือปรับค่าเป้าหมายให้เหมาะสมกับลักษณะของแต่ละกระบวนการ

2.6 การบริหารกระบวนการโดยใช้ความเสี่ยงเป็นฐาน (Risk-based Process Management)

คณะ ใช้การบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของการวางแผน ดำเนินงาน ติดตาม และปรับปรุงกระบวนการ P1–P5 โดยเจ้าของกระบวนการต้องระบุเหตุการณ์ความเสี่ยง สาเหตุ ผลกระทบ มาตรการควบคุมที่มีอยู่ ผู้รับผิดชอบ และตัวชี้วัดเตือนภัยก่อนเริ่มดำเนินงาน รวมทั้งทบทวนความเสี่ยงเมื่อเกิดการเปลี่ยนแปลงหรือเหตุการณ์สำคัญ

การประเมินความเสี่ยงใช้เกณฑ์โอกาสเกิดและผลกระทบตามแนวทางบริหารความเสี่ยงของราชวิทยาลัย พร้อมประเมินระดับความเสี่ยงก่อนและหลังการควบคุม ความเสี่ยงสูงหรือสูงมากต้องมี Risk Treatment Plan กำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ทรัพยากร ระยะเวลา Trigger และระดับอำนาจในการยกระดับอย่างชัดเจน

เจ้าของกระบวนการติดตามประสิทธิผลของมาตรการและรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรตามรอบที่กำหนด เมื่อเกิดอุบัติการณ์ เหตุการณ์เกือบพลาด ผลลัพธ์ต่ำกว่าเป้าหมาย หรือข้อร้องเรียนซ้ำ ต้องทบทวน Risk Register วิเคราะห์สาเหตุราก และปรับมาตรการควบคุม ผลการบริหารความเสี่ยงต้องเชื่อมโยงกับแผนปฏิบัติการ งบประมาณ BCP และ CQI Action Plan

2.7 การบริหารความต่อเนื่องทางการศึกษา (Business Continuity Plan: BCP)

คณะ จัดทำแผนความต่อเนื่องทางการศึกษาสำหรับกระบวนการและบริการที่สำคัญ เพื่อให้สามารถดำเนินการหรือฟื้นคืนการจัดการศึกษาได้ภายในระยะเวลาที่ยอมรับได้เมื่อเกิดภัยพิบัติ ภาวะฉุกเฉิน ระบบสารสนเทศขัดข้อง ผู้สอนไม่เพียงพอ ห้องเรียนหรือห้องปฏิบัติการไม่พร้อม แหล่งฝึกไม่สามารถรองรับนักศึกษา หรือเกิดเหตุการณ์อื่นที่ทำให้การดำเนินงานหยุดชะงัก

เจ้าของกระบวนการต้องจัดทำ Business Impact Analysis เพื่อระบุกิจกรรมที่หยุดไม่ได้ ผลกระทบ ระยะเวลาหยุดชะงักสูงสุดที่ยอมรับได้ ทรัพยากรสำคัญ การพึ่งพาบุคลากร ระบบสารสนเทศ และความร่วมมือ พร้อมกำหนด Recovery Time Objective: RTO และ Recovery Point Objective: RPO สำหรับระบบและข้อมูลสำคัญ

BCP ต้องระบุผู้มีอำนาจประกาศใช้แผน ทีมตอบสนองเหตุฉุกเฉิน ช่องทางสื่อสารหลักและสำรอง ห้องเรียน ระบบ LMS ผู้สอน และแหล่งฝึกทดแทน ขั้นตอนฟื้นคืนบริการ และการสื่อสารกับผู้เรียน คณะฯ ต้องทดสอบแผนอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสำคัญ และจัดทำ After Action Review เพื่อวิเคราะห์ผลการทดสอบ ระยะเวลาฟื้นคืน ปัญหา และการปรับปรุงแผน

2.8 กรอบความยืดหยุ่นและความต่อเนื่องของการปฏิบัติการทางการศึกษา (Educational Operations Resilience Framework)

กรอบแนวคิดนี้แสดงแนวทางการบริหารความเสี่ยงและการจัดการความต่อเนื่องของการปฏิบัติการทางการศึกษาที่ครอบคลุมกระบวนการหลักทั้งหมดตั้งแต่ P1 ถึง P5 โดยมุ่งให้ทุกภารกิจสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่อง แม้ในสถานการณ์ที่อาจเกิดความไม่แน่นอนหรือเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์

ก่อนเริ่มดำเนินการในแต่ละกระบวนการ จะมีการระบุ วิเคราะห์ และประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงาน พร้อมกำหนดมาตรการควบคุมและแนวทางป้องกันที่เหมาะสม เพื่อลดโอกาสเกิดความเสียหายและเพิ่มความมั่นใจในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

สำหรับกระบวนการที่มีความสำคัญต่อพันธกิจของสถาบัน จะมีการวิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจและผลกระทบต่อการจัดการศึกษาอย่างเป็นระบบ เพื่อกำหนดระดับความสำคัญของกิจกรรม รวมถึงระยะเวลาการฟื้นคืนการทำงานที่องค์กรสามารถยอมรับได้ในกรณีเกิดเหตุขัดข้องหรือภาวะวิกฤต

นอกจากนี้ สถาบันยังได้จัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) ที่ครอบคลุมองค์ประกอบสำคัญของการจัดการศึกษา ทั้งด้านบุคลากรผู้สอน ห้องเรียน ระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล แหล่งฝึกปฏิบัติ ตลอดจนช่องทางการสื่อสารสำรอง เพื่อให้สามารถดำเนินการเรียนการสอนและบริการที่จำเป็นได้อย่างต่อเนื่องในทุกสถานการณ์

เมื่อเกิดเหตุการณ์เร่งด่วนหรือภัยคุกคาม โดยเฉพาะด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ จะมีระบบการคัดกรอง ประเมินความรุนแรง และยกระดับการตอบสนองตามลำดับขั้นของอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ พร้อมดำเนินการแก้ไข ควบคุมความเสียหาย และฟื้นฟูการดำเนินงานให้กลับสู่ภาวะปกติโดยเร็วที่สุด

ภายหลังการดำเนินการทุกครั้ง จะมีการติดตามและประเมินประสิทธิผลของมาตรการควบคุมที่ใช้ รวมถึงประเมินระดับความเสี่ยงคงเหลือ เพื่อพิจารณาว่าความเสี่ยงยังคงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือจำเป็นต้องมีมาตรการเพิ่มเติม

บทเรียนที่ได้รับจากเหตุการณ์จริง การซักซ้อม และการทดสอบแผนบริหารความต่อเนื่อง จะถูกนำมาวิเคราะห์และสังเคราะห์เป็นองค์ความรู้สำหรับการปรับปรุงทะเบียนความเสี่ยง (Risk Register) แผนบริหารความต่อเนื่อง (BCP) และกระบวนการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI) ในรอบถัดไป เพื่อยกระดับความพร้อมในการรับมือกับความเสี่ยงและเสริมสร้างความเข้มแข็งของระบบการจัดการศึกษาอย่างยั่งยืน ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 แสดงกรอบความยืดหยุ่นและความต่อเนื่องของการปฏิบัติการทางการศึกษา

3. คำจำกัดความ

หมวดที่ 1 คำจำกัดความทั่วไปและโครงสร้างการบริหาร

- 1) คณะ หมายถึง คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์
- 2) ระบบบริหารการศึกษา (Educational Management System) หมายถึง ระบบ กลไก และการดำเนินงานการบริหารจัดการด้านการศึกษาที่ครอบคลุมการวางแผน การดำเนินงาน การกำกับ ติดตาม การประเมินผล และการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา ตั้งแต่การพัฒนาและออกแบบหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ การติดตามผลลัพธ์การเรียนรู้ และการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร เพื่อให้การจัดการศึกษาบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานวิชาชีพและมาตรฐานการอุดมศึกษา
- 3) เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2565 หมายถึง ประกาศคณะกรรมการ มาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2565 ซึ่งกำหนดหลักเกณฑ์ มาตรฐาน และองค์ประกอบของการจัดการศึกษาระดับปริญญาตรี รวมถึงการพัฒนา การบริหารจัดการ และการประกันคุณภาพหลักสูตร เพื่อให้สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษาและการจัดการศึกษาแบบมุ่ง ผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome-Based Education: OBE) โดยมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 27 กันยายน พ.ศ. 2565 เป็นต้นไป
- 4) ข้อบังคับสภาการพยาบาลว่าด้วยการรับรองสถาบันการศึกษาวิชาการพยาบาลและ การผดุงครรภ์ พ.ศ. 2568 หมายถึง ข้อบังคับของสภาการพยาบาลที่กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข ในการรับรองสถาบันการศึกษาและหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ เพื่อควบคุมและกำกับมาตรฐานการจัด การศึกษาวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการ

ผดุงครรภ์ มาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานวิชาชีพ โดยใช้เป็นกรอบในการพัฒนา บริหารจัดการ และ ประเมินคุณภาพหลักสูตรพยาบาลศาสตร์ของสถาบันการศึกษา

5) **ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)** หมายถึง บุคคลหรือกลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาหรือได้รับผลกระทบหรือมีส่วนร่วมในหลักสูตร เช่น นักศึกษา อาจารย์ บัณฑิต/ศิษย์เก่า ผู้เชี่ยวชาญ ผู้ใช้บัณฑิต แหล่งฝึกปฏิบัติ

6) **ผู้ใช้บัณฑิต (Employers)** หมายถึง หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล ผู้บริหารสถานพยาบาล/ โคงพยาบาล หรือองค์กรสาธารณสุขที่เป็นผู้จ้างงานหรือรับบัณฑิตพยาบาลของคณะเข้าทำงาน

7) **กลุ่มเสี่ยง** หมายถึง นักศึกษาหรือกลุ่มที่ต่ำกว่าเกณฑ์ มีแนวโน้มลดลง ไม่ผ่าน Comprehensive หรือเสี่ยงไม่สำเร็จการศึกษา

8) **สภาวิชาชีพ** หมายถึง สภาการพยาบาล

9) **สป.อว.** หมายถึง สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม

10) **ปีการศึกษา** หมายถึง ช่วงเวลาที่กำหนดไว้ในปฏิทินการศึกษาของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยจัดการศึกษาแบบทวิภาค ซึ่งแบ่งออกเป็นภาคการศึกษาที่ 1 ภาคการศึกษาที่ 2 และภาคฤดูร้อน (ถ้ามี)

หมวดที่ 2 คำศัพท์ด้านการพัฒนาหลักสูตรและการจัดการเรียนการสอน

1) **CHECO (Curriculum Higher Education Certification Online)** หมายถึง ระบบ พิจารณาความสอดคล้องของหลักสูตรระดับอุดมศึกษาผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงานปลัดกระทรวง การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) ที่ใช้สำหรับการเสนอ การพิจารณา การรับรอง และการติดตามข้อมูลหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา

2) **การออกแบบหลักสูตรย้อนกลับ (Backward Design)** หมายถึง กระบวนการออกแบบ หลักสูตรตามแนวทาง OBE ที่เริ่มต้นจากการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง (Learning Outcomes) เป็นเป้าหมายหลัก จากนั้นจึงกำหนดเกณฑ์การประเมินผล แล้วจึงพัฒนาเนื้อหาวิชาและกิจกรรมการ เรียนรู้ให้สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ เพื่อให้ผู้เรียนสามารถบรรลุสมรรถนะตามที่หลักสูตรกำหนด

3) **Outcome-Based Education (OBE)** หมายถึง การจัดการศึกษาแบบมุ่งผลลัพธ์การ เรียนรู้ โดยมีแนวคิดการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียนเป็นเป้าหมายสำคัญ โดย กำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวังเป็นจุดเริ่มต้นของการออกแบบหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การ วัดและประเมินผล ตลอดจนการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ผู้เรียนสามารถแสดงสมรรถนะที่กำหนด ได้เมื่อสำเร็จการศึกษา

4) **มาตรฐานผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes Standards)** หมายถึง ข้อกำหนด เกี่ยวกับความรู้ ทักษะ สมรรถนะ และคุณลักษณะที่ผู้เรียนพึงมีเมื่อสำเร็จการศึกษา ซึ่งใช้เป็นกรอบในการ ออกแบบหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล และการประกันคุณภาพการศึกษา

5) **สมรรถนะวิชาชีพพยาบาล (Nursing Professional Competencies)** หมายถึง ความสามารถของผู้ประกอบวิชาชีพการพยาบาลในการบูรณาการ/ประยุกต์ใช้ความรู้ ทักษะเชิงคลินิกและ วิชาชีพ เจตคติ คุณธรรม จริยธรรม และการตัดสินใจทางคลินิกในการให้การพยาบาลแก่ผู้รับบริการ/ผู้ป่วย ได้อย่างปลอดภัยตามมาตรฐานวิชาชีพพยาบาล

6) **หลักสูตร (Curriculum)** หมายถึง แผนการจัดการศึกษาที่กำหนดปรัชญา วัตถุประสงค์ ผลลัพธ์การเรียนรู้ โครงสร้างหลักสูตร รายวิชา การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล ตลอดจน กิจกรรมพัฒนาผู้เรียน เพื่อให้ผู้เรียนบรรลุคุณลักษณะและสมรรถนะตามที่หลักสูตรกำหนด

7) **รายวิชา (Course)** หมายถึง หน่วยการเรียนรู้ที่กำหนดไว้ในโครงสร้างหลักสูตร โดยระบุ ผลลัพธ์การเรียนรู้ เนื้อหาสาระ จำนวนหน่วยกิต กิจกรรมการเรียนรู้ และวิธีการวัดและประเมินผล เพื่อ สนับสนุนการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร

8) **Curriculum Mapping** หมายถึง พังแสดงความเชื่อมโยงหรือการแสดงความสัมพันธ์ ระหว่างผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (PLOs) ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLOs) กิจกรรมการ เรียนรู้ และวิธีการประเมินผล เพื่อให้มั่นใจว่าแต่ละวิชานับสนับสนุนให้ผู้เรียนเกิดผลลัพธ์การเรียนรู้ ผู้เรียน ได้รับการพัฒนาอย่างเป็นลำดับและสามารถบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตรได้อย่างครบถ้วน

9) **PLOs (Program Learning Outcomes)** หมายถึง ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร ซึ่งสะท้อนถึงความรู้ ทักษะ สมรรถนะวิชาชีพ คุณลักษณะที่พึงประสงค์และทัศนคติที่นักศึกษาจะได้รับการ พัฒนาและแสดงออกได้ทันทีเมื่อสำเร็จการศึกษา ซึ่งใช้เป็นกรอบในการออกแบบหลักสูตร การจัดการเรียน การสอน และการประเมินผล

10) **YLOs (Year Learning Outcomes)** หมายถึง ผลลัพธ์การเรียนรู้ประจำปี ซึ่งสะท้อน ถึงการเติบโตและการพัฒนาความรู้ ทักษะและสมรรถนะที่ละขั้นของนักศึกษาพยาบาลในแต่ละปีการศึกษา เพื่อส่งต่อไปบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร

11) **CLOs (Course Learning Outcomes)** หมายถึง ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา ซึ่ง สะท้อนถึงความรู้ ทักษะเฉพาะทาง สมรรถนะ และคุณลักษณะที่ผู้เรียนพึงแสดงออกได้เมื่อสิ้นสุดการศึกษา ในแต่ละรายวิชา ซึ่งกำหนดให้สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (Programme Learning Outcomes: PLOs) และใช้เป็นกรอบในการออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ การวัดและประเมินผลของ รายวิชา

12) **Course Specification** หมายถึง รายละเอียดของรายวิชา ที่ระบุวัตถุประสงค์ เนื้อหา แผนการสอน และวิธีการประเมินผลในภาคทฤษฎีหรือปฏิบัติของวิชานั้นๆ

13) **Fieldwork Specification** หมายถึง รายละเอียดของประสบการณ์ ที่ระบุวัตถุประสงค์ และแนวทางการฝึกปฏิบัติงานทางคลินิก ณ แหล่งฝึกทางการพยาบาล

14) **Course Report** หมายถึง รายงานผลการดำเนินการของรายวิชา ที่จัดทำขึ้นหลังสิ้นสุด การเรียนการสอน เพื่อสรุปผลการจัดกิจกรรมและการประเมินเกณณ์นักศึกษา

15) **Fieldwork Report** หมายถึง รายงานผลการดำเนินการของประสบการณ์ ที่ระบุผลการ ฝึกปฏิบัติงานทางคลินิก ปัญหา และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแหล่งฝึกทางการพยาบาล

16) **การจัดการเรียนรู้เชิงรุก (Active Learning)** หมายถึง กระบวนการจัดการเรียนการ สอนที่ส่งเสริมหรือเน้นให้ผู้เรียนมีส่วนร่วมและมีปฏิสัมพันธ์กับการเรียนรู้ ผ่านการคิด วิเคราะห์ แก้ปัญหา อภิปราย และลงมือปฏิบัติจริง โดยผู้สอนทำหน้าที่เป็นผู้อำนวยความสะดวกในการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมให้ ผู้เรียนบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ที่กำหนดพัฒนาสมรรถนะตามที่กำหนด

17) **การจัดการเรียนรู้โดยใช้ปัญหาเป็นฐาน (Problem-based Learning: PBL)** หมายถึง รูปแบบการจัดการเรียนรู้ที่ใช้สถานการณ์ปัญหาจริงหรือสถานการณ์จำลองเป็นจุดเริ่มต้นของการเรียนรู้ เพื่อส่งเสริมให้ผู้เรียนศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง คิดวิเคราะห์ บูรณาการองค์ความรู้ และพัฒนาทักษะการ แก้ปัญหา การทำงานร่วมกัน และการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

18) **การจัดการเรียนรู้เสมือนจริง (Simulation-based Learning)** หมายถึง รูปแบบการ จัดการเรียนรู้ที่ใช้สถานการณ์จำลอง หุ่นจำลอง หรือเทคโนโลยีเสมือนจริง เพื่อให้ผู้เรียนได้ฝึกปฏิบัติ

พัฒนาทักษะทางคลินิก การตัดสินใจ การสื่อสาร และการทำงานเป็นทีมในสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ก่อนนำความรู้และทักษะไปใช้ในการดูแลผู้ป่วยจริง

19) แหล่งฝึกปฏิบัติทางการพยาบาล หมายถึง สถานพยาบาลหรือหน่วยบริการสุขภาพหรือโรงพยาบาลหรือชุมชนที่ได้รับการรับรองและมีความพร้อมในการจัดประสบการณ์การเรียนรู้ภาคปฏิบัติให้นักศึกษาพยาบาล โดยมีทรัพยากร บุคลากร และระบบสนับสนุนที่เอื้อต่อการพัฒนาสมรรถนะวิชาชีพตามผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร

20) เกณฑ์การประเมินแบบรูบริก (Rubric Assessment) หมายถึง เครื่องมือกำหนดเกณฑ์และระดับคุณภาพของผลการปฏิบัติหรือผลงานของผู้เรียนอย่างเป็นระบบ เพื่อใช้ประเมินผลสัมฤทธิ์ของผลลัพธ์การเรียนรู้ให้มีความโปร่งใส เป็นมาตรฐาน และสามารถสะท้อนคุณภาพการเรียนรู้ได้อย่างชัดเจน

21) การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ (Verification of Student Achievement) หมายถึง กระบวนการตรวจสอบและยืนยันว่าการประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษาเป็นไปอย่างถูกต้อง เทียบตรง และสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่กำหนด

22) อัตราส่วนอาจารย์ต่อนักศึกษาภาคปฏิบัติ (Faculty-to-Student Ratio) หมายถึง สัดส่วนจำนวนอาจารย์ผู้สอนต่อจำนวนนักศึกษาในการจัดการเรียนการสอนหรือการฝึกปฏิบัติ ซึ่งกำหนดให้เหมาะสมกับลักษณะของการจัดการเรียนรู้และมาตรฐานวิชาชีพ โดยในการจัดการเรียนการสอนภาคปฏิบัติทางการพยาบาลกำหนดอัตราส่วนอาจารย์ต่อนักศึกษา 1 : 6 ตามหลักเกณฑ์ของสภาการพยาบาล เพื่อให้การกำกับดูแลและการพัฒนาสมรรถนะของนักศึกษาเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

หมวดที่ 3 คำศัพท์ด้านการวัดและประเมินผล

1) Assessment (การวัดและประเมินผลการเรียนรู้) หมายถึง กระบวนการรวบรวม วิเคราะห์ และแปลผลข้อมูลเกี่ยวกับการเรียนรู้ของผู้เรียน โดยใช้วิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย เพื่อประเมินระดับการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes) และใช้ข้อมูลดังกล่าวในการพัฒนาการจัดการเรียนการสอน การเรียนรู้ของผู้เรียน และการพัฒนาคุณภาพหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง

2) Direct Assessment (การประเมินผลโดยตรง) หมายถึง การประเมินผลการเรียนรู้จากหลักฐานที่สะท้อนสมรรถนะของผู้เรียนโดยตรง เช่น การสอบข้อเขียน การสอบปฏิบัติ การสอบปฏิบัติทางคลินิก (OSCE) ผลงาน รายงาน โครงการงาน แฟ้มสะสมผลงาน หรือการสังเกตการปฏิบัติงาน เพื่อพิจารณาระดับการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ที่กำหนด

3) Indirect Assessment (การประเมินผลโดยอ้อม) หมายถึง การประเมินผลการเรียนรู้จากข้อมูลหรือความคิดเห็นของผู้เกี่ยวข้อง ซึ่งสะท้อนการรับรู้หรือความพึงพอใจต่อระดับการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ เช่น แบบประเมินตนเองของนักศึกษา แบบสำรวจความคิดเห็นของศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

4) Evaluation (การประเมินผล) หมายถึง กระบวนการพิจารณา ดีความ และตัดสินคุณค่าของผลการดำเนินงาน ผลการเรียนรู้ หรือประสิทธิผลของหลักสูตร รายวิชา หรือกิจกรรมการเรียนการสอน โดยอาศัยข้อมูลจากการวัดและประเมินผล รวมทั้งหลักฐานเชิงประจักษ์ เพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ การพัฒนา และการปรับปรุงคุณภาพการศึกษา

5) Feedback (ข้อมูลป้อนกลับ) หมายถึง ข้อมูล ข้อคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวัดและประเมินผล การสะท้อนความคิดเห็นของผู้เรียน ผู้สอน ผู้ใช้บัณฑิต หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่ง

นำมาใช้ในการปรับปรุงการเรียนรู้ การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตร และการยกระดับคุณภาพการศึกษา

6) Key Performance Indicators (KPIs) (ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน) หมายถึง ตัวชี้วัดที่ใช้ติดตามและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานตามเป้าหมายของหลักสูตรหรือองค์กร โดยสะท้อนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดการศึกษา เช่น อัตราการคงอยู่ของนักศึกษา อัตราการสำเร็จการศึกษา อัตราการสอบผ่านใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ความพึงพอใจของผู้สำเร็จการศึกษา และความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต

7) Verification of Student Achievement (การทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของนักศึกษา) หมายถึง กระบวนการตรวจสอบและยืนยันความถูกต้อง ความเที่ยงตรง ความน่าเชื่อถือ และความสอดคล้องของผลการวัดและประเมินผลการเรียนรู้กับผลลัพธ์การเรียนรู้ของรายวิชาและหลักสูตร เพื่อให้มั่นใจว่าผู้เรียนบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานที่กำหนด และผลการประเมินสามารถตรวจสอบได้

8) LMS (Learning Management System) หมายถึง ระบบบริหารจัดการการเรียนรู้ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ที่ใช้เป็นเครื่องมือสำหรับอาจารย์และนักศึกษาในการจัดเก็บเนื้อหา ส่งการบ้าน ประเมินผล และสื่อสารระหว่างกัน

หมวดที่ 4 คำศัพท์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

1) AUN-QA (ASEAN University Network Quality Assurance) หมายถึง เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาของเครือข่ายมหาวิทยาลัยอาเซียน ซึ่งใช้เป็นกรอบในการประเมินและพัฒนาคุณภาพหลักสูตร โดยมุ่งเน้นการจัดการศึกษาแบบมุ่งผลลัพธ์การเรียนรู้ (Outcome-Based Education: OBE) การตอบสนองความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และการสร้างวัฒนธรรมคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา

2) SAR (Self-Assessment Report) หมายถึง รายงานการประเมินตนเองของหลักสูตรที่จัดทำขึ้นตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานในรอบปีการศึกษา

3) Programme Monitoring หมายถึง กระบวนการกำกับ ติดตาม และทบทวนผลการดำเนินงานของหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน ผลการประเมิน และข้อมูลสะท้อนกลับจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อประเมินความก้าวหน้า ความสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ และใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาหลักสูตรให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

4) CQI (Continuous Quality Improvement) หมายถึง กระบวนการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพของการจัดการเรียนการสอนและหลักสูตรการศึกษาอย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยฐานข้อมูลรอบด้านมาวิเคราะห์และปรับแก้ไข

5) คู่เทียบ หมายถึง ข้อมูลเปรียบเทียบค่าเป้าหมาย ผลย้อนหลัง หลักสูตรภายใน มาตรฐานวิชาชีพ และสถาบันคู่เทียบโดยใช้นิยามเดียวกัน

6) CHEQA (CHE QA Online) หมายถึง ระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาของสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) ที่ใช้ในการจัดเก็บ รายงาน และติดตามผลการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา

4. หน้าที่ความรับผิดชอบ

1) **คณะกรรมการพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี:** มีหน้าที่กำหนดนโยบาย อนุมัติแผนงานตามยุทธศาสตร์และพันธกิจ และกำกับการบริหารการศึกษาของคณะให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ และนโยบายของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

2) **รองคณบดีฝ่ายการศึกษา:** มีหน้าที่บริหาร กำกับ และติดตามการดำเนินงานด้านหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล และการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร ให้บรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร

3) **หัวหน้าภาควิชา:** มีหน้าที่กำกับการจัดการเรียนการสอน จัดสรรอาจารย์ผู้สอน และสนับสนุนการดำเนินงานทางวิชาการของหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

4) **อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร:** มีหน้าที่บริหารและพัฒนาหลักสูตร ติดตามผลการดำเนินงาน การประกันคุณภาพ และการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานและแนวทาง OBE

5) **อาจารย์ประจำหลักสูตร:** มีหน้าที่ร่วมพัฒนาและดำเนินงานของหลักสูตร ติดตามผลลัพธ์การเรียนรู้ และสนับสนุนการประกันคุณภาพและการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง

6) **อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา:** มีหน้าที่ออกแบบและจัดการเรียนการสอน วัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา รวมทั้งพัฒนารายวิชาให้สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร

7) **อาจารย์พี่เลี้ยง (Clinical Preceptor):** มีหน้าที่กำกับ ดูแล และประเมินการฝึกปฏิบัติของนักศึกษาในแหล่งฝึก พร้อมส่งเสริมการปฏิบัติการพยาบาลตามมาตรฐานวิชาชีพและความปลอดภัยของผู้ป่วย

8) **คณะกรรมการประจำคณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี:** มีหน้าที่กำกับและให้ความเห็นชอบการดำเนินงานด้านการจัดการศึกษา การพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอนและการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ ก่อนเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

9) **คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร:** มีหน้าที่กำกับดูแล บริหาร วางแผน ดำเนินงานและติดตามการจัดการเรียนการสอน การวัดและประเมินผล การทวนสอบผลสัมฤทธิ์ และการดำเนินงาน ด้านต่างๆ ของหลักสูตรให้เป็นไปตามแผนงานที่กำหนด

10) **คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร:** มีหน้าที่กำกับดูแล กำหนดแผนงาน ดำเนินงาน ติดตามและประเมินระบบประกันคุณภาพการศึกษา รวมทั้งขับเคลื่อนการพัฒนาคุณภาพของหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง

11) **คณะกรรมการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร:** มีหน้าที่พัฒนาและปรับปรุงหลักสูตร กำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ และจัดทำรายละเอียดหลักสูตรให้สอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษา มาตรฐานวิชาชีพทางการพยาบาลและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

12) **คณะกรรมการทวนสอบผลสัมฤทธิ์:** มีหน้าที่ทวนสอบความถูกต้องและความสอดคล้องของการวัดและประเมินผล พร้อมเสนอแนวทางพัฒนาคุณภาพการประเมินผลของหลักสูตร

13) **คณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์:** มีหน้าที่พิจารณาและกลั่นกรองการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรก่อนเสนอสภาราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยตรวจสอบความสอดคล้องกับมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

14) **งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี:** ประสานงานและสนับสนุนการดำเนินงานตามระบบบริหารการศึกษา ได้แก่ การออกแบบและพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การประเมินการสอนและผลลัพธ์การเรียนรู้/ทางการศึกษา และการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร การบริหาร และการรับรองหลักสูตร รวมทั้งจัดการข้อมูลหลักสูตรผ่านระบบ CHECO รวบรวมข้อมูลตัวชี้วัด และประสานการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

15) งานบริการการศึกษา ทะเบียน วัด ประมวลผล ประเมินผล พยาบาลศาสตรศึกษา วิทยาลัยการศึกษา และเทคโนโลยีการศึกษา: มีหน้าที่สนับสนุนการบริหารจัดการด้านการศึกษา งานทะเบียน งานรับสมัคร และประมวลผลทางการศึกษา (เกรด)

16) ศูนย์เสริมศึกษาและปฏิบัติทางการพยาบาลเสมือนจริง: มีหน้าที่สนับสนุนการจำลองสถานการณ์เสมือนจริงเพื่อให้คณาจารย์และนักศึกษาฝึกทักษะการพยาบาล การดูแลผู้ป่วย และการตัดสินใจในภาวะวิกฤตผ่านหุ่นจำลองและเทคโนโลยีที่ทันสมัย

17) สภाराชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์: มีหน้าที่อนุมัติหลักสูตรและการปรับปรุงหลักสูตรตามข้อบังคับและนโยบายของราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์

18) สภาการพยาบาล: มีหน้าที่กำกับมาตรฐานการศึกษาวิชาชีพ รับรองหลักสูตร และกำหนดมาตรฐานการประกอบวิชาชีพการพยาบาล

19) สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.): มีหน้าที่กำกับมาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา และพิจารณาความสอดคล้องของหลักสูตรผ่านระบบ CHECO

20) โรงพยาบาลและสถานพยาบาล: มีหน้าที่สนับสนุนการเป็นแหล่งฝึกปฏิบัติ บุคลากร และการจัดประสบการณ์เรียนรู้ทางคลินิก รวมทั้งร่วมประเมินสมรรถนะทางการพยาบาลของนักศึกษา

5. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) การสร้างมาตรฐานการปฏิบัติงานที่เป็นเอกภาพ (Work Standardization & Operational Efficiency) กำหนดแนวทางปฏิบัติงาน (SOP) ชัดเจน ให้ทุกฝ่ายทำงานในทิศทางเดียวกัน ทั้งคณะ ลดความซ้ำซ้อน ข้อผิดพลาดในการประสานงาน และเพิ่มความรวดเร็วในการดำเนินงาน

2) การสร้างความชัดเจนในบทบาทหน้าที่และการกำกับดูแล (Role Clarity & Governance) ระบุบทบาท หน้าที่ และโครงสร้างกำกับดูแลชัดเจนทุกระดับ สร้างความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ติดตามประเมินผลอย่างเป็นระบบ และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงบริหาร

3) การยกระดับการประกันคุณภาพและการรับรองมาตรฐานสากล (QA & Accreditation Alignment) ใช้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์ (Evidence-based) อ้างอิงการประกันคุณภาพ เพื่อยอมรับการตรวจประเมินตามเกณฑ์ AUN-QA, EdPEx, TQA ข้อกำหนดสภาการพยาบาล และ สป.อว.

4) การส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามแนวคิด CQI (Continuous Quality Improvement) เชื่อมโยง 5 กระบวนการหลักผ่านวงจร PDCA นำข้อมูลย้อนกลับ (Feedback Loop) จากผลประเมินการสอน PLOs และ KPIs ไปพัฒนาหลักสูตรและการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง

5) การจัดการความรู้และการสร้างความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน (Knowledge Management & Continuity) เป็นแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ (KM) และแนวปฏิบัติที่ดี ช่วยให้นักวิชาการใหม่เรียนรู้งานได้เร็ว ปฏิบัติงานแทนกันได้ราบรื่น และลดผลกระทบจากการหมุนเวียนบุคลากร

6) การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการศึกษาเพื่อมุ่งสู่ผลลัพธ์คุณภาพ (Enhanced Outcomes & Quality) เชื่อมโยงการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ (Active Learning / อัตราส่วนภาคปฏิบัติ 1:6) และการวัดผล เพื่อขับเคลื่อน PLOs สมรรถนะวิชาชีพ และอัตราสอบผ่านใบอนุญาตฯ ให้บรรลุเป้าหมาย

7) การสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน (Stakeholder Trust & Confidence) สะท้อนระบบบริหารจัดการที่มีธรรมาภิบาลและความรับผิดชอบ (Accountability) สร้างความโปร่งใส เสริมสร้างความเชื่อมั่นและความพึงพอใจแก่ผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต และสังคม

บทที่ 2

กระบวนการการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร (Curriculum Development & Design)

การพัฒนาและออกแบบหลักสูตร (Curriculum Development & Design) เป็นกระบวนการต้นน้ำที่กำหนดทิศทาง เป้าหมาย และผลลัพธ์การเรียนรู้ของระบบบริหารการศึกษา โดยต้องสอดคล้องกับพันธกิจของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพพยาบาล และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) การพัฒนาหลักสูตรใหม่ เพื่อรองรับความต้องการทางการศึกษาและทิศทางการพัฒนาระบบสุขภาพ 2) การปรับปรุงหลักสูตรตามรอบระยะเวลาหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญ และ 3) การปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย เช่น การเปลี่ยนแปลงอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรหรืออาจารย์ประจำหลักสูตร การปรับแก้คำอธิบายรายวิชา และการปรับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ไม่กระทบสาระสำคัญและโครงสร้างของหลักสูตร

คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารีประยุกต์ใช้แนวคิดการศึกษาที่มุ่งผลลัพธ์ (Outcome-Based Education: OBE) และการออกแบบย้อนกลับ (Backward Design) ในการกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (PLOs) และเชื่อมโยงสู่การออกแบบโครงสร้างหลักสูตร รายวิชา กิจกรรมการเรียนรู้ และการประเมินผลอย่างเป็นระบบ การดำเนินงานทั้งสามกระบวนการย่อยเปิดโอกาสให้นักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ ผู้ใช้บัณฑิต แหล่งฝึกปฏิบัติ ผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานกำกับดูแลมีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลและข้อเสนอแนะ พร้อมกำหนดขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และหลักฐานการดำเนินงานไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้การพัฒนาและเปลี่ยนแปลงหลักสูตรมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบย้อนหลังได้

ดังนั้น จึงจัดทำคู่มือกระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตรขึ้นเพื่อกำหนดหลักเกณฑ์ในการจำแนกประเภทคำขอ แนวทางดำเนินงาน บทบาทหน้าที่ และระดับการพิจารณาอนุมัติของแต่ละกระบวนการย่อยให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนใช้เป็นเครื่องมือกำกับ ติดตาม ประเมินผล และปรับปรุงคุณภาพหลักสูตรตามวงจร PDCA และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) เพื่อให้หลักสูตรมีคุณภาพ ทันสมัย ได้รับการรับรองตามมาตรฐาน และสามารถผลิตบัณฑิตพยาบาลที่มีความรู้ ทักษะ สมรรถนะ คุณธรรม และจริยธรรม ตอบสนองต่อความต้องการของวิชาชีพ ระบบสุขภาพ และสังคมได้อย่างยั่งยืน ทั้งยังเสริมสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วน

เจ้าของกระบวนการ

บทบาท	ผู้รับผิดชอบ	หน้าที่สำคัญ
เจ้าของกระบวนการ (Process Owner)	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา	กำกับนโยบาย อนุมัติการจำแนก เส้นทาง กำกับเวลา คุณภาพ ความเสี่ยง และรายงาน ผลต่อคณบดี
ผู้ร่วมรับผิดชอบ	คณะกรรมการพัฒนา/ปรับปรุง หลักสูตร คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	วิเคราะห์ข้อมูล ออกแบบ หลักสูตร กลั่นกรองเชิงวิชาการ จัดทำแผน เปลี่ยนผ่าน นำไปใช้ และติดตามผล
ผู้รับผิดชอบเชิงปฏิบัติการ	งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี	ประสานงาน รวบรวมหลักฐาน ควบคุมฉบับ เอกสาร ติดตามมติ /การรับรอง และจัดเก็บ ทะเบียน/เอกสารหลักสูตร

1. วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

1) เพื่อจัดทำคู่มือที่กำหนดหลักเกณฑ์การจำแนก แนวทาง ขั้นตอน บทบาท และความรับผิดชอบในการพัฒนาหลักสูตรใหม่ การปรับปรุงหลักสูตร และการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย ให้ชัดเจน เป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

2) เพื่อสนับสนุนให้การพัฒนาและออกแบบหลักสูตรดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ทันตามกรอบระยะเวลา และตรวจสอบได้ ตั้งแต่การวิเคราะห์ข้อมูล การออกแบบ การกลั่นกรอง การอนุมัติ หรือรับรอง จนถึงการควบคุมการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร

3) เพื่อให้หลักสูตรมีผลลัพธ์การเรียนรู้ โครงสร้าง การจัดกระบวนการเรียนรู้ และการประเมินผลที่เชื่อมโยงกันตามแนวคิด OBE และ Backward Design สอดคล้องกับนโยบายองค์กร ระบบคุณภาพ ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นไปตามมาตรฐานวิชาการและมาตรฐานวิชาชีพพยาบาล

4) เพื่อใช้คู่มือเป็นกรอบในการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน รวมทั้งนำผลการใช้หลักสูตร ตัวชี้วัด และข้อเสนอแนะมาปรับปรุงคุณภาพตามวงจร PDCA และแนวคิด CQI อย่างต่อเนื่อง

2. ขอบเขต

กระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร (Curriculum Development & Design) ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่การระบุความจำเป็น การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การทบทวนนโยบาย มาตรฐานวิชาชีพ ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจนการออกแบบหรือแก้ไขหลักสูตร การกลั่นกรอง การอนุมัติ การรับรองหรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และการควบคุมเอกสารก่อนนำไปใช้

การดำเนินงานแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) กระบวนการพัฒนาหลักสูตรใหม่ สำหรับหลักสูตรที่ยังไม่เคยเปิดดำเนินการ 2) การปรับปรุงหลักสูตรตามรอบระยะเวลาหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญ เช่น ปรียญา วัตถุประสงค์ ผลลัพธ์การเรียนรู้ โครงสร้าง หรือหน่วยกิต และ 3) การปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย เช่น การเปลี่ยนแปลงอาจารย์ผู้รับผิดชอบหรืออาจารย์ประจำหลักสูตร และการปรับแก้รายละเอียดรายวิชาที่ไม่กระทบสาระสำคัญและโครงสร้างของหลักสูตร โดยผลผลิตจากกระบวนการ ได้แก่ หลักสูตรที่ได้รับอนุมัติ PLOs โครงสร้างหลักสูตร และแผนการศึกษาจะส่งต่อหรือเชื่อมโยงไปยังกระบวนการถัดไป คือ การจัดการเรียนการสอน (Teaching & Learning) ซึ่งนำหลักสูตรที่ได้รับการอนุมัติไปสู่การดำเนินการจัดการศึกษาและพัฒนาผู้เรียนให้บรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้

ขอบเขตครอบคลุมการกำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา แบบฟอร์ม หลักฐานประกอบ และระดับอำนาจในการพิจารณาของแต่ละประเภท รวมถึงการสื่อสารและนำหลักสูตรไปใช้ การติดตามผล และการนำข้อมูลย้อนกลับมาทบทวนและปรับปรุงตามวงจร PDCA และแนวคิด CQI เพื่อให้การบริหารหลักสูตรมีคุณภาพ เป็นระบบ และตรวจสอบได้อย่างต่อเนื่อง

กระบวนการดังกล่าวแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ 1) การพัฒนาหลักสูตรใหม่ เพื่อรองรับความต้องการทางการศึกษาและทิศทางการพัฒนาระบบสุขภาพ 2) การปรับปรุงหลักสูตรตามรอบระยะเวลาหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญ และ 3) การปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย เช่น การเปลี่ยนแปลงอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรหรืออาจารย์ประจำหลักสูตร การปรับแก้คำอธิบายรายวิชา และการปรับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ไม่กระทบสาระสำคัญและโครงสร้างของหลักสูตร ดังนี้

ประเภท	ลักษณะและตัวอย่าง	หลักฐานขั้นต่ำ	แนวทางอนุมัติ
พัฒนาหลักสูตรใหม่	หลักสูตรที่ยังไม่เคยเปิดหรือเปิดสาขา/คุณวุฒิใหม่ โดยต้องศึกษาความต้องการและความเป็นไปได้	ผลศึกษาความต้องการและความเป็นไปได้ ร่าง PLOs โครงสร้าง ทรัพยากร และความเสี่ยง	ดำเนินเส้นทางเดิมตามข้อบังคับองค์กร หน่วยงานวิชาการ สภाराชวิทยาลัย สภาวิชาชีพ และ สป.อว. ตามที่กำหนด
ปรับปรุงหลักสูตร	ทบทวนตามรอบ หรือ เปลี่ยนสาระสำคัญ เช่น ปรัชญา/วัตถุประสงค์ สมรรถนะ/PLOs โครงสร้าง หน่วยกิต ระยะเวลา หรือรูปแบบการจัดการศึกษา	รายงานผลหลักสูตรเดิม Gap Analysis ตารางเปรียบเทียบ ผลกระทบ นักศึกษาปัจจุบัน และ แผนเปลี่ยนผ่าน	เส้นทางเดิมหรือระดับที่ข้อบังคับกำหนด โดยต้องกลั่นกรองผลกระทบและรับรองก่อนใช้
ปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย	เปลี่ยนอาจารย์ ผู้รับผิดชอบ/อาจารย์ประจำ แก่ถ้อยคำ คำอธิบายรายวิชา หรือ ปรับถ้อยคำผลลัพธ์โดยไม่เปลี่ยนสาระสำคัญ ความครอบคลุม Mapping และการประเมิน	คำขอเปลี่ยนแปลง Checklist ผลกระทบ ตารางก่อน-หลัง และ หลักฐานคุณสมบัติ/มติ	อนุมัติหรือแจ้งตามระดับอำนาจและข้อกำหนดที่เป็นปัจจุบัน พร้อมควบคุมฉบับเอกสาร

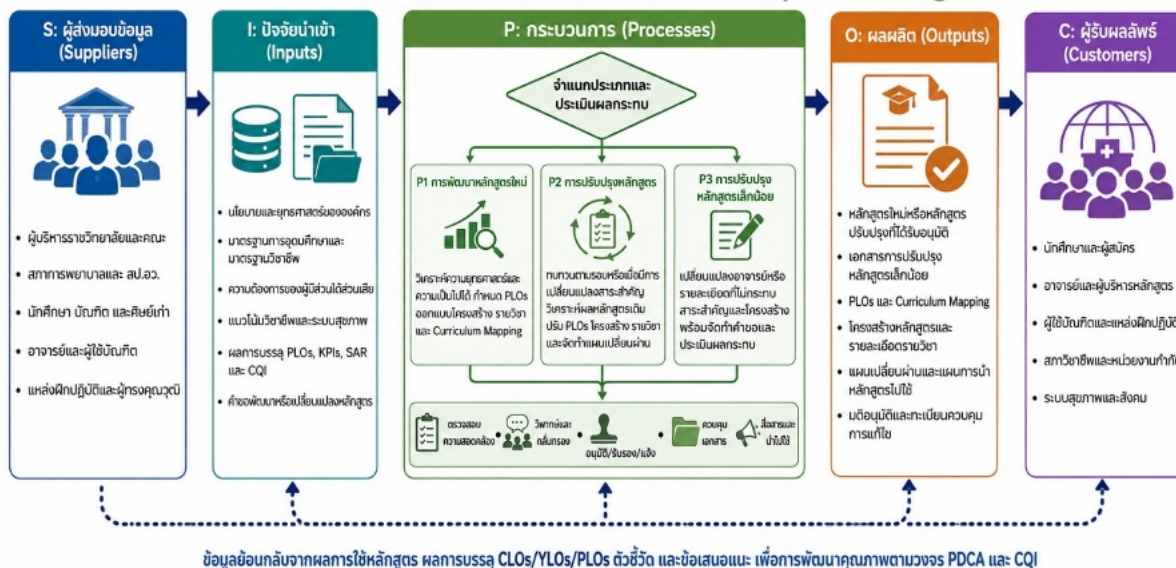
3. แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)

3.1 ความเชื่อมโยงของกระบวนการการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร ตามแนวคิด SIPOC (Macro SIPOC Model)

กรอบแนวคิด SIPOC ของกระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร (Curriculum Development & Design) แสดงความเชื่อมโยงตั้งแต่ผู้ส่งมอบข้อมูล (Suppliers) ปัจจัยนำเข้า (Inputs) กระบวนการดำเนินงาน (Processes) ผลผลิต (Outputs) และผู้รับคุณค่า (Customers) โดยเริ่มจากการรับนโยบาย มาตรฐาน ผลการดำเนินงาน และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาวิเคราะห์ผลกระทบและจำแนกการดำเนินงานเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรใหม่ การปรับปรุงหลักสูตรตามรอบหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญ และการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อยที่ไม่กระทบสาระสำคัญและโครงสร้างของหลักสูตร จากนั้นจึงดำเนินการออกแบบหรือแก้ไข กลั่นกรอง อนุมัติ รับรองหรือแจ้งหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ควบคุมเอกสาร และนำไปใช้ ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานและข้อเสนอแนะจากผู้รับคุณค่าจะถูกนำกลับมาใช้เป็นข้อมูลสำหรับการทบทวนและพัฒนาคุณภาพหลักสูตรตามวงจร PDCA และแนวคิด CQI อย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 6

ความเชื่อมโยงของกระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร ตามแนวคิด SIPOC

Macro SIPOC Model for Curriculum Development & Design



ภาพที่ 6 แสดงกระบวนการการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร ตามแนวคิด SIPOC

3.2 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร (Process Interaction Matrix)

ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของการพัฒนาและออกแบบหลักสูตรเริ่มจากการรับข้อมูลหรือคำขอพัฒนาและเปลี่ยนแปลงหลักสูตร การตรวจสอบความครบถ้วน และการวิเคราะห์ผลกระทบเพื่อจำแนกการดำเนินงานเป็น 3 ประเภท ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรใหม่ การปรับปรุงหลักสูตรตามรอบหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญ และการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อยที่ไม่กระทบสาระสำคัญและโครงสร้างของหลักสูตร ทั้งนี้ แต่ละประเภทมีรายละเอียด ขั้นตอน และระดับการพิจารณาที่แตกต่างกันตามลักษณะและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง

การดำเนินงานทั้ง 3 ประเภทเชื่อมโยงผ่านกิจกรรมหลัก 5 ขั้นตอน ได้แก่ การวิเคราะห์ข้อมูลและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การกำหนดทิศทางและผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร (PLOs) การออกแบบโครงสร้าง รายวิชา และ Curriculum Mapping การตรวจสอบ กลั่นกรอง และอนุมัติหลักสูตร ตลอดจนการนำหลักสูตรไปใช้ ติดตาม และประเมินผล โดยผลผลิตของแต่ละขั้นตอนจะส่งต่อไปเป็นปัจจัยนำเข้าของขั้นตอนถัดไปอย่างเป็นระบบ หลักสูตรหรือรายการแก้ไขที่ได้รับอนุมัติจะถูกรวบรวมเอกสารและส่งมอบให้กระบวนการจัดการเรียนการสอนนำไปใช้ ขณะที่ผลการประเมินหลักสูตร การบรรจุ PLOs ตัวชี้วัด และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะนำกลับมาใช้ทบทวนและพัฒนาหลักสูตรในรอบถัดไปตามวงจร PDCA และแนวคิด CQI อย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 7

ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร Process Interaction Matrix: Curriculum Development & Design



ภาพที่ 7 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร

3.3 กรอบกระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตรเชิงระบบ (System Framework for Curriculum Development and Design)

กรอบกระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตรเชิงระบบ (System Framework for Curriculum Development and Design) แสดงความเชื่อมโยงของปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต ผลลัพธ์ ตัวชี้วัด และระบบสนับสนุนอย่างเป็นระบบโดยเริ่มจากการวิเคราะห์นโยบายและยุทธศาสตร์ของคณะ มาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานวิชาชีพการพยาบาลรวมถึงแนวโน้มระบบสุขภาพ ผลการดำเนินงานของหลักสูตร และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากนั้นจึงวิเคราะห์ความจำเป็นและประเมินผลกระทบ เพื่อจำแนกการดำเนินงานให้เหมาะสมกับระดับการเปลี่ยนแปลง

การดำเนินงานแบ่งเป็น 3 กระบวนการย่อย ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรใหม่ การปรับปรุงหลักสูตรตามรอบหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญและการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อยที่ไม่กระทบสาระสำคัญและโครงสร้างของหลักสูตรแต่ละกระบวนการดำเนินการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล พร้อมออกแบบหลักสูตรหรือจัดทำรายละเอียดการแก้ไขตามขอบเขตที่กำหนดก่อนเชื่อมเข้าสู่กระบวนการร่วมด้านการตรวจสอบ กลั่นกรอง และอนุมัติภายในตามลำดับโครงสร้างการกำกับรวมทั้งการอนุมัติ รับรอง หรือรับทราบจากองค์กรวิชาชีพและหน่วยงานภาครัฐตามข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง

เมื่อได้รับอนุมัติแล้ว จึงดำเนินการควบคุมเอกสาร สื่อสารแก่ผู้เกี่ยวข้อง และนำหลักสูตรหรือรายการแก้ไขไปใช้พร้อมติดตามผลการบรรลุ CLOs, YLOs และ PLOs ตัวชี้วัดหลักสูตร ความเสี่ยง และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผลการดำเนินงานนำไปสู่หลักสูตรที่มีคุณภาพ ทันสมัย ได้มาตรฐาน และสนับสนุนการพัฒนาสมรรถนะของบัณฑิตโดยนำสารสนเทศที่ได้กลับเข้าสู่การทบทวนและปรับปรุงหลักสูตรตามวงจร PDCA และแนวคิด CQI อย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 8



ภาพที่ 8 แสดงกรอบกระบวนการการพัฒนาและออกแบบหลักสูตรเชิงระบบ

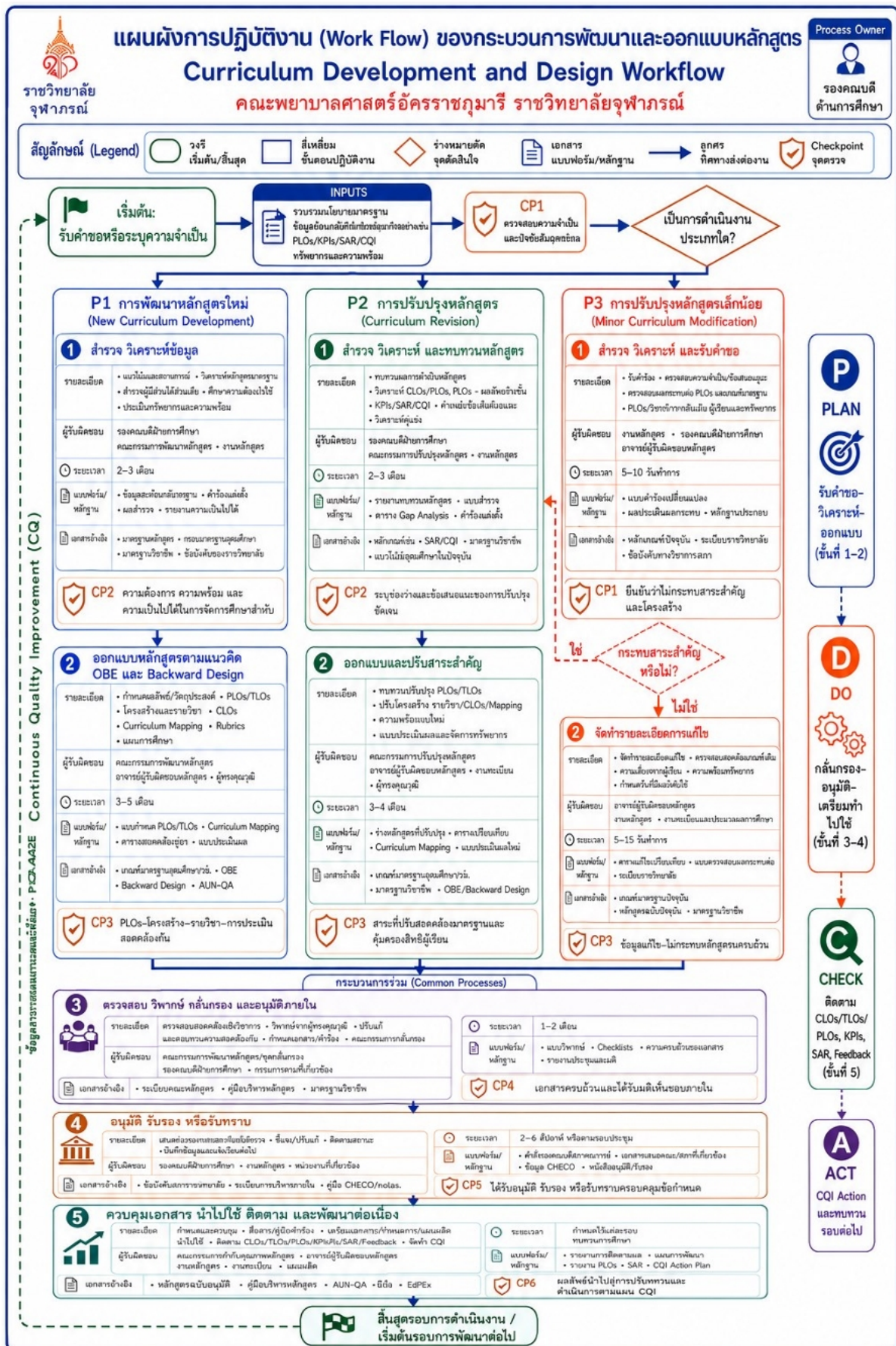
3.4 แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)

แผนผังการปฏิบัติงาน (Work Flow) ของกระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร แสดงลำดับและความสัมพันธ์ของการดำเนินงานตั้งแต่การรับคำขอหรือการระบุความจำเป็นในการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงหลักสูตร การตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลการวิเคราะห์ความจำเป็น และการประเมินผลกระทบต่อผลลัพธ์การเรียนรู้ โครงสร้างหลักสูตร รายวิชา และผู้เรียนก่อนเข้าสู่จุดตัดสินใจเพื่อจำแนกการดำเนินงานให้สอดคล้องกับลักษณะและระดับของการเปลี่ยนแปลงได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรใหม่ การปรับปรุงหลักสูตร และการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย

แต่ละกระบวนการเริ่มจากการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนโยบาย มาตรฐานวิชาชีพ และระบบสุขภาพรวมถึงผลการดำเนินงานของหลักสูตรและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เพื่อนำมาใช้เป็นข้อมูลประกอบการออกแบบสำหรับหลักสูตรใหม่จะดำเนินการออกแบบหลักสูตรตามแนวคิด OBE และ Backward Design ส่วนการปรับปรุงหลักสูตรจะทบทวนและปรับแก้สาระสำคัญ พร้อมจัดทำตารางเปรียบเทียบและแผนเปลี่ยนผ่านขณะที่การปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อยจะจัดทำรายละเอียดการแก้ไขและตรวจสอบว่าไม่กระทบโครงสร้างหลักสูตร

ผลจากกระบวนการย่อยทั้งสามจะเชื่อมโยงเข้าสู่กระบวนการร่วมด้านการตรวจสอบ กลั่นกรอง และอนุมัติ ภายในจากนั้นจึงเสนอขออนุมัติ รับรอง หรือรับทราบจากองค์การวิชาชีพและหน่วยงานภาครัฐตามระดับของการเปลี่ยนแปลงเมื่อได้รับอนุมัติแล้ว จะดำเนินการควบคุมเอกสาร สื่อสารแก่ผู้เกี่ยวข้อง และนำหลักสูตรหรือรายการแก้ไขไปใช้พร้อมติดตามผลการดำเนินงาน ผลลัพธ์การเรียนรู้ ตัวชี้วัด ความเสี่ยง และข้อเสนอแนะจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

แผนผังใช้วงรีแทนจุดเริ่มต้นและสิ้นสุด สี่เหลี่ยมผืนผ้าแทนกิจกรรม และสี่เหลี่ยมข้าวหลามตัดแทนจุดตัดสินใจสัญลักษณ์เอกสารใช้แสดงแบบฟอร์ม ผลผลิต มติ หรือหลักฐาน ส่วนลูกศรใช้แสดงทิศทางและการส่งต่องานทำให้เห็นลำดับก่อน-หลัง จุดควบคุม และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คณะกรรมการ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผลการนำหลักสูตรไปใช้จะย้อนกลับเป็นข้อมูลสำหรับการทบทวนและปรับปรุงตามวงจร PDCA และ CQI อย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 9



ภาพที่ 9 แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow กระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตรดำเนินการอย่างเป็นระบบ โดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ นโยบายและยุทธศาสตร์ แนวโน้มระบบสุขภาพ ตลอดจนความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นฐานในการตัดสินใจ การดำเนินงานแบ่งเป็น 3 กระบวนการย่อยตามระดับของการเปลี่ยนแปลง ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรใหม่ การปรับปรุงหลักสูตรตามรอบหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญ และการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย ทั้งนี้ ทุกคำขอต้องผ่านการตรวจสอบความครบถ้วน การวิเคราะห์ความจำเป็น และการประเมินผลกระทบก่อนจำแนกประเภทการดำเนินงาน ดังภาพ

การพัฒนาหลักสูตรใหม่มุ่งสร้างหลักสูตรที่ตอบสนองต่อนโยบาย ระบบสุขภาพ มาตรฐานวิชาชีพ และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ส่วนการปรับปรุงหลักสูตรมุ่งทบทวนผลการดำเนินงานของหลักสูตรเดิมและปรับสาระสำคัญให้มีคุณภาพและทันสมัย สำหรับการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย ใช้กับการเปลี่ยนแปลงที่ไม่กระทบต่อปรัชญา วัตถุประสงค์ PLOs โครงสร้างหลักสูตร จำนวนหน่วยกิต และสมรรถนะหลัก โดยขั้นที่ 2 เป็นการจัดทำและทบทวนความสอดคล้องเฉพาะรายการที่ขอแก้ไข มิใช่การออกแบบหลักสูตรใหม่ทั้งระบบ หากผลการประเมินพบว่ามีการเปลี่ยนแปลงกระทบต่อสาระสำคัญ ต้องยกระดับไปดำเนินการตามกระบวนการปรับปรุงหลักสูตร

การพัฒนาหลักสูตรใหม่และการปรับปรุงหลักสูตรประยุกต์ใช้แนวคิด Outcome-Based Education (OBE) และ Backward Design และดำเนินการครบทั้ง 5 ขั้นตอนตามเส้นทางที่กำหนด ผลผลิตของแต่ละขั้นตอนจะส่งต่อเป็นปัจจัยนำเข้าสู่ขั้นตอนถัดไป พร้อมจัดเก็บมิติ แบบฟอร์ม และหลักฐานให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ ผู้รับผิดชอบแต่ละระดับต้องประสานงาน กำกับระยะเวลา และควบคุมความครบถ้วนของเอกสาร โดยระยะเวลาที่ระบุเป็นกรอบประมาณการซึ่งอาจปรับตามปฏิทินการประชุมและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ ทั้งนี้ ผลการนำหลักสูตรไปใช้จะได้รับการติดตาม ประเมิน และนำกลับมาพัฒนาตามวงจร PDCA และแนวคิด Continuous Quality Improvement (CQI) อย่างต่อเนื่อง

สรุปเส้นทางของทั้ง 3 กระบวนการ

กระบวนการย่อย	เส้นทางดำเนินการ
การพัฒนาหลักสูตรใหม่	วิเคราะห์ข้อมูล → ออกแบบหลักสูตร → กลั่นกรองภายใน → อนุมัติและรับรอง → นำไปใช้และประเมินผล
การปรับปรุงหลักสูตร	ทบทวนหลักสูตรเดิม → ปรับสาระสำคัญ → กลั่นกรองภายใน → อนุมัติ/รับรอง → ใช้แผนเปลี่ยนผ่านและประเมินผล
การปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย	รับคำขอและประเมินผลกระทบ → จัดทำรายการแก้ไข → อนุมัติภายใน → แจ้ง/รับทราบ → ควบคุมเอกสารและติดตามผล

การวิเคราะห์ความจำเป็นและประเมินผลกระทบ

คำขอพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงหลักสูตรทุกกรณีต้องผ่านการประเมินผลกระทบก่อนจำแนกประเภท โดยผู้เสนอคำขอต้องระบุข้อมูลเดิม ข้อมูลใหม่ เหตุผล ข้อมูลสนับสนุน ผลที่คาดหวัง และวันที่ต้องการให้มีผล คณะกรรมการหลักสูตรต้องประเมินผลกระทบอย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้

มิติผลกระทบ	ประเด็นพิจารณา
ปรัชญาและวัตถุประสงค์	กระทบเจตนารมณ์หรือทิศทางของหลักสูตรหรือไม่
PLOs/YLOs	มีการเพิ่ม ลด หรือเปลี่ยนระดับผลลัพธ์การเรียนรู้หรือไม่
โครงสร้างและหน่วยกิต	กระทบหมวดวิชา จำนวนหน่วยกิต หรือแผนการศึกษาหรือไม่
รายวิชาและ Curriculum Mapping	กระทบ CLOs สำคัญ ชั่วโมงเรียน จุดประเมิน หรือ Mapping หรือไม่
ผู้เรียน	กระทบสิทธิ ภาระการเรียนรู้ ค่าใช้จ่าย การเทียบโอน หรือการสำเร็จการศึกษาหรือไม่
อาจารย์และบุคลากร	มีจำนวนและคุณสมบัติของอาจารย์เพียงพอตามเกณฑ์หรือไม่
ทรัพยากรและแหล่งฝึก	ห้องปฏิบัติการ เทคโนโลยี และแหล่งฝึกรองรับได้หรือไม่
มาตรฐานและการรับรอง	ต้องขอความเห็นชอบหรือรับรองจากหน่วยงานใดเพิ่มเติมหรือไม่
ความปลอดภัยและความเสี่ยง	มีความเสี่ยงต่อผู้เรียน ผู้รับบริการ คุณภาพ หรือชื่อเสียงหรือไม่
งบประมาณและระบบข้อมูล	กระทบงบประมาณ ระบบทะเบียน LMS หรือเอกสารฉบับควบคุมหรือไม่

จุดตัดสินใจ

- กระทบสาระสำคัญและเป็นหลักสูตรใหม่ → P1 การพัฒนาหลักสูตรใหม่
- กระทบ PLOs โครงสร้าง หน่วยกิต หรือสาระสำคัญ → P2 การปรับปรุงหลักสูตร
- ไม่กระทบปรัชญา PLOs โครงสร้าง และหน่วยกิต → P3 การปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย
- หากเริ่มดำเนินการตาม P3 แล้วพบว่ากระทบสาระสำคัญ ต้องยกระดับไปดำเนินการตาม P2

กระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตรเป็นกระบวนการสำคัญที่ช่วยในการจัดการศึกษา และการฝึกอบรมมีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการของผู้เรียน องค์กร และการเปลี่ยนแปลงของสังคม โดยดำเนินงานอย่างเป็นระบบตั้งแต่การวิเคราะห์ความต้องการจนถึงการประเมินและปรับปรุงหลักสูตร

เริ่มจากการศึกษาความต้องการและรวบรวมข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ผู้เรียน ผู้สอน ผู้ใช้บัณฑิต และหน่วยงานวิชาชีพ รวมถึงการวิเคราะห์บริบทด้านสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และแนวโน้มตลาดแรงงาน เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาหลักสูตรให้มีความเหมาะสม

จากนั้นจึงกำหนดปรัชญา วัตถุประสงค์ และผลลัพธ์การเรียนรู้ที่คาดหวัง เพื่อระบุคุณลักษณะความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่ผู้เรียนควรได้รับหลังสำเร็จการศึกษา

ขั้นตอนต่อมาคือการออกแบบโครงสร้างหลักสูตร โดยกำหนดรายวิชา จำนวนหน่วยกิต เนื้อหาสาระ กิจกรรมการเรียนการสอน และวิธีการวัดผลประเมินผลให้สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ที่กำหนดไว้

เมื่อออกแบบหลักสูตรเสร็จแล้ว จะมีการตรวจสอบคุณภาพและเสนอขอความเห็นชอบจากหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง ก่อนนำหลักสูตรไปใช้ในการจัดการเรียนการสอนจริง

หลังจากนำหลักสูตรไปใช้ จะมีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยรวบรวมข้อมูลและข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาวิเคราะห์จุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง และประสิทธิผลของหลักสูตร

ผลการประเมินจะถูกนำมาใช้ในการพัฒนาหลักสูตรใน 3 รูปแบบ ได้แก่ การพัฒนาหลักสูตรใหม่ การปรับปรุงหลักสูตรตามรอบหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญ และการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย เพื่อให้หลักสูตรมีความทันสมัยและตอบสนองต่อความต้องการที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ดังนั้น กระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตรจึงเป็นวงจรการดำเนินงานที่เชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้หลักสูตรมีคุณภาพ มาตรฐาน และสามารถพัฒนาผู้เรียนให้มีสมรรถนะที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคมและตลาดแรงงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังภาพที่ 10



การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาและออกแบบหลักสูตร

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อพัฒนาและออกแบบหลักสูตรต้องอาศัยข้อมูลสะท้อนความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยศึกษาความต้องการของลูกค้านอนาคต (Future Customer) จำแนกกลุ่มลูกค้าตามลักษณะและความต้องการที่แตกต่างกัน (Customer Segmentation) รับฟังและวิเคราะห์เสียงของลูกค้าจากหลายช่องทาง (Voice of Customer: VOC) แล้วแปลงข้อมูลเป็นข้อกำหนดสำคัญของหลักสูตร (Key Requirements) เพื่อนำไปกำหนด PLOs โครงสร้างหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ การประเมินผล และบริการสนับสนุนให้สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ แนวโน้มระบบสุขภาพ และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ข้อมูลและข้อกำหนดดังกล่าวต้องได้รับการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA และ CQI.

การใช้ข้อมูลลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาหลักสูตร

การพัฒนาและออกแบบหลักสูตรใช้ข้อมูลลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยจำแนกกลุ่มลูกค้า รับฟังเสียงลูกค้า วิเคราะห์ข้อมูลคู่เทียบ และสังเคราะห์เป็นข้อกำหนดสำคัญก่อนประเมินผลกระทบและจำแนกประเภทการดำเนินงาน ดังภาพที่ 11



ภาพที่ 11 แสดงการแปลงเสียงลูกค้าสู่ข้อกำหนดและการออกแบบหลักสูตร
(Customer Insights to Curriculum Requirements and Design)

ตารางสรุป Future Customer–Segment–Key Requirements–ผลต่อหลักสูตร

Future Customer/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Segment	ความต้องการหรือ VOC สำคัญ	Key Requirements	ผลต่อการออกแบบหลักสูตร
ผู้สนใจสมัครและผู้ไม่เลือกเข้าศึกษา	ผู้เรียนก่อนเข้าศึกษา	ข้อมูลหลักสูตรชัดเจน ค่าใช้จ่ายเหมาะสม และเห็นเส้นทางอาชีพ	คุณค่าหลักสูตรและระบบเตรียมความพร้อม	ปรับการสื่อสาร การรับสมัคร และกิจกรรมเตรียมความพร้อม

Future Customer/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	Segment	ความต้องการหรือ VOC สำคัญ	Key Requirements	ผลต่อการออกแบบหลักสูตร
นักศึกษาปัจจุบัน	ผู้เรียนในหลักสูตร	การเรียนรู้มีคุณภาพ ปลอดภัย และได้รับการช่วยเหลือ	การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนและระบบสนับสนุน	ปรับกิจกรรมการเรียนรู้ ระบบอาจารย์ที่ปรึกษา และ Early Warning
ผู้เรียนต่างชาติ	ตลาดต่างประเทศ	การสนับสนุนภาษา การปรับตัว และประสบการณ์ระดับสากล	International Student Support	เพิ่มการสนับสนุนภาษา วัฒนธรรม และรายวิชาภาษาอังกฤษ
ผู้ใช้บัณฑิต	สถานพยาบาลและองค์กรสุขภาพ	สมรรถนะวิชาชีพ การสื่อสาร การทำงานเป็นทีม และทักษะดิจิทัล	สมรรถนะวิชาชีพและทักษะแห่งอนาคต	ปรับ PLOs/CLOs รายวิชา กิจกรรม และวิธีประเมิน
แหล่งฝึก	คู่ความร่วมมือ	ผู้เรียนมีความพร้อมและปฏิบัติอย่างปลอดภัย	ความพร้อมก่อนฝึก และระบบกำกับความปลอดภัย	เพิ่ม Simulation, Pre-clinic และ Clinical Assessment
ระบบสุขภาพในอนาคต	ผู้ใช้ผลผลิตในอนาคต	การดูแลผู้สูงอายุ สุขภาพดิจิทัล ภาวะฉุกเฉิน และสุขภาพชุมชน	สมรรถนะที่ตอบสนองระบบสุขภาพอนาคต	เพิ่มหรือปรับสาระรายวิชา และประสบการณ์การเรียนรู้

กระบวนการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างฉับไว (Agility & Rapid Response Process)

คณะฯ กำหนดกระบวนการตอบสนองอย่างฉับไวสำหรับเหตุการณ์หรือการเปลี่ยนแปลงที่อาจกระทบต่อคุณภาพ ความปลอดภัย ความต่อเนื่อง หรือการปฏิบัติตามข้อกำหนด เช่น การเปลี่ยนแปลงมาตรฐานวิชาชีพ กฎหมาย เทคโนโลยี ความต้องการของผู้เรียน ผลลัพธ์ต่ำกว่าเกณฑ์ แหล่งฝึกไม่พร้อม ระบบสารสนเทศขัดข้อง หรือเหตุฉุกเฉิน

เมื่อเกิดเหตุปัจจัยกระตุ้น (Trigger) ผู้รับผิดชอบต้องบันทึกเรื่องในแบบคำขอเปลี่ยนแปลงเร่งด่วน (Rapid Change Request) คัดกรองระดับความเร่งด่วน และจัดทำการประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง (Change Impact Assessment) ครอบคลุมผลกระทบต่อผู้เรียน ผลลัพธ์การเรียนรู้ หลักสูตร บุคลากร ทรัพยากร แหล่งฝึก ข้อมูล ความเสี่ยง และข้อกำหนดทางกฎหมาย กรณีเร่งด่วนให้เสนอทีมผู้มีอำนาจตัดสินใจตามระดับที่กำหนด โดยไม่ต้องรอรอบประชุมปกติ

หลังอนุมัติ ต้องกำหนดเจ้าของการเปลี่ยนแปลง แผนดำเนินงาน ระยะเวลา ทรัพยากร วิธีสื่อสาร แผนควบคุมความเสี่ยง และแผนการย้อนกลับ (Rollback Plan) การเปลี่ยนแปลงทุกครั้งต้องควบคุมฉบับเอกสารและตรวจสอบย้อนกลับได้ ภายหลังจากใช้ต้องทำการทบทวนผลหลังการนำไปปฏิบัติ

(Post-Implementation Review) เพื่อประเมินผลก่อนและหลังการดำเนินการ ผลกระทบที่เกิดขึ้น ข้อร้องเรียน และประสิทธิผลของการเปลี่ยนแปลง ก่อนรับรองเป็นมาตรฐานหรือปรับปรุงเพิ่มเติมต่อไป

4.1 กระบวนการพัฒนาหลักสูตรใหม่ (New Curriculum Development)

กระบวนการพัฒนาหลักสูตรใหม่เป็นการดำเนินงานเชิงระบบเพื่อจัดทำหลักสูตรที่ตอบสนองนโยบายและยุทธศาสตร์ของคณะ แนวโน้มวิชาชีพและระบบสุขภาพ ตลอดจนความต้องการของผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต แหล่งฝึก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต การดำเนินงานเริ่มจากการสำรวจความต้องการ วิเคราะห์เสียงของลูกค้า ข้อมูลคู่แข่ง ความพร้อม ความเสี่ยง และความเป็นไปได้ ก่อนนำข้อกำหนดสำคัญมาออกแบบหลักสูตรตามแนวคิด OBE และ Backward Design โดยเชื่อมโยง PLOs/YLOs/CLOs โครงสร้างหลักสูตร Curriculum Mapping การจัดการเรียนรู้ และการประเมินผลอย่างเป็นระบบ หลักสูตรต้องผ่านการวิพากษ์ กลั่นกรอง อนุมัติ และรับรองตามลำดับ ตลอดจนมีการเตรียมทรัพยากรและแผนการนำไปใช้อย่างเหมาะสม ภายหลังจากนำหลักสูตรไปใช้ จะมีการติดตามผลลัพธ์ตัวชี้วัด และข้อมูลย้อนกลับ เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพตามวงจร PDCA และ CQI อย่างต่อเนื่อง

ขั้นตอนที่ 1 สำรวจและวิเคราะห์ข้อมูล (Inputs & Analysis)

รองคณบดีฝ่ายการศึกษาเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรใหม่ เพื่อศึกษาการสำรวจ วิเคราะห์ความจำเป็น และประเมินความเป็นไปได้ในการพัฒนาหลักสูตรใหม่ โดยรวบรวมนโยบายและยุทธศาสตร์ของราชวิทยาลัยและคณะ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพการพยาบาล แนวโน้มระบบสุขภาพ ความต้องการกำลังคน และข้อมูลจากหลักสูตรของสถาบันอื่นที่เกี่ยวข้อง พร้อมรับฟังความคิดเห็นจากนักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ ผู้ใช้บัณฑิต แหล่งฝึก ผู้ทรงคุณวุฒิ และหน่วยงานกำกับ ผลการวิเคราะห์ต้องครอบคลุมความต้องการของผู้เรียนและสังคม ความพร้อมด้านอาจารย์ งบประมาณ อาคารสถานที่ ห้องปฏิบัติการ แหล่งฝึก และระบบสนับสนุน ตลอดจนความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น เพื่อนำไปจัดทำรายงานวิเคราะห์ความต้องการและความเป็นไปได้ของหลักสูตร เสนอคณบดีพิจารณาให้ความเห็นชอบในหลักการ

การพัฒนาและออกแบบหลักสูตรต้องอาศัยข้อมูลที่สะท้อนความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในปัจจุบันและอนาคต โดยศึกษาความต้องการของลูกค้าในอนาคต (Future Customer) จำแนกกลุ่มลูกค้าตามลักษณะและความต้องการที่แตกต่างกัน (Customer Segmentation) รับฟังและวิเคราะห์เสียงของลูกค้าจากหลายช่องทาง (Voice of Customer: VOC) แล้วแปลงข้อมูลเป็นข้อกำหนดสำคัญของหลักสูตร (Key Requirements) เพื่อนำไปกำหนด PLOs โครงสร้างหลักสูตร การจัดการเรียนรู้ การประเมินผล และบริการสนับสนุนให้สอดคล้องกับมาตรฐานวิชาชีพ แนวโน้มระบบสุขภาพ และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ข้อมูลและข้อกำหนดดังกล่าวต้องได้รับการทบทวนและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA และ CQI.

ประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการควบคุมก่อนดำเนินงาน

1. ระบุเหตุการณ์เสี่ยงและสาเหตุที่อาจกระทบต่อผู้เรียน คุณภาพ มาตรฐาน ระยะเวลา ข้อมูล และความต่อเนื่องของงาน
2. ประเมินโอกาสเกิดและระดับผลกระทบ เพื่อจัดระดับและลำดับความสำคัญของความเสี่ยง
3. ทบทวนมาตรการควบคุมเดิมและกำหนดมาตรการป้องกันเพิ่มเติมสำหรับความเสี่ยงที่เกินระดับยอมรับ

4. กำหนดเจ้าของความเสี่ยง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ตัวชี้วัดเตือนภัย และเงื่อนไขการยกระดับปัญหา
5. จัดทำแผนสำรองหรือ BCP สำหรับกิจกรรมสำคัญที่อาจหยุดชะงัก
6. บันทึกผลใน Risk Register และเสนอผู้มีอำนาจให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินงาน

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	ระยะที่ 1 การริเริ่มและกำหนดกรอบการดำเนินงาน 1. จัดทำข้อเสนอการพัฒนาหลักสูตรใหม่ รองคณบดีฝ่ายการศึกษาจัดทำข้อเสนอเบื้องต้น โดยระบุหลักการ เหตุผล ความจำเป็น กลุ่มเป้าหมาย และผลลัพธ์ที่คาดหวัง เสนอคณบดีพิจารณาแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร 2. กำหนดกรอบและแผนดำเนินงาน คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรกำหนดขอบเขตการศึกษา วิธีเก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา จุดตรวจ และผลผลิตของแต่ละกิจกรรม 3. ทบทวนทิศทางเชิงยุทธศาสตร์ ศึกษาวิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย และยุทธศาสตร์ของราชวิทยาลัยและคณะ เพื่อกำหนดทิศทางและความเชื่อมโยงเชิงยุทธศาสตร์ของหลักสูตร 4. ทบทวนมาตรฐานและข้อกำหนด ทบทวนมาตรฐานการอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี มาตรฐานวิชาชีพ และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง ระยะที่ 2 การวิเคราะห์บริบท ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 5. วิเคราะห์บริบทและแนวโน้มในอนาคต วิเคราะห์แนวโน้มวิชาชีพการพยาบาล ระบบสุขภาพ โครงสร้างประชากร ตลาดแรงงาน เทคโนโลยี และบริบททางสังคมที่อาจส่งผลกระทบต่อหลักสูตรทั้งในปัจจุบันและอนาคต 6. ระบุลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ระบุกลุ่มผู้สนใจสมัคร ผู้สมัคร ผู้ไม่เลือกเข้าศึกษาหรือสละสิทธิ์ นักศึกษา บัณฑิต ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต แหล่งฝึก หน่วยงานกำกับ และลูกค้าในอนาคต 7. จำแนกและจัดลำดับกลุ่มลูกค้า จำแนกกลุ่มลูกค้าตามสถานะในวงจรการศึกษา ประเภทหลักสูตร ความต้องการ ความพร้อม ภาษา พื้นที่ และความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ 8. วิเคราะห์ลูกค้าในอนาคต ศึกษาความต้องการของลูกค้าในอนาคต (Future Customer) จากแนวโน้มประชากร ระบบสุขภาพ ตลาดแรงงาน เทคโนโลยี รูปแบบการเรียนรู้ และข้อมูลหลักสูตรเทียบ 9. ออกแบบระบบรับฟังเสียงของลูกค้า กำหนดประเด็น กลุ่มเป้าหมาย ช่องทาง เครื่องมือ ผู้รับผิดชอบ และความถี่

หัวข้อ	รายละเอียด
	ในการรับฟังเสียงของลูกค้า (Voice of Customer: VOC) ให้เหมาะสมกับแต่ละกลุ่ม 10. รวบรวมเสียงและความต้องการของผู้เกี่ยวข้อง สำรวจความต้องการกำลังคนและรับฟังความคิดเห็นของผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต แหล่งฝึก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผ่านแบบสำรวจ การสัมภาษณ์ การสนทนากลุ่ม การประชุมเครือข่าย ข้อร้องเรียน และผลการประเมินที่ผ่านมา 11. วิเคราะห์ข้อมูลตลอดวงจรผู้เรียน รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลการสมัคร การตอบรับเข้าศึกษา การลงทะเบียน การคงอยู่ การสำเร็จการศึกษา การมีงานทำ ตลอดจนความคิดเห็นของบัณฑิตและผู้ใช้บัณฑิต 12. ศึกษาและเปรียบเทียบหลักสูตรคู่เทียบ เปรียบเทียบหลักสูตรที่ใกล้เคียงทั้งในประเทศและต่างประเทศ ในด้านปรัชญา PLOs โครงสร้างหลักสูตร รูปแบบการจัดการศึกษา กลุ่มเป้าหมาย จุดเด่น และผลลัพธ์สำคัญ ระยะที่ 3 การสังเคราะห์ข้อกำหนดและประเมินความพร้อม 13. ตรวจสอบและรับรองคุณภาพข้อมูล ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบัน และความน่าเชื่อถือของข้อมูล รวมทั้งวิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างกลุ่มลูกค้าและแหล่งข้อมูล 14. วิเคราะห์ความต้องการและช่องว่าง วิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง ความไม่พึงพอใจ อุปสรรคในการเข้าถึง ช่องว่างของหลักสูตรที่มีอยู่ และโอกาสในการพัฒนาหลักสูตรใหม่ 15. สังเคราะห์ข้อกำหนดสำคัญของหลักสูตร แปลงข้อมูลเป็นข้อกำหนดสำคัญ (Key Requirements) และจัดลำดับความสำคัญโดยพิจารณามาตรฐาน ผลกระทบต่อผู้เรียน ความปลอดภัย ความเสี่ยง ความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ และความเป็นไปได้ 16. จัดทำสารสนเทศและตารางเชื่อมโยงข้อกำหนด จัดทำ Future Customer Insight, Stakeholder Segmentation, VOC Matrix และ VOC–Key Requirements Traceability Matrix เสนอคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรพิจารณารับรอง 17. ประเมินความพร้อมของทรัพยากรและระบบสนับสนุน ประเมินความพร้อมด้านอาจารย์และบุคลากร งบประมาณ อาคารสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ เทคโนโลยี แหล่งฝึก ระบบสารสนเทศ และบริการสนับสนุน 18. ประเมินความเสี่ยง ความคุ้มค่า และความเป็นไปได้ วิเคราะห์ความเสี่ยง ต้นทุน ความคุ้มค่า และความเป็นไปได้ในการเปิด

หัวข้อ	รายละเอียด
	หลักสูตร พร้อมกำหนดมาตรการควบคุม เจ้าของความเสี่ยง และแนวทางเตรียมความพร้อม ระยะที่ 4 การสรุปผลและให้ความเห็นชอบในหลักการ 19. จัดทำรายงานการวิเคราะห์ความจำเป็นและความเป็นไปได้ สรุปผลการวิเคราะห์เชิงยุทธศาสตร์ Future Customer, Customer Segmentation, VOC, Key Requirements ข้อมูลคู่เทียบ ความพร้อมด้านทรัพยากร ความเสี่ยง ความคุ้มค่า และข้อเสนอแนะในการพัฒนาหลักสูตร 20. รับรองผลและให้ความเห็นชอบในหลักการ เสนอรายงานต่อคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรเพื่อตรวจสอบและรับรองข้อมูล ข้อกำหนดสำคัญ และผลการประเมินความเป็นไปได้ ก่อนเสนอคณะบดีพิจารณาให้ความเห็นชอบในหลักการและอนุมัติให้เข้าสู่ขั้นตอนการออกแบบหลักสูตรต่อไป
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้พิจารณา: คณบดีคณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี
ระยะเวลา	ประมาณ 2–3 เดือน โดยควรเริ่มดำเนินการล่วงหน้าตามแผนพัฒนาหลักสูตรและปฏิทินการประชุมของคณะ
ผลลัพธ์	1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร 2. รายงานวิเคราะห์ความต้องการและความเป็นไปได้ 3. ข้อกำหนดและความคาดหวังของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. ผลการประเมินความพร้อมและความเสี่ยง 5. ข้อมูลเทียบเคียงหลักสูตร 6. มติเห็นชอบในหลักการให้พัฒนาหลักสูตร 7. รายงานวิเคราะห์ลูกค้านอนาคต 8. ตารางจำแนกและจัดลำดับกลุ่มลูกค้า 9. Voice of Customer Matrix 10. รายการ Key Requirements ของหลักสูตร 11. รายงาน Gap Analysis และประเด็นที่ต้องตอบสนอง 12. ข้อมูลลูกค้าและ Key Requirements มีความครบถ้วน
แบบฟอร์ม	1. แบบการเสนอโครงการเพื่อเปิดหลักสูตรใหม่ 2. แบบสำรวจความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. แบบบันทึกข้อมูลการเทียบเคียงหลักสูตร 4. รายงานการประชุมและมติเห็นชอบในหลักการ

หัวข้อ	รายละเอียด
เอกสารอ้างอิง	1. นโยบายและยุทธศาสตร์ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์และคณะ 2. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี ฉบับปัจจุบัน 3. มาตรฐานการอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้อง 4. มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา 5. ข้อบังคับสภาการพยาบาล ฉบับปัจจุบัน 6. มาตรฐานวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ 7. เกณฑ์ AUN-QA ฉบับปัจจุบัน

CP1: การรับรองข้อมูลลูกค้าและข้อกำหนดสำคัญ

ก่อนเข้าสู่ขั้นตอนการออกแบบหลักสูตร คณะกรรมการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตรต้องตรวจสอบและให้ความเห็นชอบว่า

1. ข้อมูลครอบคลุมลูกค้าปัจจุบัน ลูกค้าในอดีต และลูกค้าในอนาคต
2. มีการจำแนกกลุ่มลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเหมาะสม
3. VOC มาจากหลายช่องทางและมีข้อมูลเพียงพอต่อการตัดสินใจ
4. Key Requirements มีแหล่งข้อมูลและเหตุผลสนับสนุนที่ตรวจสอบได้
5. ข้อกำหนดด้านกฎหมาย มาตรฐานวิชาชีพ และความปลอดภัยได้รับการจัดเป็นข้อกำหนด

สำคัญลำดับสูง

6. มีการกำหนดเจ้าของข้อกำหนด ตัวชี้วัด และแนวทางติดตามผล
7. ผลการพิจารณาได้รับการบันทึกเป็นมติหรือหลักฐานรับรอง

ผลการผ่านจุดตรวจ CP1: ข้อมูลลูกค้าและ Key Requirements มีความครบถ้วน เพียงพอ และได้รับความเห็นชอบให้นำไปใช้ในการออกแบบหลักสูตร

ขั้นตอนที่ 2 ออกแบบหลักสูตรตามแนวคิด OBE และ Backward Design (Curriculum Design)

คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรนำผลการวิเคราะห์มากำหนดปรัชญา ความสำคัญ วัตถุประสงค์ และคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ จากนั้นกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (PLOs) และระดับชั้นปี (YLOs) ให้สอดคล้องกับมาตรฐานคุณวุฒิ มาตรฐานวิชาชีพ และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยประยุกต์ใช้แนวคิด Outcome-Based Education และ Backward Design เป็นกรอบการออกแบบ ต่อมาจึงกำหนดโครงสร้างหลักสูตร จำนวนหน่วยกิต หมวดวิชา รายวิชา ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLOs) และจัดทำ Curriculum Mapping เพื่อแสดงความเชื่อมโยงระหว่างรายวิชา กับ PLOs รวมทั้งออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ วิธีประเมินผล เกณฑ์ตัดสิน และ Rubric ที่เหมาะสม ขั้นตอนนี้รวมถึงการกำหนดแผนการศึกษา แผนฝึกปฏิบัติ อัตราส่วนอาจารย์ต่อนักศึกษา ทรัพยากร และแผนการนำหลักสูตรไปใช้ ก่อนจัดทำร่างเอกสารหลักสูตรฉบับสมบูรณ์

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	ระยะที่ 1 การกำหนดทิศทางและผลลัพธ์การเรียนรู้ กำหนดกรอบการออกแบบหลักสูตร นำผลการวิเคราะห์ความต้องการและความเป็นไปได้ รวมถึงข้อมูล Future Customer, VOC, Customer Segmentation และ Key Requirements ที่ได้รับความเห็นชอบ มาใช้เป็นกรอบการออกแบบหลักสูตร ทบทวนความสอดคล้องกับมาตรฐานและยุทธศาสตร์ ตรวจสอบ Key Requirements ให้สอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของราชวิทยาลัยและคณะ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ กำหนดปรัชญาและทิศทางของหลักสูตร กำหนดปรัชญา ความสำคัญ วัตถุประสงค์ และคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ ให้สะท้อนทิศทางของคณะและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เชื่อมโยงข้อกำหนดสำคัญกับองค์ประกอบหลักสูตร วิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่าง Key Requirements กับปรัชญา วัตถุประสงค์ คุณลักษณะบัณฑิต และผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร กำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร กำหนด PLOs ให้ชัดเจน ครอบคลุมความรู้ ทักษะ จริยธรรม และสมรรถนะที่คาดหวัง โดยสามารถสังเกต วัด และประเมินผลได้ กำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับชั้นปี กำหนด YLOs เพื่อแสดงพัฒนาการของผู้เรียนในแต่ละชั้นปี และเชื่อมโยงไปสู่การบรรลุ PLOs เมื่อสำเร็จการศึกษา ตรวจสอบความครอบคลุมของผลลัพธ์การเรียนรู้ ตรวจสอบให้ PLOs และ YLOs ครอบคลุมมาตรฐานวิชาชีพ คุณลักษณะบัณฑิต และ Key Requirements ทุกข้อ โดยไม่เกิดช่องว่างหรือความซ้ำซ้อนที่ไม่จำเป็น ระยะที่ 2 การออกแบบโครงสร้างและความเชื่อมโยงของหลักสูตร ออกแบบโครงสร้างหลักสูตร กำหนดหมวดวิชา จำนวนหน่วยกิต รายวิชา และแผนการศึกษาให้สอดคล้องกับ PLOs/YLOs และเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง กำหนดลำดับและเส้นทางการเรียนรู้ จัดลำดับรายวิชา วิชาบังคับก่อน จุดประเมินสำคัญ และความเชื่อมโยงของการเรียนรู้ระหว่างรายวิชาและชั้นปี กำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา กำหนด CLOs ให้ชัดเจนและวัดผลได้ โดยแต่ละรายวิชาต้องสนับสนุนการบรรลุ YLOs และ PLOs ตามบทบาทที่กำหนด

หัวข้อ	รายละเอียด
	11. จัดทำ Curriculum Mapping แสดงความเชื่อมโยงระหว่างรายวิชา CLOs, YLOs และ PLOs พร้อมกำหนดระดับการส่งเสริม การพัฒนา และการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ 12. ตรวจสอบคุณภาพโครงสร้างหลักสูตร วิเคราะห์ช่องว่าง ความซ้ำซ้อน ความต่อเนื่อง ความสมดุล และภาระการเรียนรู้ของผู้เรียนในโครงสร้างหลักสูตรและ Curriculum Mapping ระยะที่ 3 การออกแบบการเรียนรู้และการประเมินผล 13. กำหนดหลักฐานการบรรลุผลลัพธ์ ระบุหลักฐาน วิธีประเมิน และรายวิชาหรือกิจกรรมที่เป็นจุดประเมินหลักของ CLOs/YLOs/PLOs ให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ 14. จัดทำ Assessment Blueprint กำหนดผลลัพธ์ที่ประเมิน วิธีประเมิน เกณฑ์ผ่าน ค่าเป้าหมาย น้ำหนัก จุดประเมิน และรอบการประเมินของผลลัพธ์แต่ละระดับ 15. ออกแบบกิจกรรมการเรียนรู้ ออกแบบการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่งเสริม Active Learning การคิดวิเคราะห์ การปฏิบัติจริง การทำงานร่วมกัน และการเรียนรู้ด้วยตนเอง 16. ออกแบบวิธีวัดและประเมินผล กำหนดวิธีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน Rubrics, OSCE, Portfolio และการประเมินภาคปฏิบัติให้เหมาะสมกับลักษณะของผลลัพธ์การเรียนรู้ 17. ตรวจสอบ Constructive Alignment ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างผลลัพธ์การเรียนรู้ เนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ วิธีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และหลักฐานการบรรลุผล ระยะที่ 4 การวางแผนทรัพยากรและการนำหลักสูตรไปใช้ 18. จัดทำแผนฝึกปฏิบัติ กำหนดแหล่งฝึก ประสบการณ์ที่ผู้เรียนต้องได้รับ ระบบนิเทศ อัตราส่วน อาจารย์ต่อนักศึกษา มาตรการความปลอดภัย และวิธีประเมินสมรรถนะ 19. กำหนดระบบและบริการสนับสนุนผู้เรียน วางระบบอาจารย์ที่ปรึกษา LMS ระบบทะเบียน การให้คำปรึกษา การช่วยเหลือทางวิชาการ และการดูแลนักศึกษากลุ่มเสี่ยง 20. วางแผนอัตรากำลังและพัฒนาบุคลากร กำหนดจำนวน คุณสมบัติ ภาระงาน และแผนพัฒนาความพร้อมของอาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน อาจารย์นิเทศ และบุคลากรสนับสนุน 21. จัดทำแผนทรัพยากรและงบประมาณ กำหนดความต้องการด้านงบประมาณ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ เทคโนโลยี สื่อการเรียนรู้ แหล่งฝึก และระบบสารสนเทศให้เพียงพอต่อการดำเนินหลักสูตร

หัวข้อ	รายละเอียด
	22. วางแผนการนำหลักสูตรไปใช้ จัดทำแผนดำเนินงาน แผนการสื่อสาร แผนเปลี่ยนผ่าน ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา จุดตรวจ และมาตรการควบคุมความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง ระยะที่ 5 การจัดทำเอกสารและตรวจสอบความครบถ้วน 23. จัดทำร่างเอกสารหลักสูตร จัดทำรายละเอียดหลักสูตร รายละเอียดรายวิชา แผนการศึกษา และเอกสารประกอบให้ครบถ้วนตามรูปแบบและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ 24. จัดทำ Traceability Matrix จัดทำ VOC–Key Requirements–PLO/Service Traceability Matrix เพื่อแสดงความเชื่อมโยงตั้งแต่แหล่งข้อมูล ข้อกำหนดสำคัญ องค์ประกอบหลักสูตร บริการสนับสนุน และตัวชี้วัด 25. ตรวจสอบการตอบสนองต่อ Key Requirements ตรวจสอบว่าข้อกำหนดสำคัญทุกข้อได้รับการตอบสนอง หากยังดำเนินการไม่ได้ ต้องระบุเหตุผล มาตรการรองรับ ผู้รับผิดชอบ และกรอบเวลาให้ชัดเจน 26. ตรวจสอบความครบถ้วนและสอดคล้องทั้งระบบ ตรวจสอบความเชื่อมโยงของปรัชญา วัตถุประสงค์ PLOs/YLOs/CLOs โครงสร้างหลักสูตร Curriculum Mapping การเรียนรู้ การประเมินผล ทรัพยากร และบริการสนับสนุน 27. สรุปและรับรองผลการออกแบบ สรุปผลการออกแบบ ประเด็นที่ต้องปรับปรุง ความเสี่ยง และหลักฐานประกอบ เสนอคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรพิจารณาให้ความเห็นชอบ ก่อนเข้าสู่ขั้นตอนการวิพากษ์ กลั่นกรอง และอนุมัติหลักสูตรต่อไป
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบ/อาจารย์ประจำหลักสูตร ผู้ทรงคุณวุฒิ งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี และผู้แทนแหล่งฝึก
ระยะเวลา	ประมาณ 3–5 เดือน ขึ้นอยู่กับขอบเขตของหลักสูตร จำนวนรายวิชา และความพร้อมของข้อมูล
ผลลัพธ์	1. ร่างเอกสารหลักสูตรฉบับสมบูรณ์ 2. ปรัชญา วัตถุประสงค์ และคุณลักษณะบัณฑิต 3. PLOs, YLOs และ CLOs 4. โครงสร้างหลักสูตรและแผนการศึกษา 5. Curriculum Mapping 6. แผนการจัดการเรียนรู้และการประเมินผล 7. Rubric Assessment

หัวข้อ	รายละเอียด
แบบฟอร์ม	1. แบบกำหนด PLOs/YLOs 2. แบบจัดทำ Curriculum Mapping 3. แบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของผลลัพธ์การเรียนรู้ 4. แบบจัดทำรายละเอียดหลักสูตรและรายวิชา 5. แบบตรวจสอบโครงสร้างและจำนวนหน่วยกิต 6. แบบจัดทำแผนการวัดและประเมินผล
เอกสารอ้างอิง	1. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี ฉบับปัจจุบัน 2. มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา 3. มาตรฐานวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ 4. ข้อบังคับสภาการพยาบาล ฉบับปัจจุบัน 5. แนวทาง Outcome-Based Education (OBE) 6. แนวคิด Backward Design 7. คู่มือ AUN-QA ฉบับปัจจุบัน

ขั้นตอนที่ 3 วิพากษ์ กลั่นกรอง และอนุมัติภายใน (Internal Validation and Approval)

ร่างหลักสูตรใหม่ต้องผ่านการวิพากษ์จากผู้ทรงคุณวุฒิภายในและภายนอก ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านการพยาบาล การจัดการศึกษา และการพัฒนาหลักสูตร เพื่อพิจารณาความเหมาะสมของ PLOs โครงสร้าง หน่วยกิต รายวิชา Curriculum Mapping วิธีจัดการเรียนรู้ การประเมินผล และความพร้อมของทรัพยากร คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรปรับแก้เอกสารตามข้อเสนอแนะ พร้อมจัดทำตารางสรุปประเด็นและผลการแก้ไข จากนั้นเสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร คณะกรรมการประจำคณะ และคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตรของราชวิทยาลัยตามลำดับ การพิจารณาต้องมีรายงานการประชุม มติ และหลักฐานการแก้ไขที่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ หากคณะกรรมการยังไม่เห็นชอบ ให้ส่งกลับคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรเพื่อปรับปรุงก่อนเสนอพิจารณาใหม่

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	ระยะที่ 1 การตรวจสอบความพร้อมของเอกสาร 1. ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร งานจัดหลักสูตรตรวจสอบร่างหลักสูตร รายละเอียดรายวิชา แบบฟอร์ม และหลักฐานประกอบให้ครบถ้วนตามรายการตรวจสอบและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง 2. ตรวจสอบความสอดคล้องของหลักสูตร ตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างปรัชญา วัตถุประสงค์ คุณลักษณะบัณฑิต PLOs โครงสร้างหลักสูตร รายวิชา กิจกรรมการเรียนรู้ และวิธีประเมินผล 3. ตรวจสอบความพร้อมในการดำเนินหลักสูตร พิจารณาความเหมาะสมของ Curriculum Mapping ทรัพยากร อัตรากำลังอาจารย์ ห้องปฏิบัติการ ระบบสนับสนุน และแหล่งฝึกปฏิบัติ

หัวข้อ	รายละเอียด
	ระยะที่ 2 การวิพากษ์และรับฟังความคิดเห็น 4. เตรียมการวิพากษ์หลักสูตร คัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาชีพการพยาบาล การจัดการศึกษา ระบบสุขภาพ และสาขาที่เกี่ยวข้อง พร้อมจัดส่งเอกสารให้ศึกษาล่วงหน้า 5. จัดประชุมวิพากษ์หลักสูตร นำเสนอหลักการ ความจำเป็น ผลลัพธ์การเรียนรู้ โครงสร้าง การจัดการเรียนรู้ การประเมินผล และแผนการนำหลักสูตรไปใช้ เพื่อรับข้อคิดเห็นเชิงวิชาการ 6. รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวบรวมความคิดเห็นจากนักศึกษา บัณฑิต ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต แหล่งฝึกอาจารย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประกอบการพิจารณาคุณภาพและความเหมาะสมของหลักสูตร 7. บันทึกและจำแนกข้อเสนอแนะ บันทึกข้อคิดเห็น เจาะใจ และข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ พร้อมจำแนกตามองค์ประกอบหลักสูตร ระดับความสำคัญ และผลกระทบ ระยะที่ 3 การปรับปรุงและรับรองผลการวิพากษ์ 8. ปรับแก้ร่างหลักสูตร คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรพิจารณาและปรับแก้เนื้อหาตามข้อเสนอแนะ พร้อมตรวจสอบความสอดคล้องขององค์ประกอบที่เกี่ยวข้องอีกครั้ง 9. จัดทำตารางตอบสนองข้อเสนอแนะ สรุปข้อเสนอแนะ ผลการปรับแก้ เหตุผลกรณีไม่ปรับแก้ ผู้รับผิดชอบ และตำแหน่งที่แก้ไขในเอกสาร เพื่อให้ตรวจสอบย้อนหลังได้ 10. รับรองผลการปรับปรุง เสนอร่างหลักสูตรฉบับปรับปรุงและตารางตอบสนองข้อเสนอแนะต่อคณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร เพื่อรับรองความครบถ้วนก่อนเสนอพิจารณาตามลำดับ ระยะที่ 4 การพิจารณาให้ความเห็นชอบ 11. เสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร เสนอร่างหลักสูตรและหลักฐานประกอบเพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความพร้อม และให้ความเห็นชอบในระดับหลักสูตร 12. เสนอคณะกรรมการประจำคณะ เสนอร่างหลักสูตรที่ผ่านการพิจารณาต่อคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อกลั่นกรองและให้ความเห็นชอบในระดับคณะ 13. เสนอคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร เสนอหลักสูตรต่อคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องกับมาตรฐาน นโยบาย และข้อกำหนดของราชวิทยาลัย

หัวข้อ	รายละเอียด
	14. ปรับแก้และเสนอพิจารณาใหม่ กรณีไม่ผ่านหรือได้รับความเห็นชอบแบบมีเงื่อนไข ให้ปรับแก้ตามมติ จัดทำบันทึกการเปลี่ยนแปลง และเสนอใหม่ตามลำดับจนได้รับความเห็นชอบ 15. จัดเก็บมติและหลักฐาน จัดเก็บรายงานการวิพากษ์ ตารางตอบสนองข้อเสนอแนะ ร่างหลักสูตรแต่ละฉบับ มติการประชุม และหลักฐานการอนุมัติในระบบกลางให้ครบถ้วนและตรวจสอบย้อนหลังได้
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ตรวจสอบเอกสาร: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้พิจารณา: คณะกรรมการประจำคณะ ผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร และคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร
ระยะเวลา	ประมาณ 2–3 เดือน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับรอบการประชุม จำนวนข้อเสนอแนะ และระยะเวลาที่ใช้ในการปรับแก้
ผลลัพธ์	1. รายงานผลการวิพากษ์หลักสูตร 2. ร่างหลักสูตรฉบับปรับแก้ 3. ตารางสรุปข้อเสนอแนะและผลการแก้ไข (ถ้ามี) 4. รายงานการประชุมและมติของคณะกรรมการแต่ละระดับ 5. หลักสูตรที่ผ่านการกลั่นกรองและเห็นชอบภายใน
แบบฟอร์ม	1. แบบบันทึกผลการวิพากษ์หลักสูตร 2. ตารางสรุปข้อเสนอแนะและผลการแก้ไข 3. แบบเสนอวาระเข้าที่ประชุม 4. รายงานการประชุมและมติคณะกรรมการ
เอกสารอ้างอิง	1. ประกาศราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ว่าด้วย การเปิดหลักสูตรใหม่ และการปิดหลักสูตร 2. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี 3. ข้อบังคับสภาการพยาบาล ฉบับปัจจุบัน 5. มติและแนวปฏิบัติของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

CP2: การตรวจสอบความเชื่อมโยงและผลกระทบ

คณะกรรมการที่เกี่ยวข้องต้องตรวจสอบว่า

- Key Requirements เชื่อมโยงกับ PLOs/YLOs/CLOs และองค์ประกอบหลักสูตร

ครบถ้วน

- การออกแบบหลักสูตรตอบสนองมาตรฐานวิชาชีพและความต้องการของกลุ่มลูกค้าสำคัญ
- ไม่มีช่องว่างหรือความซ้ำซ้อนที่มีนัยสำคัญใน Curriculum Mapping
- ผลการประเมินผลกระทบครอบคลุมผู้เรียน อาจารย์ ทรัพยากร แหล่งฝึก และการรับรอง
- มีแผนเปลี่ยนผ่านและมาตรการควบคุมความเสี่ยงสำหรับประเด็นที่ได้รับผลกระทบ
- ข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้รับการตอบสนองครบถ้วน

ผลการผ่านจุดตรวจ CP2: หลักสูตรมีความสอดคล้องกับ Key Requirements สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ และมีความพร้อมสำหรับการเสนออนุมัติ

ขั้นตอนที่ 4 ขออนุมัติและรับรองหลักสูตร (External Approval and Recognition)

เมื่อผ่านการกลั่นกรองภายในแล้ว หน่วยงานที่รับผิดชอบจัดเตรียมเอกสารและหลักฐานประกอบเพื่อเสนอต่อสภาการพยาบาลพิจารณาให้ความเห็นชอบหรือรับรองหลักสูตร รวมทั้งดำเนินการตามข้อเสนอแนะของสภาการพยาบาลให้ครบถ้วน จากนั้นเสนอหลักสูตรต่อสภามหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์เพื่อพิจารณาอนุมัติ และบันทึกข้อมูลหลักสูตรในระบบ CHECO เพื่อให้สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมพิจารณาความสอดคล้องหรือรับทราบตามข้อกำหนด การดำเนินงานในขั้นตอนนี้ต้องติดตามสถานะการพิจารณา ควบคุมเอกสารทุกฉบับ และจัดเก็บมติ หนังสือรับรอง และหลักฐานการรับทราบอย่างเป็นระบบ

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	ขั้นตอนการเสนอรับรอง อนุมัติ และบันทึกข้อมูลหลักสูตร ตรวจสอบและจัดเตรียมเอกสาร งานจัดหลักสูตรตรวจสอบรายละเอียดหลักสูตร แบบฟอร์ม และหลักฐานประกอบตามรายการตรวจสอบของสภาการพยาบาล มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และหน่วยงานกำกับให้ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน เสนอหลักสูตรต่อสภาการพยาบาล จัดส่งหลักสูตรและเอกสารประกอบต่อสภาการพยาบาล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบหรือรับรองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ติดตามผลและจัดส่งข้อมูลเพิ่มเติม ติดตามสถานะการพิจารณา ประสานผู้รับผิดชอบ และจัดเตรียมข้อมูลหรือหลักฐานเพิ่มเติมตามที่สภาการพยาบาลร้องขอภายในเวลาที่กำหนด ชี้แจงและปรับแก้หลักสูตร คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตรพิจารณาข้อเสนอแนะ จัดทำคำชี้แจง และปรับแก้เอกสาร พร้อมบันทึกการเปลี่ยนแปลงและเหตุผลให้ตรวจสอบย้อนหลังได้ เสนออนุมัติต่อสภามหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เสนอหลักสูตรที่ผ่านกระบวนการพิจารณาตามลำดับต่อสภามหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ เพื่อพิจารณาอนุมัติเปิดหรือใช้หลักสูตร บันทึกข้อมูลในระบบ CHECO บันทึกรายละเอียดหลักสูตรและนำส่งเอกสารผ่านระบบ CHECO โดยตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลและความสอดคล้องกับหลักสูตรฉบับที่ได้รับอนุมัติ ดำเนินการตามกระบวนการของ สป.อว. ประสานและดำเนินการเพื่อขอความเห็นชอบหรือรับทราบหลักสูตรจาก

หัวข้อ	รายละเอียด
	สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ตามหลักเกณฑ์และขั้นตอนที่กำหนด 8. ตรวจสอบความถูกต้องระหว่างระบบ ตรวจสอบชื่อหลักสูตร จำนวนหน่วยกิต โครงสร้าง รายวิชา แผนการศึกษา PLOs และข้อมูลสำคัญให้ตรงกันระหว่างเอกสารฉบับอนุมัติ ระบบ CHECO และฐานข้อมูลของสถาบัน 9. ติดตามสถานะจนแล้วเสร็จ ติดตามผลการพิจารณาและการรับทราบจากทุกหน่วยงาน พร้อมแก้ไขประเด็นคงค้างหรือจัดส่งข้อมูลเพิ่มเติมจนกระบวนการเสร็จสมบูรณ์ 10. รับรองและแจ้งผลแก่ผู้เกี่ยวข้อง ตรวจสอบมติ หนังสืออนุมัติ หนังสือรับรอง และหลักฐานการรับทราบ ก่อนแจ้งผลแก่คณะกรรมการหลักสูตร อาจารย์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเตรียมนำหลักสูตรไปใช้ 11. จัดเก็บเอกสารและหลักฐานอย่างเป็นระบบ จัดเก็บหลักสูตรฉบับอนุมัติ มติ หนังสือรับรอง หนังสือโต้ตอบ หลักฐานจากระบบ CHECO และบันทึกการแก้ไขในคลังเอกสารกลาง โดยกำหนดเลขที่ฉบับ สิทธิเข้าถึง และการสำรองข้อมูลให้ตรวจสอบย้อนหลังได้
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: คณะกรรมการพัฒนาหลักสูตร งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี และหน่วยงานส่วนกลางของราชวิทยาลัย หน่วยงานพิจารณา: สภาการพยาบาล สภาราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และ สป.อว.
ระยะเวลา	ประมาณ 3–6 เดือน ขึ้นอยู่กับรอบการประชุม ขั้นตอนของหน่วยงานกำกับ และจำนวนประเด็นที่ต้องปรับแก้
ผลลัพธ์	1. หลักสูตรที่ได้รับความเห็นชอบหรือรับรองจากสภาการพยาบาล 2. มติอนุมัติหลักสูตรจากสภาราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ 3. หลักฐานการให้ความเห็นชอบหรือรับทราบจาก สป.อว. 4. ข้อมูลหลักสูตรที่บันทึกในระบบ CHECO อย่างครบถ้วน 5. ชุดมติ หนังสืออนุมัติ และหนังสือรับรอง
แบบฟอร์ม	1. แบบเสนอขออนุมัติ/รับรองหลักสูตร 2. แบบคำขอรับรองของสภาการพยาบาล 3. แบบเสนอหลักสูตรต่อสภาราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ 4. แบบบันทึกข้อมูลในระบบ CHECO
เอกสารอ้างอิง	1. ขอบบังคับสภาการพยาบาล ฉบับปัจจุบัน 2. คู่มือและแนวปฏิบัติของสภาการพยาบาล 3. คู่มือระบบ CHECO 4. ประกาศและแนวปฏิบัติของ สป.อว. 5. มติคณะกรรมการและสภาที่เกี่ยวข้อง

ขั้นตอนที่ 5 นำหลักสูตรไปใช้ ติดตาม และพัฒนาคุณภาพ (Implementation, Monitoring and CQI)

ภายหลังหลักสูตรได้รับอนุมัติและรับรอง คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรจัดทำแผนการศึกษา แผนเปิดรายวิชา ปฏิทินการศึกษา และแผนเตรียมความพร้อมด้านอาจารย์ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ระบบสารสนเทศ และแหล่งฝึก พร้อมสื่อสารรายละเอียดหลักสูตรแก่ผู้เกี่ยวข้องก่อนเปิดรับนักศึกษา ระหว่างการใช้หลักสูตรต้องติดตามการบรรลุ CLOs, YLOs และ PLOs ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน ด้วยวัดหลักสูตร ความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และความเสี่ยงที่เกิดขึ้น เมื่อสิ้นสุดรอบการดำเนินงาน ให้วิเคราะห์ผลและจัดทำรายงาน พร้อมกำหนดแผนปรับปรุงคุณภาพตามวงจร PDCA และ CQI เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการบริหารหลักสูตรและการทบทวนในรอบถัดไป

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	ระยะที่ 1 การวางแผนและเตรียมความพร้อม กำหนดการเริ่มใช้และควบคุมเอกสารหลักสูตร กำหนดปีการศึกษาที่เริ่มใช้หลักสูตร จัดทำหลักสูตรฉบับควบคุม พร้อมระบุเลขที่ฉบับ วันที่มีผลบังคับใช้ ผู้อนุมัติ และระบบจัดเก็บเอกสาร จัดทำแผนดำเนินงานทางการศึกษา จัดทำแผนการศึกษา แผนเปิดรายวิชา ปฏิทินการศึกษา ตารางเรียน และแผนฝึกปฏิบัติให้สอดคล้องกับโครงสร้างและลำดับการเรียนรู้ของหลักสูตร เตรียมความพร้อมด้านบุคลากร ตรวจสอบจำนวน คุณสมบัติ ความเชี่ยวชาญ และภาระงานของอาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน อาจารย์นิเทศ และบุคลากรสนับสนุน เตรียมทรัพยากรและสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ สื่อการเรียนรู้ ระบบ LMS ระบบทะเบียน ฐานข้อมูล และระบบสารสนเทศให้พร้อมใช้งาน เตรียมและรับรองความพร้อมของแหล่งฝึก ตรวจสอบความเพียงพอของแหล่งฝึก ประสิทธิภาพที่ผู้เรียนจะได้รับ อาจารย์พี่เลี้ยง อัตราส่วนการนิเทศ ความปลอดภัย และแผนรองรับเหตุฉุกเฉิน สื่อสารและสร้างความเข้าใจร่วมกัน ชี้แจงรายละเอียดหลักสูตร PLOs/YLOs/CLOs แผนการศึกษา วิถีประเพณี บทบาท และแนวปฏิบัติแก่ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และแหล่งฝึก ระยะที่ 2 การนำหลักสูตรไปใช้ ดำเนินการจัดการเรียนรู้ตามหลักสูตร จัดการเรียนรู้ภาคทฤษฎี ภาคทดลอง และภาคปฏิบัติตามแผน โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่งเสริม Active Learning การคิดวิเคราะห์ การปฏิบัติจริง และการเรียนรู้ด้วยตนเอง

หัวข้อ	รายละเอียด
	8. กำกับมาตรฐานการจัดการเรียนรู้ ติดตามให้การดำเนินงานเป็นไปตามรายละเอียดรายวิชา Curriculum Mapping, Assessment Blueprint มาตรฐานวิชาชีพ และข้อกำหนดด้านคุณภาพและความปลอดภัย 9. บริหารการเปลี่ยนแปลงระหว่างการใช้หลักสูตร บันทึกและประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงด้านผู้สอน ตารางเรียน แหล่งฝึก ทรัพยากร หรือวิธีจัดการเรียนรู้ พร้อมขออนุมัติตามระดับอำนาจที่กำหนด ระยะที่ 3 การติดตามและประเมินผล 10. ติดตามการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ ประเมินและติดตามการบรรลุ CLOs ระดับรายวิชา YLOs ระดับชั้นปี และ PLOs ระดับหลักสูตร ตามเกณฑ์ ค่าเป้าหมาย และจุดประเมินที่กำหนด 11. ติดตามตัวชี้วัดและคุณภาพการดำเนินงาน ติดตามตัวชี้วัดด้านผู้เรียน บัณฑิต อาจารย์ การคงอยู่ การสำเร็จการศึกษา ผลสอบใบอนุญาต การปฏิบัติงาน และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 12. ติดตามความเสี่ยงและเสี่ยงของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวบรวมและวิเคราะห์ความเสี่ยง ปัญหา อุปสรรค ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ และข้อมูลจากนักศึกษา อาจารย์ แหล่งฝึก บัณฑิต และผู้ใช้บัณฑิต 13. ประเมินผลการใช้หลักสูตร ประเมินความเหมาะสมของโครงสร้าง รายวิชา การจัดการเรียนรู้ การประเมินผล ทรัพยากร แหล่งฝึก และบริการสนับสนุน พร้อมจัดทำรายงานผลประจำปี 14. วิเคราะห์ผลเทียบกับเป้าหมายและคู่เทียบ เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเกณฑ์มาตรฐาน ค่าเป้าหมาย ข้อมูลพื้นฐาน ผลย้อนหลัง และข้อมูลคู่เทียบ เพื่อระบุจุดแข็ง ช่องว่าง และประเด็นพัฒนา ระยะที่ 4 การปรับปรุงและปิดวงจรคุณภาพ 15. วิเคราะห์สาเหตุและจัดลำดับประเด็นพัฒนา วิเคราะห์สาเหตุรากของผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเป้าหมาย และจัดลำดับความสำคัญตามผลกระทบต่อผู้เรียน มาตรฐาน ความเสี่ยง และความเร่งด่วน 16. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ จัดทำ CQI Action Plan โดยกำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ทรัพยากร ค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัดความสำเร็จ และหลักฐานการดำเนินงานอย่างชัดเจน 17. ติดตามและประเมินประสิทธิผลของการปรับปรุง ติดตามความก้าวหน้าและเปรียบเทียบผลก่อน-หลัง หากไม่บรรลุเป้าหมาย ให้ปรับแผนหรือยกระดับประเด็นต่อผู้มีอำนาจพิจารณา

หัวข้อ	รายละเอียด
	18. กำหนดมาตรฐานและส่งต่อข้อมูลสู่รอบถัดไป ปิดประเด็นที่บรรลุเป้าหมาย สังเคราะห์แนวปฏิบัติที่ดี และนำผลประเมินบทเรียน และประเด็นคงค้างกลับไปใช้ทบทวนและพัฒนาหลักสูตรตามวงจร PDCA และ CQI อย่างต่อเนื่อง
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์ผู้สอน งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี งานบริการการศึกษาฯ
ระยะเวลา	ดำเนินการก่อนเปิดใช้หลักสูตรและต่อเนื่องตลอดระยะเวลาที่ใช้หลักสูตร โดยติดตามและทบทวนอย่างน้อยทุกปีการศึกษา
ผลลัพธ์	1. หลักสูตรที่นำไปใช้อย่างเป็นระบบและเป็นไปตามเงื่อนไขการอนุมัติ 2. แผนการศึกษา แผนเปิดรายวิชา และแผนฝึกปฏิบัติ 3. เอกสารหลักสูตรฉบับควบคุมและข้อมูลในระบบที่เป็นปัจจุบัน 4. รายงานผลการดำเนินงานของหลักสูตร
แบบฟอร์ม	1. แบบจัดทำแผนการศึกษาและแผนเปิดรายวิชา 2. แบบประเมินตัวชี้วัด 3. แบบประเมินความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. รายงานผลการดำเนินงานหลักสูตรประจำปี
เอกสารอ้างอิง	1. เอกสารหลักสูตรฉบับที่ได้รับอนุมัติ 2. มาตรฐานวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ 3. รายงานผลการดำเนินงานหลักสูตรและรายงาน SAR 4. แผนพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องของหลักสูตร

การทบทวนความเสี่ยงคงเหลือ ประสิทธิภาพของการควบคุม และปรับ Risk Register

1. ทบทวนเหตุการณ์ ปัญหา ข้อผิดพลาด ข้อร้องเรียน และเหตุการณ์เกือบพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน
2. เปรียบเทียบระดับความเสี่ยงก่อนและหลังใช้มาตรการควบคุม
3. ประเมินว่ามาตรการควบคุมสามารถลดโอกาสเกิดหรือผลกระทบได้ตามเป้าหมายหรือไม่
4. ประเมินความเสี่ยงคงเหลือและพิจารณายอมรับ เพิ่มมาตรการ ยกระดับ หรือจัดทำแผนแก้ไขเพิ่มเติม
5. ปรับปรุงระดับความเสี่ยง เจ้าของความเสี่ยง มาตรการ ตัวชี้วัด และแผน BCP ใน Risk Register
6. นำบทเรียนและผลการทบทวนไปจัดทำ CQI Action Plan และวางแผนการดำเนินงานรอบถัดไป

ภาพรวมขั้นที่ 1-5

ตัวชี้วัด	แนวทางติดตาม
ความครอบคลุมของการรับฟัง Future Customer	ร้อยละกลุ่มลูกค้าอนาคตที่ได้รับการรับฟังตามแผน
ความครบถ้วนของ Segmentation	ร้อยละกลุ่มลูกค้าสำคัญที่มีข้อมูลความต้องการเป็นปัจจุบัน
ความเชื่อมโยงของ Key Requirements	ร้อยละ Key Requirements ที่เชื่อมโยงกับ PLOs/บริการ/KPI ได้
การตอบสนองต่อ Key Requirements	ร้อยละข้อกำหนดสำคัญที่บรรลุค่าเป้าหมาย
การควบคุมการเปลี่ยนแปลง	ร้อยละคำขอเปลี่ยนแปลงที่ผ่านการประเมินผลกระทบก่อนอนุมัติ
ผลลัพธ์ของกลุ่มลูกค้า	ความพึงพอใจ การคงอยู่ การบรรลุ PLOs และผลต่างระหว่างกลุ่ม
การปิดวงจร CQI	ร้อยละประเด็นต่ำกว่าเป้าหมายที่ได้รับการแก้ไขและติดตามผลก่อน-หลัง

ผลการติดตามต้องนำเข้าสู่การทบทวนหลักสูตรประจำปี การจัดทำ SAR และ CQI Action Plan พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และเกณฑ์ความสำเร็จ

การกำกับหลักฐานของกระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร

การกำกับหลักฐานจัดทำขึ้นเพื่อควบคุมความครบถ้วน ความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบัน และความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับของหลักฐานที่เกิดจากการดำเนินงาน โดยกำหนดประเภทหลักฐาน ผู้รับผิดชอบ รอบการจัดทำ ผู้ตรวจสอบหรือรับรอง สถานที่จัดเก็บ สิทธิการเข้าถึง และระยะเวลาเก็บรักษาไว้อย่างชัดเจน ผู้รับผิดชอบแต่ละรายการต้องจัดทำและนำส่งหลักฐานภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมตรวจสอบชื่อไฟล์ วันที่ เลขที่ฉบับ และความสอดคล้องกับผลการดำเนินงานก่อนบันทึกในระบบกลาง กรณีพบหลักฐานไม่ครบ ลำช้า หรือไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ต้องดำเนินการแก้ไขและรายงานต่อเจ้าของกระบวนการ ทั้งนี้ รายการหลักฐานของแต่ละบทจะเชื่อมโยงกับ Evidence Matrix ฉบับรวมในบทที่ 6 เพื่อใช้ในการติดตามคุณภาพ การจัดทำ SAR และการตรวจประเมินภายในหรือภายนอก

ตารางกำกับหลักฐานของกระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร

หลักฐานของกระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตรต้องแสดงที่มาของข้อมูล ความต้องการของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การวิเคราะห์ความจำเป็นและความเป็นไปได้ การเปรียบเทียบกับหลักสูตรคู่เทียบ การประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ ตลอดจนการตัดสินใจจำแนกประเภทการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงหลักสูตร หลักฐานทุกฉบับต้องสามารถเชื่อมโยงจากเสียงของลูกค้าไปสู่ Key Requirements, PLOs โครงสร้างหลักสูตร บริการสนับสนุน และผลการอนุมัติได้อย่างชัดเจน

ระบบ/ประเด็นกำกับ	ขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง	หลักฐานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบจัดทำ	ผู้กำกับ/รับรอง	รอบการจัดทำ	การจัดเก็บและสิทธิ์
Customer Journey/Customer Insight	ขั้นสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลและขั้น	Future Customer Insight, Stakeholder Segmentation, VOC Matrix, Key	คณะกรรมการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร	รองคณบดีฝ่ายการศึกษาและคณะกรรมการ	เมื่อพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตรและทบทวนรายปี	ระบบเอกสารกลาง จำกัด

ระบบ/ประเด็น กำกับ	ขั้นตอนที่ เกี่ยวข้อง	หลักฐานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ จัดทำ	ผู้กำกับ/ รับรอง	รอบการจัดทำ	การจัดเก็บ และสิทธิ์
	ออกแบบ หลักสูตร	Requirements และ Traceability Matrix		ดำเนินงาน หลักสูตร		สิทธิ์ข้อมูล รายบุคคล
Risk Management	ขั้นวิเคราะห์ ความจำเป็น ความเป็นไปได้ และขั้นนำ หลักสูตรไปใช้	Curriculum Risk Register, Feasibility Assessment, Risk Treatment Plan และ Residual Risk Review	คณะกรรมการ พัฒนา/ ปรับปรุง หลักสูตร	รองคณบดีฝ่าย การศึกษา	ก่อนเริ่ม ดำเนินงาน ทุก จุดตัดสินใจ และเมื่อสิ้นสุด กระบวนการ	ระบบบริหาร ความเสี่ยง หรือระบบ เอกสาร กลาง
Benchmarking	ขั้นสำรวจข้อมูล และกำหนด ทิศทาง หลักสูตร	Curriculum Benchmarking Report และรายงานเปรียบเทียบ ความต้องการของผู้มีส่วน ได้ส่วนเสีย	คณะกรรมการ พัฒนา/ ปรับปรุง หลักสูตร	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร	เมื่อพัฒนาหรือ ปรับปรุง หลักสูตร และ ตามรอบ ทบทวน	ระบบ เอกสาร กลาง
Rapid Response/Cha nge Control	ก่อนจำแนก หลักสูตรใหม่ ปรับปรุง หลักสูตร หรือ ปรับปรุง เล็กน้อย	Change Request, Change Impact Assessment, มติจำแนก P1/P2/P3, Change Log และ Post- Implementation Review	เจ้าของคำขอ และ คณะกรรมการ พัฒนา/ ปรับปรุง หลักสูตร	รองคณบดีฝ่าย การศึกษาและ คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร	ทุกครั้งที่มีคำ ขอหรือการ เปลี่ยนแปลง สำคัญ	ระบบ ควบคุม เอกสาร จำกัดสิทธิ์ การแก้ไข
Operational Efficiency–P1	ทุกขั้นตอนของ การพัฒนา ปรับปรุง และ เปลี่ยนแปลง หลักสูตร	Process Time Log, Approval Waiting Log, Rework/Error Log, Cost of Quality Worksheet และ P1 Operational Performance Dashboard	งานจัด หลักสูตรระดับ ปริญญาตรี	รองคณบดีฝ่าย การศึกษาและ คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร	รายเดือน ระหว่าง ดำเนินงาน และสรุปรายคำ ขอ	ระบบ เอกสาร กลาง/EMS Dashboar d กำหนด สิทธิ์ตาม บทบาท

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีทำหน้าที่ตรวจสอบความครบถ้วนและจัดทำดัชนีหลักฐาน โดยเฉพาะความเชื่อมโยงระหว่าง VOC–Key Requirements–PLOs–Curriculum Design รวมทั้งตรวจสอบว่าการเปลี่ยนแปลงทุกกรณีผ่านการประเมินผลกระทบและมีมติจำแนกประเภทอย่างถูกต้องก่อนเสนออนุมัติ

4.2 กระบวนการปรับปรุงหลักสูตร (Curriculum Revision)

กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรเป็นการทบทวนและพัฒนาหลักสูตรตามรอบระยะเวลาที่กำหนด หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงด้านมาตรฐานวิชาชีพ นโยบาย ระบบสุขภาพ เทคโนโลยี และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยใช้ผลการดำเนินงานของหลักสูตร การบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs ตัวชี้วัด ข้อมูลเสียงของลูกค้า ข้อร้องเรียน ผลการประเมินคุณภาพ และข้อมูลคู่เทียบเป็นฐานในการตัดสินใจ คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรจะวิเคราะห์ช่องว่าง ความเสี่ยง และผลกระทบ ก่อนทบทวนปรัชญา วัตถุประสงค์ PLOs โครงสร้าง รายวิชา Curriculum Mapping และระบบการประเมินผล การดำเนินงานต้องผ่านการวิพากษ์ กลั่นกรอง อนุมัติ และรับรองตามลำดับ พร้อมจัดทำแผนเปลี่ยนผ่านและควบคุม

เอกสารอย่างเป็นระบบ เมื่อหลักสูตรนำไปใช้แล้ว จะมีการติดตามผลและนำข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาคุณภาพตามวงจร PDCA และ CQI อย่างต่อเนื่อง

ขั้นที่ 1 การทบทวนและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของหลักสูตร (Curriculum Review & Analysis)

รองคณบดีฝ่ายการศึกษาทบทวนรอบระยะเวลาของหลักสูตรหรือเหตุจำเป็นที่ต้องปรับปรุงสาระสำคัญ และเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตร คณะกรรมการรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานของหลักสูตรเดิม ได้แก่ ผลการบรรลุ CLOs, YLOs และ PLOs ผลสอบใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ผลการประเมินรายวิชาและผู้สอน ข้อมูลภาวะการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต รายงาน SAR ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด และแผน CQI พร้อมรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จากนั้นวิเคราะห์ช่องว่างระหว่างผลการดำเนินงานจริงกับเป้าหมาย มาตรฐานวิชาชีพ และแนวโน้มระบบสุขภาพ เพื่อระบุประเด็นที่ต้องปรับปรุงและประเมินผลกระทบต่อผู้เรียน อาจารย์ ทรัพยากร และการรับรองหลักสูตร

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	ทบทวนรอบระยะเวลาและเหตุผลในการปรับปรุงหลักสูตร ตรวจสอบรอบการใช้หลักสูตรตามเกณฑ์ที่กำหนด รวมทั้งเหตุจำเป็นจากการเปลี่ยนแปลงด้านนโยบาย มาตรฐานวิชาชีพ ระบบสุขภาพ เทคโนโลยี หรือผลการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อสาระสำคัญของหลักสูตร จัดทำข้อเสนอและแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตร รองคณบดีฝ่ายการศึกษาจัดทำข้อเสนอการปรับปรุงหลักสูตร โดยระบุเหตุผล ขอบเขต และผลที่คาดหวัง ก่อนเสนอคณบดีแต่งตั้งคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรที่มีความเชี่ยวชาญเหมาะสม กำหนดกรอบและแผนการทบทวนหลักสูตร คณะกรรมการกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ประเด็นทบทวน แหล่งข้อมูล วิธีวิเคราะห์ ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และผลผลิตที่ต้องจัดทำ รวบรวมข้อมูลผลลัพธ์การเรียนรู้และผลการดำเนินงาน รวบรวมผลการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs ผลสอบรวบยอดและใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ผลประเมินรายวิชาและผู้สอน รวมทั้ง KPIs, SAR และผลการติดตาม CQI รวบรวมเสียงของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย วิเคราะห์ความต้องการ ความคาดหวัง ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจากนักศึกษา บัณฑิต ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต อาจารย์ แหล่งฝึก และหน่วยงานกำกับ ทบทวนมาตรฐานและบริบทที่เปลี่ยนแปลง ทบทวนนโยบายและยุทธศาสตร์ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ ข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ รวมถึงแนวโน้มระบบสุขภาพ ประชากร ตลาดแรงงาน เทคโนโลยี และรูปแบบการเรียนรู้

หัวข้อ	รายละเอียด
	7. ศึกษาและเปรียบเทียบข้อมูลคู่เทียบ เปรียบเทียบผลลัพธ์ โครงสร้างหลักสูตร รูปแบบการจัดการศึกษา และตัวชี้วัดกับหลักสูตรหรือสถาบันคู่เทียบที่เหมาะสม เพื่อระบุโอกาสในการยกระดับหลักสูตร 8. ตรวจสอบและรับรองคุณภาพข้อมูล ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบัน ความน่าเชื่อถือ และความสามารถในการเปรียบเทียบของข้อมูลก่อนนำไปวิเคราะห์ 9. วิเคราะห์สถานการณ์และระบุสาเหตุของประเด็นที่ต้องปรับปรุง วิเคราะห์ความแตกต่างระหว่างผลจริงกับมาตรฐาน ค่าเป้าหมาย ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และข้อมูลคู่เทียบ เพื่อระบุปัญหา สาเหตุรากจุดแข็ง และโอกาสพัฒนา 10. ประเมินความเสี่ยงและผลกระทบ พิจารณาผลกระทบของประเด็นที่ต้องปรับปรุงต่อ PLOs โครงสร้างหลักสูตร หน่วยกิต รายวิชา สมรรถนะผู้เรียน ทรัพยากร แหล่งฝึก และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ 11. กำหนดขอบเขตและประเภทการปรับปรุง จำแนกการเปลี่ยนแปลงเป็นการปรับปรุงหลักสูตรที่กระทบสาระสำคัญหรือการปรับปรุงเล็กน้อย พร้อมกำหนดขอบเขต ประเด็น และลำดับความสำคัญในการดำเนินงาน 12. จัดทำรายงานและรับรองผลการวิเคราะห์ จัดทำรายงานการทบทวนหลักสูตร สรุปข้อมูล ข้อค้นพบ ช่องว่าง ความเสี่ยง ผลกระทบ และข้อเสนอขอบเขตการปรับปรุง เสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรพิจารณารับรองก่อนเข้าสู่ขั้นตอนออกแบบและปรับปรุงหลักสูตรต่อไป
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้ทรงคุณวุฒิ นักศึกษา บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต ผู้แทนแหล่งฝึก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ระยะเวลา	2-3 เดือน
ผลลัพธ์	1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ 2. รายงานทบทวนหลักสูตรเดิม 3. ผลการวิเคราะห์ช่องว่าง 4. ขอบเขตการปรับปรุงหลักสูตร
แบบฟอร์ม	1. FM-CD-01 แบบเสนอพัฒนา/เปลี่ยนแปลงหลักสูตร 2. FM-CD-03 แบบสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 3. FM-CD-19 แบบทบทวนผลการดำเนินงานหลักสูตร 4. FM-CD-20 แบบวิเคราะห์ช่องว่างและผลกระทบ

หัวข้อ	รายละเอียด
เอกสารอ้างอิง	1. เอกสารหลักสูตรเดิม 2. รายงานผลการดำเนินงานหลักสูตร 3. รายงาน SAR และ CQI 4. มาตรฐานการอุดมศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพ 5. ผลการประเมินจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ขั้นที่ 2 การออกแบบและปรับปรุงสาระสำคัญของหลักสูตร (Curriculum Redesign)

คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรนำผลการวิเคราะห์มากำหนดขอบเขตการปรับปรุง โดยทบทวนปรัชญา วัตถุประสงค์ คุณลักษณะบัณฑิต PLOs และ YLOs รวมทั้งโครงสร้างหลักสูตร จำนวนหน่วยกิต หมวดวิชา รายวิชา และแผนการศึกษาให้สอดคล้องกับมาตรฐานและบริบทที่เปลี่ยนแปลง ปรับปรุง CLOs เนื้อหา รายวิชา กิจกรรมการเรียนรู้ วิธีประเมินผล และ Curriculum Mapping ตามแนวคิด OBE และ Backward Design พร้อมจัดทำตารางเปรียบเทียบสาระเดิมกับสาระที่ปรับปรุงและเหตุผลประกอบ นอกจากนี้ ต้องจัดทำแผนเปลี่ยนผ่านสำหรับนักศึกษาที่ยังศึกษาในหลักสูตรเดิม รวมถึงการเทียบรายวิชา การเปิดสอนทดแทน การรักษาสีทิวของผู้เรียน และแผนบริหารทรัพยากรให้เพียงพอ

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	1. กำหนดกรอบการปรับปรุงหลักสูตร นำผลการทบทวน ข้อค้นพบ ช่องว่าง ความเสี่ยง และข้อเสนอแนะที่ได้รับ ความเห็นชอบ มากำหนดขอบเขต เป้าหมาย และประเด็นสำคัญของการปรับปรุงหลักสูตร 2. ทบทวนปรัชญาและวัตถุประสงค์ของหลักสูตร ทบทวนและปรับปรุง ปรัชญา ความสำคัญ และวัตถุประสงค์ของหลักสูตรให้สอดคล้องกับนโยบาย ยุทธศาสตร์ มาตรฐานวิชาชีพ และบริบทที่เปลี่ยนแปลง 3. ทบทวนคุณลักษณะบัณฑิตและผลลัพธ์การเรียนรู้ ปรับคุณลักษณะบัณฑิต PLOs และ YLOs ให้ชัดเจน วัดผลได้ และตอบสนองความต้องการของผู้เรียน ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4. ออกแบบโครงสร้างหลักสูตรฉบับปรับปรุง ปรับหมวดวิชา จำนวนหน่วยกิต รายวิชา วิชาบังคับก่อน และแผนการศึกษาให้สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้และเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร 5. กำหนดลำดับและความต่อเนื่องของการเรียนรู้ จัดลำดับรายวิชาและประสบการณ์การเรียนรู้ให้สะท้อนพัฒนาการของผู้เรียนในแต่ละชั้นปี ลดความซ้ำซ้อน และแก้ไขช่องว่างของหลักสูตรเดิม 6. ปรับผลลัพธ์และรายละเอียดรายวิชา ทบทวนและปรับ CLOs เนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ ภาระงาน และวิธีประเมินผลให้สนับสนุนการบรรลุ YLOs และ PLOs อย่างชัดเจน

หัวข้อ	รายละเอียด
	7. ปรับปรุง Curriculum Mapping จัดทำ Curriculum Mapping ฉบับปรับปรุง เพื่อแสดงความเชื่อมโยงระหว่างรายวิชา CLOs, YLOs และ PLOs รวมถึงระดับการส่งเสริมและจุดประเมินหลัก 8. ทบทวนการจัดการเรียนรู้และการประเมินผล ปรับกิจกรรมการเรียนรู้ วิธีประเมิน Assessment Blueprint, Rubrics, OSCE, Portfolio และการประเมินภาคปฏิบัติให้สอดคล้องตามหลัก Constructive Alignment 9. ตรวจสอบช่องว่างและความสมดุลของหลักสูตร วิเคราะห์ความครอบคลุม ความซ้ำซ้อน ความต่อเนื่อง การการเรียนรู้ และความสมดุลระหว่างภาคทฤษฎี ภาคทดลอง และภาคปฏิบัติ 10. จัดทำตารางเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลง เปรียบเทียบหลักสูตรเดิมกับหลักสูตรปรับปรุงในด้านปรัชญา วัตถุประสงค์ PLOs โครงสร้าง หน่วยกิต รายวิชา และแผนการศึกษา พร้อมระบุเหตุผลและหลักฐานรองรับ 11. ประเมินผลกระทบของการปรับปรุง วิเคราะห์ผลกระทบต่อผู้เรียน อาจารย์และบุคลากร แหล่งฝึก งบประมาณ ทรัพยากร ระบบทะเบียน ระบบสารสนเทศ และการปฏิบัติตามข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ 12. กำหนดมาตรการจัดการผลกระทบและความเสี่ยง กำหนดผู้รับผิดชอบ มาตรการควบคุม ทรัพยากร ระยะเวลาดำเนินงาน และแนวทางติดตามความเสี่ยงที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร 13. จัดทำแผนเปลี่ยนผ่านหลักสูตร กำหนดแนวทางบริหารนักศึกษาหลักสูตรเดิมและหลักสูตรปรับปรุง การเปิด-ปิดรายวิชา การจัดอาจารย์และแหล่งฝึก รวมถึงการสื่อสารแก่ผู้เกี่ยวข้อง 14. กำหนดหลักเกณฑ์การเทียบรายวิชาและโอนผลการเรียน จัดทำตารางเทียบรายวิชา หน่วยกิต CLOs และเนื้อหาสาระ พร้อมกำหนดเงื่อนไขการโอนผลการเรียน การเรียนเพิ่มเติม หรือการใช้รายวิชาทดแทนอย่างเป็นธรรม 15. จัดทำร่างหลักสูตรและเสนอให้ความเห็นชอบ จัดทำร่างหลักสูตรฉบับปรับปรุง ตารางเปรียบเทียบ แผนเปลี่ยนผ่าน และรายงานประเมินผลกระทบ เสนอคณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรพิจารณา ก่อนเข้าสู่กระบวนการวิพากษ์ กลั่นกรอง และอนุมัติต่อไป
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา

หัวข้อ	รายละเอียด
	ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้แทนแหล่งฝึก และหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
ระยะเวลา	3–4 เดือน
ผลลัพธ์	1. ร่างหลักสูตรปรับปรุง 2. PLOs/YLOs/CLOs ที่ปรับปรุงแล้ว 3. Curriculum Mapping 4. ตารางเปรียบเทียบก่อน–หลัง 5. แผนเปลี่ยนผ่านและการเทียบรายวิชา
แบบฟอร์ม	1. แบบจัดทำรายละเอียดหลักสูตร 2. ตารางเปรียบเทียบหลักสูตรเดิม–ปรับปรุง
เอกสารอ้างอิง	1. เอกสารหลักสูตรเดิม 2. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี 3. มาตรฐานวิชาชีพการพยาบาล 4. แนวทาง OBE และ Backward Design 5. เกณฑ์ AUN-QA

ขั้นที่ 3 การวิพากษ์ กลั่นกรอง และอนุมัติภายใน (Curriculum Validation & Internal Approval)

ร่างหลักสูตรปรับปรุงต้องผ่านการตรวจสอบความครบถ้วนและความเชื่อมโยงระหว่าง PLOs โครงสร้างหลักสูตร รายวิชา กิจกรรมการเรียนรู้ และการประเมินผล รวมทั้งผ่านการวิพากษ์จากผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรรวบรวมข้อเสนอแนะ วิเคราะห์ความเหมาะสม และปรับแก้เอกสารพร้อมบันทึกหลักฐานการดำเนินงาน จากนั้นเสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร คณะกรรมการประจำคณะ และคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตรของราชวิทยาลัยตามลำดับ หากพบประเด็นที่ไม่สอดคล้องกับมาตรฐานหรืออาจส่งผลกระทบต่อผู้เรียน ต้องส่งกลับไปทบทวนและแก้ไขจนมีความครบถ้วนก่อนเข้าสู่กระบวนการอนุมัติ

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	ระยะที่ 1 การตรวจสอบความครบถ้วนและความพร้อม ตรวจสอบเอกสารหลักสูตรปรับปรุง งานจัดหลักสูตรตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของร่างหลักสูตร รายละเอียดรายวิชา Curriculum Mapping, Assessment Blueprint ตารางเปรียบเทียบหลักสูตรเดิมกับหลักสูตรปรับปรุง และหลักฐานประกอบตามข้อกำหนด ตรวจสอบแผนเปลี่ยนผ่านหลักสูตร ตรวจสอบแนวทางบริหารนักศึกษาหลักสูตรเดิม การเปิด–ปิดรายวิชา การเทียบและโอนผลการเรียน การจัดอาจารย์ แหล่งฝึก ทรัพยากร และการสื่อสารแก่ผู้เกี่ยวข้อง

หัวข้อ	รายละเอียด
	3. ทบทวนผลกระทบและความเสี่ยง พิจารณาผลกระทบต่อสิทธิและผลประโยชน์ของนักศึกษาเดิม อาจารย์ ระบบทะเบียน แหล่งฝึก งบประมาณ และระบบสนับสนุน พร้อมตรวจสอบมาตรการควบคุมความเสี่ยง ระยะที่ 2 การวิพากษ์และรับฟังความคิดเห็น 4. เตรียมการวิพากษ์หลักสูตร คัดเลือกผู้ทรงคุณวุฒิด้านวิชาชีพการพยาบาล การจัดการศึกษา ระบบสุขภาพ และสาขาที่เกี่ยวข้อง พร้อมจัดส่งร่างหลักสูตรและเอกสารประกอบให้ศึกษาล่วงหน้า 5. จัดประชุมวิพากษ์หลักสูตร นำเสนอเหตุผลและสาระสำคัญของการปรับปรุง PLOs โครงสร้างหลักสูตร รายวิชา การจัดการเรียนรู้ การประเมินผล แผนเปลี่ยนผ่าน และผลกระทบที่คาดว่าจะเกิดขึ้น 6. รับฟังความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวบรวมความคิดเห็นจากนักศึกษาปัจจุบัน บัณฑิต ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต อาจารย์ แหล่งฝึก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อประเมินความเหมาะสมและความเป็นไปได้ของหลักสูตรปรับปรุง 7. บันทึกและจัดหมวดหมู่ข้อเสนอแนะ บันทึกข้อคิดเห็น เจาะลึก และข้อเสนอแนะอย่างเป็นระบบ พร้อมจำแนกตามองค์ประกอบหลักสูตร ระดับความสำคัญ ความเร่งด่วน และผลกระทบ ระยะที่ 3 การปรับแก้และรับรองผลการวิพากษ์ 8. วิเคราะห์และปรับแก้หลักสูตร คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรวิเคราะห์ข้อเสนอแนะและปรับแก้ร่างหลักสูตร แผนเปลี่ยนผ่าน และเอกสารที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนและสอดคล้องกัน 9. จัดทำตารางตอบสนองข้อเสนอแนะ จัดทำตารางแสดงข้อเสนอแนะ ผลการปรับแก้ ตำแหน่งที่แก้ไข ผู้รับผิดชอบ และหลักฐานประกอบ กรณีไม่ดำเนินการตามข้อเสนอแนะ ต้องบันทึกเหตุผลและข้อมูลสนับสนุนอย่างชัดเจน 10. ตรวจสอบความสอดคล้องหลังการปรับแก้ ตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่างปรัชญา วัตถุประสงค์ PLOs/YLOs/CLOs โครงสร้างหลักสูตร Curriculum Mapping การประเมินผล ทรัพยากร และแผนเปลี่ยนผ่านอีกครั้ง 11. รับรองความพร้อมก่อนเสนอพิจารณา คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรรับรองความครบถ้วนของเอกสาร ความพร้อมในการดำเนินงาน และมาตรการคุ้มครองนักศึกษาหลักสูตรเดิมก่อนเสนอตามลำดับ

หัวข้อ	รายละเอียด
	ระยะที่ 4 การกลั่นกรองและให้ความเห็นชอบ 12. เสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร เสนอร่างหลักสูตรปรับปรุง ตารางตอบสนองข้อเสนอนะ รายงานผลกระทบ และแผนเปลี่ยนผ่าน เพื่อพิจารณาความเหมาะสมและให้ความเห็นชอบในระดับหลักสูตร 13. เสนอคณะกรรมการประจำคณะ เสนอหลักสูตรที่ผ่านการพิจารณาต่อคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อกลั่นกรองด้านวิชาการ มาตรฐาน ความพร้อมของทรัพยากร และผลกระทบต่อผู้เรียน 14. เสนอคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร เสนอร่างหลักสูตรปรับปรุงต่อคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องกับนโยบาย มาตรฐาน และข้อกำหนดของราชวิทยาลัย 15. ปรับแก้และเสนอพิจารณาใหม่ กรณีไม่ได้รับความเห็นชอบหรือได้รับความเห็นชอบแบบมีเงื่อนไข ให้ปรับแก้ตามมติ จัดทำบันทึกการเปลี่ยนแปลงและตารางตอบสนองข้อเสนอนะ แล้วเสนอพิจารณาใหม่ตามลำดับ 16. จัดเก็บมติและหลักฐานการพิจารณา จัดเก็บร่างหลักสูตรแต่ละฉบับ รายงานการวิพากษ์ ตารางตอบสนองข้อเสนอนะ รายงานประเมินผลกระทบ แผนเปลี่ยนผ่าน และมติของคณะกรรมการทุกระดับในระบบกลางให้ตรวจสอบย้อนหลังได้
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรและงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: ผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร คณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ระยะเวลา	1-2 เดือน
ผลลัพธ์	1. รายงานผลการวิพากษ์ 2. หลักสูตรปรับปรุงฉบับผ่านการกลั่นกรอง 3. ตารางตอบข้อเสนอนะ 4. แผนเปลี่ยนผ่านที่ผ่านความเห็นชอบ 5. มติคณะกรรมการตามลำดับ
แบบฟอร์ม	1. แบบบันทึกผลการวิพากษ์ 2. ตารางตอบข้อเสนอนะ
เอกสารอ้างอิง	1. ระเบียบการเสนอหลักสูตรของราชวิทยาลัย 2. คู่มือการบริหารการศึกษา

หัวข้อ	รายละเอียด
	3. ข้อบังคับสภาการพยาบาล 4. มติและแนวปฏิบัติของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 4 ขออนุมัติ รับรอง หรือรับการขออนุมัติ รับรอง หรือรับทราบ (Approval, Recognition & Notification)

หลักสูตรปรับปรุงที่ผ่านการกลั่นกรองภายใน แล้วเสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามระดับและสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลง โดยประกอบด้วยสภาการพยาบาล สภाराชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมผ่านระบบ CHECO คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรต้องชี้แจงเหตุผล แสดงตารางเปรียบเทียบหลักสูตรเดิมกับหลักสูตรปรับปรุง และแสดงผลกระทบต่อผู้เรียนและมาตรฐานวิชาชีพอย่างชัดเจน เมื่อได้รับข้อเสนอแนะต้องปรับแก้และเสนอเพิ่มเติมตามกำหนด พร้อมจัดเก็บมติ หนังสืออนุมัติ หนังสือรับรอง และเอกสารหลักสูตรฉบับสมบูรณ์ไว้ในระบบควบคุมเอกสาร

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	ระยะที่ 1 การจัดเตรียมและตรวจสอบเอกสาร จัดทำเอกสารหลักสูตรปรับปรุงฉบับสมบูรณ์ จัดทำรายละเอียดหลักสูตร รายละเอียดรายวิชา Curriculum Mapping, Assessment Blueprint แผนการศึกษา แผนเปลี่ยนผ่าน และเอกสารประกอบตามแบบที่กำหนด จัดทำเอกสารเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลง เปรียบเทียบหลักสูตรเดิมกับหลักสูตรปรับปรุง โดยระบุสาระที่เปลี่ยนแปลง เหตุผล ผลกระทบ มติที่เกี่ยวข้อง และตำแหน่งที่แก้ไขในเอกสารอย่างชัดเจน ตรวจสอบระดับสาระสำคัญของการปรับปรุง จำแนกการเปลี่ยนแปลงตามระดับผลกระทบต่อปรัชญา วัตถุประสงค์ PLOs โครงสร้าง หน่วยกิต รายวิชา และสมรรถนะบัณฑิต เพื่อกำหนดเส้นทางการพิจารณาที่ถูกต้อง ตรวจสอบความครบถ้วนก่อนเสนอ งานจัดหลักสูตรตรวจสอบความถูกต้อง ความสอดคล้อง และความครบถ้วนของเอกสาร พร้อมรับรองว่าได้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะและมติของคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องแล้ว ระยะที่ 2 การเสนอรับรองและอนุมัติ เสนอสภาการพยาบาลพิจารณา เสนอหลักสูตรปรับปรุงและหลักฐานประกอบต่อสภาการพยาบาล เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบหรือรับรองตามระดับสาระสำคัญและหลักเกณฑ์ที่กำหนด ติดตาม ชี้แจง และปรับแก้เอกสาร ติดตามผลการพิจารณา จัดทำคำชี้แจงหรือข้อมูลเพิ่มเติม และปรับแก้

หัวข้อ	รายละเอียด
	เอกสารตามข้อเสนอแนะ พร้อมบันทึกการเปลี่ยนแปลงและเหตุผลให้ตรวจสอบย้อนหลังได้ 7. รับรองผลการปรับแก้ เสนอเอกสารที่ปรับแก้ต่อคณะกรรมการหรือผู้มีอำนาจที่เกี่ยวข้องเพื่อรับรองก่อนดำเนินการในขั้นตอนต่อไป 8. เสนอสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์อนุมัติ เสนอหลักสูตรปรับปรุงที่ผ่านการพิจารณาตามลำดับต่อสภाराชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อพิจารณาอนุมัติและกำหนดวันที่เริ่มใช้หลักสูตร ระยะที่ 3 การบันทึกและตรวจสอบข้อมูลในระบบ 9. ปรับปรุงข้อมูลในระบบ CHECO บันทึกหรือปรับปรุงรายละเอียดหลักสูตรในระบบ CHECO ให้ตรงกับหลักสูตรฉบับอนุมัติ พร้อมแนบเอกสารและหลักฐานตามข้อกำหนด 10. ดำเนินการตามกระบวนการของ สป.อว. เสนอข้อมูลต่อสำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม เพื่อรับทราบหรือให้ความเห็นชอบตามประเภทและระดับการปรับปรุง 11. ติดตามสถานะจนแล้วเสร็จ ติดตามผลการพิจารณา ประสานการชี้แจง และแก้ไขประเด็นค้างจนได้รับหลักฐานการรับทราบหรือให้ความเห็นชอบครบถ้วน ระยะที่ 4 การควบคุมและประกาศใช้หลักสูตร 12. ตรวจสอบความถูกต้องระหว่างเอกสารและระบบ ตรวจสอบชื่อหลักสูตร PLOs โครงสร้าง หน่วยกิต รายวิชา แผนการศึกษา และปีที่เริ่มใช้ ให้ตรงกันระหว่างเอกสารฉบับอนุมัติ ระบบ CHECO และฐานข้อมูลของราชวิทยาลัย 13. จัดทำหลักสูตรฉบับควบคุม กำหนดเลขที่ฉบับ วันที่มีผลบังคับใช้ ผู้อนุมัติ สถานะเอกสาร และประวัติการเปลี่ยนแปลง ก่อนเผยแพร่ให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องนำไปใช้ 14. แจ้งผลและประกาศใช้หลักสูตร แจ้งผลการอนุมัติและรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงแก่อาจารย์ นักศึกษา งานทะเบียน แหล่งฝึก และหน่วยงานสนับสนุน เพื่อเตรียมดำเนินงานตามแผนเปลี่ยนผ่าน 15. จัดเก็บเอกสารและหลักฐาน จัดเก็บมติ หนังสือรับรอง หนังสืออนุมัติ หลักฐานจากระบบ CHECO หนังสือของ สป.อว. เอกสารเปรียบเทียบ และหลักสูตรฉบับควบคุมในระบบกลาง โดยกำหนดสิทธิ์เข้าถึงและการสำรองข้อมูลให้ตรวจสอบย้อนหลังได้
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้กำกับดูแล: คณบดีและรองคณบดีฝ่ายการศึกษา

หัวข้อ	รายละเอียด
	ผู้ร่วมดำเนินงาน: คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตร หน่วยงานส่วนกลางของราชวิทยาลัย สภาการพยาบาล สภาราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และผู้รับผิดชอบระบบ CHECO
ระยะเวลา	2–4 เดือน ขึ้นอยู่กับรอบประชุม
ผลลัพธ์	1. หลักสูตรปรับปรุงที่ได้รับอนุมัติ 2. หนังสือรับรองหรือหนังสือให้ความเห็นชอบ 3. หลักฐานการรับทราบในระบบ CHECO 4. เอกสารหลักสูตรฉบับควบคุม
แบบฟอร์ม	1. แบบเสนออนุมัติ/รับรอง 2. แบบคำขอรับรองหลักสูตรของสภาการพยาบาล 3. แบบบันทึกข้อมูลในระบบ CHECO
เอกสารอ้างอิง	1. ขอบบังคับสภาการพยาบาล ฉบับปัจจุบัน 2. เอกสารแสดงระบบและกลไกการนำเสนอหลักสูตรใหม่/หลักสูตรปรับปรุง 3. คู่มือระบบ CHECO 4. ประกาศและแนวปฏิบัติของ สป.อว. 5. มติคณะกรรมการและสภาที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 5 การนำหลักสูตรปรับปรุงไปใช้และประเมินผล (Implementation & Evaluation)

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรจัดทำแผนเปลี่ยนผ่านและกำหนดปีการศึกษาที่เริ่มใช้หลักสูตรปรับปรุง พร้อมสื่อสารข้อมูลแก่ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และแหล่งฝึกอย่างทั่วถึง จัดเตรียมรายวิชา ผู้สอน สื่อการเรียนรู้ ระบบทะเบียน และทรัพยากรที่ได้รับผลกระทบ รวมทั้งกำกับการใช้หลักสูตรเดิมและหลักสูตรปรับปรุงควบคู่กันในช่วงเปลี่ยนผ่าน ระหว่างการดำเนินงานต้องติดตามปัญหา ความเสี่ยง การบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ และผลกระทบต่อผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง ผลการประเมินจะนำมาจัดทำรายงานและแผน CQI เพื่อแก้ไขประเด็นที่พบและใช้เป็นข้อมูลในการทบทวนหลักสูตรต่อไป

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	ระยะที่ 1 การกำหนดแผนและเตรียมความพร้อม กำหนดปีการศึกษาที่เริ่มใช้หลักสูตรปรับปรุง กำหนดปีการศึกษา รุ่นนักศึกษาที่เริ่มใช้ วันที่มีผลบังคับ และระยะเวลาการบริหารหลักสูตรเดิมควบคู่กับหลักสูตรปรับปรุงให้ชัดเจนตามมติอนุมัติ จัดทำแผนเปลี่ยนผ่านหลักสูตร กำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา จุดตรวจ ทรัพยากร และมาตรการรองรับผลกระทบต่อผู้เรียน อาจารย์ แหล่งฝึก และหน่วยงานสนับสนุน สื่อสารการเปลี่ยนแปลงแก่ผู้เกี่ยวข้อง ชี้แจงสาระสำคัญของหลักสูตร แผนการศึกษา เงื่อนไขการเทียบรายวิชา สิทธิของผู้เรียน และแนวทางปฏิบัติแก่อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ งานทะเบียน และแหล่งฝึก

หัวข้อ	รายละเอียด
	4. ปรับระบบและทรัพยากรสนับสนุน ปรับแผนการศึกษา แผนเปิดรายวิชา ตารางเรียน ระบบทะเบียน LMS ฐานข้อมูล เอกสารรายวิชา แหล่งฝึก และระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับ หลักสูตรปรับปรุง 5. เตรียมความพร้อมของบุคลากร สร้างความเข้าใจแก่ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน อาจารย์นิเทศ และ บุคลากรสนับสนุนเกี่ยวกับ PLOs/YLOs/CLOs การจัดการเรียนรู้ และการ ประเมินผลตามหลักสูตรใหม่ ระยะที่ 2 การเทียบรายวิชาและคุ้มครองสิทธิผู้เรียน 6. จัดทำหลักเกณฑ์และตารางเทียบรายวิชา เปรียบเทียบชื่อรายวิชา หน่วยกิต เนื้อหา CLOs และวิธีประเมิน เพื่อกำหนด รายวิชาเทียบเท่า รายวิชาทดแทน และรายวิชาที่ต้องเรียนเพิ่มเติม 7. ดำเนินการเทียบและโอนผลการเรียน พิจารณาการเทียบรายวิชาและโอนผลการเรียนของนักศึกษาหลักสูตรเดิม เป็นรายกรณี โดยใช้เกณฑ์ที่ได้รับความเห็นชอบและมีหลักฐานตรวจสอบ ย้อนหลังได้ 8. คุ้มครองสิทธิและประโยชน์ของนักศึกษาเดิม รับรองว่านักศึกษาสามารถสำเร็จการศึกษาตามผลลัพธ์และมาตรฐานของ หลักสูตรที่เข้าศึกษา โดยไม่เสียสิทธิหรือได้รับภาระเพิ่มเติมอย่างไม่เป็นธรรม 9. จัดช่องทางให้คำปรึกษาและอุทธรณ์ จัดให้มีช่องทางสอบถาม รับคำปรึกษา และอุทธรณ์ผลการเทียบรายวิชา พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาดำเนินการตาม SLA ระยะที่ 3 การนำหลักสูตรไปใช้และควบคุมช่วงเปลี่ยนผ่าน 10. ดำเนินการตามหลักสูตรปรับปรุง จัดการเรียนการสอนตามแผนและรายละเอียดรายวิชาที่ได้รับอนุมัติ โดยยึด ผู้เรียนเป็นสำคัญและใช้วิธีประเมินที่สอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ 11. บริหารหลักสูตรเดิมและหลักสูตรปรับปรุงควบคู่กัน กำกับการเปิดรายวิชา การจัดอาจารย์ ตารางเรียน แหล่งฝึก และทรัพยากร สำหรับนักศึกษาแต่ละหลักสูตรอย่างเพียงพอและไม่ให้เกิดความสับสน 12. ควบคุมการเปลี่ยนแปลงระหว่างดำเนินงาน บันทึก ประเมินผลกระทบ และขออนุมัติก่อนเปลี่ยนแปลงรายวิชา ผู้สอน ตารางเรียน แหล่งฝึก หรือวิธีประเมิน พร้อมจัดทำ Change Log อย่างเป็น ระบบ 13. ติดตามความเสี่ยงของช่วงเปลี่ยนผ่าน ติดตามความเสี่ยงด้านการเปิดรายวิชา ความเพียงพอของอาจารย์ ความ พร้อมของแหล่งฝึก ระบบทะเบียน ข้อมูลผู้เรียน และความต่อเนื่องทาง การศึกษา พร้อมดำเนินการมาตรการควบคุม

หัวข้อ	รายละเอียด
	ระยะที่ 4 การติดตาม ประเมินผล และพัฒนาคุณภาพ 14. ติดตามการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ ติดตามและเปรียบเทียบการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs ของนักศึกษา หลักสูตรเดิมและหลักสูตรปรับปรุงตามเกณฑ์และค่าเป้าหมายที่กำหนด 15. ติดตามผลการดำเนินงานและเสียงของผู้เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูลปัญหา อุปสรรค ข้อร้องเรียน ความเสี่ยง และความพึงพอใจจากนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ แหล่งฝึก และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 16. ประเมินประสิทธิผลของแผนเปลี่ยนผ่าน วิเคราะห์ผลเทียบกับเป้าหมาย โดยครอบคลุมความถูกต้องของการเทียบรายวิชา การคุ้มครองสิทธิ ความพร้อมของระบบ และผลกระทบต่อคุณภาพการศึกษา 17. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ วิเคราะห์สาเหตุของประเด็นที่ต่ำกว่าเป้าหมายและจัดทำ CQI Action Plan โดยกำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ทรัพยากร และตัวชี้วัดความสำเร็จ 18. สรุปผลและปิดช่วงเปลี่ยนผ่าน จัดทำรายงานผลการนำหลักสูตรปรับปรุงไปใช้ ปิดประเด็นที่บรรลุเป้าหมาย และนำบทเรียนกลับไปพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และระบบสนับสนุนในรอบถัดไปตามวงจร PDCA และ CQI
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: คณบดีและรองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี งานบริการการศึกษาฯ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์ผู้สอน
ระยะเวลา	ดำเนินการต่อเนื่องตั้งแต่ก่อนเปิดใช้ และประเมินทุกปีการศึกษา
ผลลัพธ์	1. หลักสูตรปรับปรุงที่นำไปใช้ตามแผน 2. รายงานผลการใช้หลักสูตร 3. ผลการบรรลุ PLOs 4. แผน CQI
แบบฟอร์ม	1. แบบติดตามการใช้หลักสูตรแบบควบคุมเอกสาร 2. แบบรายงานผลการบรรลุ PLOs 3. แบบจัดทำแผน CQI
เอกสารอ้างอิง	1. หลักสูตรเดิมและหลักสูตรปรับปรุง 2. มติอนุมัติหลักสูตรปรับปรุง

4.3 กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย (Minor Curriculum Modification)

กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อยเป็นการแก้ไขข้อมูลหรือรายละเอียดเฉพาะรายการให้ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และเหมาะสมกับการดำเนินงาน โดยไม่กระทบต่อปรัชญา วัตถุประสงค์ PLOs โครงสร้างหลักสูตร จำนวนหน่วยกิต และสมรรถนะสำคัญของบัณฑิต การดำเนินงานเริ่มจากการรับคำขอตรวจสอบความครบถ้วน และประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง ก่อนจัดทำรายละเอียดและตารางเปรียบเทียบข้อมูลเดิม–ข้อมูลใหม่พร้อมเหตุผล จากนั้นจึงเสนอให้ผู้รับผิดชอบและคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องตรวจสอบ กลั่นกรอง และอนุมัติตามลำดับ พร้อมควบคุมเอกสาร สื่อสารการเปลี่ยนแปลง และติดตามผลอย่างเป็นระบบ หากพบว่าการเปลี่ยนแปลงกระทบต่อสาระสำคัญของหลักสูตร ต้องยกระดับไปดำเนินการตามกระบวนการปรับปรุงหลักสูตร เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานและข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับดูแล

ขั้นที่ 1 การรับคำขอและวิเคราะห์ผลกระทบ (Request Intake & Impact Analysis)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจัดทำคำขอเปลี่ยนแปลง พร้อมระบุเหตุผล รายละเอียดเดิม–รายละเอียดใหม่ วันที่ต้องการให้มีผล และหลักฐานประกอบ งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร และร่วมกับรองคณบดีฝ่ายการศึกษาวិเคราะห์ผลกระทบ ต่อปรัชญา วัตถุประสงค์ PLOs/YLOs โครงสร้างหลักสูตร จำนวนหน่วยกิต รายวิชา Curriculum Mapping ผู้เรียน ทรัพยากร และการรับรองหลักสูตร หากผลการประเมินยืนยันว่าไม่กระทบสาระสำคัญ และโครงสร้าง จึงดำเนินการในกระบวนการปรับปรุงเล็กน้อย แต่หากพบว่ามีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญ ต้องยุติกระบวนการนี้และเปลี่ยนไปใช้กระบวนการปรับปรุงหลักสูตร

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	ระยะที่ 1 การจัดทำและตรวจสอบคำขอ จัดทำคำขอปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย ผู้เสนอจัดทำคำขอโดยระบุข้อมูลเดิม ข้อมูลที่ขอปรับปรุง เหตุผล ความจำเป็น ผลที่คาดว่าจะได้รับ และวันที่ประสงค์ให้การเปลี่ยนแปลงมีผลบังคับใช้ จัดเตรียมเอกสารและหลักฐานประกอบ แนบเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น รายละเอียดหลักสูตร รายละเอียดรายวิชา มติที่ประชุม ข้อมูลผลการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะของผู้เกี่ยวข้อง และตารางเปรียบเทียบก่อน–หลัง ตรวจสอบความครบถ้วนของคำขอ งานจัดหลักสูตรตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนของข้อมูล ลายมือชื่อผู้รับผิดชอบ หลักฐานประกอบ และความสอดคล้องกับแบบคำขอที่กำหนด หากข้อมูลไม่ครบให้ส่งคืนผู้เสนอเพื่อแก้ไข ระยะที่ 2 การวิเคราะห์ผลกระทบ วิเคราะห์ผลกระทบต่อสาระสำคัญของหลักสูตร ตรวจสอบว่าการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อปรัชญา วัตถุประสงค์ คุณลักษณะ บัณฑิต PLOs/YLOs โครงสร้างหลักสูตร จำนวนหน่วยกิต รายวิชา แผนการศึกษา หรือมาตรฐานวิชาชีพหรือไม่

หัวข้อ	รายละเอียด
	5. วิเคราะห์ผลกระทบต่อความเชื่อมโยงของผลลัพธ์ พิจารณาผลกระทบต่อ CLOs, Curriculum Mapping, Assessment Blueprint กิจกรรมการเรียนรู้ วิธีประเมิน และจุดประเมินการบรรลุผลลัพธ์ของหลักสูตร 6. วิเคราะห์ผลกระทบต่อผู้เรียนและการดำเนินงาน ประเมินผลกระทบต่อสิทธิและการเรียนของนักศึกษา อาจารย์ผู้สอน แหล่งฝึก ทรัพยากร งบประมาณ ระบบทะเบียน ระบบสารสนเทศ และบริการสนับสนุน 7. ตรวจสอบผลกระทบต่อการรับรองหลักสูตร พิจารณาความสอดคล้องกับมติอนุมัติเดิม เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ข้อกำหนดของสภาการพยาบาล ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ระบบ CHECO และหน่วยงานกำกับที่เกี่ยวข้อง 8. ประเมินความเสี่ยงและมาตรการควบคุม ระบุความเสี่ยงที่อาจเกิดจากการเปลี่ยนแปลง กำหนดผู้รับผิดชอบ มาตรการป้องกัน แนวทางสื่อสาร และวิธีติดตามผลหลังนำไปใช้ ระยะที่ 3 การจำแนกประเภทและกำหนดเส้นทางดำเนินงาน 9. จำแนกประเภทการเปลี่ยนแปลง พิจารณาจากผลการประเมินว่าเป็นการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย ซึ่งไม่กระทบสาระสำคัญของหลักสูตร หรือเป็นการเปลี่ยนแปลงที่กระทบสาระสำคัญและต้องดำเนินการตามกระบวนการปรับปรุงหลักสูตร 10. รับรองผลการจำแนกประเภท จัดทำบันทึกผลการประเมินผลกระทบ เหตุผล และหลักฐานประกอบ เสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรพิจารณารับรองประเภทการเปลี่ยนแปลง และเส้นทางดำเนินงาน 11. ยกระดับเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงหลักสูตร หากพบว่าการเปลี่ยนแปลงกระทบปรัชญา วัตถุประสงค์ PLOs โครงสร้าง หน่วยกิต สมรรถนะบัณฑิต หรือการรับรองหลักสูตร ให้ยุติกระบวนการปรับปรุงเล็กน้อยและส่งเรื่องเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรตามขั้นตอนที่กำหนด 12. ส่งต่อคำขอเพื่อพิจารณาอนุมัติ กรณีได้รับการจำแนกว่าเป็นการปรับปรุงเล็กน้อย ให้จัดทำเอกสารฉบับสมบูรณ์ ตารางเปรียบเทียบ และแผนดำเนินงาน เพื่อเสนอพิจารณาให้ความเห็นชอบตามลำดับต่อไป พร้อมบันทึกผลใน Change Log ให้ตรวจสอบย้อนหลังได้
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

หัวข้อ	รายละเอียด
ระยะเวลา	5–10 วันทำการ
ผลลัพธ์	1. คำขอที่ผ่านการตรวจสอบ 2. ผลการจำแนกประเภท 3. ขอบเขตและเส้นทางการอนุมัติ
แบบฟอร์ม	1. แบบเสนอแก้ไข/ปรับปรุงหลักสูตร
เอกสารอ้างอิง	1. เอกสารหลักสูตรฉบับอนุมัติ 2. เกณฑ์หลักสูตรระดับปริญญาตรี 3. ข้อบังคับสภาการพยาบาล 4. แนวปฏิบัติของ สป.อว.

ขั้นที่ 2 การจัดทำรายละเอียดการแก้ไข (Modification Preparation)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรจัดทำรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงให้ชัดเจน โดยอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงอาจารย์ผู้รับผิดชอบและ/หรืออาจารย์ประจำหลักสูตร การปรับคำอธิบายรายวิชา การแก้ไขถ้อยคำ รหัสวิชา ชื่อรายวิชา หรือผลลัพธ์การเรียนรู้ในระดับที่ไม่กระทบสาระสำคัญ ต้องจัดทำตารางเปรียบเทียบข้อมูลก่อนและหลังการแก้ไข พร้อมเหตุผลและหลักฐานแสดงคุณสมบัติหรือความสอดคล้องในกรณีแก้ไขผลลัพธ์การเรียนรู้ ต้องตรวจสอบว่าการแก้ไขไม่เปลี่ยนเจตนารมณ์ของ PLOs ไม่กระทบ Curriculum Mapping และไม่ทำให้มาตรฐานผลลัพธ์ของหลักสูตรลดลง รวมทั้งกำหนดวันที่เริ่มใช้และรายการเอกสารหรือฐานข้อมูลที่ต้องแก้ไขให้ครบถ้วน

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	ระยะที่ 1 การจัดทำรายละเอียดการเปลี่ยนแปลง จัดทำตารางเปรียบเทียบข้อมูล จัดทำตารางแสดงข้อมูลเดิม ข้อมูลที่เสนอปรับปรุง เหตุผล ความจำเป็น ผลที่คาดว่าจะได้รับ และเอกสารหรือหลักฐานสนับสนุนแต่ละรายการ ระบุขอบเขตและประเภทการเปลี่ยนแปลง จำแนกรายการที่ขอปรับปรุง เช่น อาจารย์ประจำหลักสูตร คำอธิบายรายวิชา ผลลัพธ์การเรียนรู้ ข้อมูลทางธุรการ หรือองค์ประกอบอื่นที่ไม่กระทบสาระสำคัญของหลักสูตร กำหนดผู้รับผิดชอบและวันที่เริ่มใช้ ระบุผู้เสนอ ผู้ตรวจสอบ ผู้อนุมัติ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และภาคการศึกษา หรือวันที่ประสงค์ให้การเปลี่ยนแปลงมีผลบังคับใช้ ระยะที่ 2 การตรวจสอบตามประเภทการเปลี่ยนแปลง ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงอาจารย์ กรณีเพิ่ม เปลี่ยน หรือลดอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรหรืออาจารย์ประจำหลักสูตร ให้ตรวจสอบคุณสมบัติ สาขาวิชา ตำแหน่งทางวิชาการ ผลงานทางวิชาการ ประสิทธิภาพ และการะงานตามเกณฑ์ที่กำหนด

หัวข้อ	รายละเอียด
	5. ตรวจสอบคำอธิบายรายวิชา กรณีแก้ไขคำอธิบายรายวิชา ให้ตรวจสอบว่าเป็นการปรับถ้อยคำหรือปรับรายละเอียดที่ไม่เปลี่ยนสาระสำคัญ ขอบเขตเนื้อหา จำนวนหน่วยกิต ชั่วโมงเรียน ประเภทวิชา หรือบทบาทของรายวิชาในหลักสูตร 6. ตรวจสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ กรณีปรับถ้อยคำของ CLOs, YLOs หรือ PLOs ให้ตรวจสอบว่าไม่เปลี่ยนเจตนารมณ์ ระดับสมรรถนะ หรือขอบเขตผลลัพธ์เดิม และไม่กระทบ Curriculum Mapping อย่างมีนัยสำคัญ 7. ตรวจสอบความเชื่อมโยงของหลักสูตร ตรวจสอบผลกระทบต่อรายวิชา วิชาบังคับก่อน Curriculum Mapping, Assessment Blueprint กิจกรรมการเรียนรู้ วิธีประเมิน และจุดประเมินหลักของผลลัพธ์การเรียนรู้ 8. ตรวจสอบความสอดคล้องกับข้อกำหนด ยืนยันว่าการเปลี่ยนแปลงยังคงเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร มาตรฐานวิชาชีพ มาตรฐานหลักสูตร และข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ ระยะที่ 3 การตรวจสอบเอกสารและระบบ 9. ตรวจสอบความตรงกันของข้อมูล ตรวจสอบให้ข้อมูลที่เสนอปรับปรุงสอดคล้องกันในรายละเอียดหลักสูตร รายละเอียดรายวิชา ฐานข้อมูลอาจารย์ ระบบทะเบียน ระบบสารสนเทศ และเอกสารที่เกี่ยวข้อง 10. ประเมินผลกระทบและความเสี่ยง พิจารณาผลกระทบต่อผู้เรียน อาจารย์ การจัดการเรียนการสอน การประเมินผล ระบบทะเบียน และการรับรองหลักสูตร พร้อมกำหนดมาตรการควบคุมเมื่อจำเป็น 11. ยืนยันประเภทการปรับปรุง หากพบว่าการเปลี่ยนแปลงกระทบสาระสำคัญของหลักสูตร ให้ยุติการดำเนินงานในเส้นทางการปรับปรุงเล็กน้อย และเสนอเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงหลักสูตรตามปกติ ระยะที่ 4 การเตรียมดำเนินการและควบคุมการเปลี่ยนแปลง 12. กำหนดเอกสารและระบบที่ต้องปรับปรุง จัดทำบัญชีรายการเอกสาร ฐานข้อมูล แบบฟอร์ม เว็บไซต์ ระบบทะเบียน และระบบสารสนเทศที่ต้องแก้ไข พร้อมระบุผู้รับผิดชอบและกำหนดเวลา 13. จัดทำแผนการนำการเปลี่ยนแปลงไปใช้ กำหนดวันที่เริ่มใช้ แนวทางสื่อสารแก่ผู้เกี่ยวข้อง วิธีควบคุมเอกสารเดิม และมาตรการป้องกันการใช้ข้อมูลต่างฉบับ 14. บันทึกและรับรองผลการตรวจสอบ จัดทำบันทึกผลการตรวจสอบ ตารางเปรียบเทียบ ผลการประเมินผลกระทบ

หัวข้อ	รายละเอียด
	และรายการเอกสารที่ต้องแก้ไข เสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร รับรองก่อนเสนออนุมัติตามลำดับ 15. ควบคุมประวัติการเปลี่ยนแปลง บันทึกรายการแก้ไข เหตุผล วันที่เริ่มใช้ ผู้อนุมัติ และเอกสารที่เกี่ยวข้องใน Change Log เพื่อให้สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้อย่างครบถ้วน
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี
ระยะเวลา	5–15 วันทำการ
ผลลัพธ์	1. ตารางเปรียบเทียบก่อน–หลัง 2. เอกสารการแก้ไขฉบับร่าง 3. หลักฐานคุณสมบัติหรือข้อมูลประกอบ 4. รายการเอกสารและระบบที่ต้องแก้ไข
แบบฟอร์ม	1. ตารางเปรียบเทียบก่อน–หลัง 2. แบบตรวจสอบคุณสมบัติอาจารย์ 3. แบบเสนอปรับปรุงแก้ไขหลักสูตร (สมอ.08)
เอกสารอ้างอิง	1. เอกสารหลักสูตรฉบับอนุมัติ 2. เกณฑ์คุณสมบัติอาจารย์ประจำหลักสูตร 3. มาตรฐานวิชาชีพการพยาบาล 4. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี

ขั้นที่ 3 การตรวจสอบ กลั่นกรอง และอนุมัติภายใน (Review & Internal Approval)

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีตรวจสอบความถูกต้องของรายการแก้ไข เอกสารหลักฐาน และความสอดคล้องกับหลักสูตรฉบับที่ได้รับอนุมัติ จากนั้นเสนออาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร และคณะกรรมการประจำคณะพิจารณาตามระดับอำนาจ หากเป็น ประเด็นที่ต้องผ่านคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตรของราชวิทยาลัย ให้ดำเนินการเสนอเพิ่มเติมตาม ข้อกำหนด การพิจารณาต้องระบุอย่างชัดเจนว่าการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวไม่กระทบสาระสำคัญและ โครงสร้างของหลักสูตร พร้อมจัดทำรายงานการประชุมและมติอนุมัติ หากคณะกรรมการเห็นว่าการ เปลี่ยนแปลงมีผลกระทบมากกว่าที่ประเมินไว้ ต้องส่งกลับเพื่อจำแนกเป็นการปรับปรุงหลักสูตร

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียด กิจกรรม	ระยะที่ 1 การตรวจสอบเอกสารและรับรองประเภทการเปลี่ยนแปลง 1. ตรวจสอบความครบถ้วนของเอกสาร งานจัดหลักสูตรตรวจสอบคำขอ ตารางเปรียบเทียบข้อมูลเดิม–ข้อมูลใหม่ เหตุผล หลักฐานประกอบ ผลการประเมินผลกระทบ และรายชื่อเอกสารหรือ ระบบที่ต้องปรับปรุง

หัวข้อ	รายละเอียด
	2. ตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้อง ตรวจสอบข้อมูลให้ตรงกันกับหลักสูตรฉบับอนุมัติ รายละเอียดรายวิชา Curriculum Mapping ระบบทะเบียนฐานข้อมูลอาจารย์ และระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง 3. รับรองว่าไม่กระทบสาระสำคัญของหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรพิจารณาและรับรองว่าการเปลี่ยนแปลงไม่กระทบปรัชญา วัตถุประสงค์ PLOs โครงสร้างหลักสูตร จำนวนหน่วยกิต สมรรถนะบัณฑิต และมาตรฐานวิชาชีพ 4. ทบทวนผลกระทบและความเสี่ยง ตรวจสอบผลกระทบต่อผู้เรียน อาจารย์ รายวิชา การประเมินผล แหล่งฝึกทรัพยากร ระบบทะเบียน การรับรองหลักสูตร และสิทธิของนักศึกษาเดิม พร้อมกำหนดมาตรการควบคุมเมื่อจำเป็น ระยะที่ 2 การพิจารณาและกลั่นกรองตามลำดับอำนาจ 5. เสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร เสนอคำขอและเอกสารประกอบเพื่อพิจารณาความจำเป็น ความเหมาะสม ผลกระทบ และยืนยันว่าเป็นการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย 6. เสนอคณะกรรมการประจำคณะ เสนอรายการเปลี่ยนแปลงที่ผ่านการพิจารณาต่อคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อกลั่นกรองและให้ความเห็นชอบตามอำนาจหน้าที่ 7. เสนอหน่วยงานส่วนกลางตามระดับอำนาจ กรณีที่ข้อกำหนดกำหนดไว้ ให้เสนอคณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตรหรือหน่วยงานส่วนกลางของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบรับทราบ หรืออนุมัติ ระยะที่ 3 การปรับแก้และจัดการผลการพิจารณา 8. บันทึกและตอบสนองข้อเสนอนะ บันทึกมติ เจาะใจ และข้อเสนอแนะจากการพิจารณา พร้อมจัดทำตารางแสดงผลการปรับแก้ เหตุผล และตำแหน่งที่แก้ไขในเอกสาร 9. ปรับแก้และเสนอพิจารณาใหม่ หากได้รับความเห็นชอบแบบมีเงื่อนไข ให้ผู้รับผิดชอบปรับแก้เอกสาร ตรวจสอบความสอดคล้องอีกครั้ง และเสนอผู้มีอำนาจรับรองตามลำดับ 10. ยกระดับกรณีพบผลกระทบสำคัญ หากระหว่างการพิจารณาพบว่าการเปลี่ยนแปลงกระทบสาระสำคัญ โครงสร้าง หน่วยกิต PLOs สมรรถนะบัณฑิต หรือการรับรองหลักสูตร ให้ยุติกระบวนการปรับปรุงเล็กน้อยและส่งเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงหลักสูตร ระยะที่ 4 การรับรองและควบคุมหลักฐาน

หัวข้อ	รายละเอียด
	11. รับรองผลการพิจารณา งานจัดหลักสูตรตรวจสอบว่าการปรับแก้เป็นไปตามมติและเงื่อนไขครบถ้วน ก่อนจัดทำเอกสารฉบับเสนออนุมัติหรือฉบับพร้อมประกาศใช้ 12. จัดเก็บมติและหลักฐาน จัดเก็บคำขอ ตารางเปรียบเทียบ รายงานประเมินผลกระทบ มติการประชุม เอกสารฉบับปรับแก้ และหลักฐานการให้ความเห็นชอบในระบบกลาง เพื่อให้ตรวจสอบย้อนหลังได้ครบถ้วน
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร คณะกรรมการประจำคณะ คณะกรรมการกลั่นกรองหลักสูตร และหน่วยงานส่วนกลาง
ระยะเวลา	2–4 สัปดาห์ ขึ้นอยู่กับรอบประชุม
ผลลัพธ์	1. รายการแก้ไขที่ผ่านความเห็นชอบภายใน 2. มติคณะกรรมการ 3. เอกสารฉบับปรับแก้
แบบฟอร์ม	1. แบบเสนออนุมัติการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย
เอกสารอ้างอิง	1. เอกสารแสดงระบบและกลไกการนำเสนอหลักสูตรใหม่/หลักสูตรปรับปรุง 2. มาตรฐานวิชาชีพการพยาบาล 4. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี 4. มติคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

ขั้นที่ 4 การขออนุมัติ รับรอง หรือรับทราบ (Approval, Recognition & Notification)

ภายหลังได้รับอนุมัติภายในแล้ว เสนอหน่วยงานที่เกี่ยวข้องตามระดับและสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลง โดยประกอบด้วยสภาการพยาบาล สภาราชวิทยาลัยจุฬารักษ์ และสำนักงานปลัดกระทรวง การอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรมผ่านระบบ CHECO คณะกรรมการปรับปรุงหลักสูตรต้องชี้แจงเหตุผล แสดงตารางเปรียบเทียบหลักสูตรเดิมกับหลักสูตรปรับปรุง และแสดงผลกระทบต่อผู้เรียน และมาตรฐานวิชาชีพอย่างชัดเจน เมื่อได้รับข้อเสนอแนะต้องปรับแก้และเสนอเพิ่มเติมตามกำหนด พร้อมจัดเก็บมติ หนังสืออนุมัติ หนังสือรับรอง และเอกสารหลักสูตรฉบับสมบูรณ์ไว้ในระบบควบคุมเอกสาร

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	ระยะที่ 1 การตรวจสอบเส้นทางและอำนาจอนุมัติ 1. จำแนกประเภทของรายการเปลี่ยนแปลง งานจัดหลักสูตรตรวจสอบลักษณะและระดับผลกระทบของแต่ละรายการ เพื่อยืนยันว่าเป็นการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อยและไม่กระทบสาระสำคัญของหลักสูตร 2. ตรวจสอบข้อกำหนดและระดับอำนาจ พิจารณาระเบียบ มติ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง เพื่อบอกว่ารายการใดต้อง

หัวข้อ	รายละเอียด
	ได้รับอนุมัติ ให้ความเห็นชอบ หรือรับทราบจากหน่วยงานหรือผู้มีอำนาจระดับใด 3. จัดทำบัญชีเส้นทางการพิจารณา ระบุรายการเปลี่ยนแปลง ผู้มีอำนาจพิจารณา เอกสารประกอบ ลำดับการเสนอ กำหนดเวลา และเงื่อนไขก่อนนำไปใช้ให้ชัดเจน ระยะที่ 2 การเสนออนุมัติและแจ้งหน่วยงานกำกับ 4. จัดเตรียมเอกสารฉบับเสนอพิจารณา จัดทำคำขอ ตารางเปรียบเทียบข้อมูลเดิม-ข้อมูลใหม่ เหตุผล ผลการประเมินผลกระทบ มติที่เกี่ยวข้อง และเอกสารหลักฐานฉบับปรับปรุงแก้ไขครบถ้วน 5. เสนอผู้มีอำนาจพิจารณาอนุมัติ เสนอรายการเปลี่ยนแปลงต่อสภามหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์หรือผู้มีอำนาจตามระเบียบ เพื่อพิจารณาอนุมัติ ให้ความเห็นชอบ หรือรับทราบตามประเภทของรายการ 6. แจ้งหรือเสนอเรื่องต่อสภาการพยาบาล กรณีการเปลี่ยนแปลงอยู่ภายใต้ข้อกำหนดวิชาชีพ ให้แจ้ง ขอรับทราบ หรือขอความเห็นชอบจากสภาการพยาบาลตามหลักเกณฑ์และระดับผลกระทบที่กำหนด 7. บันทึกหรือปรับปรุงข้อมูลในระบบ CHECO ดำเนินการแจ้งหรือปรับปรุงข้อมูลและเอกสารในระบบ CHECO ตามลักษณะของการเปลี่ยนแปลง พร้อมตรวจสอบให้ตรงกับเอกสารที่ได้รับอนุมัติ ระยะที่ 3 การติดตามและจัดการผลการพิจารณา 8. ติดตามสถานะการพิจารณา ติดตามผลจากหน่วยงานและผู้มีอำนาจแต่ละระดับ พร้อมบันทึกสถานะ วันที่ดำเนินการ ผู้ประสานงาน และประเด็นคงค้างในทะเบียนควบคุม 9. ชี้แจงและจัดส่งข้อมูลเพิ่มเติม เมื่อได้รับข้อทักท้วงหรือคำขอข้อมูลเพิ่มเติม ให้ประสานผู้รับผิดชอบ จัดทำคำชี้แจง และส่งหลักฐานภายในระยะเวลาที่กำหนด 10. ปรับแก้และเสนอพิจารณาใหม่ กรณีต้องปรับแก้ ให้ดำเนินการตามข้อเสนอแนะ บันทึกรายการเปลี่ยนแปลงใน Change Log และเสนอรับรองหรือพิจารณาใหม่ตามลำดับอำนาจ 11. ยกระดับเมื่อพบผลกระทบสำคัญ หากข้อทักท้วงหรือการปรับแก้ทำให้กระทบปรัชญา PLOs โครงสร้าง หน่วยกิต สมรรถนะบัณฑิต หรือการรับรองหลักสูตร ให้ยุติเส้นทางการปรับปรุงเล็กน้อยและเข้าสู่กระบวนการปรับปรุงหลักสูตร

หัวข้อ	รายละเอียด
	ระยะที่ 4 การประกาศใช้และควบคุมเอกสาร 12. กำหนดวันที่มีผลใช้บังคับ กำหนดวันหรือภาคการศึกษาที่เริ่มใช้ภายหลังจากได้รับอนุมัติ ความเห็นชอบ หรือการรับทราบครบถ้วน โดยไม่ให้มีผลย้อนหลังที่กระทบสิทธิของผู้เรียน 13. ตรวจสอบความถูกต้องก่อนประกาศใช้ ตรวจสอบข้อมูลในเอกสารหลักสูตร ระบบ CHECO ระบบทะเบียนฐานข้อมูลอาจารย์ และระบบสารสนเทศให้ถูกต้องตรงกันทุกแห่ง 14. จัดทำและเผยแพร่เอกสารฉบับควบคุม ระบุเลขที่ฉบับ วันที่มีผล ผู้อนุมัติ และประวัติการแก้ไข พร้อมยกเลิกหรือแยกเก็บเอกสารฉบับเดิมเพื่อป้องกันการนำไปใช้โดยไม่ตั้งใจ 15. แจ้งผลแก่ผู้เกี่ยวข้อง สื่อสารรายการเปลี่ยนแปลง วันที่เริ่มใช้ และแนวทางปฏิบัติแก่อาจารย์ นักศึกษา งานทะเบียน แหล่งฝึก และหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง 16. จัดเก็บหลักฐานในทะเบียนควบคุม จัดเก็บคำขอ ตารางเปรียบเทียบ มติ หนังสืออนุมัติหรือรับทราบ หลักฐานจาก CHECO เอกสารฉบับควบคุม และ Change Log ในระบบกลางให้สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้กำกับดูแล: คณบดีและรองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร หน่วยงานส่วนกลางของราชวิทยาลัย สภาการพยาบาล สภาราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ และผู้รับผิดชอบระบบ CHECO
ระยะเวลา	2–8 สัปดาห์ ตามระดับการอนุมัติ
ผลลัพธ์	1. มติหรือหนังสืออนุมัติ 2. หลักฐานการแจ้งหรือรับทราบ 3. ข้อมูลในระบบ CHECO ที่ปรับปรุงแล้วตามกรณี
แบบฟอร์ม	1. แบบเสนออนุมัติการปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย 2. แบบแจ้งสภาการพยาบาล 3. แบบบันทึกข้อมูลในระบบ CHECO
เอกสารอ้างอิง	1. ข้อบังคับสภาการพยาบาล 2. ระเบียบของราชวิทยาลัย 3. คู่มือระบบ CHECO 4. แนวปฏิบัติของ สป.อว. ฉบับปัจจุบัน

ขั้นที่ 5 การควบคุมเอกสาร สื่อสาร และติดตามผล (Document Control, Communication & Monitoring)

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีปรับปรุงเอกสารหลักสูตร รายละเอียดรายวิชา ฐานข้อมูลระบบทะเบียน เว็บไซต์ คู่มือนักศึกษา และระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องให้ตรงกับรายการแก้ไข พร้อมระบุเลขที่ฉบับ วันที่แก้ไข ผู้อนุมัติ และวันที่เริ่มใช้ เพื่อป้องกันการนำเอกสารฉบับเดิม ไปใช้โดยไม่ตั้งใจ จากนั้นสื่อสารการเปลี่ยนแปลงแก่ผู้บริหาร อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา และหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบ รวมทั้งติดตามผลภายหลังการนำไปใช้ว่ามีปัญหาหรือผลกระทบที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้หรือไม่ หากพบผลกระทบต่อคุณภาพหรือมาตรฐานหลักสูตร ต้องเสนอทบทวนและดำเนินการแก้ไขตามกระบวนการที่เหมาะสม พร้อมบันทึกผลในรายงาน CQI

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	ระยะที่ 1 การปรับปรุงและควบคุมเอกสาร ปรับปรุงเอกสารและฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง แก้ไขเอกสารหลักสูตร รายละเอียดรายวิชา Curriculum Mapping คู่มือแบบฟอร์ม และฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับรายการที่ได้รับอนุมัติ จัดทำบัญชีรายการเอกสารที่เปลี่ยนแปลง ระบุเอกสาร ระบบ และข้อมูลที่ต้องปรับปรุง พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบและระยะเวลาดำเนินการแต่ละรายการ กำหนดสถานะเอกสารฉบับควบคุม ระบุเลขที่ฉบับ วันที่แก้ไข วันที่มีผลใช้บังคับ ผู้จัดทำ ผู้ตรวจสอบ ผู้อนุมัติ และสรุปสาระสำคัญของการเปลี่ยนแปลงให้ครบถ้วน ควบคุมเอกสารฉบับเดิม ยกเลิก ประทับสถานะ หรือแยกจัดเก็บเอกสารฉบับเดิมอย่างชัดเจน เพื่อป้องกันการนำเอกสารที่ไม่เป็นปัจจุบันไปใช้งาน บันทึกประวัติการเปลี่ยนแปลง บันทึกรายการแก้ไข เหตุผล มติหรือหนังสืออนุมัติ วันที่เริ่มใช้ และผู้รับผิดชอบใน Document Revision Record และ Change Log ระยะที่ 2 การตรวจสอบและเตรียมประกาศใช้ ตรวจสอบความถูกต้องระหว่างเอกสารและระบบ ตรวจสอบให้ข้อมูลในเอกสารหลักสูตร รายละเอียดรายวิชา ระบบทะเบียน เว็บไซต์ ระบบสารสนเทศ และระบบ CHECO ถูกต้องตรงกัน ตรวจสอบความพร้อมก่อนนำไปใช้ ประเมินความพร้อมของรายวิชา ผู้สอน ระบบทะเบียน ตารางเรียน สื่อการเรียนรู้ แหล่งฝึก และหน่วยงานสนับสนุนที่ได้รับผลกระทบ รับรองความครบถ้วนของการเปลี่ยนแปลง งานจัดหลักสูตรและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรร่วมตรวจสอบและรับรองว่าได้ปรับปรุงเอกสาร ระบบ และข้อมูลครบถ้วนตามมติอนุมัติ

หัวข้อ	รายละเอียด
	ระยะที่ 3 การสื่อสารและนำไปปฏิบัติ 9. จัดทำแผนการสื่อสารการเปลี่ยนแปลง กำหนดกลุ่มเป้าหมาย สำคัญ สำคัญ ช่องทาง ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลา สื่อสารให้เหมาะสมกับผู้ได้รับผลกระทบแต่ละกลุ่ม 10. แจ้งการเปลี่ยนแปลงแก่ผู้เกี่ยวข้อง สื่อสารรายการเปลี่ยนแปลง เหตุผล วันที่เริ่มใช้ และแนวทางปฏิบัติแก่ อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา งานทะเบียน แหล่งฝึก และหน่วยงานสนับสนุน 11. นำการเปลี่ยนแปลงไปใช้ตามกำหนด เริ่มใช้เอกสารและข้อมูลฉบับใหม่ตามวันที่ได้รับอนุมัติ พร้อมควบคุมไม่ให้มี การใช้ข้อมูลต่างฉบับหรือใช้ย้อนหลังจนกระทบสิทธิของผู้เรียน 12. จัดช่องทางสอบถามและรายงานปัญหา กำหนดช่องทางและผู้รับผิดชอบสำหรับให้คำปรึกษา รับข้อสงสัย ข้อ ร้องเรียน หรือปัญหาที่เกิดจากการนำการเปลี่ยนแปลงไปใช้ ระยะที่ 4 การติดตามผลและพัฒนาคุณภาพ 13. ติดตามผลหลังการนำไปใช้ ตรวจสอบความถูกต้องและประสิทธิผลของการเปลี่ยนแปลง รวมถึง ผลกระทบต่อผู้เรียน ผู้สอน การจัดการเรียนรู้ การประเมินผล และระบบ สนับสนุน 14. รวบรวมข้อมูลและข้อเสนอแนะ รวบรวมปัญหา ความคลาดเคลื่อน ข้อร้องเรียน และข้อเสนอแนะจาก อาจารย์ นักศึกษา เจ้าหน้าที่ และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 15. ประเมินผลเทียบกับวัตถุประสงค์ วิเคราะห์ว่าการเปลี่ยนแปลงบรรลุผลตามเหตุผลและเป้าหมายที่กำหนด หรือไม่ และมีผลกระทบที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้หรือไม่ 16. ดำเนินการแก้ไขและปรับปรุง กรณีพบข้อผิดพลาดหรือผลกระทบ ให้กำหนด Corrective Action ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และเกณฑ์ปิดประเด็น พร้อมควบคุมการ เปลี่ยนแปลงตามลำดับอำนาจ 17. สรุปผลและปิดวงจร CQI จัดทำรายงานผลหลังการนำไปใช้ เปรียบเทียบผลก่อน-หลัง ปิดประเด็นที่ แก้ไขแล้ว และนำบทเรียนไปปรับปรุงการบริหารหลักสูตรในรอบถัดไปตาม วงจร PDCA และ CQI 18. จัดเก็บหลักฐานการดำเนินงาน จัดเก็บเอกสารฉบับควบคุม หลักฐานการสื่อสาร ผลการตรวจสอบ รายงาน ติดตาม Corrective Action และ CQI Report ในระบบกลางให้ตรวจสอบ ย้อนหลังได้อย่างครบถ้วน

หัวข้อ	รายละเอียด
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: คณบดีและรองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์ผู้สอน งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี
ระยะเวลา	ปรับปรุงเอกสารภายใน 10 วันทำการหลังได้รับอนุมัติ และติดตามผลภายใน 1 ภาคการศึกษา
ผลลัพธ์	1. เอกสารและฐานข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน 2. . ข้อเสนอเพื่อการปรับปรุง
แบบฟอร์ม	1. แบบติดตามการนำไปใช้ 2. แบบจัดทำแผน CQI
เอกสารอ้างอิง	1. เอกสารการแก้ไขหลักสูตรฉบับอนุมัติ 2. มติหรือหนังสือรับทราบ

สรุประยะเวลาดำเนินงานโดยประมาณ

ประเภทกระบวนการ	ระยะเวลารวมโดยประมาณ
การพัฒนาหลักสูตรใหม่	12–18 เดือนก่อนเปิดใช้หลักสูตร
การปรับปรุงหลักสูตรตามรอบหรือเปลี่ยนแปลงสาระสำคัญ	9–12 เดือนก่อนเริ่มใช้หลักสูตรปรับปรุง
การปรับปรุงหลักสูตรเล็กน้อย	1–3 เดือน ขึ้นอยู่กับระดับการอนุมัติ

หมายเหตุ ระยะเวลาที่ระบุเป็นกรอบโดยประมาณ

เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรวิเคราะห์และสรุปผลการดำเนินงาน จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และแผนพัฒนาคุณภาพ (CQI Action Plan) โดยกำหนดประเด็นพัฒนา ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างชัดเจน ผลการติดตามและประเมินจะนำกลับไปใช้เป็นข้อมูลนำเข้าในขั้นตอนการสำรวจและวิเคราะห์ข้อมูลของรอบถัดไป

ดังนั้น แผนผังการปฏิบัติงานจึงมีลักษณะเป็นวงจรที่เชื่อมโยงกันอย่างต่อเนื่อง โดยผลจากแต่ละขั้นตอนเป็นข้อมูลนำเข้าของขั้นตอนถัดไป และมีเส้นทางย้อนกลับในกรณีที่หลักสูตรต้องได้รับการแก้ไข รวมทั้งมีวงจรข้อมูลย้อนกลับจากการประเมินผลไปสู่การทบทวนหลักสูตร เพื่อให้หลักสูตรได้รับการพัฒนาอย่างเป็นระบบ สอดคล้องกับมาตรฐาน และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของระบบสุขภาพและวิชาชีพพยาบาลตามแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)

5. ระบบติดตามประเมินผล

การติดตามและประเมินผลกระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตรดำเนินการทั้งในระดับกระบวนการและระดับผลลัพธ์ เพื่อให้สามารถตรวจสอบความก้าวหน้า ประสิทธิภาพ และคุณภาพของหลักสูตรได้อย่างเป็นระบบ โดยนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานตามวงจร PDCA และแนวคิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)

5.1 ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs)

ลำดับ	ตัวชี้วัดกระบวนการ	ค่าเป้าหมาย	วิธีการติดตามและประเมินผล	แหล่งข้อมูล/หลักฐาน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
1	การทบทวนรอบระยะเวลาและความจำเป็นในการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตร	ดำเนินการครบถ้วนตามรอบที่กำหนด ร้อยละ 100	ตรวจสอบแผนและผลการทบทวนหลักสูตร	รายงานทบทวนหลักสูตร; ปฏิทินการดำเนินงาน; รายงานการประชุม	ตามรอบการพัฒนาหรือปรับปรุงหลักสูตร	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา
2	การแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร	แต่งตั้งแล้วเสร็จก่อนเริ่มดำเนินงาน ร้อยละ 100	ตรวจสอบคำสั่งแต่งตั้งและองค์ประกอบของคณะกรรมการ	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ	เมื่อเริ่มกระบวนการ	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา; งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี
3	ความครบถ้วนและเป็นปัจจุบันของข้อมูลมาตรฐานและข้อกำหนดที่ใช้ในการพัฒนาหลักสูตร	ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน ร้อยละ 100	ตรวจสอบรายการข้อมูลและเอกสารตามแบบตรวจสอบ	Compliance Checklist; เอกสารมาตรฐานและข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง	ก่อนเริ่มออกแบบหลักสูตร	งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี
4	ความครอบคลุมของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วมให้ข้อมูล	ครบถ้วนตามกลุ่มที่คณะกรรมการกำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	เปรียบเทียบกลุ่มเป้าหมายกับผู้ให้ข้อมูลจริง	แบบวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย; แบบสอบถาม; รายชื่อผู้เข้าร่วม	1 ครั้งต่อรอบการพัฒนาหลักสูตร	คณะกรรมการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร
5	การจัดทำรายงานวิเคราะห์ความต้องการ	รายงานแล้วเสร็จและได้รับความเห็นชอบ ร้อยละ 100	ตรวจสอบความครบถ้วนและมதிให้ความเห็นชอบ	รายงานผลการวิเคราะห์; รายงานการประชุม	1 ครั้งต่อรอบการพัฒนาหลักสูตร	คณะกรรมการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร

ลำดับ	ตัวชี้วัด กระบวนการ	ค่าเป้าหมาย	วิธีการ ติดตามและ ประเมินผล	แหล่งข้อมูล/ หลักฐาน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	และช่องว่าง ของหลักสูตร					
6	ความ สอดคล้อง ของ PLOs กับ วัตถุประสงค์ หลักสูตร มาตรฐาน วิชาชีพ และ ความต้องการ ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	PLOs ทุกข้อ ผ่านการ ตรวจสอบ ความ สอดคล้อง ร้อยละ 100	ตรวจสอบ Alignment Matrix และ ผลการ พิจารณาของ ผู้ทรงคุณวุฒิ	PLO Alignment Matrix; แบบ ประเมิน PLOs	ก่อนจัดทำ โครงสร้าง หลักสูตร	คณะกรรมการ พัฒนา/ ปรับปรุง หลักสูตร
7	ความ ครบถ้วนของ Curriculum Mapping และความ เชื่อมโยง ระหว่าง PLOs, YLOs และ CLOs	ผลลัพธ์การ เรียนรู้ทุกข้อ ได้รับการ พัฒนาและ ประเมิน ร้อย ละ 100	วิเคราะห์ ความ ครอบคลุม และช่องว่าง ของ Curriculum Mapping	Curriculum Mapping; PLO–YLO– CLO Mapping	ก่อนเสนอ วิพากษ์ หลักสูตร	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร
8	การปรับปรุง หลักสูตรตาม ข้อเสนอแนะ จากการ วิพากษ์และ หน่วยงาน กำกับ	ข้อเสนอแนะ ได้รับการ พิจารณาและ ดำเนินการ ร้อยละ 100	ตรวจสอบ ข้อเสนอแนะ เทียบกับผล การแก้ไขหรือ คำชี้แจง	ตารางสรุป ข้อเสนอแนะ และผลการ ปรับปรุง	ทุกครั้ง ที่ได้รับ ข้อเสนอแนะ	คณะกรรมการ พัฒนา/ ปรับปรุง หลักสูตร
9	ความ ครบถ้วนของ เอกสารก่อน เสนอ พิจารณาใน แต่ละระดับ	เอกสารผ่าน การตรวจสอบ ร้อยละ 100	ตรวจสอบ เอกสารตาม รายการที่ กำหนด	Checklist เอกสาร หลักสูตร; แบบควบคุม เอกสาร	ก่อนเสนอ ทุกระดับ	งานจัด หลักสูตร ระดับปริญญา ตรี

ลำดับ	ตัวชี้วัด กระบวนการ	ค่าเป้าหมาย	วิธีการ ติดตามและ ประเมินผล	แหล่งข้อมูล/ หลักฐาน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
10	ความสำเร็จ ของการ ดำเนินงาน ตามกรอบ เวลา	ดำเนินการ แล้วเสร็จตาม แผนไม่น้อย กว่าร้อยละ 90	เปรียบเทียบ ผลการ ดำเนินงานกับ แผนและ ปฏิทิน	แผนการ พัฒนา หลักสูตร; รายงาน ติดตาม ความก้าวหน้า	รายเดือน ตลอดช่วง พัฒนา หลักสูตร	รองคณบดี ฝ่าย การศึกษา; งานจัด หลักสูตร ระดับปริญญา ตรี

5.2 ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome KPIs)

ลำดับ	ตัวชี้วัด ผลลัพธ์	ค่าเป้าหมาย	วิธีการติดตาม และประเมินผล	แหล่งข้อมูล/ หลักฐาน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
1	หลักสูตร ได้รับความ เห็นชอบ หรือรับรอง จากสภา การ พยาบาล	ได้รับความ เห็นชอบหรือ รับรอง ร้อย ละ 100	ตรวจสอบผล การพิจารณา และเงื่อนไขการ รับรอง	หนังสือหรือ มติของสภา การพยาบาล	ตามรอบ การ รับรอง หลักสูตร	รองคณบดีฝ่าย การศึกษา; งาน จัดหลักสูตร ระดับปริญญา ตรี
2	หลักสูตร ได้รับอนุมัติ จากสภาราช วิทยาลัย จุฬารักษ์	ได้รับอนุมัติ ร้อยละ 100	ตรวจสอบมติ อนุมัติหลักสูตร	มติสภาราช วิทยาลัยจุฬารักษ์	เมื่อเสนอ ขออนุมัติ	คณบดี; รอง คณบดีฝ่าย การศึกษา
3	หลักสูตร ผ่านการ พิจารณา ความ สอดคล้อง และ รับทราบ ผ่านระบบ CHECO	ผ่านการ พิจารณา ร้อยละ 100	ตรวจสอบ สถานะและผล การพิจารณาใน ระบบ	ข้อมูลและ หลักฐานจาก ระบบ CHECO	ภายหลัง หลักสูตร ได้รับ อนุมัติ	งานจัด หลักสูตรระดับ ปริญญาตรี
4	การบรรลุ ผลลัพธ์การ เรียนรู้ระดับ	เป็นไปตาม เกณฑ์ที่ หลักสูตร	วิเคราะห์ผลการ ประเมิน PLO Achievement	รายงานผล การบรรลุ	ทุกปี การศึกษา	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร;

ลำดับ	ตัวชี้วัด ผลลัพธ์	ค่าเป้าหมาย	วิธีการติดตาม และประเมินผล	แหล่งข้อมูล/ หลักฐาน	ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	หลักสูตร ของผู้เรียน	กำหนดทุก PLO		CLOs, YLOs และ PLOs		คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร
5	อัตราการ สอบผ่าน ใบอนุญาต ประกอบ วิชาชีพครั้งแรก	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85 หรือตาม เป้าหมายของ คณะ	วิเคราะห์จำนวน ผู้เข้าสอบและ ผู้สอบผ่านครั้งแรก	รายงานผล การสอบ ใบอนุญาต ประกอบ วิชาชีพ	ทุกปี การศึกษา	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร
6	ระดับความ พึงพอใจ ของบัณฑิต ต่อคุณภาพ หลักสูตร	ค่าเฉลี่ยไม่ น้อยกว่า 4.00 จาก คะแนนเต็ม 5.00	สำรวจและ วิเคราะห์ความ พึงพอใจของ บัณฑิต	แบบประเมิน ความพึง พอใจของ บัณฑิต	ปีละ 1 ครั้ง	งานจัด หลักสูตรระดับ ปริญญาตรี; อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร
7	ระดับความ พึงพอใจ ของผู้ใช้ บัณฑิตต่อ สมรรถนะ ของบัณฑิต	ค่าเฉลี่ยไม่ น้อยกว่า 4.00 จาก คะแนนเต็ม 5.00	สำรวจความ คิดเห็นของผู้ใช้ บัณฑิต	แบบประเมิน ความพึง พอใจของผู้ใช้ บัณฑิต	ตามรอบ การ ติดตาม บัณฑิต	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร
8	ผลการ ประเมิน คุณภาพ หลักสูตร ตามเกณฑ์ AUN-QA	อย่างน้อย ระดับ “Adequate as Expected” หรือตาม เป้าหมายของ คณะ	วิเคราะห์ผลการ ประเมินตนเอง และผลการ ประเมินจากผู้ ประเมิน	รายงาน SAR; รายงานผล การประเมิน AUN-QA	ปีละ 1 ครั้งหรือ ตามรอบ การ ประเมิน	คณะกรรมการ ประกัน คุณภาพ; อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร
9	การนำผล ประเมินไป ใช้ปรับปรุง หลักสูตร และการ จัดการ เรียนรู้	ประเด็น พัฒนาตาม แผน CQI ดำเนินการ แล้วเสร็จไม่ น้อยกว่าร้อยละ 90	ตรวจสอบผล การดำเนินงาน เทียบกับแผน CQI	CQI Action Plan; รายงาน ติดตามผล	ภาค การศึกษา ละ 1 ครั้ง และสรุป ประจำปี	รองคณบดีฝ่าย การศึกษา; คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร

5.3 กลไกการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)

ขั้นตอน	กลไกและ วิธีดำเนินการ	ข้อมูลที่ใช้	ผลลัพธ์ที่ ต้องการ	ระยะเวลา/ ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
Plan: วางแผน	ทบทวนผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัด ผลการบรรลุ PLOs รายงาน SAR ข้อเสนอแนะและความเสี่ยงเพื่อกำหนดประเด็นพัฒนาและจัดทำ CQI Action Plan	ผล Process KPIs และ Outcome KPIs; ผลประเมิน หลักสูตร; ข้อมูลผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	แผนพัฒนาคุณภาพที่ระบุปัญหา สาเหตุ เป้าหมาย กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาอย่างชัดเจน	หลังสิ้นปีการศึกษา หรือตามรอบการประเมิน	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา; คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
Do: ดำเนินการ	ดำเนินกิจกรรมตามแผน CQI เช่น ปรับปรุงรายวิชา วิธีจัดการเรียนรู้ ระบบประเมินผล การเตรียมอาจารย์ และแหล่งฝึกปฏิบัติ	CQI Action Plan; ข้อเสนอแนะที่ได้รับความคิดเห็นชอบ	การปรับปรุงกระบวนการ และองค์ประกอบของหลักสูตรตามแผน	ตามระยะเวลาที่กำหนดในแผน	ผู้รับผิดชอบแต่ละกิจกรรม; อาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร
Check: ตรวจสอบ	ติดตามความก้าวหน้า เปรียบเทียบผลกับค่าเป้าหมาย วิเคราะห์สาเหตุของตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุเป้าหมาย และตรวจสอบหลักฐานการดำเนินงาน	รายงานความก้าวหน้า; ผลตัวชี้วัด; หลักฐานการดำเนินกิจกรรม	ผลการประเมิน ประสิทธิภาพของแผน CQI และประเด็นที่ต้องแก้ไขเพิ่มเติม	อย่างน้อยภาคการศึกษา ละ 1 ครั้ง	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร; คณะกรรมการประกันคุณภาพ
Act: ปรับปรุง	กำหนดมาตรการแก้ไขหรือป้องกัน ปรับแผนในกรณีที่ไม่บรรลุ	ผลการติดตาม และการวิเคราะห์สาเหตุ	มาตรการปรับปรุง แผนแก้ไข และแนวปฏิบัติที่เป็นมาตรฐาน	ภายใน 30 วันหลังการทบทวนผล	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา; คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร

ขั้นตอน	กลไกและ วิธีดำเนินการ	ข้อมูลที่ใช้	ผลลัพธ์ที่ ต้องการ	ระยะเวลา/ ความถี่	ผู้รับผิดชอบ
	เป้าหมาย และ นำแนวปฏิบัติที่ ได้ผลไปใช้เป็น มาตรฐาน				
Management Review	นำเสนอผลการ ดำเนินงานและ ผลการปรับปรุง ต่อ คณะกรรมการ ประจำคณะ เพื่อ พิจารณาให้ ข้อเสนอแนะ และกำหนด ทิศทางเชิง นโยบาย	รายงานผล KPI; รายงาน SAR; รายงาน CQI	มติหรือ ข้อเสนอแนะ สำหรับพัฒนา คุณภาพ หลักสูตร	อย่างน้อยปี ละ 1 ครั้ง	คณบดี; รอง คณบดีฝ่าย การศึกษา; คณะกรรมการ ประจำคณะ
Feedback Loop	นำผลการ ติดตาม ประเมิน และ ข้อเสนอแนะจาก ทุกแหล่งกลับไป ใช้เป็นข้อมูล นำเข้าในการ สำรวจและ วิเคราะห์ข้อมูล ของรอบถัดไป	ผลการประเมิน PLOs; KPIs; SAR; CQI; ความคิดเห็น ของผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย	ข้อมูลนำเข้า สำหรับ ทบทวนและ พัฒนา หลักสูตรรอบ ต่อไป	ทุกปี การศึกษา และเมื่อถึง รอบ ปรับปรุง หลักสูตร	คณะกรรมการ พัฒนา/ ปรับปรุง หลักสูตร; งาน จัดหลักสูตร ระดับปริญญา ตรี

5.4 การติดตามประสิทธิภาพการพัฒนาและออกแบบหลักสูตร

กระบวนการพัฒนาและออกแบบหลักสูตรติดตามประสิทธิภาพตั้งแต่การรับคำขอหรือข้อเสนอที่มีข้อมูลครบถ้วน การวิเคราะห์ความจำเป็น การออกแบบ การวิพากษ์ การกลั่นกรอง การอนุมัติ และการส่งหน่วยงานกำกับ โดยแยกระยะเวลาที่คณะสามารถควบคุมได้ออกจากระยะเวลาการพิจารณาของหน่วยงานภายนอกอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถระบุจุดคอขวดและสาเหตุของความล่าช้าได้อย่างถูกต้อง

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีต้องบันทึกวันที่รับคำขอ วันที่ตรวจสอบความครบถ้วน วันที่เสนอและได้รับมติในแต่ละระดับ จำนวนรอบการแก้ไข สาเหตุที่ถูกส่งกลับ และข้อผิดพลาดของเอกสารใน Process Time and Rework Log ผลการดำเนินงานต้องได้รับการทบทวนรายเดือนระหว่างช่วงพัฒนาหลักสูตร และสรุปเมื่อสิ้นสุดแต่ละคำขอ

ตัวชี้วัด P1	จุดเริ่ม-สิ้นสุด/วิธีวัด	ค่าเป้าหมาย
SLA การตรวจสอบคำขอ	รับคำขอครบถ้วนถึงแจ้งผลการตรวจสอบ	≥ 90% ตาม SLA
Cycle Time ภายใน	รับคำขอครบถ้วนถึงได้รับมติอนุมัติภายใน	ลดลง ≥ 10% จาก Baseline
Waiting Time	เวลารอข้อมูลเพิ่มเติมหรือรอเข้าวาระประชุม ÷ Cycle Time	≤ 25%
Rework Rate	เอกสารที่ถูกส่งกลับแก้ไข ÷ เอกสารที่เสนอทั้งหมด × 100	≤ 10%
Error Rate	รายการผิดพลาดที่พบหลังผ่านการตรวจสอบ ÷ รายการที่ตรวจทั้งหมด × 100	≤ 2%
Cost of Quality	ค่าใช้จ่ายด้านการสำรวจ วิพากษ์ ตรวจสอบ และแก้ไข เอกสาร	จัดทำ Baseline ใน ปีแรก
Productivity	ชุดคำขอหรือหลักสูตรที่เสร็จสมบูรณ์ ÷ ชั่วโมงปฏิบัติงาน	เพิ่มขึ้น ≥ 5%
Standardization	คำขอที่ดำเนินการตาม SOP และ Checklist ครบถ้วน	≥ 95%

ผู้รับผิดชอบ:

- เจ้าของกระบวนการ: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา
- ผู้รวบรวมข้อมูล: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี
- ผู้รับรองข้อมูล: คณะกรรมการพัฒนา/ปรับปรุงหลักสูตร
- รอบรายงาน: รายเดือนระหว่างดำเนินงาน และสรุปรายคำขอ

6. เอกสารอ้างอิง

- 1) กฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565
- 2) กฎกระทรวงมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565
- 3) กฎกระทรวงมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565
- 4) ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2565
- 5) ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง รายละเอียดผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565
- 6) พระราชบัญญัติวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ พ.ศ. 2528 และที่แก้ไขเพิ่มเติม
- 7) ข้อบังคับสภาการพยาบาลว่าด้วยการให้ความเห็นชอบหลักสูตรการศึกษาวินิจฉัยการพยาบาลและการผดุงครรภ์ หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต ฉบับปัจจุบัน
- 8) ประกาศสภาการพยาบาล เรื่อง แนวทางการพิจารณาให้ความเห็นชอบหลักสูตรการศึกษาวินิจฉัยการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ระดับวิชาชีพ ฉบับปัจจุบัน
- 9) ข้อบังคับและคู่มือสภาการพยาบาลว่าด้วยหลักเกณฑ์การรับรองสถาบันการศึกษาวินิจฉัยการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ฉบับปัจจุบัน
- 10) Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level, Version 4.0

7. ข้อเสนอแนะ/เทคนิค/ปัญหาอุปสรรค

7.1 แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

ใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานและความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเป็นฐานในการพัฒนาหลักสูตร พร้อมจัดทำ Curriculum Mapping เพื่อเชื่อมโยง PLOs, YLOs และ CLOs รวมทั้งใช้แบบฟอร์มและระบบควบคุมเอกสารมาตรฐานเดียวกันตลอดกระบวนการ

7.2 บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

การกำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ชัดเจนและการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องตั้งแต่เริ่มต้น ช่วยลดความซ้ำซ้อนและจำนวนรอบการแก้ไขหลักสูตร ทั้งนี้ ควรตรวจสอบเกณฑ์มาตรฐาน ความพร้อมของอาจารย์ แหล่งฝึก และเอกสารประกอบก่อนเสนออนุมัติทุกระดับ

7.3 แนวทางปรับปรุงคุณภาพ (CQI Action)

นำผลการประเมินหลักสูตร ผลการบรรลุ PLOs ตัวชี้วัด และข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์หาสาเหตุและจัดทำแผน CQI โดยกำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และเป้าหมายให้ชัดเจน พร้อมติดตามผลและนำข้อมูลกลับไปใช้พัฒนาหลักสูตรในรอบถัดไปอย่างต่อเนื่อง

บทที่ 3

กระบวนการจัดการเรียนการสอน (Teaching & Learning Management)

กระบวนการจัดการเรียนการสอนเป็นการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การวางแผนและออกแบบรายวิชา การเตรียมความพร้อม การจัดกระบวนการเรียนรู้ การกำกับติดตาม ตลอดจนการประเมินผลและปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน เพื่อให้ผู้เรียนบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLOs) ระดับชั้นปี (YLOs) และระดับหลักสูตร (PLOs) ตามที่หลักสูตรและมาตรฐานวิชาชีพกำหนด

การดำเนินงานเริ่มจากคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร จัดทำแผนการศึกษา แผนเปิดรายวิชา ปฏิทินการศึกษา และมอบหมายอาจารย์ผู้สอน พร้อมเตรียมความพร้อมด้านอาจารย์ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ระบบ LMS สื่อการเรียนรู้ และแหล่งฝึกปฏิบัติ อาจารย์รับผิดชอบรายวิชาออกแบบกิจกรรมและการประเมินผลโดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ และใช้การเรียนรู้เชิงรุก สถานการณ์จำลอง และการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง ระหว่างการเรียนการสอนมีการติดตามความก้าวหน้า ประเมินผลตามสภาพจริง ให้ข้อมูลย้อนกลับ ตลอดจนให้คำปรึกษาและช่วยเหลือนักศึกษาที่มีความเสี่ยงอย่างเหมาะสมและทันทั่วถึง

คู่มือกระบวนการจัดการเรียนการสอนจึงจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และผู้รับผิดชอบให้มีความชัดเจน เป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยครอบคลุมการจัดการเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎี ภาคทดลอง และภาคปฏิบัติ เมื่อสิ้นสุดรายวิชา จะมีการประเมินการบรรลุ CLOs คุณภาพรายวิชา และประสิทธิภาพการสอน พร้อมนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องมาจัดทำแผนปรับปรุงตามแนวความคิดพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) เพื่อยกระดับคุณภาพการเรียนรู้และพัฒนาสมรรถนะบัณฑิตให้เป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ

เจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ได้แก่ รองคณบดีฝ่ายการศึกษา โดยมีผู้ร่วมดำเนินงาน ได้แก่ คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์ผู้สอน และงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี

1. วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

1. เพื่อกำหนดแนวทางและขั้นตอนการจัดการเรียนการสอนให้มีความชัดเจน เป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อจัดกระบวนการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ และส่งเสริมให้ผู้เรียนบรรลุ CLOs, YLOs และ PLOs ตามที่หลักสูตรกำหนด
3. เพื่อกำกับความพร้อมด้านอาจารย์ ทรัพยากร เทคโนโลยี และแหล่งฝึกปฏิบัติให้เหมาะสม และเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพ
4. เพื่อกำกับ ติดตาม และประเมินผลการจัดการเรียนการสอน พร้อมนำผลประเมินไปปรับปรุงคุณภาพตามแนวคิด CQI อย่างต่อเนื่อง

2. ขอบเขต

กระบวนการจัดการเรียนการสอน (Teaching & Learning Management) ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผนการศึกษา การจัดทำปฏิทิน การเปิดรายวิชา และการมอบหมายอาจารย์ผู้สอน รวมถึงการออกแบบรายวิชา การกำหนด CLOs กิจกรรมการเรียนรู้ วิธีการประเมินผลและเกณฑ์การตัดสินผลให้สอดคล้องกับ Curriculum Mapping, YLOs และ PLOs

การดำเนินงานครอบคลุมการเตรียมอาจารย์ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ระบบ LMS สื่อการเรียนรู้ แหล่งฝึกปฏิบัติ อาจารย์นิเทศ และอาจารย์พี่เลี้ยง ตลอดจนการจัดการเรียนรู้ภาคทฤษฎี ภาคทดลอง และภาคปฏิบัติ โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ พร้อมกำกับติดตามความก้าวหน้า ให้ข้อมูลย้อนกลับ และช่วยเหลือนักศึกษาที่มีความเสี่ยงอย่างเหมาะสมและทัน่วงที

เมื่อสิ้นสุดรายวิชา มีการประเมินการบรรลุ CLOs คุณภาพรายวิชา และประสิทธิภาพการสอน พร้อมรวบรวมความคิดเห็นจากนักศึกษา อาจารย์ แหล่งฝึกปฏิบัติ และผู้เกี่ยวข้องเพื่อนำผลมาวิเคราะห์ จัดทำรายงาน และกำหนดประเด็นที่ควรพัฒนาสำหรับปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในรอบถัดไปตามแนวคิด CQI อย่างต่อเนื่อง

3. แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)

3.1 ความเชื่อมโยงของกระบวนการจัดการเรียนการสอน ตามแนวคิด SIPOC (Macro SIPOC Model)

กรอบแนวคิด SIPOC ของกระบวนการจัดการเรียนการสอน (Teaching & Learning Management) แสดงความเชื่อมโยงระหว่างผู้ส่งมอบ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต และผู้รับผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาของหลักสูตร โดยเริ่มจากการนำหลักสูตร ผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร (PLOs) แผนการสอน และทรัพยากรการเรียนรู้ มาใช้ในการวางแผนและดำเนินการจัดการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ รวมถึงการวัดและประเมินผลการเรียนรู้ของนักศึกษา ผลลัพธ์ที่ได้คือผู้เรียนมีความรู้ ทักษะ และสมรรถนะตามเป้าหมายของหลักสูตร พร้อมทั้งได้ข้อมูลสะท้อนกลับสำหรับการปรับปรุงคุณภาพการจัดการเรียนการสอนและการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่องภายใต้วงจร PDCA และ CQI. ดังภาพที่ 12



ภาพที่ 12 แสดงกระบวนการจัดการเรียนการสอน ตามแนวคิด SIPOC

3.2 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการจัดการเรียนการสอน (Process Interaction Matrix)

ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการจัดการเรียนการสอน แสดงความสัมพันธ์ของกิจกรรมหลัก 7 ขั้นตอน ที่เชื่อมโยงกันอย่างเป็นระบบ เริ่มจากการวางแผนการจัดการเรียนการสอน การออกแบบรายวิชาและกิจกรรมการเรียนรู้ และการเตรียมความพร้อมด้านอาจารย์ ทรัพยากร ระบบ LMS และแหล่งฝึกปฏิบัติ ก่อนดำเนินการจัดการเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎี ภาคทดลอง และภาคปฏิบัติ ระหว่างดำเนินงานมีการกำกับติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียน ให้คำปรึกษาและช่วยเหลือ นักศึกษาที่มีความเสี่ยง พร้อมวัดและประเมินผลการเรียนรู้เพื่อสรุปผลการเรียนและการบรรลุ CLOs จากนั้นนำผลการเรียน ผลประเมินรายวิชาและผู้สอน รวมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องมาทบทวนและจัดทำแผนปรับปรุง โดยผลจากขั้นตอนหนึ่งจะส่งต่อเป็นปัจจัยนำเข้าสู่ขั้นตอนถัดไป และย้อนกลับสู่การวางแผนรอบใหม่ตามวงจร PDCA และแนวคิด CQI เพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 13



ภาพที่ 13 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการเรียนการสอน

3.3 กรอบกระบวนการจัดการเรียนการสอนเชิงระบบ (System Framework for Teaching and Learning Management)

กรอบกระบวนการจัดการเรียนการสอนเชิงระบบแสดงความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และระบบสนับสนุนอย่างเป็นองค์รวมกระบวนการเริ่มจากหลักสูตรฉบับอนุมัติ PLOs/YLOs มาตรฐานวิชาชีพ นโยบายองค์กร และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รองคณบดีฝ่ายการศึกษาเป็นเจ้าของกระบวนการ โดยมีคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรกำกับให้การดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐาน ขั้นตอนแรกครอบคลุมการวางแผนการศึกษา แผนเปิดรายวิชา ปฏิทินการศึกษา การมอบหมายผู้สอน และการจัดแผนฝึกปฏิบัติ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชากำหนด CLOs ให้เชื่อมโยงกับ YLOs/PLOs ผ่าน Curriculum Mapping อย่างเป็นระบบ การออกแบบรายวิชาใช้แนวคิด Backward

Design เพื่อเชื่อมโยงผลลัพธ์การเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ และการประเมินผล หน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมเตรียมผู้สอน ผู้เรียน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ระบบ LMS สื่อ อุปกรณ์ และแหล่งฝึกให้พร้อม การจัดการเรียนการสอนครอบคลุมภาคทฤษฎี ภาคทดลอง และภาคปฏิบัติ โดยใช้ Student-Centered Learning และ Active Learning อาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ที่ปรึกษาดูตามความก้าวหน้า ค้นหาผู้เรียนที่มีความเสี่ยง และจัดระบบช่วยเหลืออย่างเหมาะสม การวัดและประเมินผลใช้วิธีที่หลากหลาย โปร่งใส และเป็นธรรม เพื่อแสดงการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs และสมรรถนะวิชาชีพ ผลผลิตประกอบด้วยแผนการสอน สื่อการเรียนรู้ แผนฝึกปฏิบัติ ผลการประเมิน และรายงานผลการดำเนินงานรายวิชาผลลัพธ์สำคัญคือผู้เรียนบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ และมีสมรรถนะ คุณธรรม และจริยธรรมตามมาตรฐานวิชาชีพพยาบาล ระบบทะเบียน ระบบ LMS ฐานข้อมูลการศึกษา บุคลากร งบประมาณ แหล่งฝึก และการบริหารความเสี่ยง สนับสนุนการดำเนินงาน ผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัด และข้อเสนอแนะจะนำกลับมาทบทวนตามวงจร PDCA และ CQI เพื่อยกระดับคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังภาพ 14



ภาพที่ 14 แสดงกรอบกระบวนการจัดการเรียนการสอนเชิงระบบ

3.4 แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)

แผนผังการปฏิบัติงานของกระบวนการจัดการเรียนการสอน แสดงลำดับการดำเนินงานตั้งแต่การเริ่มต้นวางแผนการศึกษา การเปิดรายวิชา และการมอบหมายอาจารย์ผู้สอน ต่อด้วยการออกแบบรายวิชาและกิจกรรมการเรียนรู้ให้สอดคล้องกับ CLOs, YLOs และ PLOs จากนั้นเตรียมอาจารย์ ทรัพยากรระบบ LMS และแหล่งฝึกปฏิบัติก่อนดำเนินการจัดการเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎี ภาคทดลอง และภาคปฏิบัติ ระหว่างดำเนินการมีการติดตามความก้าวหน้า ช่วยเหลือนักศึกษาที่มีความเสี่ยง และประเมินผลการเรียนรู้เมื่อสิ้นสุดรายวิชา จะนำผลการเรียน ผลประเมินรายวิชาและผู้สอน รวมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องมาทบทวนและจัดทำแผนปรับปรุง เพื่อใช้วางแผนการจัดการเรียนการสอนรอบถัดไปตามแนวคิด CQI ดังภาพ 15



ภาพที่ 15 แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow กระบวนการจัดการเรียนการสอน

4. กรอบเส้นทางผู้เรียน เสียงลูกค้า และความผูกพัน (Student Lifecycle, Voice and Engagement Framework)

กรอบแนวคิดนี้แสดงให้เห็นถึงเส้นทางประสบการณ์ของผู้เรียนอย่างครอบคลุม ตั้งแต่ช่วงที่ยังเป็นผู้สนใจศึกษาต่อหรือกลุ่มลูกค้าในอนาคต จนกระทั่งสำเร็จการศึกษาและก้าวสู่การเป็นศิษย์เก่า โดยในแต่ละช่วงของการเดินทางได้มีการกำหนดจุดสัมผัสสัมผัส (Touchpoints) ความต้องการของผู้เรียน ช่องทางการให้บริการ ตลอดจนหน่วยงานหรือผู้รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องไว้อย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถตอบสนองความคาดหวังของผู้เรียนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ตลอดวงจรการศึกษา สถาบันให้ความสำคัญกับการรับฟังเสียงของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อนำข้อมูลมาสะท้อนมุมมองและความต้องการที่แท้จริง โดยข้อมูลที่ได้รับจะถูกจำแนกออกเป็นหลายประเภท ได้แก่ ข้อเสนอแนะ (Feedback) ความไม่พึงพอใจ ข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์ รวมถึงข้อมูลด้านความผูกพันต่อสถาบัน

สำหรับข้อร้องเรียนและประเด็นเร่งด่วน จะมีการบริหารจัดการผ่านกระบวนการส่งต่อและติดตามตามระดับความเสี่ยงที่กำหนด พร้อมดำเนินการภายใต้กรอบระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็วและเหมาะสม

ในส่วนของผลการประเมินความพึงพอใจและความผูกพัน สถาบันจะนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนด ผลการดำเนินงานย้อนหลัง รวมทั้งข้อมูลเปรียบเทียบกับหน่วยงานหรือองค์กรต้นแบบ เพื่อประเมินประสิทธิผลของการดำเนินงานและค้นหาโอกาสในการพัฒนา

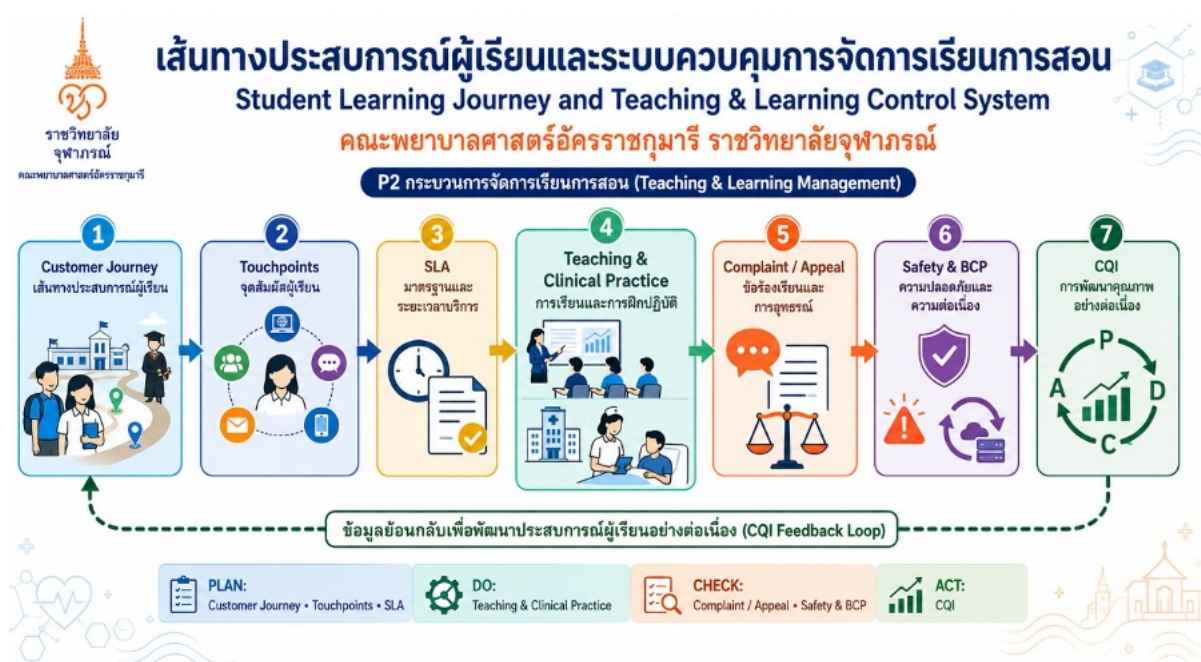
ผลลัพธ์จากการวิเคราะห์ทั้งหมดจะถูกนำกลับมาใช้เป็นข้อมูลสำคัญในการปรับปรุงและยกระดับประสบการณ์ผู้เรียน การให้บริการ การจัดการเรียนการสอน และการพัฒนาหลักสูตรอย่างต่อเนื่อง ตามแนวทางการปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI) เพื่อสร้างคุณค่าและตอบสนองความต้องการของผู้เรียนได้ดียิ่งขึ้นในทุกช่วงของเส้นทางการศึกษา ดังภาพที่ 16



ภาพที่ 16 แสดงกรอบเส้นทางผู้เรียน เสียงลูกค้า และความผูกพัน

5. เส้นทางประสบการณ์ผู้เรียนและระบบควบคุมการจัดการเรียนการสอน (Student Learning Journey and Teaching-Learning Control System)

การจัดการเรียนการสอนดำเนินการโดยคำนึงถึงเส้นทางประสบการณ์ของผู้เรียน (Customer Journey) ตั้งแต่การเตรียมความพร้อม การเรียนภาคทฤษฎี การฝึกปฏิบัติ การติดตามช่วยเหลือ การประเมินผล และการรับข้อมูลย้อนกลับ โดยกำหนดจุดสัมผัสสำคัญ ความต้องการของผู้เรียน ผู้รับผิดชอบ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) อย่างชัดเจน พร้อมจัดให้มีช่องทางรับข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์ที่โปร่งใส เป็นธรรม และรักษาความลับ การจัดการเรียนการสอนและการฝึกปฏิบัติต้องอยู่ภายใต้มาตรการด้านความปลอดภัย การประเมินความพร้อมของแหล่งฝึก และแผนความต่อเนื่องทางการศึกษา (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อให้ผู้เรียนได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและนำผลการติดตามไปปรับปรุงตามวงจร PDCA และ CQI ดังภาพที่ 17



ภาพที่ 17 แสดงเส้นทางประสบการณ์ผู้เรียนและระบบควบคุมการจัดการเรียนการสอน

6. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การจัดการเรียนการสอนออกแบบโดยคำนึงถึงเส้นทางประสบการณ์ของผู้เรียน (Customer Journey) ตั้งแต่การเตรียมความพร้อม การเรียนภาคทฤษฎี การฝึกปฏิบัติ การประเมินผล จนถึงการรับข้อมูลย้อนกลับ โดยกำหนดจุดสัมผัสสำคัญ ผู้รับผิดชอบ และข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ให้ชัดเจน พร้อมจัดให้มีระบบรับข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ที่โปร่งใส เป็นธรรม และรักษาความลับ การจัดการฝึกปฏิบัติต้องประเมินความพร้อมของแหล่งฝึก อาจารย์ผู้สอนและอาจารย์พี่เลี้ยง ตลอดจนควบคุมความปลอดภัยของผู้เรียนและผู้รับบริการ ทั้งนี้ คณะกำหนดแผนความต่อเนื่องทางการศึกษา (BCP) เพื่อบริการต่อเนื่องฉุกเฉินและนำผลการติดตามมาปรับปรุงตามวงจร PDCA และ CQI ดังภาพที่ 18

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการจัดการเรียนการสอนประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) การวางแผนการจัดการเรียนการสอน (Teaching Planning)
- 2) การออกแบบรายวิชาและกิจกรรมการเรียนรู้ (Course Design & Learning Design)
- 3) การเตรียมความพร้อมทรัพยากรการเรียนรู้ (Learning Resources Preparation)

- 4) การดำเนินการจัดการเรียนการสอน (Teaching & Learning Delivery)
- 5) การกำกับติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียน (Student Learning Monitoring)
- 6) การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ (Learning Assessment)
- 7) การทบทวนและปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน (Teaching Review & Improvement)

การบริหารเส้นทางประสบการณ์ผู้เรียน (Student Journey Management)

คณะฯ บริหารเส้นทางประสบการณ์ผู้เรียนตลอดวงจรการศึกษา ตั้งแต่การรับรู้ข้อมูลหลักสูตร การสมัครและคัดเลือก การเตรียมความพร้อม การเรียนภาคทฤษฎี การฝึกปฏิบัติ การวัดและประเมินผล การสำเร็จการศึกษา จนถึงการเป็นศิษย์เก่า โดยจัดทำแผนที่เส้นทางประสบการณ์ลูกค้า (Customer Journey Map) แยกตามกลุ่มผู้เรียนและลักษณะความต้องการที่สำคัญ

ในแต่ละช่วงของเส้นทาง ต้องระบุจุดสัมผัส เจ้าของจุดสัมผัส ความต้องการและความคาดหวังของผู้เรียน ช่องทางรับฟังเสียงผู้เรียน มาตรฐานการให้บริการหรือ SLA ความเสี่ยง และตัวชี้วัดประสบการณ์ผู้เรียน อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องติดตามผลตามรอบที่กำหนด พร้อมรวบรวม Pain Point และข้อเสนอแนะเพื่อนำไปปรับปรุงรายวิชา การเรียนการสอน บริการสนับสนุน และหลักสูตร

แผนที่เส้นทางประสบการณ์ลูกค้า ต้องได้รับการทบทวนอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง หรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหลักสูตร รูปแบบการเรียนรู้ ระบบสารสนเทศ แหล่งฝึก หรือข้อกำหนดของหน่วยงานกำกับ ผลการทบทวนต้องรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและเชื่อมโยงกับ CQI Action Plan

หลักฐาน:

- Customer Journey Map → แผนที่เส้นทางประสบการณ์ผู้รับบริการ
- Touchpoint Register → ทะเบียนจุดสัมผัสผู้รับบริการ
- SLA Report → รายงานผลการดำเนินงานตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA)
- Pain Point Improvement Log → ทะเบียนติดตามการปรับปรุงประเด็นปัญหาของผู้รับบริการ

กรอบการสร้างและประเมินความผูกพันของผู้เรียน

คณะฯ กำหนดกรอบการสร้างความผูกพันของผู้เรียน โดยเชื่อมโยงประสบการณ์ในแต่ละจุดสัมผัสกับปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพัน ได้แก่ คุณภาพการจัดการเรียนรู้ ความสัมพันธ์กับอาจารย์ การได้รับคำปรึกษาและการสนับสนุน ความปลอดภัยและความเป็นธรรม ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของคณะ การมีส่วนร่วมในกิจกรรม และความเชื่อมั่นต่อหลักสูตร

การประเมินความผูกพันต้องครอบคลุม 4 ระดับ ได้แก่ 1) การมีส่วนร่วมในกิจกรรมและการใช้บริการ 2) ความพึงพอใจต่อประสบการณ์ 3) ความรู้สึกผูกพันและเป็นส่วนหนึ่ง และ 4) ความตั้งใจเรียนต่อหรือแนะนำหลักสูตรให้ผู้อื่น ผลการประเมินต้องจำแนกตามหลักสูตร ชั้นปี และกลุ่มผู้เรียน เพื่อระบุปัจจัยขับเคลื่อน กลุ่มเสี่ยง และความแตกต่างระหว่างกลุ่ม

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีร่วมกับอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรวิเคราะห์ Student Engagement Index อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง และพิจารณาร่วมกับอัตราการคงอยู่ การลาออก การใช้บริการสนับสนุน ผลลัพธ์การเรียนรู้ และข้อร้องเรียน ผลที่ต่ำกว่าเป้าหมายต้องนำไปจัดทำแผนพัฒนาประสบการณ์และความผูกพันของผู้เรียน พร้อมติดตามผลในรอบถัดไป



ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนการจัดการเรียนการสอน (Teaching Planning)

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรทบทวนโครงสร้างหลักสูตร แผนการศึกษา ผลลัพธ์การเรียนรู้ และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมาจัดทำแผนเปิดรายวิชา ปฏิทินการศึกษา และตารางเรียน พร้อมทั้งมอบหมายอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา กำหนดผู้สอน และจัดสรรแหล่งฝึกให้เหมาะสม

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรร่วมกับอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี จัดทำหรือทบทวนเส้นทางประสบการณ์ผู้เรียน (Customer Journey) ตั้งแต่การเตรียมความพร้อมก่อนเปิดรายวิชา การเรียนภาคทฤษฎี การฝึกปฏิบัติ การติดตามช่วยเหลือ การประเมินผล และการรับข้อมูลย้อนกลับ โดยระบุจุดสัมผัสสำคัญ ความต้องการ ความคาดหวัง ปัญหาหรืออุปสรรคของผู้เรียน ตลอดจนหน่วยงานผู้รับผิดชอบในแต่ละจุด จากนั้นกำหนดข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) สำหรับบริการสำคัญ และประเมินความเสี่ยงที่อาจส่งผลกระทบต่อเนื้อหาของการจัดการเรียนการสอน พร้อมกำหนดมาตรการป้องกัน แผนรองรับ และแนวทางดำเนินงานทดแทนตามแผน BCP เพื่อให้ผู้เรียนได้รับบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน ทั้งนี้ แผนดังกล่าวต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรที่เกี่ยวข้องก่อนนำไปดำเนินการ

ประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการควบคุมก่อนดำเนินงาน

1. ระบุเหตุการณ์เสี่ยงและสาเหตุที่อาจกระทบต่อผู้เรียน คุณภาพ มาตรฐาน ระยะเวลา ข้อมูล และความต่อเนื่องของงาน
2. ประเมินโอกาสเกิดและระดับผลกระทบ เพื่อจัดระดับและลำดับความสำคัญของความเสี่ยง
3. ทบทวนมาตรการควบคุมเดิมและกำหนดมาตรการป้องกันเพิ่มเติมสำหรับความเสี่ยงที่เกินระดับยอมรับ
4. กำหนดเจ้าของความเสี่ยง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ตัวชี้วัดเตือนภัย และเงื่อนไขการยกระดับปัญหา
5. จัดทำแผนสำรองหรือ BCP สำหรับกิจกรรมสำคัญที่อาจหยุดชะงัก
6. บันทึกผลใน Risk Register และเสนอผู้มีอำนาจให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินงาน

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	1.1 ทบทวนข้อมูลและผลการดำเนินงานของหลักสูตร ทบทวนโครงสร้างหลักสูตร PLOs, YLOs, Curriculum Mapping แผนการศึกษา ผลการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะที่ผ่านมา 1.2 วิเคราะห์เส้นทางและความต้องการของผู้เรียน ทบทวน Customer Journey พร้อมระบุจุดสัมผัส ความต้องการ ปัญหา และอุปสรรคของผู้เรียนในแต่ละช่วง 1.3 กำหนดผู้รับผิดชอบและ SLA กำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละจุดสัมผัสและมาตรฐานระยะเวลาการให้บริการที่สำคัญ 1.4 ประเมินความเสี่ยงและจัดทำ BCP ประเมินความเสี่ยงด้านผู้สอน ทรัพยากร ระบบ LMS และแหล่งฝึก พร้อมกำหนดมาตรการควบคุมและแผนสำรอง

หัวข้อ	รายละเอียด
	1.5 จัดทำแผนและปฏิทินการจัดการเรียนการสอน จัดทำแผนการศึกษา แผนเปิดรายวิชา และปฏิทินให้สอดคล้องกับหลักสูตรและปฏิทินการศึกษา 1.6 วางแผนอาจารย์และทรัพยากรสนับสนุน มอบหมายอาจารย์และจัดเตรียมตารางเรียน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ระบบ LMS และแหล่งฝึกให้เพียงพอ 1.7 เสนอแผนเพื่อให้ความเห็นชอบ เสนอแผนการจัดการเรียนการสอน SLA ผลการประเมินความเสี่ยง และ BCP ต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร.
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร และอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา และหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง ผู้พิจารณา: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา และประธานคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
ระยะเวลา	ก่อนเปิดภาคการศึกษา 1–2 เดือน และทบทวนก่อนเปิดรายวิชา
ผลลัพธ์	1.1 ข้อมูลประกอบการวางแผน ข้อมูลผลการดำเนินงาน ความต้องการ และข้อเสนอแนะของผู้เรียน 1.2 แผนประสบการณ์และการให้บริการผู้เรียน Customer Journey Map และ SLA Register 1.3 แผนการจัดการเรียนการสอน แผนการศึกษา แผนเปิดรายวิชา และปฏิทินการดำเนินงาน 1.4 แผนอาจารย์และทรัพยากร รายชื่อ ภาระงานอาจารย์ ตารางเรียน และแผนการใช้ทรัพยากร 1.5 แผนบริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่อง Risk Register มาตรการควบคุมความเสี่ยง และแผน BCP 1.6 แผนที่ได้รับความเห็นชอบ แผนการจัดการเรียนการสอนที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
แบบฟอร์ม	1.1 แบบทบทวนผลการดำเนินงานหลักสูตร 1.2 แบบแผนการศึกษา; แบบแผนเปิดรายวิชา 1.3 แบบมอบหมายอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา 1.4 แบบจัดตารางเรียน; แบบขอใช้ห้องและทรัพยากร 1.5 แบบเสนอวาระ; รายงานการประชุม
เอกสารอ้างอิง	1.1 หลักสูตรฉบับอนุมัติ; รายงานผลการดำเนินงานหลักสูตร 1.2 ปฏิทินการศึกษา 1.3 เกณฑ์คุณสมบัติอาจารย์; ระเบียบภาระงาน

หัวข้อ	รายละเอียด
	1.4 แผนการศึกษา; แผนเปิดรายวิชา 1.5 ระเบียบการบริหารหลักสูตรของคณะ

ขั้นตอนที่ 2 การออกแบบรายวิชาและกิจกรรมการเรียนรู้ (Course Design & Learning Design)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาวิเคราะห์คำอธิบายรายวิชาและความเชื่อมโยงกับ PLOs และ YLOs เพื่อกำหนด CLOs เนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ และวิธีประเมินผลให้สอดคล้องกัน การออกแบบมุ่งเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยประยุกต์ใช้การเรียนรู้เชิงรุก กรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง และการฝึกปฏิบัติจริง เพื่อส่งเสริมการพัฒนาสมรรถนะอย่างเป็นองค์รวม โดยมีรายละเอียดดังนี้

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	2.1 ทบทวนบทบาทของรายวิชา ทบทวนคำอธิบายรายวิชา PLOs, YLOs และ Curriculum Mapping เพื่อกำหนดบทบาทของรายวิชาในหลักสูตร 2.2 วิเคราะห์ความต้องการของผู้เรียน นำข้อมูลจาก Customer Journey รวมถึงพื้นฐาน ความพร้อม ภาษา และอุปสรรคของผู้เรียนมาใช้ในการออกแบบรายวิชา 2.3 กำหนดผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา กำหนด CLOs ให้ชัดเจน วัดผลได้ และเชื่อมโยงกับ PLOs และ YLOs 2.4 ออกแบบเนื้อหาและกิจกรรมการเรียนรู้ เชื่อมโยง CLOs กับเนื้อหาและกิจกรรมที่เน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ เช่น กรณีศึกษา สถานการณ์จำลอง และการฝึกปฏิบัติ 2.5 กำหนดบริการสนับสนุนผู้เรียน จัดให้มีการให้คำปรึกษา การซ่อมเสริม สื่อการเรียนรู้ และการสนับสนุนด้านเทคโนโลยีตามความจำเป็น 2.6 ออกแบบการวัดและประเมินผล กำหนดวิธีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และ Rubric ให้สอดคล้องกับ CLOs และความแตกต่างของผู้เรียน 2.7 จัดทำและตรวจสอบรายละเอียดรายวิชา จัดทำรายละเอียดรายวิชาภาคทฤษฎี ภาคทดลอง หรือภาคปฏิบัติ พร้อมตรวจสอบความสอดคล้องขององค์ประกอบทั้งหมด 2.8 เสนอเพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ เสนอรายละเอียดรายวิชาและแผนการประเมินต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรก่อนนำไปใช้
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้สอน ทีมผู้สอน และคณะกรรมการวัดและประเมินผล ผู้พิจารณา: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
ระยะเวลา	2.1 ก่อนเปิดรายวิชาอย่างน้อย 4-8 สัปดาห์

หัวข้อ	รายละเอียด
ผลลัพธ์	2.1 กรอบและเป้าหมายรายวิชา ขอบเขต บทบาท และเป้าหมายของรายวิชาในหลักสูตร 2.2 ผลลัพธ์การเรียนรู้รายวิชา CLOs และตารางเชื่อมโยง PLOs–YLOs–CLOs 2.3 ตารางความสอดคล้องของการออกแบบ Customer Requirements–CLOs–Learning Activities–Assessment–Support Services 2.4 แผนกิจกรรมการเรียนรู้ กิจกรรมและวิธีจัดการเรียนรู้ที่ตอบสนองความแตกต่างของผู้เรียน 2.5 แผนการวัดและประเมินผล วิธีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และ Rubric ที่สอดคล้องกับ CLOs 2.6 รายละเอียดรายวิชาฉบับสมบูรณ์ รายละเอียดรายวิชาพร้อมแผนการเรียนรู้ การประเมินผล และบริการสนับสนุน 2.7 รายละเอียดรายวิชาที่ได้รับความเห็นชอบ เอกสารรายวิชาที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
แบบฟอร์ม	2.1 แบบวิเคราะห์ความสอดคล้องของรายวิชา 2.2 แบบกำหนด CLOs; แบบ PLOs–CLOs Mapping 2.3 แบบรายละเอียดรายวิชาภาคทฤษฎี/ภาคปฏิบัติ 2.4 แผนการสอน; Learning Plan 2.5 Assessment Plan; Rubric 2.6 แบบตรวจสอบรายละเอียดรายวิชา; รายงานการประชุม
เอกสารอ้างอิง	2.1 หลักสูตรฉบับอนุมัติ; Curriculum Mapping 2.2 PLOs; YLOs; เกณฑ์ AUN-QA 2.3 หลักสูตร; ระเบียบการจัดทำรายละเอียดรายวิชา 2.4 CLOs; แนวทางการจัดการเรียนรู้เชิงรุก 2.5 ระเบียบการวัดและประเมินผล; CLOs 2.6 แนวปฏิบัติการบริหารรายวิชาของคณะ

ขั้นตอนที่ 3 การเตรียมความพร้อมทรัพยากรการเรียนรู้ (Learning Resources Preparation)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและหน่วยงานสนับสนุนร่วมกันเตรียมความพร้อมด้านผู้สอน ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ระบบ LMS สื่อการเรียนรู้ และอุปกรณ์ที่จำเป็น สำหรับรายวิชาปฏิบัติต้องประสานแหล่งฝึก อาจารย์นิเทศ และอาจารย์พี่เลี้ยง รวมทั้งจัดสรรนักศึกษาให้เป็นไปตามเกณฑ์วิชาชีพ ตลอดจนปฐมนิเทศผู้เรียนให้เข้าใจแนวทางการเรียนและการประเมินผล

การบริหารและประเมินเครือข่ายอุปทานทางการศึกษา (Supply Network Evaluation Framework):

เครือข่ายอุปทานทางการศึกษาของคณะฯ ครอบคลุมแหล่งฝึก โรงพยาบาล อาจารย์พิเศษ อาจารย์พี่เลี้ยง ผู้ทรงคุณวุฒิ ห้องปฏิบัติการ ผู้ให้บริการระบบสารสนเทศ ผู้จัดหาอุปกรณ์การเรียน และ

คู่ความร่วมมือที่มีผลต่อคุณภาพและความต่อเนื่องของการจัดการศึกษา คณะฯ จำแนกผู้ส่งมอบและคู่ความร่วมมือตามระดับความสำคัญ ผลกระทบ ความเสี่ยง และความสามารถในการทดแทน

การคัดเลือกต้องพิจารณาคุณสมบัติ ความเชี่ยวชาญ ความพร้อม ความปลอดภัย การปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานวิชาชีพ บิดความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการ และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ข้อกำหนดสำคัญต้องระบุใน MOU, TOR หรือ SLA และสื่อสารให้ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจตรงกัน

ผู้รับผิดชอบประเมินผลอย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง โดยใช้ Supplier/Partner Scorecard ครอบคลุมคุณภาพ ความพร้อม ความตรงต่อเวลา ความปลอดภัย ความพึงพอใจของผู้เรียน ปฏิบัติการ และการตอบสนองต่อปัญหา ผู้ที่มีผลต่ำกว่าเกณฑ์ต้องจัดทำ Corrective Action Plan และติดตามผล หากไม่สามารถปรับปรุงได้ให้ยกระดับ พิจารณาระงับการใช้ หรือจัดหาแหล่งทดแทน เพื่อลดการพึ่งพาผู้ส่งมอบรายเดียวและเสริมสร้างความต่อเนื่องทางการศึกษา

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	3.1 เตรียมความพร้อมทีมผู้สอน ประชุมผู้สอน อาจารย์นิเทศ และอาจารย์พี่เลี้ยงให้เข้าใจ CLOs แผนการสอน และการประเมินผลร่วมกัน 3.2 เตรียมทรัพยากรและระบบการเรียนรู้ จัดเตรียมห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อุปกรณ์ สื่อ สถานการณ์จำลอง ระบบ LMS และช่องทางสื่อสาร 3.3 ตรวจสอบความพร้อมของแหล่งฝึก ประเมินผู้ให้บริการ อาจารย์พี่เลี้ยง ทรัพยากร สภาพแวดล้อม และจัดสรรนักศึกษาตามเกณฑ์วิชาชีพ 3.4 ตรวจสอบความปลอดภัยและปฐมนิเทศ ตรวจสอบมาตรการควบคุมการติดเชื้อ อุปกรณ์ป้องกัน ระบบฉุกเฉิน พร้อมชี้แจงความปลอดภัย สิทธิผู้ป่วย และจริยธรรมแก่ผู้เรียน 3.5 เตรียมแผนความต่อเนื่องทางการศึกษา กำหนดผู้สอน แหล่งฝึก ห้องเรียน ระบบ LMS และวิธีจัดการเรียนรู้ทดแทนตามแผน BCP 3.6 ตรวจสอบและรับรองความพร้อม บันทึกผล แก้ไขข้อบกพร่อง และรับรองความพร้อมก่อนเปิดรายวิชา
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้สอน อาจารย์นิเทศ อาจารย์พี่เลี้ยง ผู้ประสานงานแหล่งฝึก หน่วยห้องปฏิบัติการ หน่วยโสตทัศนูปกรณ์ และผู้ดูแลระบบสารสนเทศ ผู้พิจารณา: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
ระยะเวลา	ก่อนฝึกปฏิบัติ 4–8 สัปดาห์
ผลลัพธ์	3.1 ทีมผู้สอนมีความเข้าใจตรงกัน 3.2 ห้องเรียนและอุปกรณ์พร้อมใช้งาน 3.3 ระบบและสื่อการเรียนรู้ออนไลน์พร้อมใช้งาน 3.4 แผนจัดสรรนักศึกษาและแหล่งฝึก 3.5 นักศึกษามีความพร้อมและเข้าใจข้อกำหนด 3.6 ผลการตรวจสอบความพร้อม

หัวข้อ	รายละเอียด
แบบฟอร์ม	3.1 แบบบันทึกการประชุมเตรียมรายวิชา 3.2 แบบขอใช้ห้อง; แบบตรวจสอบอุปกรณ์ 3.3 แบบตรวจสอบความพร้อมระบบ LMS 3.4 แบบจัดสรรแหล่งฝึก; ตารางนิเทศ 3.5 แบบบันทึกการประชุมนิเทศ; แบบประเมินความพร้อม 3.6 Checklist ความพร้อมก่อนเปิดรายวิชา
เอกสารอ้างอิง	3.1 รายละเอียดรายวิชา; คู่มืออาจารย์ 3.2 คู่มือการใช้ห้องปฏิบัติการ; แผนการสอน 3.3 แนวปฏิบัติการใช้ระบบสารสนเทศ 3.4 เกณฑ์สภาพการพยาบาล; ข้อตกลงกับแหล่งฝึก 3.5 คู่มือนักศึกษา; คู่มือฝึกปฏิบัติ 3.6 แผนการจัดการเรียนการสอน

CP3: ผู้สอน ทรัพยากร ระบบสนับสนุน และแหล่งฝึกผ่านการประเมินความพร้อมและความปลอดภัย พร้อมมีแผนฉุกเฉินและแผน BCP ก่อนเปิดรายวิชา

กรอบธรรมาภิบาลเครือข่ายผู้ส่งมอบและพันธมิตรทางการศึกษา (Educational Supply Network Governance)

กรอบแนวคิดนี้แสดงแนวทางการกำกับดูแลเครือข่ายผู้ส่งมอบและพันธมิตรที่มีบทบาทสำคัญในการสนับสนุนการจัดการศึกษา การฝึกปฏิบัติ และการพัฒนาประสบการณ์การเรียนรู้ของนักศึกษา โดยมุ่งสร้างความมั่นใจว่าหน่วยงานภายนอกที่เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานสามารถสนับสนุนภารกิจของคณะได้อย่างมีคุณภาพ ปลอดภัย และสอดคล้องกับมาตรฐานที่กำหนด

ก่อนการคัดเลือกผู้ส่งมอบหรือพันธมิตร คณะจะกำหนดข้อกำหนดและเกณฑ์การพิจารณาอย่างชัดเจน ครอบคลุมด้านคุณภาพการให้บริการ ความปลอดภัย สมรรถนะในการดำเนินงาน ความพร้อมของทรัพยากร และความสามารถในการรักษาความต่อเนื่องของบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานที่ได้รับการคัดเลือกมีศักยภาพเพียงพอในการสนับสนุนการจัดการศึกษาและการฝึกปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ

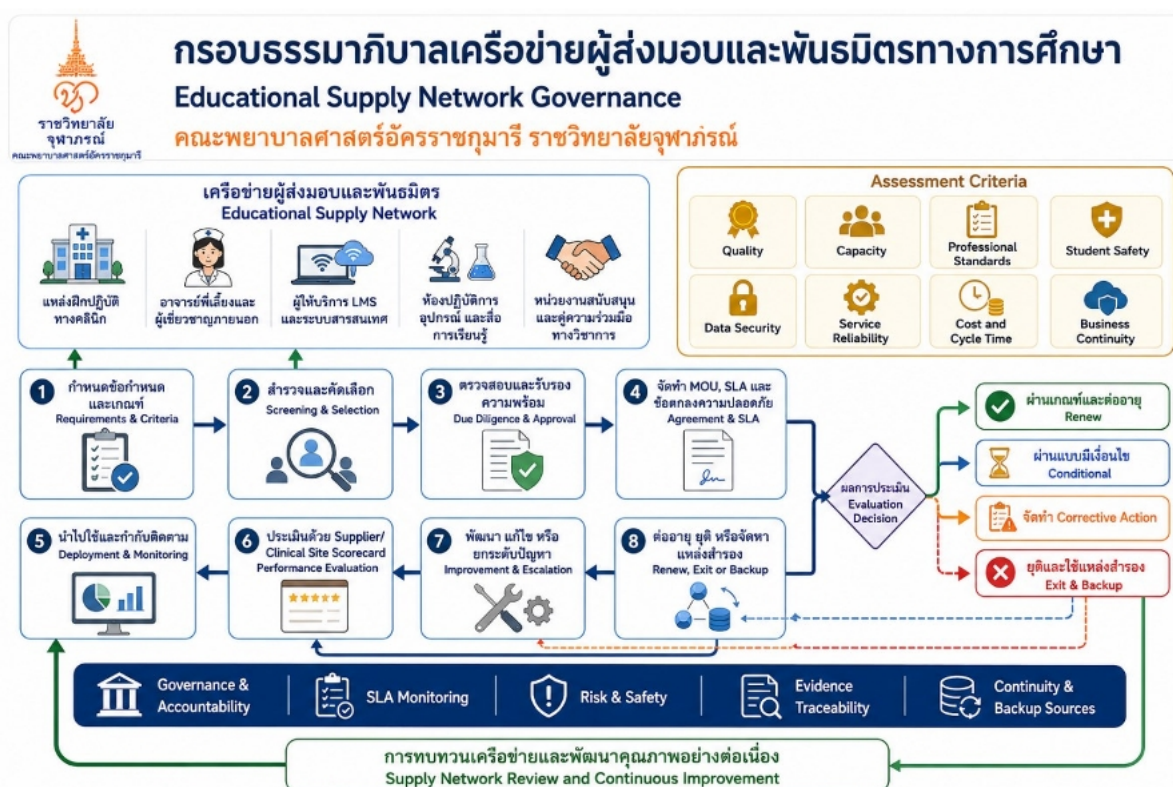
ผู้ส่งมอบและแหล่งฝึกปฏิบัติทุกแห่งจะต้องผ่านกระบวนการตรวจสอบ ประเมิน และรับรองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ก่อนการจัดทำบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ (MOU) ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) หรือข้อตกลงอื่นที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ และมาตรฐานการดำเนินงานร่วมกันอย่างชัดเจน

ในระหว่างการทำงาน คณะมีการติดตามและกำกับผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทั้งในด้านคุณภาพ ความปลอดภัย ความตรงต่อเวลา และการปฏิบัติตามข้อกำหนดที่ตกลงร่วมกัน เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินงานของเครือข่ายและพันธมิตรยังคงเป็นไปตามมาตรฐานและสามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้อย่างเหมาะสม

ผลการดำเนินงานของผู้ส่งมอบและพันธมิตรจะได้รับการประเมินผ่านเครื่องมือวัดผลที่เป็นระบบ เช่น การจัดทำ Scorecard และการรวบรวมข้อมูลย้อนกลับจากนักศึกษา อาจารย์ บุคลากร และผู้เกี่ยวข้อง เพื่อสะท้อนประสิทธิภาพการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ และใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจในการพัฒนาความร่วมมืออย่างต่อเนื่อง

ในกรณีที่ผลการประเมินพบว่าการดำเนินงานต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องจัดทำแผนการแก้ไขและปรับปรุง (Corrective Action) ภายในระยะเวลาที่กำหนด หรืออาจได้รับการยกระดับเข้าสู่กระบวนการพิจารณาทบทวนความเหมาะสมของการเป็นคู่ความร่วมมือ รวมถึงการยุติการใช้บริการหากไม่สามารถปรับปรุงผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดได้

นอกจากนี้ คณะยังมีการจัดเตรียมเครือข่ายหรือแหล่งสนับสนุนสำรองสำหรับภารกิจสำคัญ เพื่อรองรับกรณีที่เกิดข้อจำกัดหรือความเสี่ยงจากผู้ให้บริการหลัก และนำผลการประเมินที่ได้รับมาวิเคราะห์เพื่อปรับปรุงเกณฑ์การคัดเลือก การกำกับติดตาม และการพัฒนาเครือข่ายผู้ส่งมอบและพันธมิตรในรอบถัดไป อันเป็นการส่งเสริมให้เกิดระบบความร่วมมือที่มีคุณภาพ เข้มแข็ง และสามารถสนับสนุนการจัดการศึกษาได้อย่างยั่งยืน ดังภาพที่ 19



ภาพที่ 19 แสดงกรอบธรรมาภิบาลเครือข่ายผู้ส่งมอบและพันธมิตรทางการศึกษา

ขั้นตอนที่ 4 การดำเนินการจัดการเรียนการสอน (Teaching & Learning Delivery)

อาจารย์ผู้สอนดำเนินการจัดการเรียนรู้ตามรายละเอียดรายวิชาและแผนที่ได้รับความเห็นชอบครอบคลุมภาคทฤษฎี ภาคทดลอง และภาคปฏิบัติ โดยใช้วิธีการเรียนรู้ที่หลากหลายและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เรียน ระหว่างการจัดการเรียนรู้มีการให้ข้อมูลย้อนกลับ การสะท้อนคิด และการเชื่อมโยงความรู้สู่การปฏิบัติ ภายใต้อำนาจหน้าที่และความปลอดภัยของผู้เรียนและผู้รับบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	4.1 ชี้แจงแนวทางการเรียนรู้ แจ้ง CLOs กิจกรรม วิธีประเมิน และเกณฑ์ตัดสินให้ผู้เรียนทราบก่อนเริ่มรายวิชา 4.2 ตรวจสอบความพร้อมและความปลอดภัย ตรวจสอบผู้เรียน สถานที่ อุปกรณ์ และความเสี่ยงก่อนดำเนินกิจกรรมสำคัญ

หัวข้อ	รายละเอียด
	4.3 จัดการเรียนรู้ภาคทฤษฎีและภาคทดลอง ดำเนินการตามแผนด้วยวิธีที่หลากหลายและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้เรียน 4.4 จัดการฝึกปฏิบัติ กำกับการฝึกในห้องปฏิบัติการ สถานการณ์จำลอง และแหล่งฝึกจริงตามสมรรถนะและมาตรฐานความปลอดภัย 4.5 ส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุก พัฒนาการคิดวิเคราะห์ การทำงานร่วมกัน การแก้ปัญหา และการสะท้อนคิด 4.6 ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้เรียน ให้ข้อเสนอแนะที่ถูกต้อง สร้างสรรค์ และทันเวลาต่อการพัฒนา 4.7 จัดการอุบัติการณ์และเหตุขัดข้อง รายงานอุบัติการณ์หรือ Near Miss และใช้แผนหรือแหล่งฝึกทดแทนตาม BCP เมื่อจำเป็น 4.8 บันทึกและติดตามการดำเนินงาน บันทึกผล ปัญหา การเปลี่ยนแปลง ผลกระทบ และการแก้ไขให้ตรวจสอบย้อนหลังได้
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา และอาจารย์ผู้สอน ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์นิเทศ อาจารย์พี่เลี้ยง ผู้ประสานงานแหล่งฝึก และหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนรู้ ผู้พิจารณา: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
ระยะเวลา	4.1 สัปดาห์แรกของรายวิชา 4.2 ตลอดภาคการศึกษา 4.3 ตามตารางฝึกปฏิบัติ 4.4 ตลอดรายวิชา 4.5 หลังการประเมินแต่ละครั้ง 4.6 ตลอดรายวิชา
ผลลัพธ์	4.1 ผู้เรียนเข้าใจเป้าหมายและข้อกำหนด 4.2 ผู้เรียนได้รับประสบการณ์ตาม CLOs 4.3 ทักษะและสมรรถนะทางวิชาชีพของผู้เรียน 4.4 ผลงานและหลักฐานการเรียนรู้ของผู้เรียน 4.5 ผู้เรียนทราบจุดแข็งและประเด็นที่ต้องพัฒนา 4.6 หลักฐานการดำเนินงานและข้อมูลสำหรับทบทวน
แบบฟอร์ม	4.1 แบบบันทึกการปฐมนิเทศรายวิชา 4.2 แผนการสอน; แบบบันทึกหลังสอน 4.3 แบบบันทึกทักษะ; แบบบันทึกการนิเทศ 4.4 ใบงาน; แบบบันทึกสะท้อนคิด; Portfolio 4.5 แบบบันทึก Feedback 4.6 แบบบันทึกหลังสอน; แบบรายงานเหตุการณ์

หัวข้อ	รายละเอียด
เอกสารอ้างอิง	4.1 รายละเอียดรายวิชา; Assessment Plan 4.2 รายละเอียดรายวิชา; CLOs 4.3 คู่มือฝึกปฏิบัติ; มาตรฐานวิชาชีพ 4.4 แผนกิจกรรมการเรียนรู้ 4.5 เกณฑ์การประเมิน; Rubric 4.6 แนวปฏิบัติการบริหารรายวิชา

ขั้นตอนที่ 5 การกำกับติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียน (Student Learning Monitoring)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและอาจารย์ผู้สอนติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียนจากเวลาเรียน การส่งงาน ผลการประเมินระหว่างเรียน และผลการฝึกปฏิบัติอย่างต่อเนื่อง ข้อมูลดังกล่าวนำมาใช้วิเคราะห์ การบรรลุ CLOs และคัดกรองนักศึกษาที่มีความเสี่ยง เพื่อจัดระบบให้คำปรึกษา การสอนเสริม หรือ แผนพัฒนารายบุคคลอย่างเหมาะสมและทันเวลาที่ โดยมีรายละเอียดดังนี้

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียด กิจกรรม	5.1 ติดตามความก้าวหน้าของผู้เรียน ติดตามเวลาเรียน การส่งงาน การมีส่วนร่วม ผลระหว่างเรียน และการฝึกปฏิบัติ 5.2 วิเคราะห์การบรรลุผลลัพธ์ เปรียบเทียบผลการเรียนรู้กับ CLOs และเกณฑ์ที่กำหนด 5.3 คัดกรองผู้เรียนกลุ่มเสี่ยง ระบุความเสี่ยงด้านการเรียน ทักษะปฏิบัติ สุขภาวะ และพฤติกรรมวิชาชีพ 5.4 จัดระบบช่วยเหลือรายบุคคล จัดช่องทางให้คำปรึกษา สอนเสริม ฝึกทักษะ และสนับสนุนตามความจำเป็น 5.5 ประสานผู้เกี่ยวข้อง ประสานผู้ปกครองหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยคุ้มครองสิทธิและข้อมูลของ ผู้เรียน 5.6 รับข้อร้องเรียนและอุทธรณ์* จัดช่องทางที่เข้าถึงง่าย รักษาความลับ และคุ้มครองผู้ร้องอย่างเหมาะสม 5.7 ลงทะเบียนและคัดกรองเรื่อง จำแนกเรื่องตามความรุนแรง ความเร่งด่วน และผู้รับผิดชอบ 5.8 ตรวจสอบและแจ้งผลตาม SLA แจ้งรับเรื่อง ดำเนินการตรวจสอบ และแจ้งผลภายในเวลาที่กำหนด 5.9 ติดตามและรายงานผล ติดตามผลการช่วยเหลือ เปรียบเทียบหรือยกระดับเรื่องค้างคั่ง และรายงานต่อ คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา และอาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้สอน ทีมผู้สอน อาจารย์นิเทศ งานกิจการนักศึกษา และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ผู้พิจารณา: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร และผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

หัวข้อ	รายละเอียด
ระยะเวลา	5.1 รายสัปดาห์/ตลอดรายวิชา 5.2 อย่างน้อยช่วงกลางภาค 5.3 ทันทีเมื่อพบความเสี่ยง 5.4 ภายใน 1 สัปดาห์หลังพบความเสี่ยง 5.5 ตามความจำเป็น 5.6 ทุก 2–4 สัปดาห์
ผลลัพธ์	5.1 ข้อมูลความก้าวหน้าของผู้เรียน ข้อมูลการเรียนรู้ การฝึกปฏิบัติ สุขภาวะ และพฤติกรรมวิชาชีพ 5.2 ผลการวิเคราะห์และคัดกรอง ผลการบรรลุ CLOs และรายชื่อผู้เรียนที่ต้องได้รับการช่วยเหลือ 5.3 แผนช่วยเหลือรายบุคคล แนวทางให้คำปรึกษา สอนเสริม ฝึกทักษะ และส่งต่อผู้เชี่ยวชาญ 5.4 บันทึกการช่วยเหลือผู้เรียน หลักฐานการให้คำปรึกษา การดำเนินการ และการติดตามผล 5.5 ทะเบียนข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ Complaint/Appeal Register และรายงานการดำเนินงานตาม SLA 5.6 ผลการพัฒนาและข้อเสนอแนะ ผลหลังการช่วยเหลือ ประเด็นคงค้าง และข้อเสนอสำหรับการพัฒนาต่อไป
แบบฟอร์ม	5.1 แบบบันทึกเวลาเรียน; แบบติดตามงาน 5.2 แบบติดตามการบรรลุ CLOs ระหว่างเรียน 5.3 แบบคัดกรองนักศึกษากลุ่มเสี่ยง 5.4 แบบแผนพัฒนารายบุคคล; แบบบันทึกให้คำปรึกษา 5.5 แบบบันทึกการส่งต่อหรือประสานงาน 5.6 แบบติดตามผลการช่วยเหลือ
เอกสารอ้างอิง	5.1 รายละเอียดรายวิชา; เกณฑ์การเข้าเรียน 5.2 CLOs; Assessment Plan 5.3 ระบบดูแลและช่วยเหลือนักศึกษา 5.4 แนวปฏิบัติการช่วยเหลือนักศึกษา 5.5 ระเบียบการดูแลนักศึกษา; แนวทางคุ้มครองข้อมูล 5.6 แผนพัฒนารายบุคคล

ระบบจัดการข้อร้องเรียนและการอุทธรณ์*

คณะฯ จัดให้มีระบบกลางสำหรับรับ ลงทะเบียน คัดกรอง ตรวจสอบ แก้ไข ติดตาม และปิดข้อร้องเรียนหรือการอุทธรณ์จากผู้เรียนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยแยกข้อมูลออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่ ข้อมูลย้อนกลับทั่วไป ความไม่พึงพอใจ ข้อร้องเรียน การอุทธรณ์ และเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยหรือจริยธรรม เพื่อให้สามารถส่งต่อและดำเนินการได้อย่างเหมาะสม

เมื่อได้รับเรื่อง ผู้รับผิดชอบต้องบันทึกข้อมูลใน Complaint/Appeal Register แจ้งรับเรื่องตาม SLA ประเมินระดับความรุนแรง ความเร่งด่วน ผลกระทบ และหน่วยงานที่รับผิดชอบ กรณีที่มีผลกระทบรุนแรงต่อผู้เรียน ผู้รับบริการ ชื่อเสียง หรือการปฏิบัติตามกฎหมาย ต้องยกระดับต่อรองคณบดีฝ่ายการศึกษาหรือคณบดีทันที การตรวจสอบต้องดำเนินการโดยผู้ที่ไม่ใช่ผลประโยชน์ทับซ้อน รักษาความลับ และคุ้มครองผู้ร้องจากผลกระทบที่ไม่เหมาะสม

หลังดำเนินการต้องแจ้งผลแก่ผู้ร้อง เปิดโอกาสให้อุทธรณ์ และประเมินความพึงพอใจต่อการจัดการเรื่อง ข้อร้องเรียนที่เกิดซ้ำหรือมีนัยสำคัญต้องได้รับการวิเคราะห์สาเหตุราก กำหนด Corrective and Preventive Action และติดตามผลก่อนปิดประเด็น งานที่รับผิดชอบต้องวิเคราะห์ประเภท จำนวน ระยะเวลาปิดเรื่อง อัตราการเกิดซ้ำ และเรื่องที่เกิด SLA อย่างน้อยภาคการศึกษาละหนึ่งครั้ง เพื่อใช้ปรับปรุงกระบวนการและป้องกันการเกิดซ้ำ

รายงานผลการปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement Report-SIA) ที่กำหนด

ระดับ	การแจ้งรับเรื่อง	การยกระดับ	กรอบปิดเรื่อง
ทั่วไป	ภายใน 1 วันทำการ	ไม่จำเป็น	ภายใน 7 วันทำการ
ปานกลาง	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 2 วันทำการ	ภายใน 15 วันทำการ
รุนแรง/เร่งด่วน	ทันที	ภายใน 24 ชั่วโมง	ตามแผนสอบสวนที่อนุมัติ

ตัวชี้วัด: ร้อยละการแจ้งรับเรื่องตาม SLA ระยะเวลาเฉลี่ยในการปิดเรื่อง อัตราปิดเรื่องสำเร็จ อัตราการเกิดซ้ำ และความพึงพอใจต่อการจัดการข้อร้องเรียน

ขั้นตอนที่ 6 การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ (Learning Assessment)

การวัดและประเมินผลดำเนินการด้วยวิธีการและเครื่องมือที่หลากหลาย สอดคล้องกับ CLOs และลักษณะสมรรถนะที่ต้องการประเมิน ทั้งด้านความรู้ ทักษะ เจตคติ และจริยธรรมวิชาชีพ เครื่องมือประเมินต้องผ่านการตรวจสอบคุณภาพและมีเกณฑ์ตัดสินที่ชัดเจน โปร่งใส และเป็นธรรม ก่อนนำผลมาวิเคราะห์การบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้และเสนอรับรองผลการศึกษา โดยมีรายละเอียดดังนี้

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	6.1 ชี้แจงแนวทางการประเมิน แจ้งวิธีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน Rubric และเงื่อนไขการอุทธรณ์ล่วงหน้า 6.2 พัฒนาและตรวจสอบเครื่องมือ จัดทำข้อสอบ แบบประเมินทักษะ แบบประเมินภาคปฏิบัติ และ Rubric ให้สอดคล้องกับ CLOs 6.3 ดำเนินการประเมินผล ประเมินระหว่างเรียนและเมื่อสิ้นสุดรายวิชาตามแผนที่กำหนด 6.4 ตรวจสอบคะแนนและคุณภาพเครื่องมือ ตรวจสอบความถูกต้องของคะแนน วิเคราะห์ข้อสอบ และทวนสอบความเหมาะสมของผลประเมิน 6.5 วิเคราะห์การบรรลุ CLOs สรุปผลการบรรลุ CLOs และระบุผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเกณฑ์

หัวข้อ	รายละเอียด
	6.6 พิจารณาและรับรองผลการเรียน ประชุมพิจารณาผลการเรียนและเสนออนุมัติตามลำดับ 6.7 แจกจ่ายและให้ข้อมูลย้อนกลับ แจ้งผลการประเมินพร้อมข้อเสนอแนะภายในระยะเวลาที่กำหนด 6.8 ดำเนินการทบทวนและอุทธรณ์ แต่งตั้งผู้พิจารณาที่ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน บันทึกเหตุผล และแจ้งผลตาม SLA อย่างเป็นธรรมและรักษาความลับ
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา และคณะกรรมการวัดและประเมินผล ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้สอน ทีมผู้สอน อาจารย์นิเทศ อาจารย์พี่เลี้ยง และงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้พิจารณา: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร และคณะกรรมการประจำคณะ
ระยะเวลา	6.1 ก่อนการประเมิน 2–4 สัปดาห์ 6.2 ตลอดรายวิชา 6.3 ภายใน 1–2 สัปดาห์หลังสอบ 6.4 หลังสิ้นสุดการประเมิน 6.5 ภายในระยะเวลาตามปฏิทินการศึกษา 6.6 หลังประกาศผลตามกรอบเวลา
ผลลัพธ์	6.1 เครื่องมือประเมินที่มีคุณภาพ 6.2 คะแนนและหลักฐานการประเมิน 6.3 คะแนนที่ผ่านการตรวจสอบและผลวิเคราะห์ข้อสอบ 6.4 รายงานผลการบรรลุ CLOs 6.5 ผลการเรียนรู้ที่ผ่านการรับรอง 6.6 ผู้เรียนได้รับทราบผลอย่างโปร่งใส
แบบฟอร์ม	6.1 แบบวิพากษ์ข้อสอบ; Table of Specifications; Rubric 6.2 แบบบันทึกคะแนน; แบบประเมินทักษะ 6.3 แบบวิเคราะห์ข้อสอบ; แบบตรวจสอบคะแนน 6.4 แบบประเมินการบรรลุ CLOs 6.5 แบบเสนอผลการเรียน; รายงานการประชุม 6.6 แบบคำร้องทบทวนผลการเรียน
เอกสารอ้างอิง	6.1 CLOs; Assessment Plan 6.2 รายละเอียดรายวิชา; เกณฑ์การประเมิน 6.3 ระเบียบการวัดและประเมินผล 6.4 CLOs; เกณฑ์เป้าหมายของหลักสูตร 6.5 ข้อบังคับและระเบียบการศึกษา 6.6 ระเบียบการทบทวนและอุทธรณ์ผลการเรียน

CP6: ผลการประเมินผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง มีการแจ้งผลอย่างเป็นธรรม และข้อ
 อุทธรณ์ได้รับการพิจารณาภายในระยะเวลาตาม SLA

ขั้นตอนที่ 7 การทบทวนและปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน (Teaching Review & Improvement)

เมื่อสิ้นสุดรายวิชา อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชารวบรวมผลการเรียน ผลการบรรลุ CLOs ผล
 ประเมินรายวิชาและผู้สอน ตลอดจนข้อเสนอแนะจากผู้เรียนและแหล่งฝึก เพื่อนำมาวิเคราะห์จุดแข็งและ
 ประเด็นที่ควรพัฒนา ผลการทบทวนใช้จัดทำรายงานและแผนปรับปรุงตามแนวคิด CQI และนำกลับไปใช้ใน
 การวางแผนและออกแบบการเรียนการสอนในรอบถัดไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียด กิจกรรม	7.1 รวบรวมผลการดำเนินงาน รวบรวมผลการเรียน การบรรลุ CLOs ผลประเมินรายวิชา ผู้สอน และแหล่งฝึก 7.2 ทบทวนคุณภาพการให้บริการ วิเคราะห์การบรรลุ SLA ข้อร้องเรียน อุทธรณ์ ระยะเวลาดำเนินการ และสถานะการ ปิดเรื่อง 7.3 ทบทวนความปลอดภัยและความต่อเนื่อง วิเคราะห์อุบัติเหตุ Near Miss คุณภาพแหล่งฝึก และประสิทธิผลของแผน BCP 7.4 วิเคราะห์ผลและสาเหตุราก ประชุมทีมผู้สอนเพื่อระบุจุดแข็ง ช่องว่าง ปัญหา และสาเหตุของผลที่ต่ำกว่า เป้าหมาย 7.5 จัดทำรายงานผลรายวิชา สรุปผลการจัดการเรียนรู้ การประเมิน การบรรลุ CLOs และประเด็นที่ต้องพัฒนา 7.6 จัดทำแผน CQI กำหนดกิจกรรม เป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และตัวชี้วัดความสำเร็จ 7.7 เสนอและติดตามแผนปรับปรุง เสนอรายงานและแผนต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรเพื่อพิจารณาและ กำกับติดตาม 7.8 ปรับปรุงและกำหนดมาตรฐาน เปรียบเทียบผลก่อน-หลัง นำผลสู่การวางแผนรอบถัดไป และกำหนดแนวปฏิบัติที่ มีประสิทธิผลเป็นมาตรฐาน
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา และอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้สอน ทีมผู้สอน งานประกันคุณภาพ และหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง ผู้พิจารณา: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
ระยะเวลา	7.1 ภายใน 2 สัปดาห์หลังสิ้นสุดรายวิชา 7.2 ภายใน 2-3 สัปดาห์หลังสิ้นสุดรายวิชา 7.3 ภายใน 30 วันหลังสิ้นสุดรายวิชา

หัวข้อ	รายละเอียด
	7.4 พร้อมการจัดทำรายงานรายวิชา 7.5 ภายใน 45 วันหลังสิ้นสุดรายวิชา 7.6 ก่อนเปิดรายวิชารอบถัดไป
ผลลัพธ์	7.1 ฐานข้อมูลผลการดำเนินงานรายวิชา 7.2 ข้อสรุปผลการทบทวนรายวิชา 7.3 รายงานผลการดำเนินงานรายวิชา 7.4 แผนปรับปรุงคุณภาพรายวิชา 7.5 แผนปรับปรุงที่ได้รับความเห็นชอบ 7.6 ข้อมูลป้อนกลับเข้าสู่ขั้นตอน P1 และ P2
แบบฟอร์ม	7.1 แบบประเมินรายวิชา; แบบประเมินผู้สอน 7.2 แบบบันทึกการประชุมทบทวนรายวิชา 7.3 แบบรายงานผลรายวิชาภาคทฤษฎี/ภาคปฏิบัติ 7.4 แบบ CQI Action Plan 7.5 แบบเสนอรายงาน; รายงานการประชุม 7.6 แบบติดตามผลการดำเนินงานตามแผน CQI
เอกสารอ้างอิง	7.1 รายงานผลการเรียน; รายงานผล CLOs 7.2 ผลประเมินรายวิชาและข้อเสนอแนะ 7.3 รายละเอียดรายวิชา; ผลการประเมิน 7.4 รายงานผลการดำเนินงานรายวิชา 7.5 แนวปฏิบัติการบริหารหลักสูตร 7.6 รายงาน CQI; รายงานผลการดำเนินงานหลักสูตร

การทบทวนความเสี่ยงคงเหลือ ประสิทธิภาพของการควบคุม และปรับ Risk Register

1. ทบทวนเหตุการณ์ ปัญหา ข้อผิดพลาด ข้อร้องเรียน และเหตุการณ์เกือบพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน

2. เปรียบเทียบระดับความเสี่ยงก่อนและหลังใช้มาตรการควบคุม

3. ประเมินว่ามาตรการควบคุมสามารถลดโอกาสเกิดหรือผลกระทบได้ตามเป้าหมายหรือไม่

4. ประเมินความเสี่ยงคงเหลือและพิจารณายอมรับ เพิ่มมาตรการ ยกระดับ หรือจัดทำแผนแก้ไขเพิ่มเติม

5. ปรับปรุงระดับความเสี่ยง เจ้าของความเสี่ยง มาตรการ ตัวชี้วัด และแผน BCP ใน Risk Register

6. นำบทเรียนและผลการทบทวนไปจัดทำ CQI Action Plan และวางแผนการดำเนินงานรอบถัดไป

กระบวนการจัดการเรียนการสอนครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การออกแบบรายวิชา และการเตรียมทรัพยากรการเรียนรู้ การดำเนินงานมุ่งให้การจัดการเรียนรู้สอดคล้องกับหลักสูตร ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับหลักสูตร (PLOs) ระดับชั้นปี (YLOs) และระดับรายวิชา (CLOs) การจัดการกระบวนการเรียนรู้ยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุก และบูรณาการความรู้กับการฝึกปฏิบัติในสถานการณ์จริง ทุกขั้นตอนมีการกำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ผลผลิต แบบฟอร์ม และเอกสารอ้างอิง เพื่อให้การ

ดำเนินงานเป็นระบบและตรวจสอบได้ ระหว่างการจัดการเรียนการสอนมีการกำกับติดตามความก้าวหน้า ให้ข้อมูลย้อนกลับ และช่วยเหลือผู้เรียนตามความต้องการเป็นรายบุคคล ผลการประเมินรายวิชาและข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องนำมาใช้ทบทวนและปรับปรุงตามวงจร PDCA และแนวคิด CQI อย่างต่อเนื่อง

จุดตรวจ CP1: แผนการจัดการเรียนการสอนครอบคลุม Customer Journey จุดสัมผัส ความต้องการผู้เรียน SLA ความเสี่ยง และแผนความต่อเนื่อง โดยได้รับความเห็นชอบก่อนเปิดรายวิชา

การกำกับหลักฐานของกระบวนการจัดการเรียนการสอน

การกำกับหลักฐานจัดทำขึ้นเพื่อควบคุมความครบถ้วน ความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบัน และความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับของหลักฐานที่เกิดจากการดำเนินงาน โดยกำหนดประเภทหลักฐาน ผู้รับผิดชอบ รอบการจัดทำ ผู้ตรวจสอบหรือรับรอง สถานที่จัดเก็บ สิทธิการเข้าถึง และระยะเวลาเก็บรักษา ไว้อย่างชัดเจน ผู้รับผิดชอบแต่ละรายการต้องจัดทำและนำส่งหลักฐานภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมตรวจสอบชื่อไฟล์ วันที่ เลขที่ฉบับ และความสอดคล้องกับผลการดำเนินงานก่อนบันทึกในระบบกลาง กรณีพบหลักฐานไม่ครบ ล่าช้า หรือไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ต้องดำเนินการแก้ไขและรายงานต่อเจ้าของกระบวนการ ทั้งนี้ รายการหลักฐานของแต่ละบทจะเชื่อมโยงกับ Evidence Matrix ฉบับรวมในบทที่ 6 เพื่อใช้ในการติดตามคุณภาพ การจัดทำ SAR และการตรวจประเมินภายในหรือภายนอก

ตารางกำกับหลักฐานของกระบวนการจัดการเรียนการสอน

หลักฐานของกระบวนการจัดการเรียนการสอนต้องแสดงความพร้อมก่อนเปิดรายวิชา การตอบสนองความต้องการของผู้เรียนในแต่ละจุดสัมผัส มาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ การจัดการข้อร้องเรียนและอุทธรณ์ ความปลอดภัยของการเรียนและการฝึกปฏิบัติ ความพร้อมของแหล่งฝึก ตลอดจนมาตรการรองรับการหยุดชะงัก หลักฐานต้องครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงาน การติดตาม จนถึงทบทวนและปรับปรุงรายวิชา

ระบบ/ประเด็นกำกับ	ขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง	หลักฐานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบจัดทำ	ผู้กำกับ/รับรอง	รอบการจัดทำ	การจัดเก็บและสิทธิ์
Customer Journey	ขั้นวางแผน ติดตาม ผู้เรียน และ ทบทวน รายวิชา	Customer Journey Map, Touchpoint Register, SLA Register และ รายงานผลตาม SLA	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ รายวิชา และงานจัด หลักสูตร	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร	ก่อนเปิด รายวิชาและ สรุปรายภาค การศึกษา	ระบบ เอกสารกลาง
Complaint/Appeal	ขั้นติดตาม ผู้เรียน วัดผล และ รายงานผล	Complaint/Appeal Register, Acknowledgement Record, Resolution Record และ SLA Monitoring Report	หน่วยงาน รับข้อ ร้องเรียน หรือผู้ได้รับ มอบหมาย	รองคณบดี ฝ่ายการศึกษา	เมื่อเกิด เรื่องและ สรุปรายภาค การศึกษา	ระบบจำกัด สิทธิ์และ รักษา ความลับ
Risk Management	ขั้นวางแผน เตรียม ทรัพยากร ดำเนินการ	Teaching and Learning Risk Register, Control Plan และ	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ รายวิชา	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร	ก่อนเปิด รายวิชา ระหว่าง ดำเนินงาน และเมื่อ	ระบบบริหาร ความเสี่ยง

ระบบ/ประเด็นกำกับ	ขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง	หลักฐานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบจัดทำ	ผู้กำกับ/รับรอง	รอบการจัดทำ	การจัดเก็บและสิทธิ์
	สอน และ ทบทวน	Residual Risk Review			สิ้นสุด รายวิชา	
BCP	ขั้นวางแผนเตรียมความพร้อม ดำเนินการ สอน และ ทบทวน	BIA, Teaching Continuity Plan, แผนผู้สอน/LMS/ ห้องเรียน/แหล่งฝึก ทดแทน และ Test Report	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ รายวิชา และ หน่วยงาน สนับสนุน	รองคณบดี ฝ่ายการศึกษา	ทบทวนราย ปี ก่อนเปิด ภาค และ หลังเกิดเหตุ	ระบบ เอกสารกลาง
Cybersecurity	ขั้นเตรียมระบบ ดำเนินการ สอน และ จัดเก็บผล	Access Authorization, Access Log, LMS Incident Report, Backup Report และ Recovery Record	ผู้ดูแลระบบ และ Data Owner	รองคณบดี ฝ่าย การศึกษา/ หน่วยงาน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ตามรอบ ตรวจสอบ และเมื่อเกิด เหตุ	ระบบจำกัด สิทธิ์
Supply Network	ขั้นเตรียม แหล่งฝึก ดำเนินการ ฝึก และ ทบทวน	Clinical Site Scorecard, MOU, Safety Checklist, Incident Report และ Corrective Action	ผู้ประสาน แหล่งฝึก และ อาจารย์ นิเทศ	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร	ก่อนใช้ แหล่งฝึก และประเมิน ทุกปี	ระบบ เอกสารกลาง
Rapid Response	ขั้นดำเนินการ สอนเมื่อเกิด การ เปลี่ยนแปลง	Change Record, Impact Assessment, แผน ทดแทน บันทึกการ อนุมัติ และ Post-Incident Review	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ รายวิชา	รองคณบดี ฝ่ายการศึกษา	ทุกครั้งที่ เกิดการ เปลี่ยนแปลง หรือเหตุ ฉุกเฉิน	ระบบควบคุม เอกสาร
Operational Efficiency–P2	ขั้นวางแผน เตรียม ความพร้อม ดำเนินการ สอน และ ปิดรายวิชา	Course Readiness Log, Schedule Change Log, Incident/Error Log, Course Closure Time Report และ P2 Dashboard	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ รายวิชา และงานจัด หลักสูตร ระดับ ปริญญาตรี	รองคณบดี ฝ่าย การศึกษา และ คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร	กลางภาค สิ้นภาค และสรุปทุก ภาค การศึกษา	ระบบ เอกสาร กลาง/EMS Dashboar d จำกัดสิทธิ์ ตามบทบาท

อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาต้องตรวจสอบหลักฐานก่อนปิดรายวิชา โดยเฉพาะผลการปฏิบัติ ตาม SLA สถานะการปิดข้อร้องเรียน เหตุการณ์ด้านความปลอดภัย ความพร้อมของแหล่งฝึก และผลการใช้ แผน BCP ประเด็นที่ยังไม่ปิดหรือมีความเสี่ยงคงเหลือต้องเสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและ นำเข้าสู่ CQI Action Plan

7. ระบบติดตามประเมินผล

ระบบติดตามและประเมินผลของกระบวนการจัดการเรียนการสอนจัดทำขึ้นเพื่อกำกับให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนและมาตรฐานที่กำหนด โดยติดตามทั้งประสิทธิภาพของกระบวนการและผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียน ข้อมูลจากการประเมินจะนำมาวิเคราะห์เพื่อกำหนดแนวทางปรับปรุงตามวงจร PDCA และแนวทางการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)

7.1 ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs)

ตัวชี้วัดกระบวนการ	วิธีการคำนวณ/ หลักฐาน	ค่า เป้าหมาย	รอบการ ติดตาม	ผู้รับผิดชอบ
1. ร้อยละของรายวิชาที่จัดทำและได้รับความเห็นชอบรายละเอียดรายวิชาก่อนเปิดสอน	จำนวนรายวิชาที่ได้รับ ความเห็นชอบตาม กำหนด ÷ จำนวน รายวิชาที่เปิดสอน ทั้งหมด × 100	ร้อยละ 100	ทุกภาค การศึกษา	อาจารย์ผู้รับผิดชอบ รายวิชา; คณะกรรมการ ดำเนินงานหลักสูตร
2. ร้อยละของรายวิชาที่มีความพร้อมด้านอาจารย์ ทรัพยากร และแหล่งฝึก ก่อนเปิดสอน	จำนวนรายวิชาที่ผ่าน Checklist ความ พร้อม ÷ จำนวน รายวิชาทั้งหมด × 100	ร้อยละ 100	ก่อนเปิด รายวิชา	อาจารย์ผู้รับผิดชอบ รายวิชา; หน่วยงาน สนับสนุน
3. ร้อยละของรายวิชาที่ ดำเนินการจัดการเรียน การสอนเป็นไปตามแผน	จำนวนรายวิชาที่ ดำเนินการได้ตามแผน ÷ จำนวนรายวิชา ทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 95	กลางภาค และสิ้นภาค	อาจารย์ผู้รับผิดชอบ รายวิชา
4. ร้อยละของนักศึกษา กลุ่มเสี่ยงที่ได้รับการ ช่วยเหลือตามระยะเวลา ที่กำหนด	จำนวนนักศึกษาในกลุ่ม เสี่ยงที่ได้รับการ ช่วยเหลือ ÷ จำนวน นักศึกษาในกลุ่มเสี่ยง ทั้งหมด × 100	ร้อยละ 100	ทุกเดือน/ เมื่อพบความ เสี่ยง	อาจารย์ผู้รับผิดชอบ รายวิชา; อาจารย์ที่ ปรึกษา
5. ร้อยละของรายวิชาที่ ดำเนินการวัดและ ประเมินผลสอดคล้องกับ CLOs และแผนการ ประเมิน	จำนวนรายวิชาที่ ประเมินครบตามแผน ÷ จำนวนรายวิชา ทั้งหมด × 100	ร้อยละ 100	ทุกภาค การศึกษา	คณะกรรมการวัดและ ประเมินผล; อาจารย์ ผู้รับผิดชอบรายวิชา
6. ร้อยละของรายวิชาที่ จัดทำรายงานผลและ แผน CQI ภายในเวลาที่ กำหนด	จำนวนรายวิชาที่ส่ง รายงานครบถ้วนตาม กำหนด ÷ จำนวน รายวิชาทั้งหมด × 100	ร้อยละ 100	ภายใน 30 วันหลัง สิ้นสุด รายวิชา	อาจารย์ผู้รับผิดชอบ รายวิชา; อาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

7.2 ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome KPIs)

ตัวชี้วัดผลลัพธ์	วิธีการคำนวณ/หลักฐาน	ค่าเป้าหมาย	รอบการติดตาม	ผู้รับผิดชอบ
1. ร้อยละของนักศึกษาที่บรรลุ CLOs ตามเกณฑ์ของรายวิชา	จำนวนนักศึกษาที่บรรลุ CLOs ÷ จำนวนนักศึกษาที่ได้รับการประเมินทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ทุกภาคการศึกษา	อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา
2. ร้อยละของนักศึกษาที่บรรลุ YLOs ตามเกณฑ์ของแต่ละชั้นปี	จำนวนนักศึกษาที่บรรลุ YLOs ÷ จำนวนนักศึกษาในชั้นปีทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	ทุกปีการศึกษา	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร
3. ร้อยละของนักศึกษาที่บรรลุ PLOs ตามเกณฑ์ของหลักสูตร	จำนวนนักศึกษาที่บรรลุ PLOs ÷ จำนวนนักศึกษาที่ได้รับการประเมินทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	เมื่อสิ้นสุดหลักสูตร	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
4. ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของนักศึกษาต่อการจัดการเรียนการสอน	คะแนนเฉลี่ยจากแบบประเมินรายวิชา	ไม่น้อยกว่า 4.00 จาก 5.00	ทุกภาคการศึกษา	งานประกันคุณภาพ; อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา
5. ร้อยละของรายวิชาที่มีผลการประเมินคุณภาพอยู่ในระดับดีขึ้นไป	จำนวนรายวิชาที่ผ่านเกณฑ์ ÷ จำนวนรายวิชาที่ประเมินทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90	ทุกปีการศึกษา	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
6. จำนวนเหตุการณ์ไม่พึงประสงค์ร้ายแรงจากการฝึกปฏิบัติที่เกิดจากการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน	รายงานเหตุการณ์และผลการสอบสวน	0 เหตุการณ์	ทุกภาคการศึกษา	อาจารย์นิเทศ; ผู้ประสานงานแหล่งฝึก

7.3 กลไกการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI Mechanism)

ขั้นตอน CQI	การดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
1. รวบรวมข้อมูล	รวบรวมผลการบรรลุ CLOs, YLOs และ PLOs ผลประเมินรายวิชา ผลประเมินผู้สอน และข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้อง	ทุกภาคการศึกษา	อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา; งานประกันคุณภาพ	ฐานข้อมูลผลการจัดการเรียนการสอน
2. วิเคราะห์และระบุช่องว่าง	เปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับค่าเป้าหมาย วิเคราะห์สาเหตุของตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุ และจัดลำดับความสำคัญ	หลังสิ้นสุดรายวิชา	ทีมผู้สอน; คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	ประเด็นปัญหาและสาเหตุที่ชัดเจน

ขั้นตอน CQI	การดำเนินงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ	ผลลัพธ์
3. จัดทำแผน CQI	กำหนดกิจกรรมปรับปรุง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ทรัพยากร และตัวชี้วัด ความสำเร็จ	ภายใน 30 วันหลัง สิ้นสุด รายวิชา	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ รายวิชา	แผน CQI Action Plan
4. ดำเนินการ และกำกับ ติดตาม	ดำเนินการตามแผน พร้อม ติดตามความก้าวหน้าและ รายงานต่อคณะกรรมการ ดำเนินงานหลักสูตร	ภาค การศึกษา ถัดไป	ผู้รับผิดชอบตาม แผน; อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร	ผลการดำเนินงาน ตามแผน CQI
5. ประเมินผล และปิดวงจร	ประเมินผลการปรับปรุง เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย และนำผลกลับไปใช้ในการ วางแผนรอบถัดไป	สิ้นภาค/สิ้นปี การศึกษา	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร	รายงานผล CQI และข้อเสนอแนะ สำหรับรอบถัดไป

7.4 การติดตามประสิทธิภาพการจัดการเรียนการสอน

กระบวนการจัดการเรียนการสอนต้องติดตามประสิทธิภาพตั้งแต่การจัดทำและอนุมัติ รายละเอียดรายวิชา การเตรียมอาจารย์ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ LMS และแหล่งฝึก การดำเนินการสอน การติดตามผู้เรียน การประกาศผล และการปิดรายวิชา โดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาบันทึกระยะเวลา ดำเนินงาน รายการเปลี่ยนแปลง การแก้ไขตารางเรียนหรือแผนสอน ข้อผิดพลาดด้านข้อมูล และเหตุการณ์ ที่ส่งผลให้การจัดการเรียนรู้ไม่เป็นไปตามแผน

ผลการติดตามต้องวิเคราะห์ร่วมกับการบรรลุ CLOs ความพึงพอใจของผู้เรียน ข้อร้องเรียน อุบัติการณ์ และผลการใช้แผน BCP เพื่อยืนยันว่าการลดระยะเวลาหรือต้นทุนไม่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพ ความปลอดภัย หรือผลลัพธ์ของผู้เรียน

ตัวชี้วัด P2	วิธีวัด	ค่าเป้าหมาย
SLA ความพร้อมก่อนเปิด รายวิชา	รายวิชาที่ผ่าน Course Readiness Checklist ตามกำหนด	100%
Cycle Time ปิดรายวิชา	วันสิ้นสุดรายวิชาถึงรายงานผลและแผน CQI ได้รับความเห็นชอบ	≤ 30 วัน
Waiting Time	เวลารอห้องเรียน LMS แหล่งฝึก หรือข้อมูลจาก หน่วยงานสนับสนุน	≤ 25% ของ Cycle Time
Rework Rate	รายละเอียดรายวิชา ตารางเรียน หรือคะแนนที่ แก้ไขซ้ำ	≤ 10%
Error Rate	ข้อผิดพลาดด้านตารางเรียน รายชื่อนักศึกษา คะแนน หรือข้อมูล LMS	≤ 2%
Cost of Quality	ค่าเตรียมความพร้อม ตรวจสอบความปลอดภัย และแก้ไขเหตุขัดข้อง	จัดทำ Baseline
Productivity	รายวิชาที่ดำเนินการครบตามแผน ÷ ทรัพยากร หรือชั่วโมงปฏิบัติงาน	เพิ่มขึ้น ≥ 5%

ตัวชี้วัด P2	วิธีวัด	ค่าเป้าหมาย
Standardization	รายวิชาที่ปฏิบัติตาม SOP และ Checklist ครบถ้วน	≥ 95%

ผู้รับผิดชอบ:

- เจ้าของกระบวนการ: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา
- ผู้รวบรวมข้อมูล: อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและงานจัดหลักสูตร
- ผู้รับรองข้อมูล: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
- รวบรวมงาน: กลางภาค สิ้นภาค และสรุปประจำปี

8. เอกสารอ้างอิง

1. หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ.2565
2. Curriculum Mapping และผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับ PLOs, YLOs และ CLOs
3. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี
4. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์ AUN-QA ระดับหลักสูตร
5. ข้อบังคับราชวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ ว่าด้วยการศึกษาระดับปริญญาตรี
6. คู่มือการศึกษา และคู่มือการศึกษาภาคปฏิบัติการ
7. ปฏิทินการศึกษา ประจำปีการศึกษา
8. ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ.2568
9. ประกาศสภาการพยาบาล ว่าด้วย แนวทางการพิจารณาให้ความเห็นชอบหลักสูตร

การศึกษาวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ระดับวิชาชีพ พ.ศ.2568

9. ข้อเสนอแนะ/เทคนิค/ปัญหาอุปสรรค

9.1 แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

ควรออกแบบ CLOs กิจกรรมการเรียนรู้ และการประเมินผลให้สอดคล้องกัน พร้อมตรวจสอบความพร้อมก่อนเปิดรายวิชาด้วย Checklist ใช้การเรียนรู้เชิงรุกและให้ข้อมูลย้อนกลับอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งจัดระบบติดตามนักศึกษากลุ่มเสี่ยงตั้งแต่วัยแรก เพื่อให้สามารถช่วยเหลือได้อย่างเหมาะสมและทันทั้งที่

9.2 บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

การประสานงานล่าช้า ความไม่ชัดเจนของเกณฑ์ประเมิน และความไม่พร้อมของทรัพยากร ส่งผลโดยตรงต่อคุณภาพการเรียนรู้ การติดตามเฉพาะเมื่อสิ้นสุดรายวิชาไม่เพียงพอต่อการแก้ไขปัญหา จึงควรกำหนดจุดติดตามระหว่างภาคและเปิดโอกาสให้ผู้เรียน ผู้สอน และแหล่งฝึกสะท้อนข้อมูลอย่างสม่ำเสมอ

9.3 แนวทางปรับปรุงคุณภาพ (CQI Action)

ควรพัฒนาระบบข้อมูลสำหรับติดตาม CLOs และนักศึกษากลุ่มเสี่ยง จัดทำแบบฟอร์มและเกณฑ์ประเมินให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ตลอดจนกำหนดแผน CQI ที่ระบุผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างชัดเจน พร้อมติดตามผลและนำข้อมูลกลับไปใช้ปรับปรุงการจัดการเรียนการสอนในรอบถัดไป

บทที่ 4

กระบวนการประเมินผลการสอน (Teaching Evaluation)

กระบวนการประเมินผลการสอน (Teaching Evaluation) เป็นการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อประเมินคุณภาพ ประสิทธิภาพ และความเหมาะสมของการจัดการเรียนการสอนทั้งภาคทฤษฎี ภาคทดลอง และภาคปฏิบัติ โดยพิจารณาความสอดคล้องระหว่างผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLOs) เนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ วิธีสอน และการวัดประเมินผล ตลอดจนสมรรถนะของผู้สอนในการจัดกระบวนการเรียนรู้โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ

การดำเนินงานเริ่มจากคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรกำหนดกรอบ ตัวชี้วัด เครื่องมือ เกณฑ์ และระยะเวลาการประเมินให้ชัดเจน โดยรวบรวมข้อมูลจากความคิดเห็นของนักศึกษา การประเมินตนเองของผู้สอน การประเมินโดยเพื่อนอาจารย์หรือผู้บังคับบัญชา ผลการบรรลุ CLOs รวมถึงข้อเสนอแนะจากอาจารย์นิเทศ อาจารย์พี่เลี้ยง และแหล่งฝึก เพื่อนำมาวิเคราะห์ สรุปผล และให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้สอนอย่างสร้างสรรค์และเป็นธรรม

กระบวนการประเมินผลการสอนเป็นการดำเนินงานอย่างเป็นระบบเพื่อสะท้อนคุณภาพและประสิทธิภาพการจัดการเรียนรู้ของอาจารย์การประเมินครอบคลุมการสอนภาคทฤษฎี ภาคทดลอง และภาคปฏิบัติ โดยใช้ข้อมูลจากแหล่งที่หลากหลายและเหมาะสมกับบริบทการดำเนินงานเริ่มจากการวางแผนพัฒนาเครื่องมือ เก็บรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ผล และสื่อสารข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้สอน เครื่องมือและเกณฑ์การประเมินต้องมีความชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม และสอดคล้องกับ CLOs, YLOs และ PLOs ผลการประเมินนำไปใช้จัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะผู้สอนและปรับปรุงกระบวนการจัดการเรียนรู้ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นการติดตามผลดำเนินการอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA และแนวคิด CQI เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาอย่างเป็นรูปธรรม

การจัดทำคู่มือกระบวนการประเมินผลการสอนจึงมีความสำคัญต่อการกำหนดแนวทาง ขั้นตอน ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา เครื่องมือ และเกณฑ์การประเมินให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน ช่วยให้การดำเนินงานมีความชัดเจน โปร่งใส ตรวจสอบได้ และคุ้มครองความลับของผู้เกี่ยวข้อง ผลการประเมินสามารถนำไปใช้พัฒนาสมรรถนะผู้สอน ปรับปรุงรายวิชา และกำกับติดตามคุณภาพตามวงจร PDCA และแนวคิด CQI เพื่อยกระดับผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียนอย่างต่อเนื่อง

เจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ได้แก่ รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ทำหน้าที่กำกับดูแล กำหนดนโยบายและแนวทางการประเมินผลการสอน ติดตามผลการดำเนินงาน และส่งเสริมให้นำผลการประเมินไปใช้พัฒนาสมรรถนะผู้สอนและคุณภาพการจัดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยมีคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องร่วมดำเนินการ

1. วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

1. เพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอน และความรับผิดชอบในการประเมินผลการสอนให้เป็นระบบและมีมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อประเมินคุณภาพการสอนให้สอดคล้องกับ CLOs, YLOs, PLOs และมาตรฐานวิชาชีพ
3. เพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับสำหรับพัฒนาสมรรถนะผู้สอนและปรับปรุงการจัดการเรียนรู้
4. เพื่อใช้ผลการประเมินในการกำกับ ประกันคุณภาพ และพัฒนาการสอนตามแนวคิด CQI

2. ขอบเขต

กระบวนการประเมินการสอน (Teaching Evaluation) ครอบคลุมการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผนการจัดการศึกษา การเปิดรายวิชา การมอบหมายผู้สอน การออกแบบรายวิชาและกิจกรรมการเรียนรู้ ตลอดจนการกำหนดวิธีวัดและประเมินผลให้สอดคล้องกับ CLOs, YLOs และ PLOs ตามที่หลักสูตรกำหนด

ขอบเขตการดำเนินงานครอบคลุมการเตรียมความพร้อมด้านอาจารย์ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ระบบ LMS สื่อการเรียนรู้ และแหล่งฝึก รวมทั้งการจัดการเรียนรู้ทั้งภาคทฤษฎี ภาคทดลอง และภาคปฏิบัติ โดยยึดผู้เรียนเป็นสำคัญ ส่งเสริมการเรียนรู้เชิงรุก และคำนึงถึงมาตรฐานวิชาชีพและความปลอดภัยของผู้รับบริการ

นอกจากนี้ ยังครอบคลุมการกำกับติดตามความก้าวหน้า การดูแลนักศึกษากลุ่มเสี่ยง การวัดและประเมินผลการเรียนรู้ ตลอดจนการทบทวนผลการดำเนินงานรายวิชา โดยนำผลประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้เกี่ยวข้องมาจัดทำแผนปรับปรุงตามแนวคิด CQI เพื่อพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอนอย่างต่อเนื่อง

3. แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)

3.1 ความเชื่อมโยงของกระบวนการประเมินการสอน ตามแนวคิด SIPOC (Macro SIPOC Model)

กรอบแนวคิด SIPOC ของกระบวนการประเมินผลการสอน (Teaching Evaluation) แสดงความเชื่อมโยงระหว่างผู้ให้ข้อมูลการประเมิน ได้แก่ นักศึกษา ผู้สอน อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร และแหล่งฝึก กับปัจจัยนำเข้า เช่น รายละเอียดรายวิชา CLOs แผนการสอน เครื่องมือประเมิน และหลักฐานผลการเรียนรู้ ข้อมูลดังกล่าวนำเข้าสู่กระบวนการ (Process) ตั้งแต่การวางแผน เก็บรวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และรายงานผล ตลอดจนการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้สอน ผลผลิตและผู้รับผลลัพธ์ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพการจัดการเรียนการสอน โดยนำข้อมูลจากนักศึกษา อาจารย์ผู้สอน และแหล่งฝึกปฏิบัติมาวิเคราะห์และประเมินประสิทธิผลของการจัดการเรียนรู้ ผลลัพธ์ที่ได้คือรายงานผลการประเมินการสอน ข้อเสนอแนะ และแนวทางปรับปรุงการจัดการเรียนการสอน ซึ่งถูกนำไปใช้ในการพัฒนารายวิชา การพัฒนาศักยภาพอาจารย์ และการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ของหลักสูตร เพื่อนำผลกลับไปใช้ปรับปรุงการจัดการเรียนรู้และพัฒนาคุณภาพภายใต้แนวคิด PDCA และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI) เพื่อยกระดับคุณภาพการศึกษาของคณะ ดังภาพที่ 20



ภาพที่ 20 แสดงกระบวนการประเมินการสอน ตามแนวคิด SIPOC

3.2 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการประเมินการสอน (Process Interaction Matrix)

ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการประเมินการสอน แสดงความสัมพันธ์ของกิจกรรมหลัก 7 ขั้นตอน ได้แก่ (1) การวางแผนการประเมิน (2) การกำหนดเกณฑ์และพัฒนาเครื่องมือ (3) การเตรียมความพร้อมและสื่อสารแนวทาง (4) การเก็บรวบรวมข้อมูล (5) การตรวจสอบและวิเคราะห์ผล (6) การรายงานผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ และ (7) การจัดทำแผนพัฒนาและติดตามผล โดยผลผลิตของแต่ละขั้นตอนจะส่งต่อเป็นปัจจัยนำเข้าสู่ขั้นตอนถัดไปอย่างเป็นระบบ ข้อมูลจากนักศึกษา ผู้สอน เพื่อนอาจารย์ ผู้บังคับบัญชา และแหล่งฝึกจะนำมาวิเคราะห์ร่วมกับผลการบรรลุ CLOs เพื่อสะท้อนคุณภาพการสอนอย่างรอบด้าน ผลการประเมินและแผนพัฒนาจากขั้นตอนที่ 7 จะนำกลับไปใช้ทบทวนกรอบ เกณฑ์ และวิธีการประเมินในขั้นตอนที่ 1 ของรอบถัดไป ตามวงจร PDCA และแนวคิด CQI เพื่อพัฒนาสมรรถนะผู้สอนและคุณภาพการจัดการเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 21



ภาพที่ 21 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการประเมินการสอน

3.3 กรอบกระบวนการประเมินการสอนเชิงระบบ (System Framework for Teaching Evaluation)

กรอบกระบวนการประเมินผลการสอนเชิงระบบ (System Framework for Teaching Evaluation) แสดงความเชื่อมโยงขององค์ประกอบสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการประเมินคุณภาพการสอนอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการดำเนินงาน ผลผลิต ผลลัพธ์ ตัวชี้วัด และระบบสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง โดยมุ่งให้การประเมินมีความชัดเจน โปร่งใส เป็นธรรม และสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ มาตรฐานการศึกษา และมาตรฐานวิชาชีพ ผ่านกระบวนการย่อย 7 ขั้นตอน ได้แก่ การวางแผนการประเมิน การกำหนดเกณฑ์และพัฒนาเครื่องมือ การเตรียมความพร้อมและสื่อสารแนวทาง การเก็บรวบรวมข้อมูล การตรวจสอบและวิเคราะห์ผล การรายงานผลและให้ข้อมูลย้อนกลับ ตลอดจนการจัดทำแผนพัฒนาและติดตามผล ทั้งนี้ กระบวนการดังกล่าวใช้ข้อมูลจากแหล่งที่หลากหลายและขับเคลื่อนภายใต้วงจร PDCA และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (Continuous Quality Improvement: CQI) เพื่อพัฒนาสมรรถนะผู้สอน ยกระดับคุณภาพการจัดการเรียนรู้ และส่งเสริมให้ผู้เรียนบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ตามเป้าหมาย ดังภาพที่ 22

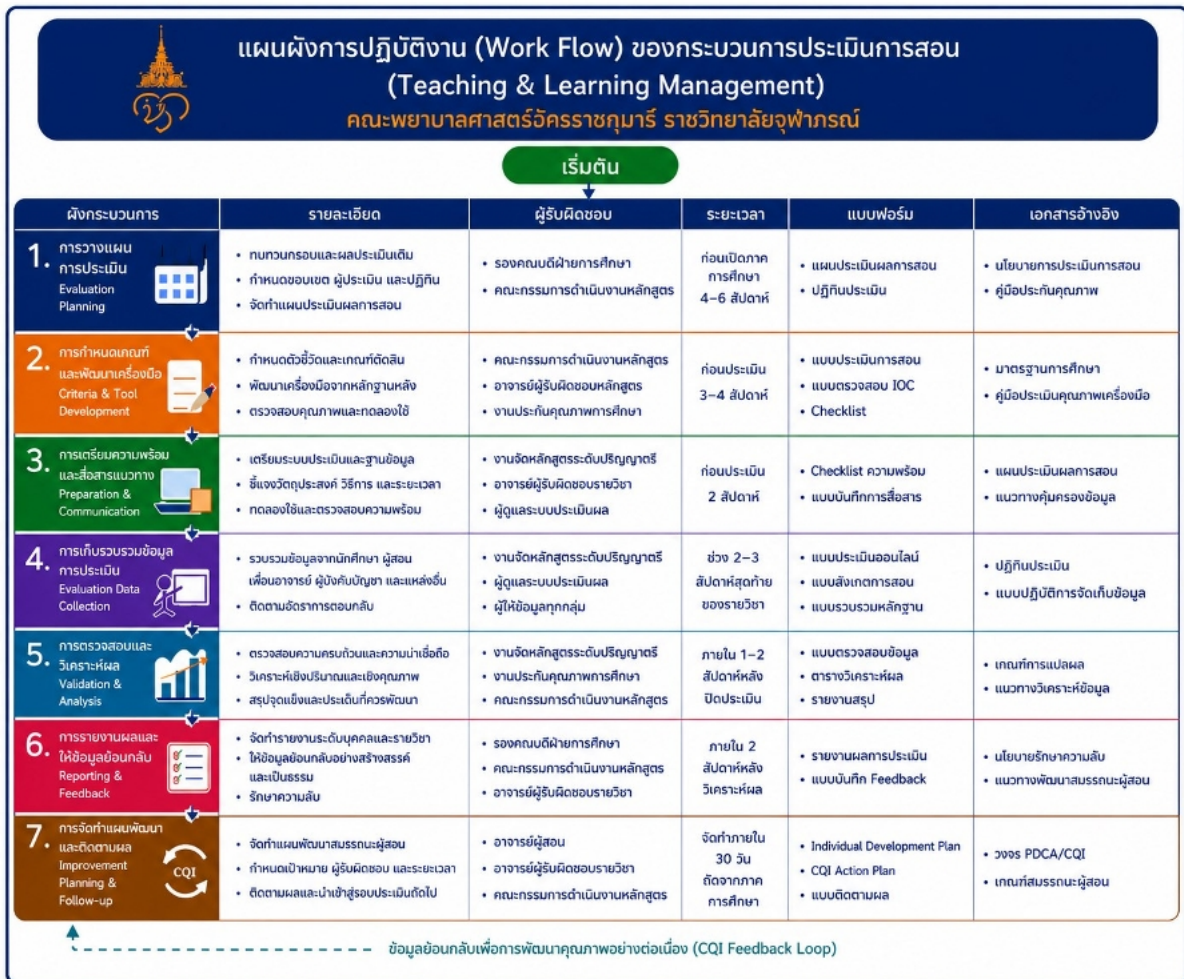


ภาพที่ 22 แสดงกรอบกระบวนการประเมินการสอนเชิงระบบ

3.4 แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)

แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow) ของกระบวนการประเมินผลการสอนแสดงแผนผังการ

ปฏิบัติงานของกระบวนการประเมินผลการสอนแสดงลำดับการดำเนินงานอย่างเป็นระบบและต่อเนื่องกระบวนการเริ่มจากการทบทวนนโยบาย มาตรฐาน หลักสูตร และผลการประเมินในรอบที่ผ่านมาคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต และประเด็นที่ต้องการประเมิน มีการระบุนายวิชา ประเภทการสอน กลุ่มผู้ให้ข้อมูล และช่วงเวลาการประเมินอย่างชัดเจน แผนและปฏิทินการประเมินต้องผ่านการพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำไปดำเนินการ จากนั้นกำหนดตัวชี้วัด เกณฑ์ตัดสิน และเกณฑ์การแปลผลให้สอดคล้องกับคุณภาพการสอน เครื่องมือประเมินได้รับการพัฒนาหรือปรับปรุงให้เหมาะสมกับผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่ม เครื่องมือต้องผ่านการตรวจสอบความตรง ความชัดเจน ความเชื่อมั่น และความเหมาะสมก่อนใช้ งานจัดหลักสูตรและดูแลระบบเตรียมฐานข้อมูล รายชื่อผู้สอน รายวิชา และสิทธิ์การเข้าถึง ผู้เกี่ยวข้องได้รับการสื่อสารเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ วิธีการ ระยะเวลา และการรักษาความลับ การเก็บข้อมูลครอบคลุมนักศึกษา ผู้สอน เพื่อนอาจารย์ ผู้บังคับบัญชา และผู้เกี่ยวข้องในแหล่งฝึกข้อมูลอาจารย์รวบรวมผ่านระบบออนไลน์ แบบประเมิน การสัมภาษณ์ หรือการสนทนากลุ่ม ผู้ดูแลระบบติดตามอัตราการตอบกลับโดยไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ให้ข้อมูล เมื่อสิ้นสุดการประเมิน ข้อมูลจะได้รับการตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และนำเสนอเชิงคุณภาพอย่างเป็นระบบ ผลการประเมินนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ค่าเป้าหมาย ผลย้อนหลัง และข้อมูลที่เกี่ยวข้อง คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรร่วมกันระบุจุดแข็ง ช่องว่าง และประเด็นที่ควรพัฒนา ผลการวิเคราะห์จัดทำเป็นรายงานระดับรายบุคคล รายวิชา และภาพรวมหลักสูตร รองคณบดีฝ่ายการศึกษาทำการสื่อสารผลแก่ผู้สอนอย่างสร้างสรรค์ เป็นธรรม และรักษาความลับ ผู้สอนนำข้อมูลย้อนกลับไปจัดทำแผนพัฒนาสมรรถนะและปรับปรุงการจัดการเรียนรู้ แผนพัฒนาต้องกำหนดเป้าหมาย กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และตัวชี้วัดความสำเร็จ คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรติดตามความก้าวหน้าและประเมินผลก่อน-หลังการพัฒนา ผลการติดตามใช้พิจารณาประสิทธิผลของกิจกรรมและกำหนดแนวปฏิบัติที่เหมาะสม ข้อมูลทั้งหมดจะย้อนกลับสู่การวางแผนประเมินรอบถัดไปตามวงจร PDCA และแนวคิด CQI ดังภาพที่ 23



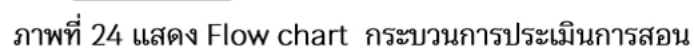
ภาพที่ 23 แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow กระบวนการประเมินการสอน

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

กระบวนการประเมินการสอนดำเนินการอย่างเป็นระบบ เพื่อสะท้อนคุณภาพการจัดการเรียนรู้ และสมรรถนะของผู้สอนอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และตรวจสอบได้ โดยครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน พัฒนา เครื่องมือ เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การรายงานผล การจัดทำแผนพัฒนา ตลอดจนการติดตามผล ตามวงจร PDCA และ CQI ทั้งนี้ ขั้นตอนการปฏิบัติงานประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ดังภาพที่ 24 ดังนี้

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการประเมินการสอน ประกอบด้วย 7 ขั้นตอน (ดังภาพที่ 24) ดังนี้

- 1) การวางแผนการประเมินผลการสอน (Teaching Evaluation Planning)
- 2) การพัฒนาเครื่องมือประเมิน (Evaluation Instrument Design)
- 3) การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)
- 4) การวิเคราะห์ผลการประเมิน (Evaluation Analysis)
- 5) การรายงานและสื่อสารผล (Reporting & Communication)
- 6) การจัดทำแผนพัฒนา (Improvement Planning)
- 7) การติดตามผลและพัฒนาต่อเนื่อง (Monitoring & Continuous Quality Improvement)



กระบวนการประเมินผลการสอนต้องจำแนกข้อมูลย้อนกลับทั่วไป (General Feedback) ออกจากข้อร้องเรียน (Complaint) อย่างชัดเจน โดยข้อมูลทั่วไปใช้วิเคราะห์คุณภาพการสอน ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียนในภาพรวม ส่วนข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับความไม่เป็นธรรม ความปลอดภัย หรือสิทธิของผู้เรียนต้องส่งเข้าสู่กระบวนการรับเรื่อง ตรวจสอบ และแจ้งผลตาม SLA การออกแบบแบบประเมินต้องคำนึงถึงภาระของผู้ตอบ หลีกเลี่ยงคำถามซ้ำซ้อน และใช้ข้อมูลเท่าที่จำเป็น พร้อมควบคุมสิทธิการเข้าถึง การรักษาความลับ และความปลอดภัยของข้อมูลตลอดวงจรการประเมิน

ระบบคัดแยกเสียงผู้เรียนและการคุ้มครองข้อมูลการประเมินการสอน (Student Voice Classification and Evaluation Data Protection)

ระบบคัดแยกเสียงผู้เรียนเป็นกลไกสำหรับรวบรวม จำแนก และจัดการข้อมูลจากนักศึกษา ผู้สอน และแหล่งฝึกอย่างเป็นระบบ โดยแบ่งข้อมูลเป็นข้อเสนอแนะทั่วไป (Feedback) ความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) และข้อร้องเรียน (Complaint) เพื่อให้สามารถส่งต่อตามระดับความเสี่ยงและความเร่งด่วนได้อย่างเหมาะสม ข้อเสนอแนะทั่วไปนำไปวิเคราะห์ในภาพรวม ความไม่พึงพอใจที่เกิดซ้ำส่งให้ผู้รับผิดชอบตรวจสอบและปรับปรุง ส่วนข้อร้องเรียนหรือเหตุการณ์เร่งด่วนต้องยกระดับเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบเฉพาะตาม SLA ผลการวิเคราะห์ครอบคลุมแนวโน้ม ความไม่พึงพอใจ ความผูกพันของผู้เรียน และประสิทธิผลของการดำเนินงาน ก่อนนำไปจัดทำรายงานและแผน CQI ทั้งนี้ ระบบคำนึงถึงภาระของผู้ตอบโดยลดคำถามซ้ำซ้อน ใช้ข้อมูลเท่าที่จำเป็น และควบคุมความปลอดภัยของข้อมูลด้วยการไม่ระบุตัวตน จำกัดสิทธิ์เข้าถึง รักษาความลับ และจัดเก็บข้อมูลอย่างปลอดภัย ข้อมูลย้อนกลับจากการดำเนินงานจะนำไปปรับปรุงเครื่องมือประเมิน การจัดการเรียนการสอน และระบบสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 25



ภาพที่ 25 แสดงระบบคัดแยกเสียงผู้เรียนและการคุ้มครองข้อมูลการประเมินการสอน

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผนการประเมินผลการสอน (Teaching Evaluation Planning)

รองคณบดีฝ่ายการศึกษาเป็นผู้กำกับดูแลให้คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรทบทวนนโยบาย มาตรฐาน หลักสูตร และผลการประเมินการสอนที่ผ่านมาคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรกำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต รายวิชา ประเภทการสอน และประเด็นที่ต้องการประเมิน อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรร่วมกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล วิธีการประเมิน ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย และแนวทางแปลผลงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีดำเนินการจัดทำแผน ปฏิทิน ช่องทางเก็บข้อมูล และบัญชีรายชื่อผู้เกี่ยวข้องรองคณบดีฝ่ายการศึกษาตรวจสอบความพร้อมด้านบุคลากร ระบบสารสนเทศ งบประมาณ และทรัพยากรสนับสนุนจากนั้นคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนก่อนมอบหมายผู้เกี่ยวข้องดำเนินการตามกำหนด

ประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการควบคุมก่อนดำเนินงาน

1. ระบุเหตุการณ์เสี่ยงและสาเหตุที่อาจกระทบต่อผู้เรียน คุณภาพ มาตรฐาน ระยะเวลา ข้อมูล และความต่อเนื่องของงาน
2. ประเมินโอกาสเกิดและระดับผลกระทบ เพื่อจัดระดับและลำดับความสำคัญของความเสี่ยง
3. ทบทวนมาตรการควบคุมเดิมและกำหนดมาตรการป้องกันเพิ่มเติมสำหรับความเสี่ยงที่เกินระดับยอมรับ
4. กำหนดเจ้าของความเสี่ยง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ตัวชี้วัดเตือนภัย และเงื่อนไขการยกระดับปัญหา
5. จัดทำแผนสำรองหรือ BCP สำหรับกิจกรรมสำคัญที่อาจหยุดชะงัก
6. บันทึกผลใน Risk Register และเสนอผู้มีอำนาจให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินงาน

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	1.1 ทบทวนข้อมูลและผลการประเมินเดิม ทบทวนนโยบาย มาตรฐาน หลักสูตร และผลการประเมินที่ผ่านมา 1.2 กำหนดกรอบการประเมิน ระบุวัตถุประสงค์ ขอบเขต รายวิชา ประเภทการสอน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูล 1.3 กำหนดประเภทเสี่ยงของผู้เรียน กำหนดนิยามและเกณฑ์จำแนก Feedback, Dissatisfaction, Engagement และ Complaint 1.4 กำหนดแหล่งข้อมูลและวิธีประเมิน รวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา ผู้สอน เพื่อนอาจารย์ ผู้บังคับบัญชา อาจารย์พี่เลี้ยง และแหล่งฝึก 1.5 กำหนดช่องทางและการส่งต่อข้อมูล ระบุช่องทาง ผู้รับผิดชอบ และวิธีจัดการข้อมูลแต่ละประเภท 1.6 ควบคุมภาระของผู้ตอบ จัดรอบประเมินไม่ให้ซ้ำซ้อนและกำหนดระยะเวลาตอบที่เหมาะสม 1.7 กำหนดการกำกับดูแลข้อมูล ระบุเจ้าของข้อมูล ลิขสิทธิ์เข้าถึง การรักษาความลับ และระยะเวลาจัดเก็บ

หัวข้อ	รายละเอียด
	1.8 จัดทำและเสนอแผนการประเมิน กำหนดปฏิทิน ผู้รับผิดชอบ วิธีเก็บข้อมูล และทรัพยากร ก่อนเสนอ คณะกรรมการให้ความเห็นชอบ
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร และงานจัดหลักสูตรระดับ ปริญญาตรี ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์ผู้สอน
ระยะเวลา	1.1 ก่อนเปิดปีการศึกษา 1–2 เดือน
ผลลัพธ์	1.1 ข้อมูลพื้นฐานสำหรับการวางแผนประเมิน 1.2 ขอบเขตและกรอบการประเมินที่ชัดเจน 1.3 รูปแบบและแหล่งข้อมูลการประเมิน 1.4 แผนและปฏิทินการประเมิน 1.5 แผนการประเมินที่ได้รับความเห็นชอบ
แบบฟอร์ม	แบบทบทวนผลการประเมินการสอน แบบกำหนดขอบเขตการประเมิน แบบกำหนดผู้ให้ข้อมูลการประเมิน แบบแผนการประเมินผลการสอนและปฏิทินการประเมิน แบบเสนอวาระและรายงานการประชุม
เอกสารอ้างอิง	หลักสูตรฉบับอนุมัติ รายงานผลการประเมินรอบที่ผ่านมา นโยบายการประเมินผลการสอนของคณะ เกณฑ์ AUN-QA และแนวทางประกันคุณภาพการศึกษา ปฏิทินการศึกษาและระเบียบการบริหารหลักสูตรของคณะ

ขั้นตอนที่ 2 การพัฒนาเครื่องมือประเมิน (Evaluation Instrument Design)

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรเป็นผู้รับผิดชอบกำหนดองค์ประกอบและตัวชี้วัดการประเมินให้ครอบคลุมคุณภาพการสอนงานประกันคุณภาพการศึกษาและงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ดำเนินการจัดทำหรือปรับปรุงเครื่องมือประเมินแต่ละประเภทอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรตรวจสอบความเหมาะสมของข้อคำถามกับรายวิชาภาคทฤษฎี ภาคทดลอง และภาคปฏิบัติผู้ทรงคุณวุฒิด้านการวัดและประเมินผลตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ความชัดเจนของภาษา และเกณฑ์การแปลผลผู้ดูแลระบบประเมินผลร่วมทดลองใช้เครื่องมือ วิเคราะห์ปัญหาการใช้งาน และปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรพิจารณาอนุมัติเครื่องมือและเกณฑ์การตัดสินก่อนนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียด กิจกรรม	2.1 กำหนดองค์ประกอบและตัวชี้วัด ครอบคลุมการเตรียมสอน วิธีสอน กิจกรรม สื่อ ข้อมูลย้อนกลับ และการประเมิน ผู้เรียน

หัวข้อ	รายละเอียด
	2.2 ออกแบบเครื่องมือตามกลุ่มผู้ประเมิน จัดทำเครื่องมือให้เหมาะกับนักศึกษา ผู้สอน เพื่อนอาจารย์ ผู้บังคับบัญชา และแหล่งฝึก 2.3 ออกแบบคำถามให้กระชับ ใช้คำถามสั้น ชัดเจน และเก็บเฉพาะข้อมูลที่น่าไปใช้ประโยชน์ได้ 2.4 ครอบคลุมเสียงของผู้เรียน เพิ่มข้อคำถามด้านความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน 2.5 ลดภาระของผู้ตอบ ใช้คำถามแบบมีเงื่อนไขและตัดข้อคำถามที่ซ้ำซ้อนหรือไม่เกี่ยวข้อง 2.6 กำหนดการคุ้มครองข้อมูล แจ้งวัตถุประสงค์ การรักษาความลับ และแยกช่องทางร้องเรียนออกจากแบบประเมิน 2.7 ตรวจสอบและทดลองใช้เครื่องมือ ตรวจสอบเนื้อหา ภาษา มาตรฐานค่า และระยะเวลาตอบ ก่อนปรับปรุงให้เหมาะสม 2.8 เสนออนุมัติเครื่องมือ เสนอเครื่องมือและเกณฑ์แปลผลต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรก่อนนำไปใช้
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร
ระยะเวลา	2.1 ก่อนประเมิน 6–8 สัปดาห์
ผลลัพธ์	2.1 กรอบตัวชี้วัดการประเมิน 2.2 ร่างเครื่องมือประเมินจากหลายแหล่ง 2.3 เครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ 2.4 เครื่องมือที่เหมาะสมและสามารถใช้งานได้จริง 2.5 เครื่องมือและเกณฑ์การแปลผลที่ได้รับอนุมัติ
แบบฟอร์ม	แบบกำหนดตัวชี้วัดการประเมินการสอน แบบประเมินการสอนแต่ละประเภท แบบตรวจสอบคุณภาพและความตรงเชิงเนื้อหาของเครื่องมือ แบบบันทึกผลการทดลองใช้เครื่องมือ แบบเสนออนุมัติเครื่องมือและรายงานการประชุม
เอกสารอ้างอิง	CLOs และรายละเอียดรายวิชา เกณฑ์ AUN-QA เครื่องมือประเมินฉบับเดิมและข้อเสนอแนะจากผู้ใช้ หลักการวัดและประเมินผลทางการศึกษา แนวปฏิบัติการประเมินผลการสอน

ขั้นตอนที่ 3 การเก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการประสานและกำกับการเก็บข้อมูลตามแผนที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้ดูแลระบบประเมินผลดำเนินการเตรียมฐานข้อมูล รายชื่อผู้สอน รายวิชา กลุ่มผู้เรียน และกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงระบบอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาสื่อสารวัตถุประสงค์ วิธีการ ระยะเวลา และหลักการรักษาความลับแก่ผู้ให้ข้อมูลงานจัดหลักสูตรและผู้ดูแลระบบเปิดเครื่องมือประเมินให้นักศึกษา ผู้สอน เพื่อนอาจารย์ ผู้บังคับบัญชา และแหล่งฝึกผู้ดูแลระบบติดตามอัตราการตอบกลับ และแจ้งเตือนอย่างเหมาะสม โดยไม่เปิดเผยตัวตนหรือกดดันผู้ประเมินเมื่อสิ้นสุดระยะเวลา ผู้ดูแลระบบร่วมกับการจัดหลักสูตรปิดระบบ สำรองข้อมูล และควบคุมการเข้าถึงตามระดับสิทธิ์

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	3.1 เตรียมระบบและฐานข้อมูล จัดเตรียมระบบประเมิน รายวิชา ผู้สอน กลุ่มผู้เรียน และสิทธิ์การใช้งาน 3.2 กำหนดความปลอดภัยของข้อมูล ใช้ระบบที่ไม่ระบุตัวตน จำกัดสิทธิ์เข้าถึง และแยกข้อร้องเรียนจากข้อมูลประเมินทั่วไป 3.3 สื่อสารแนวทางการประเมิน แจ้งวัตถุประสงค์ วิธีการ ระยะเวลา และหลักการรักษาความลับแก่ผู้ให้ข้อมูล 3.4 ดำเนินการเก็บข้อมูล เปิดระบบหรือแจกเครื่องมือแก่ผู้ให้ข้อมูลทุกกลุ่มตามแผน 3.5 ติดตามอัตราการตอบกลับ ติดตามและแจ้งเตือนโดยไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ประเมิน 3.6 ปิดระบบและสำรองข้อมูล ตรวจสอบความครบถ้วน ปิดระบบ สำรองข้อมูล และควบคุมการเข้าถึงตามระดับสิทธิ์
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา
ระยะเวลา	3.1 ช่วงปลายรายวิชาหรือตามแผนที่กำหนด
ผลลัพธ์	3.1 ระบบและฐานข้อมูลพร้อมใช้งาน 3.2 ผู้เกี่ยวข้องเข้าใจแนวทางการประเมิน 3.3 ข้อมูลการประเมินจากแหล่งต่าง ๆ 3.4 อัตราการตอบกลับเป็นไปตามเป้าหมาย 3.5 ชุดข้อมูลที่ครบถ้วน ปลอดภัย และพร้อมวิเคราะห์
แบบฟอร์ม	Checklist ความพร้อมระบบประเมิน แบบบันทึกการประชาสัมพันธ์และหนังสือแจ้งการประเมิน แบบประเมินการสอน แบบประเมินตนเอง และแบบประเมินโดยเพื่อน

หัวข้อ	รายละเอียด
	แบบติดตามอัตราการตอบกลับ แบบบันทึกการปิดระบบและสำรองข้อมูล
เอกสารอ้างอิง	แผนเปิดรายวิชาและรายชื่อผู้สอน-นักศึกษา แนวปฏิบัติการประเมินผลการสอน ปฏิทินการประเมิน แผนและค่าเป้าหมายการประเมิน แนวทางคุ้มครองข้อมูลและรักษาความลับ

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ผลการประเมิน (Evaluation Analysis)

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการกำกับมาตรฐานและความถูกต้องของการวิเคราะห์ผลงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีและผู้รับผิดชอบการวิเคราะห์ข้อมูลตรวจสอบความครบถ้วนและความน่าเชื่อถือของข้อมูลผู้รับผิดชอบการวิเคราะห์ข้อมูลดำเนินการวิเคราะห์จำนวนผู้ตอบค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลประเมินงานประกันคุณภาพวิเคราะห์ข้อคิดเห็นเชิงคุณภาพโดยจัดหมวดหมู่สาระสำคัญและปกปิดตัวตนของผู้ให้ข้อมูลคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรพิจารณาผลร่วมกับ CLOs และผลการดำเนินงานรายวิชา จากนั้นคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรสรุปจุดแข็ง ช่องว่าง สาเหตุ และประเด็นเร่งด่วนสำหรับนำไปพัฒนาคุณภาพ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความผูกพันกับคู่แข่ง (Benchmarking Customer Satisfaction)

คณะฯ เปรียบเทียบผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหลักสูตรหรือสถาบันที่มีบริบทใกล้เคียง เพื่อประเมินตำแหน่งผลการดำเนินงานและค้นหาโอกาสพัฒนา การคัดเลือกคู่แข่งพิจารณาจากประเภทหลักสูตร ขนาด กลุ่มผู้เรียน มาตรฐานวิชาชีพ รูปแบบการจัดการศึกษา และความพร้อมของข้อมูล

ก่อนเปรียบเทียบต้องตรวจสอบให้นิยาม สูตรคำนวณ มาตรฐานค่า กลุ่มผู้ตอบ และช่วงเวลาของข้อมูลสอดคล้องกัน หากเครื่องมือแตกต่างกันต้องปรับข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เทียบเคียงได้ หรือระบุข้อจำกัดอย่างชัดเจน ผลการวิเคราะห์ต้องแสดงค่าเป้าหมาย ผลจริง ผลย้อนหลัง ผลคู่แข่ง ช่องว่าง และแนวโน้มอย่างน้อยสามปีเมื่อมีข้อมูลเพียงพอ

ประเด็นที่ต่ำกว่าคู่แข่งหรือมีแนวโน้มลดลงต้องได้รับการวิเคราะห์สาเหตุและนำไปจัดทำ Improvement Plan ส่วนแนวปฏิบัติของคู่แข่งที่มีผลลัพธ์โดดเด่นต้องได้รับการศึกษาความเหมาะสม ก่อนนำมาปรับใช้ ผลการเปรียบเทียบต้องรายงานใน KPI Dashboard, SAR และการทบทวนหลักสูตร

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	4.1 ตรวจสอบคุณภาพข้อมูล ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง และความน่าเชื่อถือก่อนวิเคราะห์ 4.2 ประเมินความเพียงพอของข้อมูล วิเคราะห์อัตราการตอบกลับ การกระจายตัว และความเอนเอียงของข้อมูล

หัวข้อ	รายละเอียด
	4.3 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ คำนวณจำนวนผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับผลประเมิน 4.4 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จัดหมวดหมู่ความคิดเห็น ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และ Engagement โดยไม่เปิดเผยตัวตน 4.5 วิเคราะห์ผลแบบบูรณาการ เชื่อมโยงผลประเมินกับ CLOs ผลรายวิชา และข้อมูลแหล่งฝึก เพื่อระบุจุดแข็งและช่องว่าง
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี
ระยะเวลา	4.1 ภายใน 1–3 สัปดาห์หลังปิดระบบ
ผลลัพธ์	4.1 ชุดข้อมูลที่ผ่านการตรวจสอบ 4.2 ผลการวิเคราะห์เชิงปริมาณ 4.3 ประเด็นเชิงคุณภาพที่จัดหมวดหมู่แล้ว 4.4 ข้อเสนอแนะและประเด็นที่ควรพัฒนา
แบบฟอร์ม	แบบตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล แบบสรุปผลการประเมิน แบบวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ แบบวิเคราะห์ผลแบบบูรณาการ
เอกสารอ้างอิง	ฐานข้อมูลผลการประเมิน เกณฑ์การแปลผลที่ได้รับอนุมัติ หลักการรักษาความลับของผู้ให้ข้อมูล รายงานการบรรลุ CLOs และรายงานผลรายวิชา

ขั้นตอนที่ 5 การรายงานและสื่อสารผล (Reporting & Communication)

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีร่วมกับงานประกันคุณภาพการศึกษาเป็นผู้ดำเนินการจัดทำรายงานผลการประเมินรายงานต้องครอบคลุมระดับรายบุคคล ระดับรายวิชา และภาพรวมหลักสูตร พร้อมเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายและแนวโน้มคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วน และความเหมาะสมของรายงานรองคณบดีฝ่ายการศึกษาพิจารณารับรองผลและกำกับการสื่อสารข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้สอนอย่างสร้างสรรค์และเป็นธรรมอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรดำเนินการแจ้งผลแก่ผู้สอนและหารือแนวทางพัฒนาโดยรักษาความลับของผู้เกี่ยวข้อง คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรสรุปข้อเสนอแนะเชิงระบบและส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไข

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	5.1 จัดเตรียมข้อมูลเพื่อรายงาน สรุปผลและปกปิดข้อมูลที่อาจระบุตัวตนของผู้ให้ข้อมูล 5.2 จัดทำรายงานผลการประเมิน รายงานผลระดับรายบุคคล รายวิชา และภาพรวมหลักสูตร 5.3 ตรวจสอบและรับรองรายงาน ตรวจสอบความถูกต้องก่อนเสนอรองคณบดีฝ่ายการศึกษาหรือคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง 5.4 ให้ข้อมูลย้อนกลับแก่ผู้สอน สื่อสารผลอย่างสร้างสรรค์ เป็นธรรม และรักษาความลับ 5.5 รายงานประเด็นเชิงระบบ สรุปประเด็นด้านหลักสูตร ทรัพยากร และระบบสนับสนุนต่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ 5.6 ส่งต่อข้อร้องเรียนตามระดับสิทธิ์ ส่งข้อร้องเรียนหรือประเด็นความเสี่ยงให้ผู้มีอำนาจพิจารณาตามกระบวนการที่กำหนด
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีและงานประกันคุณภาพ ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา และหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
ระยะเวลา	5.1 ภายใน 1–3 สัปดาห์หลังจัดทำรายงาน
ผลลัพธ์	5.1 รายงานผลการประเมินครบทุกระดับ 5.2 รายงานที่ผ่านการตรวจสอบและรับรอง 5.3 ผู้สอนได้รับข้อมูลย้อนกลับเพื่อการพัฒนา 5.4 ข้อเสนอแนะเชิงระบบสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
แบบฟอร์ม	แบบรายงานผลรายบุคคลและแบบรายงานภาพรวม แบบตรวจสอบรายงานและแบบเสนอแนะ แบบบันทึกการรับทราบผลและแบบบันทึก Feedback แบบสรุปข้อเสนอแนะระดับหลักสูตร
เอกสารอ้างอิง	ผลการวิเคราะห์การประเมิน รายงานการประชุม แนวปฏิบัติการสื่อสารผลการประเมิน รายงานผลการประเมินภาพรวม แนวทางการรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูล

ขั้นตอนที่ 6 การจัดทำแผนพัฒนา (Improvement Planning)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรเป็นผู้รับผิดชอบหลักในการประสานการจัดทำแผนพัฒนาจากผล การประเมินการสอนอาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาร่วมทบทวนจุดแข็ง ประเด็นที่ต้อง พัฒนา และผลการเรียนรู้ของผู้เรียนคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรร่วมวิเคราะห์สาเหตุและจำแนก ประเด็นเป็นระดับผู้สอน รายวิชา หลักสูตร และระบบสนับสนุนผู้สอนดำเนินการกำหนดกิจกรรมพัฒนา เช่น การอบรม การสังเกตการสอน การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือการปรับวิธีสอนงานพัฒนาบุคลากรและหน่วยงาน สนับสนุนร่วมจัดเตรียมทรัพยากร โดยแผนต้องระบุเป้าหมาย ระยะเวลา และตัวชี้วัดคณะกรรมการ ดำเนินงานหลักสูตรพิจารณาให้ความเห็นชอบแผน CQI ก่อนเสนอรองคณบดีฝ่ายการศึกษากำกับติดตาม

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียด กิจกรรม	6.1 ทบทวนผลการประเมิน ผู้สอนวิเคราะห์จุดแข็ง ช่องว่าง และผลการเรียนรู้ของผู้เรียน 6.2 วิเคราะห์ข้อมูลและสาเหตุ พิจารณาแนวโน้ม Feedback และวิเคราะห์สาเหตุของข้อร้องเรียนแยกจากกัน 6.3 กำหนดกิจกรรมพัฒนา เลือกแนวทางที่เหมาะสม เช่น การอบรม แลกเปลี่ยนเรียนรู้ สังเกตการสอน หรือ ปรับเครื่องมือ 6.4 จัดทำ CQI Action Plan กำหนดเป้าหมาย กิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ทรัพยากร และตัวชี้วัด ความสำเร็จ 6.5 เสนอแผนเพื่อให้ความเห็นชอบ เสนอแผนต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรเพื่อพิจารณาและสนับสนุน ทรัพยากร
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา และอาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร งานพัฒนาบุคลากร งาน ประกันคุณภาพ และหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
ระยะเวลา	6.1 ภายใน 30 วันหลังรับทราบผล
ผลลัพธ์	6.1 ประเด็นพัฒนาระดับบุคคลและรายวิชา 6.2 แนวทางพัฒนาที่สอดคล้องกับประเด็นปัญหา 6.3 แผนพัฒนาที่วัดผลและติดตามได้ 6.4 แผนพัฒนาที่ได้รับความเห็นชอบและการสนับสนุน
แบบฟอร์ม	แบบสะท้อนผลการสอน แบบแผนพัฒนาสมรรถนะผู้สอน แบบ CQI Action Plan แบบเสนอแผนพัฒนาและรายงานการประชุม
เอกสารอ้างอิง	รายงานผลการประเมินรายบุคคล แผนพัฒนาบุคลากรของคณะ

หัวข้อ	รายละเอียด
	รายงานผลการประเมินและรายงานผลรายวิชา ระเบียบการบริหารและพัฒนาบุคลากร

ขั้นตอนที่ 7 การติดตามผลและพัฒนาต่อเนื่อง (Monitoring & Continuous Quality Improvement)

อาจารย์ผู้สอนและอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาเป็นผู้ดำเนินการตามแผนพัฒนาพร้อมจัดเก็บหลักฐานอย่างเป็นระบบอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรกำกับติดตามความก้าวหน้า เปรียบเทียบผลกับเป้าหมาย และรายงานปัญหาหรืออุปสรรคงานประกันคุณภาพการศึกษาร่วมตรวจสอบผลการดำเนินงาน ตัวชี้วัด และความครบถ้วนของหลักฐานตามแผน CQI คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรประเมิน ประสิทธิภาพโดยเปรียบเทียบผลก่อนและหลัง รวมถึงผลการบรรลุ CLOs รองคณบดีฝ่ายการศึกษา กำกับ การสนับสนุนทรัพยากร ปิดประเด็นที่บรรลุเป้าหมาย และส่งการแก้ไขประเด็นคงค้าง งานจัดหลักสูตรนำผลการติดตามกลับไปทบทวนแผน เครื่องมือ และเกณฑ์ในรอบถัดไป เพื่อปิดวงจร PDCA และ CQI อย่างต่อเนื่อง

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียด กิจกรรม	7.1 ดำเนินการตามแผนพัฒนา ดำเนินกิจกรรมที่ได้รับความเห็นชอบและจัดเก็บหลักฐานอย่างครบถ้วน 7.2 ติดตามความก้าวหน้า เปรียบเทียบผลกับตัวชี้วัดและสนับสนุนการแก้ไขปัญหาหรืออุปสรรค 7.3 ติดตามประเด็นกำกับสำคัญ ตรวจสอบภาระผู้ตอบ การปิดข้อร้องเรียน และเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยของข้อมูล 7.4 ประเมินประสิทธิผล เปรียบเทียบผลก่อน-หลังและพิจารณาความเปลี่ยนแปลงของการบรรลุ CLOs 7.5 ปิดวงจรและปรับปรุงระบบ สรุปผล ปิดวงจร CQI และนำข้อมูลไปทบทวนแผน เกณฑ์ และเครื่องมือในรอบถัดไป
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี
ระยะเวลา	7.1 ตามระยะเวลาที่กำหนดในแผน หรืออย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
ผลลัพธ์	7.1 ผลการดำเนินงานและหลักฐานการพัฒนา 7.2 ข้อมูลความก้าวหน้าและผลการแก้ไขปัญหา 7.3 ผลการประเมินประสิทธิผลของแผน 7.4 รายงาน CQI และข้อมูลนำเข้าสำหรับรอบประเมินถัดไป
แบบฟอร์ม	1. แบบจำแนกและส่งต่อเสียงผู้เรียน Feedback–Complaint Classification and Routing Form

หัวข้อ	รายละเอียด
	2. แบบทบทวนภาระการตอบแบบประเมิน Teaching Evaluation Survey Burden Review 3. แบบสรุปความไม่พึงพอใจและความผูกพัน Dissatisfaction and Engagement Summary 4. ทะเบียนข้อร้องเรียนและผลการแก้ไข Complaint Register and Resolution Record 5. แบบอนุมัติและบันทึกการเข้าถึงข้อมูล Data Access Authorization and Access Log 6. แบบรายงานเหตุการณ์ด้านความปลอดภัยข้อมูล Data Security Incident Report 7. แบบบันทึกการดำเนินงานตามแผนพัฒนา Improvement Action Record 8. แบบติดตามความก้าวหน้าของแผนพัฒนา Improvement Plan Monitoring Form 9. แบบประเมินประสิทธิผลของแผน CQI CQI Plan Effectiveness Evaluation 10. แบบรายงานผลเปรียบเทียบก่อน-หลัง CQI Before-After Report 11. แบบรายงานและปิดประเด็นปรับปรุง CQI Summary and Improvement Closure Report
เอกสารอ้างอิง	CQI Action Plan แผนพัฒนาสมรรถนะผู้สอน ผลการประเมินการสอนและรายงานการบรรลุ CLOs รายงาน SAR และรายงานผลการดำเนินงานหลักสูตร

หมายเหตุ: ระยะเวลาที่ระบุเป็นกรอบเวลาโดยประมาณ สามารถปรับให้สอดคล้องกับปฏิทินการศึกษา ลักษณะรายวิชา และระบบประเมินผลของคณะได้ ส่วนชื่อแบบฟอร์มเป็นชื่อกลางที่สามารถกำหนดรหัสเอกสารภายในเพิ่มเติมภายหลัง

การทบทวนความเสี่ยงคงเหลือ ประสิทธิภาพของการควบคุม และปรับ Risk Register

1. ทบทวนเหตุการณ์ ปัญหา ข้อผิดพลาด ข้อร้องเรียน และเหตุการณ์เกือบพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน

2. เปรียบเทียบระดับความเสี่ยงก่อนและหลังใช้มาตรการควบคุม

3. ประเมินว่ามาตรการควบคุมสามารถลดโอกาสเกิดหรือผลกระทบได้ตามเป้าหมายหรือไม่

4. ประเมินความเสี่ยงคงเหลือและพิจารณายอมรับ เพิ่มมาตรการ ยกระดับ หรือจัดทำแผนแก้ไขเพิ่มเติม

5. ปรับปรุงระดับความเสี่ยง เจ้าของความเสี่ยง มาตรการ ตัวชี้วัด และแผน BCP ใน Risk Register

6. นำบทเรียนและผลการทบทวนไปจัดทำ CQI Action Plan และวางแผนการดำเนินงานรอบถัดไป

การกำกับหลักฐานของกระบวนการประเมินการสอน

การกำกับหลักฐานจัดทำขึ้นเพื่อควบคุมความครบถ้วน ความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบัน และความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับของหลักฐานที่เกิดจากการดำเนินงาน โดยกำหนดประเภทหลักฐาน ผู้รับผิดชอบ รอบการจัดทำ ผู้ตรวจสอบหรือรับรอง สถานที่จัดเก็บ สิทธิการเข้าถึง และระยะเวลาเก็บรักษา ไว้อย่างชัดเจน ผู้รับผิดชอบแต่ละรายการต้องจัดทำและนำส่งหลักฐานภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมตรวจสอบชื่อไฟล์ วันที่ เลขที่ฉบับ และความสอดคล้องกับผลการดำเนินงานก่อนบันทึกในระบบกลาง กรณีพบหลักฐานไม่ครบ ล่าช้า หรือไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ต้องดำเนินการแก้ไขและรายงานต่อเจ้าของกระบวนการ ทั้งนี้ รายการหลักฐานของแต่ละบทจะเชื่อมโยงกับ Evidence Matrix ฉบับรวมในบทที่ 6 เพื่อใช้ในการติดตามคุณภาพ การจัดทำ SAR และการตรวจประเมินภายในหรือภายนอก

ตารางกำกับหลักฐานของกระบวนการประเมินการสอน

หลักฐานของกระบวนการประเมินผลการสอนต้องแสดงความเป็นธรรม ความน่าเชื่อถือ การรักษาความลับ และการนำเสียงของผู้เรียนไปใช้ประโยชน์อย่างเหมาะสม โดยต้องจำแนกข้อมูล Feedback ความไม่พึงพอใจ ความผูกพัน และข้อร้องเรียนออกจากกันอย่างชัดเจน ข้อมูลรายบุคคลต้องจำกัดสิทธิการเข้าถึง ส่วนรายงานเพื่อการบริหารและพัฒนาคุณภาพต้องนำเสนอในลักษณะสรุปและไม่เปิดเผยตัวตนของผู้ให้ข้อมูล

ระบบ/ประเด็นกำกับ	ขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง	หลักฐานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบจัดทำ	ผู้กำกับ/รับรอง	รอบการจัดทำ	การจัดเก็บและสิทธิ
Complaint Classification	ขั้นวางแผนเก็บข้อมูลวิเคราะห์และส่งต่อ	Feedback– Complaint Classification and Routing Form, Complaint Register และ Resolution Record	งานประเมินผลหรือผู้ได้รับมอบหมาย	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา	ทุกภาคการศึกษาและเมื่อเกิดข้อร้องเรียน	ระบบจำกัดสิทธิ
Student Engagement	ขั้นออกแบบเครื่องมือวิเคราะห์และรายงาน	Engagement Dashboard, Dissatisfaction and Engagement Summary และ Response Rate Report	งานประกันคุณภาพและงานประเมินผล	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	ทุกภาคการศึกษา/รายปี	KPI Dashboard
Risk Management	ขั้นวางแผนเก็บข้อมูลวิเคราะห์และติดตาม CQI	Teaching Evaluation Risk Register, Bias Assessment และ Control Plan	ผู้รับผิดชอบการประเมินผล การสอน	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา	ก่อนเปิดระบบและหลังปิดการประเมิน	ระบบบริหารความเสี่ยง
Cybersecurity/Data Protection	ขั้นเตรียมระบบ เก็บข้อมูล	Data Access Authorization, Access Log,	ผู้ดูแลระบบและ Data Owner	หน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ/	ตามรอบและเมื่อเกิดเหตุ	ระบบจำกัดสิทธิ

ระบบ/ประเด็นกำกับ	ขั้นตอนที่เกี่ยวข้อง	หลักฐานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบจัดทำ	ผู้กำกับ/รับรอง	รอบการจัดทำ	การจัดเก็บและสิทธิ์
	วิเคราะห์และรายงาน	Backup Log และ Data Security Incident Report		รองคณบดีฝ่ายการศึกษา		
Benchmarking	ขั้นวิเคราะห์และรายงานผล	Comparative Satisfaction and Engagement Report, Trend Report และ Benchmarking Summary	งานประกันคุณภาพ	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	รายปี	KPI Dashboard

ผู้รับผิดชอบต้องตรวจสอบว่าข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์มีอัตราตอบกลับและความน่าเชื่อถือเพียงพอ ไม่มีการเปิดเผยตัวตน และไม่ปะปนข้อร้องเรียนกับข้อมูลประเมินทั่วไป ผลการเปรียบเทียบต้องใช้นิยาม เครื่องมือ และช่วงเวลาที่ยืดหยุ่นกันได้ พร้อมบันทึกข้อจำกัดของข้อมูลไว้ในรายงาน

5. ระบบติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลมุ่งกำกับให้กระบวนการประเมินการสอนดำเนินงานครบถ้วน ถูกต้อง โปร่งใส และทันตามกรอบเวลา รวมทั้งสามารถนำผลการประเมินไปใช้พัฒนาคุณภาพการสอน รายวิชา และหลักสูตรได้จริง โดยติดตามทั้งประสิทธิภาพของกระบวนการ ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น และความก้าวหน้าของแผนพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายต่อไปนี้เป็นข้อเสนอเบื้องต้น คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรควรพิจารณาปรับให้เหมาะสมกับข้อมูลพื้นฐานและบริบทของคณะ

5.1 ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs)

รหัส	ตัวชี้วัด	วิธีคำนวณ/แหล่งข้อมูล	ค่าเป้าหมายเสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบและรอบติดตาม
P-KPI 1	ร้อยละของรายวิชาที่มีแผนประเมินการสอน ครบถ้วนและได้รับความเห็นชอบ	จำนวนรายวิชาที่มีแผนประเมินครบถ้วน ÷ จำนวนรายวิชาที่เปิดสอน × 100	100%	งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี; ก่อนเปิดภาคการศึกษา
P-KPI 2	ร้อยละของเครื่องมือประเมินที่ผ่านการทบทวนและอนุมัติ ก่อนใช้	จำนวนเครื่องมือที่ผ่านการทบทวนและอนุมัติ ÷ จำนวนเครื่องมือที่ใช้ทั้งหมด × 100	100%	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร; อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
P-KPI 3	ร้อยละของรายวิชาและผู้สอนที่ได้รับการประเมินตามแผน	จำนวนรายวิชา/ผู้สอนที่ได้รับการประเมิน ÷ จำนวนที่กำหนดในแผน × 100	ไม่น้อยกว่า 95%	งานจัดหลักสูตรและผู้นดูแลระบบ; ทุกภาคการศึกษา

รหัส	ตัวชี้วัด	วิธีคำนวณ/แหล่งข้อมูล	ค่าเป้าหมาย เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบและรอบ ติดตาม
P-KPI 4	อัตราการตอบกลับ ของผู้ให้ข้อมูล	จำนวนแบบประเมินที่ สมบูรณ์ ÷ จำนวนผู้มี สิทธิ์ประเมิน × 100	ไม่น้อยกว่า 80% หรือ ตามเกณฑ์ที่ คณะกำหนด	ผู้ดูแลระบบ ประเมินผล; ระหว่าง เปิดระบบ
P-KPI 5	ร้อยละของข้อมูลที่ ผ่านการตรวจสอบ ความครบถ้วนและ ความน่าเชื่อถือ	จำนวนชุดข้อมูลที่ผ่าน เกณฑ์ตรวจสอบ ÷ จำนวนชุดข้อมูลทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่า 95%	งานประกันคุณภาพ และงานจัดหลักสูตร; หลังปิดระบบ
P-KPI 6	ร้อยละของรายงานที่ จัดทำแล้วเสร็จตาม กรอบเวลา	จำนวนรายงานที่แล้ว เสร็จภายในเวลาที่กำหนด ÷ จำนวนรายงานทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่า 90%	งานจัดหลักสูตรและ งานประกันคุณภาพ; ทุกภาคการศึกษา
P-KPI 7	ร้อยละของผู้สอนที่ ได้รับข้อมูลย้อนกลับ ภายใน 30 วัน	จำนวนผู้สอนที่ได้รับผล ภายใน 30 วัน ÷ จำนวน ผู้สอนที่ได้รับการประเมิน × 100	ไม่น้อยกว่า 90%	รองคณบดีฝ่าย การศึกษาและอาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร
P-KPI 8	จำนวนเหตุการณ์ ข้อมูลรั่วไหลหรือการ เปิดเผยตัวตนผู้ ประเมิน	ตรวจสอบรายงาน อุบัติการณ์และข้อ ร้องเรียน	0 เหตุการณ์	ผู้ดูแลระบบและ ผู้รับผิดชอบข้อมูล; ติดตามต่อเนื่อง

5.2 ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome KPIs)

รหัส	ตัวชี้วัด	วิธีคำนวณ/แหล่งข้อมูล	ค่าเป้าหมาย เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบและรอบ ติดตาม
O-KPI 1	ค่าเฉลี่ยผลการ ประเมินคุณภาพการ สอนโดยรวม	ค่าเฉลี่ยผลการประเมินทุก องค์ประกอบตามมาตร ประมาณค่า 5 ระดับ	ไม่น้อยกว่า 4.00 จาก 5.00	คณะกรรมการ ดำเนินงานหลักสูตร; ทุกภาคการศึกษา
O-KPI 2	ร้อยละของผู้สอนที่มี ผลการประเมินผ่าน เกณฑ์	จำนวนผู้สอนที่ผ่านเกณฑ์ ÷ จำนวนผู้สอนที่ได้รับการ ประเมิน × 100	ไม่น้อยกว่า 85%	รองคณบดีฝ่าย การศึกษา; ทุกปี การศึกษา
O-KPI 3	ร้อยละของผู้สอนหรือ รายวิชาที่ต่ำกว่าเกณฑ์ และมีแผนพัฒนา	จำนวนกรณีต่ำกว่าเกณฑ์ที่ มีแผนพัฒนา ÷ จำนวน กรณีต่ำกว่าเกณฑ์ทั้งหมด × 100	100%	อาจารย์ผู้รับผิดชอบ หลักสูตรและรายวิชา

รหัส	ตัวชี้วัด	วิธีคำนวณ/แหล่งข้อมูล	ค่าเป้าหมาย เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบและรอบ ติดตาม
O-KPI 4	ร้อยละของกิจกรรมตามแผน CQI ที่ดำเนินการแล้วเสร็จ	จำนวนกิจกรรมที่แล้วเสร็จ ÷ จำนวนกิจกรรมตามแผน × 100	ไม่น้อยกว่า 90%	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร; รายงาน/รายปี
O-KPI 5	ร้อยละของประเด็นพัฒนาที่มีผลดีขึ้นในรอบถัดไป	จำนวนประเด็นที่ผลประเมินดีขึ้น ÷ จำนวนประเด็นที่ติดตาม × 100	ไม่น้อยกว่า 80%	งานประกันคุณภาพและคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
O-KPI 6	ร้อยละของรายวิชาที่ผู้เรียนบรรลุ CLOs ตามค่าเป้าหมาย	จำนวนรายวิชาที่บรรลุ CLOs ÷ จำนวนรายวิชาที่ประเมิน × 100	ไม่น้อยกว่า 80% หรือตามเกณฑ์หลักสูตร	อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา; ทุกภาคการศึกษา
O-KPI 7	ความพึงพอใจต่อระบบประเมินและการให้ข้อมูลย้อนกลับ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้สอนและผู้เกี่ยวข้อง	ไม่น้อยกว่า 4.00 จาก 5.00	งานจัดหลักสูตรและงานประกันคุณภาพ; ปีละ 1 ครั้ง
O-KPI 8	ร้อยละของข้อเสนอแนะเชิงระบบที่ได้รับการแก้ไขหรือส่งต่อ	จำนวนข้อเสนอแนะที่ดำเนินการแล้ว ÷ จำนวนข้อเสนอแนะทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่า 85%	รองคณบดีฝ่ายการศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

5.3 ตัวชี้วัดประสิทธิภาพการดำเนินงาน ((Operational Efficiency Indicators)

กระบวนการประเมินการสอนต้องติดตามระยะเวลาตั้งแต่ปีระบบประเมินจนถึงการตรวจสอบ วิเคราะห์ รับรอง และส่งรายงานให้ผู้สอนหรือผู้รับผิดชอบ รวมทั้งติดตามภาระของผู้ตอบ อัตราตอบกลับ ความครบถ้วนของข้อมูล จำนวนครั้งที่ต้องแก้ไขรายงาน และความคลาดเคลื่อนในการจำแนก Feedback, Dissatisfaction, Complaint และ Engagement

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพต้องดำเนินการโดยไม่ลดทอนการรักษาความลับ ความเป็นธรรม หรือความน่าเชื่อถือของผลการประเมิน หากพบข้อมูลผิดปกติ ความเอนเอียง หรือข้อร้องเรียนที่มีความเสี่ยง ต้องแยกส่งต่อไปยังผู้มีอำนาจตามช่องทางที่กำหนดและไม่นำมารวมกับข้อมูลประเมินทั่วไปโดยไม่มีการควบคุมสิทธิ์

ตัวชี้วัด P3	วิธีวัด	ค่าเป้าหมาย
SLA การรายงานผล	รายงานที่ส่งภายในเวลาที่กำหนด ÷ รายงานทั้งหมด	≥ 90%
Cycle Time	วันปิดแบบประเมินถึงวันส่งรายงานที่ได้รับการรับรอง	ลดลง ≥ 10%
Waiting Time	เวลารอข้อมูลหรือการรับรอง ÷ Cycle Time	≤ 25%
Rework Rate	รายงานหรือชุดข้อมูลที่ถูกส่งกลับแก้ไข ÷ รายงานทั้งหมด	≤ 10%
Error Rate	ข้อมูลหรือการจำแนกเสี่ยงผู้เรียนผิดพลาด ÷ รายการที่ตรวจทั้งหมด	≤ 2%

ตัวชี้วัด P3	วิธีวัด	ค่าเป้าหมาย
Response Burden	เวลาเฉลี่ยที่ใช้ตอบแบบประเมิน	ไม่เกินเวลาที่กำหนดในแผน
Cost of Quality	ค่าออกแบบเครื่องมือ ตรวจสอบ วิเคราะห์ และแก้ไขข้อมูล	จัดทำ Baseline
Productivity	รายงานที่แล้วเสร็จ ÷ ชั่วโมงวิเคราะห์ข้อมูล	เพิ่มขึ้น $\geq 5\%$
Standardization	การประเมินที่ดำเนินการตามคู่มือและเครื่องมือฉบับควบคุม	$\geq 95\%$

ผู้รับผิดชอบ:

- เจ้าของกระบวนการ: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา
- ผู้รวบรวมข้อมูล: งานประกันคุณภาพ/ผู้ดูแลระบบประเมิน
- ผู้รับรองข้อมูล: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
- รอบรายงาน: ทุกภาคการศึกษา

5.4 กลไกการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)

วงจร	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	หลักฐานสำคัญ
Plan	ทบทวนผลการประเมินรอบที่ผ่านมา กำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย เครื่องมือ กลุ่มผู้ให้ข้อมูล ปฏิทิน และมาตรการรักษาความลับ	รองคณบดีฝ่ายการศึกษาและคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	แผนประเมิน ปฏิทิน เครื่องมือ และมติให้ความเห็นชอบ
Do	สื่อสารแนวทาง เปิดระบบ เก็บข้อมูลจากหลายแหล่ง ติดตามอัตราตอบกลับ สํารองข้อมูล และควบคุมสิทธิการเข้าถึง	งานจัดหลักสูตร ผู้ดูแลระบบ และอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	บันทึกการเปิดระบบ แบบประเมิน และฐานข้อมูล
Check	ตรวจสอบคุณภาพข้อมูล วิเคราะห์เชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ เปรียบเทียบกับเกณฑ์ วิเคราะห์ร่วมกับ CLOs และสรุปจุดแข็งกับช่องว่าง	งานประกันคุณภาพและคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	รายงานวิเคราะห์ผลเทียบเป้าหมาย และสรุปประเด็นพัฒนา
Act	แจ้งผลอย่างสร้างสรรค์ จัดทำแผนพัฒนารายบุคคล รายวิชา และระดับระบบ สนับสนุนทรัพยากร ติดตามผล และประเมินก่อน-หลัง	ผู้สอน อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และรองคณบดีฝ่ายการศึกษา	CQI Action Plan หลักฐานการพัฒนา และรายงานติดตาม
Standardize & Share	กำหนดแนวปฏิบัติที่ได้ผลเป็นมาตรฐาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และปรับคู่มือ เครื่องมือ หรือระบบสารสนเทศ	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร และงานจัดการความรู้	แนวปฏิบัติที่ดี รายงาน KM และคู่มือฉบับปรับปรุง
Close the Loop	เปรียบเทียบผลในรอบถัดไปกับข้อมูลพื้นฐาน ตรวจสอบการบรรลุเป้าหมาย	รองคณบดีฝ่ายการศึกษาและ	รายงานปิดวงจร CQI และข้อมูลนำเข้รอบถัดไป

วงจร	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	หลักฐานสำคัญ
	ปิดประเด็นที่สำเร็จ และนำประเด็นคงค้างกลับเข้าสู่แผนรอบใหม่	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	

6. เอกสารอ้างอิง

1. หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตฉบับที่ได้รับอนุมัติ และรายละเอียดรายวิชาฉบับปัจจุบัน
2. คู่มือการบริหารหลักสูตรและแนวปฏิบัติการประเมินผลการสอนของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์และคณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี
3. กฎกระทรวงมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565 และประกาศที่เกี่ยวข้อง จาก [กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม](#)
4. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง [เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2565](#)
5. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง [รายละเอียดผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565](#)
6. ข้อบังคับ ประกาศ และหลักเกณฑ์ของสภาการพยาบาลเกี่ยวกับหลักสูตรระดับปริญญาตรีและการรับรองสถาบันการศึกษา ฉบับปัจจุบัน จาก [สภาการพยาบาล](#)
7. มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์ และมาตรฐานวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ฉบับปัจจุบัน
8. [Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level Version 4.0](#)
9. รายงานผลการดำเนินงานหลักสูตร รายงานผลการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs รายงาน SAR และรายงาน CQI ของคณะ

7. ข้อเสนอแนะ เทคนิคในการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางพัฒนางาน

7.1 แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

แนวปฏิบัติ	แนวทางดำเนินการ
ใช้ข้อมูลจากหลายแหล่ง	ประเมินจากนักศึกษา ผู้สอน เพื่อนอาจารย์ ผู้บังคับบัญชา อาจารย์พี่เลี้ยง และแหล่งฝึก พร้อมวิเคราะห์ข้อมูลแบบบูรณาการ
เชื่อมโยงกับผลลัพธ์การเรียนรู้	ออกแบบข้อคำถามให้สัมพันธ์กับ CLOs รูปแบบการเรียนรู้ การประเมิน ผู้เรียน และบริบททฤษฎีหรือภาคปฏิบัติ
รักษาความลับและความเป็นธรรม	รายงานผลแบบไม่เปิดเผยตัวตน กำหนดจำนวนผู้ตอบขั้นต่ำ และจำกัดสิทธิ์เข้าถึงรายงานรายบุคคล
ใช้เครื่องมือที่สั้นและชัดเจน	ลดข้อคำถามซ้ำซ้อน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย และเปิดช่องสำหรับข้อเสนอแนะเชิงคุณภาพ
แจ้งเตือนอย่างเหมาะสม	เปิดระบบในช่วงที่ผู้เรียนมีประสบการณ์กับรายวิชาเพียงพอ พร้อมแจ้งเตือนก่อนปิดระบบโดยไม่กดดันผู้ประเมิน
ให้ข้อมูลย้อนกลับเชิงพัฒนา	สื่อสารจุดแข็งและประเด็นพัฒนาด้วยข้อมูลที่ตรวจสอบได้ มุ่งส่งเสริมการเรียนรู้ ไม่ใช่ผลประเมินเพื่อลงโทษเพียงอย่างเดียว

แนวปฏิบัติ	แนวทางดำเนินการ
ปิดวงจร CQI	ทุกประเด็นที่ต่ำกว่าเกณฑ์ต้องมีผู้รับผิดชอบ เป้าหมาย ระยะเวลา ตัวชี้วัด และผลการติดตามในรอบถัดไป
แลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่ดี	นำเทคนิคของผู้สอนหรือรายวิชาที่มีผลลัพธ์ดีมาแลกเปลี่ยนผ่านชุมชนนักปฏิบัติ การสังเกตการสอน หรือระบบพี่เลี้ยง

7.2 บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

ปัญหา/อุปสรรค	บทเรียนที่ได้รับ	แนวทางแก้ไข
อัตราการตอบกลับต่ำ	ช่วงเวลาและความยาวของแบบประเมินส่งผลต่อการมีส่วนร่วม	ลดข้อคำถาม เปิดระบบในเวลาที่เหมาะสม และใช้ระบบแจ้งเตือนอัตโนมัติ
ใช้ข้อมูลจากนักศึกษาเพียงแหล่งเดียว	ผลประโยชน์อาจได้รับอิทธิพลจากความยากของวิชา คะแนน หรือค่านิยมส่วนบุคคล	ใช้การประเมินหลายแหล่งและพิจารณาร่วมกับ CLOs तथाผลรายวิชา
ข้อคิดเห็นใช้ถ้อยคำไม่เหมาะสม	การเปิดคำถามปลายเปิดโดยไม่มีคำชี้แจงอาจก่อให้เกิดข้อความที่ไม่สร้างสรรค์	กำหนดแนวทางการให้ความคิดเห็นและมีการควบคุมการคัดกรองถ้อยคำโดยไม่เปิดเผยสาระ
รายงานผลล่าช้า	ข้อมูลย้อนกลับที่ล่าช้าไม่ทันต่อการปรับการสอนรอบถัดไป	กำหนดกรอบเวลารายงาน ใช้ Dashboard และระบบสรุปผลอัตโนมัติ
ผู้สอนไม่มั่นใจในความเป็นธรรม	ความไม่ชัดเจนของเกณฑ์และการรักษาความลับทำให้เกิดการต่อต้าน	สื่อสารวัตถุประสงค์ เกณฑ์ วิธีแปลผล และสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูลให้ชัดเจน
มีแผนพัฒนาแต่ไม่ติดตามผล	แผนที่ไม่มีเจ้าของ ตัวชี้วัด และกำหนดเวลาไม่สามารถปิดวงจรได้	ใช้ CQI Action Plan และนำความก้าวหน้าเข้าวาระประชุมตามรอบ
ค่าเฉลี่ยเพียงอย่างเดียวไม่สะท้อนสาเหตุ	ตัวเลขแสดงระดับผล แต่ไม่อธิบายบริบทหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ แนวโน้มหลายรอบ และข้อมูลจากแหล่งอื่นประกอบ

7.3 แนวทางปรับปรุงคุณภาพ (CQI Action)

ประเด็นพัฒนา	กิจกรรมปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
คุณภาพเครื่องมือ	ทบทวนข้อคำถาม ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา และวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ	เครื่องมือผ่านการตรวจสอบและอนุมัติ 100%	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร และงานประกันคุณภาพ	ก่อนเปิดปีการศึกษา

ประเด็นพัฒนา	กิจกรรมปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
อัตราการตอบกลับ	ปรับช่วงเวลา ลดความยาวแบบประเมิน และใช้การแจ้งเตือนอัตโนมัติ	อัตราตอบกลับไม่น้อยกว่า 80%	งานจัดหลักสูตรและผู้ดูแลระบบ	ทุกภาคการศึกษา
ความรวดเร็วในการรายงาน	พัฒนา Dashboard และแบบรายงานมาตรฐาน	รายงานอย่างน้อย 90% แล้วเสร็จภายใน 30 วัน	งานประกันคุณภาพและผู้ดูแลระบบ	ภายในปีการศึกษา
การให้ Feedback	พัฒนาแนวทางสนทนาสะท้อนผลและอบรมผู้ให้ข้อมูลย้อนกลับ	ผู้สอนได้รับ Feedback ตามกำหนดไม่น้อยกว่า 90%	รองคณบดีฝ่ายการศึกษาและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	ทุกภาคการศึกษา
การพัฒนาผู้สอน	จัดระบบพี่เลี้ยง สังเกตการสอน อบรม และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ตามประเด็นที่พบ	ผู้สอนต่ำกว่าเกณฑ์มีแผนพัฒนา 100%	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและงานพัฒนาคณากร	ก่อนเปิดสอนรอบถัดไป
การรักษาความลับ	ทบทวนสิทธิ์การเข้าถึงสำรองข้อมูล และตรวจสอบเหตุการณ์ผิดปกติ	เหตุข้อมูลรั่วไหลเท่ากับ 0	ผู้ดูแลระบบและผู้รับผิดชอบข้อมูล	ตรวจสอบอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
การปิดวงจร CQI	เปรียบเทียบผลก่อน-หลัง สรุปประสิทธิผล และนำผลเข้าสู่แผนรอบถัดไป	กิจกรรม CQI สำเร็จไม่น้อยกว่า 90%; ประเด็นพัฒนาดีขึ้นไม่น้อยกว่า 80%	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	สิ้นภาค/สิ้นปีการศึกษา

ผลการติดตามทั้งหมดควรรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและรองคณบดีฝ่ายการศึกษาตามรอบ พร้อมบันทึกมติ ผู้รับผิดชอบ และกำหนดเวลาแก้ไขอย่างชัดเจน เพื่อให้สามารถตรวจสอบความก้าวหน้า ปิดวงจรการพัฒนา และใช้เป็นหลักฐานประกอบรายงาน SAR, AUN-QA และ EdPEx ได้อย่างเป็นระบบ.

บทที่ 5

กระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา (Learning Outcomes Assessment & Educational Indicators / KPIs)

กระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษาเป็นกลไกสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาที่มุ่งเน้นการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินประสิทธิผลของการจัดการเรียนการสอน เพื่อยืนยันว่าผู้เรียนสามารถบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ด้านความรู้ ทักษะ สมรรถนะ คุณธรรม และจริยธรรมตามที่หลักสูตรกำหนดไว้ ภายใต้แนวคิดการจัดการศึกษาแบบมุ่งผลลัพธ์ (Outcome-Based Education: OBE) ซึ่งให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับผู้เรียนเป็นสำคัญ โดยเชื่อมโยงการประเมินอย่างเป็นระบบตั้งแต่ระดับรายวิชา ระดับชั้นปี และระดับหลักสูตร

การดำเนินงานอาศัยข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ที่มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทันสมัย และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจ การพัฒนาหลักสูตร และการปรับปรุงคุณภาพการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งในระดับผู้เรียน รายวิชา และหลักสูตร นอกจากนี้ ยังเป็นเครื่องมือสำคัญในการสะท้อนประสิทธิภาพของกระบวนการเรียนการสอน รวมถึงความสำเร็จของหลักสูตรในการผลิตบัณฑิตที่มีคุณลักษณะสอดคล้องกับความต้องการของวิชาชีพ สังคม และตลาดแรงงาน

เพื่อให้การประเมินครอบคลุมทั้งด้านคุณภาพของผลการเรียนรู้ ความน่าเชื่อถือของกระบวนการประเมิน และความสำเร็จของหลักสูตรในภาพรวม กระบวนการนี้จึงประกอบด้วย 3 กระบวนการย่อยที่เชื่อมโยงและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ได้แก่ (1) กระบวนการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes Verification Process) เพื่อยืนยันความถูกต้องและความน่าเชื่อถือของผลการประเมิน (2) กระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และการสอบรวบยอด (Learning Outcomes and Comprehensive Assessment Process) เพื่อประเมินระดับการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ของผู้เรียน และ (3) กระบวนการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จทางการศึกษาของหลักสูตร (Programme Educational Performance Indicators Assessment Process) เพื่อประเมินประสิทธิผลและความสำเร็จของหลักสูตรในภาพรวม

ผลการดำเนินงานจากทั้ง 3 กระบวนการจะถูกนำมาบูรณาการเพื่อใช้ในการวิเคราะห์ วางแผนปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องตามแนวทาง Continuous Quality Improvement (CQI) และวงจร PDCA อันจะนำไปสู่การยกระดับคุณภาพหลักสูตร การพัฒนาศักยภาพของผู้เรียน และการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกภาคส่วนอย่างยั่งยืน.

เจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ได้แก่ รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ทำหน้าที่กำหนดทิศทาง กำกับติดตาม และรับรองการดำเนินงาน โดยประสานกับคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี และหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง

1. วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

1. เพื่อกำหนดแนวทางการประเมิน CLOs, YLOs, PLOs การสอบรวบยอด และตัวชี้วัดทางการศึกษาให้ชัดเจน เป็นระบบ และเป็นมาตรฐานเดียวกัน
2. เพื่อกำกับและติดตามการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ สมรรถนะของผู้เรียน และความสำเร็จของหลักสูตรเทียบกับค่าเป้าหมาย มาตรฐาน และข้อมูลคู่เทียบ
3. เพื่อให้การรวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และรายงานข้อมูลมีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน และตรวจสอบย้อนกลับได้

4. เพื่อใช้ผลการประเมินในการช่วยเหลือผู้เรียน พัฒนาการจัดการเรียนการสอน หลักสูตร และระบบสนับสนุนตามวงจร PDCA และ CQI

2. ขอบเขต

กระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา ครอบคลุมหลักสูตรทุกระดับ ที่คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารีรับผิดชอบ ตั้งแต่การวางแผน การทวนสอบ การประเมิน การรวบรวม และตรวจสอบข้อมูล การวิเคราะห์ การรายงานผล ตลอดจนการนำผลไปใช้พัฒนาคุณภาพ โดยเริ่มจากการ ทบทวนหลักสูตรฉบับอนุมัติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ PLOs/YLOs/CLOs และเป้าหมาย ทางการศึกษา เพื่อนำมากำหนด Curriculum Mapping, Assessment Blueprint วิธีและเครื่องมือ ประเมิน เกณฑ์ผ่าน ค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัด แหล่งข้อมูล เจ้าของข้อมูล ผู้รับผิดชอบ และปฏิทินดำเนินงานให้ เป็นมาตรฐานเดียวกัน การดำเนินงานแบ่งเป็น 3 กระบวนการย่อย ดังนี้

1. กระบวนการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes Verification Process)

ครอบคลุมการวางแผนและกำหนดขอบเขตการทวนสอบ การคัดเลือกรายวิชาและกลุ่มตัวอย่าง การตรวจสอบ ความสอดคล้องระหว่าง CLOs, YLOs และ PLOs กับเนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ วิธีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และ หลักฐานผลการเรียนรู้ รวมถึงการทวนสอบข้อสอบ Rubrics ชิ้นงาน ผลการฝึกปฏิบัติ การให้คะแนน และการ บรรลุผลลัพธ์ตามสภาพจริง โดยอาศัยผู้ทรงคุณวุฒิ คณะกรรมการ หรือผู้ประเมินที่ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน ผลการทวนสอบใช้ยืนยันความตรง ความน่าเชื่อถือ ความเป็นธรรม และความสามารถในการตรวจสอบ ย้อนกลับ พร้อมจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงรายวิชา เครื่องมือ และระบบการประเมิน

2. กระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และการสอบรวบยอด (Learning Outcomes and Comprehensive Assessment Process)

ครอบคลุมการประเมิน CLOs ระดับรายวิชา YLOs ระดับชั้นปี และ PLOs ระดับหลักสูตร รวมถึงการสอบรวบยอด การจัดทำ Outcome Mapping และ Assessment Blueprint การพัฒนาและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ การกำหนดคะแนนตัดและมาตรฐาน ผู้ประเมิน การดำเนินการประเมิน การรวบรวม ตรวจสอบ และรับรองข้อมูล ตลอดจนการวิเคราะห์ระดับการ บรรลุผลลัพธ์ จุดแข็ง ช่องว่าง และนักศึกษากลุ่มเสี่ยง พร้อมจัดระบบซ่อมเสริม ให้คำปรึกษา พัฒนา รายบุคคล หรือประเมินซ้ำสำหรับนักศึกษาที่ไม่ผ่านเกณฑ์

3. กระบวนการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จทางการศึกษาของหลักสูตร (Programme Educational Performance Indicators Assessment Process)

ครอบคลุมการกำหนดตัวชี้วัด นิยาม สูตรคำนวณ หน่วยนับ ค่าเป้าหมาย เกณฑ์แปลผล แหล่งข้อมูล เจ้าของข้อมูล รวบรวม และข้อมูล คู่เทียบ ตลอดจนการรวบรวมข้อมูลจากนักศึกษา บัณฑิต ศิษย์เก่า อาจารย์ แหล่งฝึก ผู้ใช้บัณฑิต และ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยครอบคลุมตัวชี้วัดด้านการคงอยู่ การสำเร็จการศึกษาตามแผน การสอบผ่าน ใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ การมีงานทำ การบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการวิเคราะห์แนวโน้ม การเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมายและคู่เทียบ และการระบุประเด็นที่ต้องพัฒนา

ขอบเขตด้านผู้รับผิดชอบครอบคลุมรองคณบดีฝ่ายการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงาน หลักสูตร คณะกรรมการวัดและประเมินผล คณะกรรมการหรือผู้ทรงคุณวุฒิด้านการทวนสอบ อาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์ผู้สอน งานจัดหลักสูตร งานประกันคุณภาพ งาน ทะเบียน ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ และหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง โดยดำเนินงานตามรอบรายวิชา ภาค การศึกษา ปีการศึกษา รอบการทวนสอบ และรอบการติดตามตัวชี้วัดของแต่ละหลักสูตร

กระบวนการสิ้นสุดเมื่อผลการทวนสอบ ผลการประเมิน และข้อมูลตัวชี้วัดผ่านการตรวจสอบและรับรอง มีการรายงานต่อคณะกรรมการและผู้เกี่ยวข้องตามระดับสิทธิ์ พร้อมจัดทำแผนช่วยเหลือนักศึกษา แผนปรับปรุงรายวิชาและหลักสูตร และ CQI Action Plan ที่ระบุผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างชัดเจน ผลการติดตามและการเปรียบเทียบก่อน-หลังจะนำกลับไปใช้ทบทวนผลลัพธ์การเรียนรู้ Curriculum Mapping เครื่องมือ เกณฑ์ประเมิน ตัวชี้วัด การจัดการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตร และระบบประกันคุณภาพการศึกษาในรอบถัดไปตามวงจร PDCA และ CQI อย่างต่อเนื่อง

3. แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)

3.1 ความเชื่อมโยงของกระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษาตามแนวคิด SIPOC (Macro SIPOC Model)

กรอบแนวคิด SIPOC แสดงความเชื่อมโยงของกระบวนการตั้งแต่ผู้ส่งมอบข้อมูล (Suppliers) ได้แก่ ผู้บริหาร คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร คณะกรรมการวัดและประเมินผล อาจารย์งานทะเบียน นักศึกษา บัณฑิต แหล่งฝึก ผู้ใช้บัณฑิต และหน่วยงานกำกับ ไปสู่ปัจจัยนำเข้า (Inputs) ซึ่งประกอบด้วยหลักสูตรฉบับอนุมัติ มาตรฐานวิชาชีพ PLOs/YLOs/CLOs, Curriculum Mapping, Assessment Blueprint เครื่องมือประเมิน เกณฑ์ผ่าน ค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัด และข้อมูลคู่เทียบ ปัจจัยดังกล่าวถูกนำเข้าสู่ 3 กระบวนการย่อย ได้แก่ การทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ การประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และการสอบรวบยอด และการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จทางการศึกษาของหลักสูตร ผลผลิต (Outputs) ประกอบด้วย รายงานผลการทวนสอบ รายงานการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs รายงานผลสอบรวบยอด รายงาน KPI การวิเคราะห์ช่องว่าง และ CQI Action Plan ซึ่งส่งมอบแก่ผู้รับผลลัพธ์ (Customers/Stakeholders) ได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ คณะกรรมการหลักสูตร ผู้บริหาร ผู้ใช้บัณฑิต สภาการพยาบาล และหน่วยงานกำกับ เพื่อนำผลไปพัฒนาผู้เรียน การจัดการเรียนการสอน หลักสูตร และระบบประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 26



ภาพที่ 26 แสดงกระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา ตามแนวคิด SIPOC

3.2 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา (Process Interaction Matrix)

ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักแสดงให้เห็นว่า 3 กระบวนการย่อยทำงานสัมพันธ์และสนับสนุนกันเป็นระบบ โดยกระบวนการทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ทำหน้าที่ตรวจสอบความสอดคล้อง ความถูกต้อง ความเป็นธรรม และความน่าเชื่อถือของการออกแบบและการประเมิน CLOs/YLOs/PLOs รวมถึงหลักฐานและการให้คะแนน ผลการทวนสอบจะส่งต่อเป็นข้อมูลสำหรับปรับปรุง Mapping, Assessment Blueprint เครื่องมือ และเกณฑ์ประเมินในกระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และการสอบรวบยอด กระบวนการดังกล่าวจะสร้างข้อมูลการบรรลุผลสัมฤทธิ์รายบุคคล รายวิชา ชั้นปี และหลักสูตร ซึ่งนำไปใช้ร่วมกับข้อมูลนักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ แหล่งฝึก ผู้ใช้บัณฑิต ผลสอบใบอนุญาต การคงอยู่ และการสำเร็จการศึกษาในกระบวนการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จทางการศึกษาของหลักสูตร ผลจากทั้ง 3 กระบวนการจะถูกรวบรวมกันเพื่อระบุจุดแข็ง ช่องว่าง กลุ่มเสี่ยง ความเสี่ยงเชิงระบบ และประเด็นที่ต่ำกว่าเป้าหมาย ก่อนนำไปจัดทำแผนช่วยเหลือนักศึกษา แผนปรับปรุงรายวิชา แผนพัฒนาหลักสูตร และ CQI Action Plan พร้อมส่งข้อมูลย้อนกลับสู่การวางแผนรอบถัดไปตามวงจร PDCA และ CQI ดังภาพที่ 27

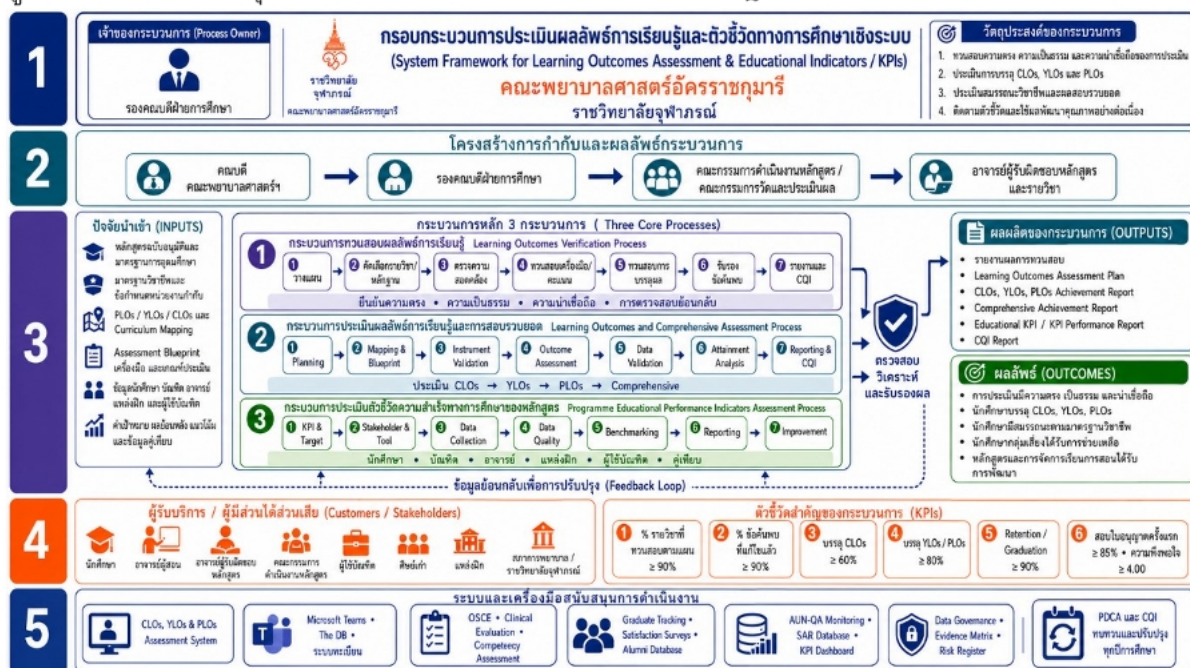


ภาพที่ 27 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา

3.3 กรอบกระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษาเชิงระบบ (System Framework for Learning Outcomes Assessment and Educational Indicators)

กรอบกระบวนการเชิงระบบแสดงการบูรณาการองค์ประกอบด้านการกำกับดูแล ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ ตัวชี้วัด และระบบสนับสนุน โดยมีรองคณบดีฝ่ายการศึกษาเป็นเจ้าของกระบวนการ และมีคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร คณะกรรมการวัดและประเมินผล อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและรายวิชา รวมทั้งหน่วยงานสนับสนุนร่วมดำเนินงาน ระบบประกอบด้วย 3 กลไกสำคัญ ได้แก่ กลไกทวนสอบเพื่อ

ยืนยันคุณภาพและความน่าเชื่อถือของการประเมิน กลไกประเมินเพื่อวัดการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs และผล สอบรวบยอด และกลไกติดตามตัวชี้วัดเพื่อประเมินประสิทธิภาพของหลักสูตรในภาพรวม ข้อมูลทุกส่วนอยู่ภายใต้ หลักธรรมาภิบาลข้อมูล โดยกำหนด Data Owner, Data Dictionary การตรวจสอบคุณภาพข้อมูล การรักษา ความลับ สิทธิเข้าถึง การควบคุมการเปลี่ยนแปลง และการตรวจสอบย้อนกลับ ผลการดำเนินงานจะเปรียบเทียบกับ เกณฑ์ ค่าเป้าหมาย ผลย้อนหลัง และคู่เทียบ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจ การจัดการความเสี่ยง การช่วยเหลือ ผู้เรียน และการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA และ CQI ดังภาพที่ 28

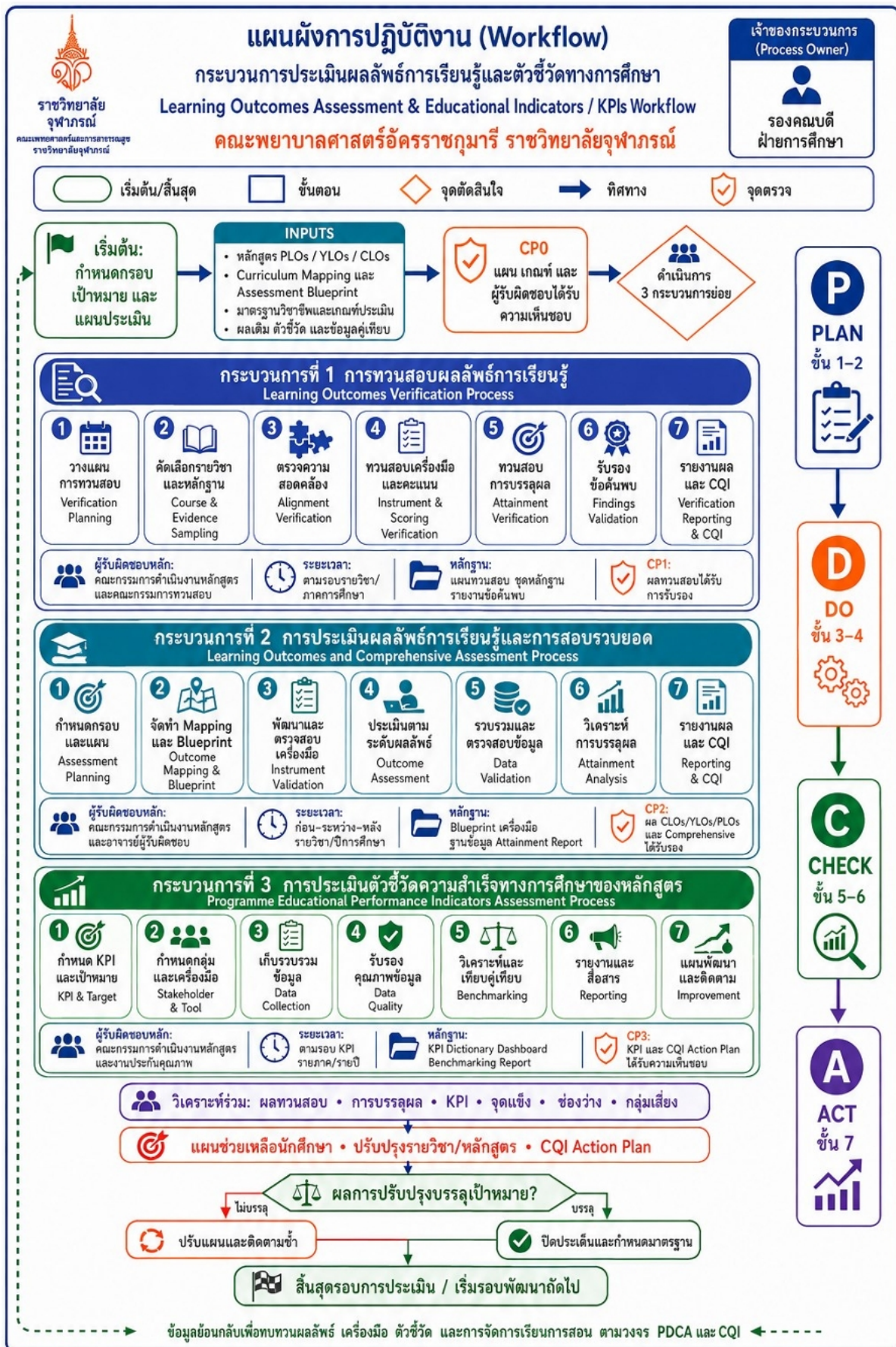


ภาพที่ 28 แสดงกรอบกระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา

3.4 แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)

แผนผังการปฏิบัติงานของกระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา แสดงลำดับการดำเนินงานตั้งแต่การทบทวนหลักสูตร มาตรฐานวิชาชีพ PLOs/YLOs/CLOs การกำหนด กรอบ เกณฑ์ ค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบ และแผนการประเมิน ก่อนดำเนินงานผ่าน 3 กระบวนการย่อย ได้แก่ 1) การทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ เพื่อยืนยันความสอดคล้องของผลลัพธ์การเรียนรู้ กิจกรรมการเรียนรู้ เครื่องมือ เกณฑ์ การให้คะแนน และหลักฐานการบรรลุผล 2) การประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และ การสอบรวบยอด เพื่อประเมิน CLOs ระดับรายวิชา YLOs ระดับชั้นปี PLOs ระดับหลักสูตร และผลการ สอบรวบยอด และ 3) การประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จทางการศึกษาของหลักสูตร เพื่อรวบรวมและวิเคราะห์ ข้อมูลจากนักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ แหล่งฝึก ผู้ใช้บัณฑิต และข้อมูลคู่เทียบ

ข้อมูลจากทั้ง 3 กระบวนการจะได้รับการตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง ความ น่าเชื่อถือ การรักษาความลับ และการตรวจสอบย้อนกลับ ก่อนนำมาวิเคราะห์และเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ค่า เป้าหมาย ผลย้อนหลัง และคู่เทียบ เพื่อระบุการบรรลุผลลัพธ์ จุดแข็ง ช่องว่าง กลุ่มเสี่ยง และประเด็นที่ต้อง พัฒนา จากนั้นจัดทำรายงานผล แผนช่วยเหลือนักศึกษา แผนปรับปรุงรายวิชาและหลักสูตร รวมถึง CQI Action Plan พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และตัวชี้วัดความสำเร็จ ผลการติดตามก่อน-หลังจะนำ กลับไปทบทวนผลลัพธ์การเรียนรู้ เครื่องมือ เกณฑ์ ตัวชี้วัด และการจัดการเรียนการสอนในรอบถัดไปตาม วงจร PDCA และ CQI อย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 29



ภาพที่ 29 แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow กระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา

3.5 การกำกับดูแลและประกันคุณภาพข้อมูลทางการศึกษา

การประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษาต้องดำเนินการภายใต้ระบบกำกับดูแลข้อมูลที่ชัดเจน โดยกำหนดเจ้าของข้อมูล (Data Owner) ผู้รับผิดชอบดำเนินงาน แหล่งข้อมูล นิยาม สูตรคำนวณ ค่าเป้าหมาย รอบรายงาน และวันที่ตัดข้อมูลไว้ใน Data Dictionary ข้อมูลทุกชุดต้องผ่านการตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง ความสอดคล้อง ความเป็นปัจจุบัน และการตรวจสอบย้อนกลับก่อนรับรองและปิดฐานข้อมูล ผลการประเมินต้องนำมาเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย ผลย้อนหลัง มาตรฐาน และข้อมูลคู่เทียบ พร้อมวิเคราะห์กลุ่มนักศึกษาที่มีความเสี่ยงต่อการไม่บรรลุผลลัพธ์ เพื่อจัดทำแผนช่วยเหลือและนำข้อมูลกลับไปพัฒนาการจัดการเรียนการสอน หลักสูตร และระบบสนับสนุนตามวงจร PDCA และ CQI

3.6 ระบบธรรมาภิบาลและคุณภาพข้อมูลผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา (Learning Outcomes and Educational KPI Data Governance)

ระบบธรรมาภิบาลและคุณภาพข้อมูลเป็นกลไกกำกับให้ข้อมูลผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษามีความถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน และตรวจสอบย้อนกลับได้ โดยกำหนด Data Owner นิยามข้อมูล สูตรคำนวณ แหล่งข้อมูล ค่าเป้าหมาย และรอบรายงานไว้ใน Data Dictionary อย่างชัดเจน ข้อมูลทุกชุดต้องผ่านการตรวจสอบความครบถ้วน ความสอดคล้อง และ Error Rate ก่อนเสนอผู้รับผิดชอบรับรองและปิดฐานข้อมูล จากนั้นจึงนำไปวิเคราะห์เปรียบเทียบกับเกณฑ์ ผลย้อนหลัง และข้อมูลคู่เทียบ เพื่อบริการบรรลุผลลัพธ์ ช่องว่าง และกลุ่มนักศึกษาที่ต้องได้รับการช่วยเหลือ ผลการวิเคราะห์จะนำไปจัดทำรายงานและ CQI Action Plan ภายใต้การควบคุมด้าน Data Security, Traceability และ Change Control เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจและยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 30



ภาพที่ 30 แสดงระบบธรรมาภิบาลและคุณภาพข้อมูลผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา

3.7 การรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของระบบการศึกษา (Cybersecurity Management for the Education System)

คณะฯ กำกับดูแลความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ของข้อมูลและระบบการศึกษาตามวงจร Identify–Protect–Detect–Respond–Recover โดยครอบคลุมระบบทะเบียน ระบบ LMS ฐานข้อมูล ผลลัพธ์การเรียนรู้ ระบบประเมินผล ระบบจัดเก็บข้อสอบ ระบบติดตามนักศึกษา ข้อมูลส่วนบุคคล และระบบ Cloud หรือระบบของผู้ให้บริการภายนอก

ผู้ดูแลระบบร่วมกับ Data Owner จัดทำบัญชีระบบและข้อมูลสำคัญ จำแนกระดับความลับ กำหนดสิทธิ์ตามบทบาท ใช้ Multi-Factor Authentication เมื่อเหมาะสม ทบทวนสิทธิ์เป็นระยะ สำรอง และทดสอบการกู้คืนข้อมูล รวมทั้งติดตาม Access Log และเหตุการณ์ผิดปกติ บุคลากร นักศึกษา ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือต้องได้รับการสื่อสารบทบาทและความรับผิดชอบด้าน Cybersecurity

เมื่อพบเหตุการณ์ผิดปกติ ผู้พบเหตุต้องแจ้งผ่านช่องทางที่กำหนด ผู้รับผิดชอบคัดระดับเหตุการณ์ ควบคุมผลกระทบ รักษาหลักฐาน แจ้งผู้มีอำนาจ และดำเนินการกู้คืนระบบตาม RTO/RPO หลังเหตุการณ์ต้องวิเคราะห์สาเหตุ ประเมินผลกระทบ ปรับมาตรการ และจัดทำ Cybersecurity Incident Report โดยเชื่อมโยงผลกับ Risk Register, BCP และ CQI

ตัวชี้วัด

- ร้อยละระบบสำคัญที่มีการทบทวนสิทธิ์
- ร้อยละบุคลากรที่ผ่านการอบรม Cybersecurity
- ร้อยละการสำรองข้อมูลและทดสอบการกู้คืนสำเร็จ
- จำนวนเหตุการณ์และระยะเวลาตรวจพบ ตอบสนอง และกู้คืน
- ร้อยละเหตุการณ์ที่ปิด Corrective Action ครบถ้วน

3.8 ประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการควบคุมก่อนดำเนินงาน

1. ระบุเหตุการณ์เสี่ยงและสาเหตุที่อาจกระทบต่อผู้เรียน คุณภาพ มาตรฐาน ระยะเวลา ข้อมูล และความต่อเนื่องของงาน
2. ประเมินโอกาสเกิดและระดับผลกระทบ เพื่อจัดระดับและลำดับความสำคัญของความเสี่ยง
3. ทบทวนมาตรการควบคุมเดิมและกำหนดมาตรการป้องกันเพิ่มเติมสำหรับความเสี่ยงที่เกินระดับยอมรับ
4. กำหนดเจ้าของความเสี่ยง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ตัวชี้วัดเตือนภัย และเงื่อนไขการยกระดับปัญหา
5. จัดทำแผนสำรองหรือ BCP สำหรับกิจกรรมสำคัญที่อาจหยุดชะงัก
6. บันทึกผลใน Risk Register และเสนอผู้มีอำนาจให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินงาน

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

การประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษาดำเนินการภายใต้ระบบธรรมาภิบาลข้อมูล เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน เป็นปัจจุบัน น่าเชื่อถือ ปลอดภัย และตรวจสอบย้อนกลับได้ ครอบคลุมข้อมูลจากการทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ การประเมิน CLOs/YLOs/PLOs การสอบรวบยอด และตัวชี้วัดความสำเร็จของหลักสูตร โดยกำหนด Data Owner ของข้อมูลแต่ละประเภทให้ชัดเจน เพื่อกำกับนิยาม แหล่งข้อมูล วิธีคำนวณ รอบการจัดเก็บ และรับรองข้อมูลก่อนนำไปใช้ ผู้รับผิดชอบต้องจัดทำหรือทบทวน Data Dictionary ตรวจสอบข้อมูลสูญหาย ข้อมูลซ้ำ ค่าผิดปกติ ความถูกต้องของสูตร และความสอดคล้องระหว่างแหล่งข้อมูล พร้อมควบคุมสิทธิการเข้าถึง การรักษาความลับ การสำรองข้อมูล และการเปลี่ยนแปลงข้อมูลอย่างเป็นระบบ เมื่อข้อมูลผ่านการตรวจสอบและได้รับการรับรองแล้ว จึงนำไปวิเคราะห์ เปรียบเทียบกับเกณฑ์ ค่าเป้าหมาย ผลย้อนหลัง และข้อมูลคู่เทียบ เพื่อจัดทำรายงาน แผนช่วยเหลือนักศึกษา และ CQI Action Plan โดยผลการดำเนินงานจะนำกลับมาทบทวนและพัฒนาระบบข้อมูลอย่างต่อเนื่องตามวงจร PDCA และ CQI

ตารางกำหนด Data Owner ของกระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา

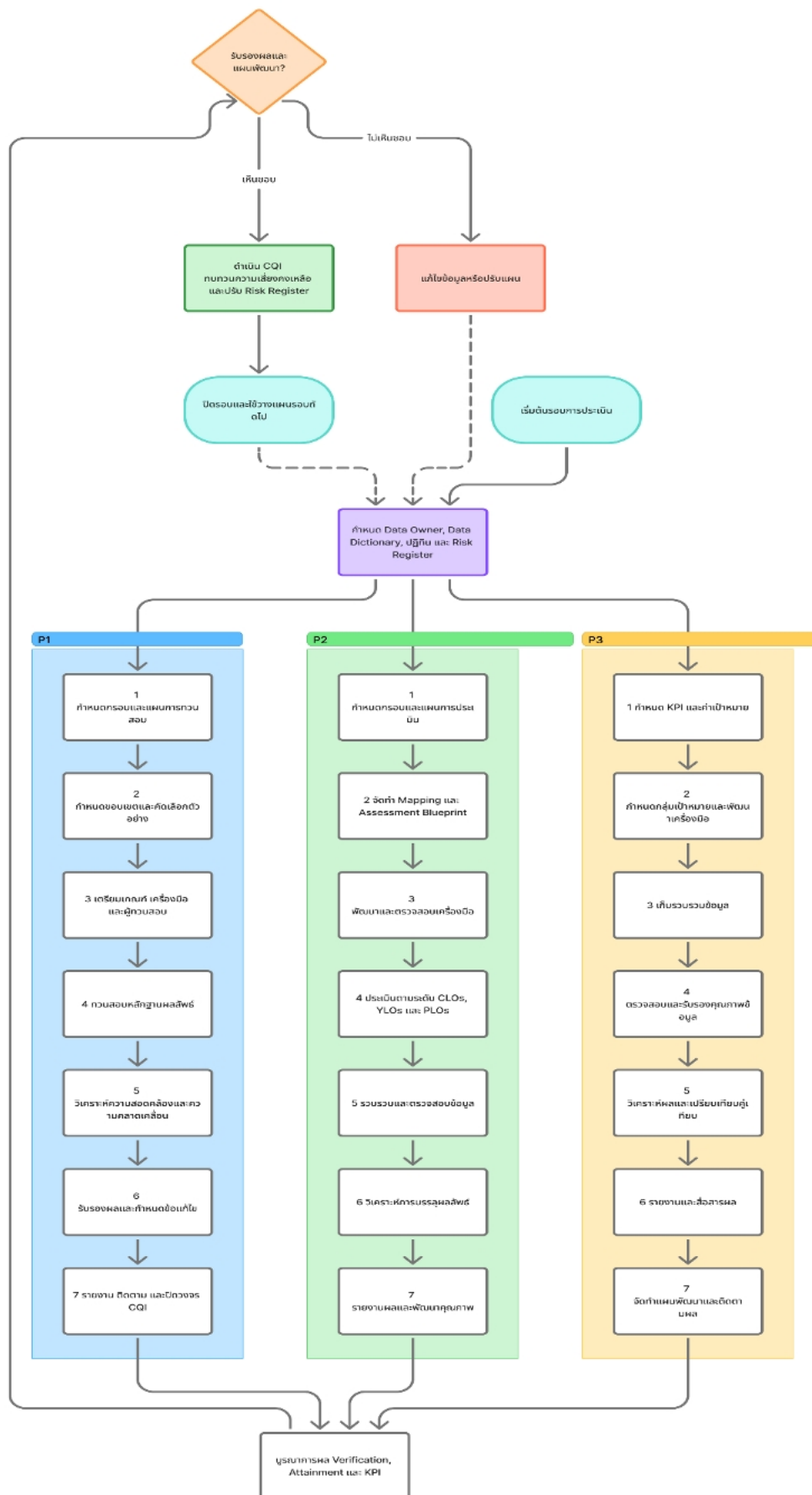
กระบวนการ/ชุดข้อมูล	Data Owner	ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ (Data Steward)	แหล่งข้อมูล/ผู้ดูแลระบบ	หน้าที่สำคัญของ Data Owner	รอบรับรองข้อมูล
ภาพรวมระบบข้อมูลผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา	งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี	ระบบฐานข้อมูลกลางของคณะ	กำหนดนโยบายมาตรฐาน สิทธิเข้าถึง กำกับคุณภาพข้อมูล และรับรองรายงานภาพรวม	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
แผนและผลการทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้	ประธานคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	คณะกรรมการทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและรายวิชา	กำหนดขอบเขตและเกณฑ์ทวนสอบ รับรองข้อค้นพบ และกำกับการแก้ไขข้อเสนอแนะ	ตามรอบรายวิชา/ภาคการศึกษา
ชุดหลักฐานที่ใช้ในการทวนสอบ	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	ระบบจัดเก็บเอกสารและหลักฐานกลาง	รับรองความครบถ้วน ความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบัน และการตรวจสอบย้อนกลับของหลักฐาน	ก่อนการทวนสอบแต่ละรอบ
ข้อมูล CLOs ระดับรายวิชา	อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	อาจารย์ผู้สอนและผู้ประสานงานรายวิชา	ระบบทะเบียนระบบประเมินผลและฐานข้อมูลรายวิชา	กำกับนิยาม วิธีคำนวณ เกณฑ์ผ่าน ตรวจสอบคะแนน และ	เมื่อสิ้นสุดรายวิชา

กระบวนการ/ชุดข้อมูล	Data Owner	ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ (Data Steward)	แหล่งข้อมูล/ผู้ดูแลระบบ	หน้าที่สำคัญของ Data Owner	รอบรับรองข้อมูล
				รับรองผลการบรรลุ CLOs	
ข้อมูล YLOs ระดับชั้นปี	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	ผู้ประสานงานชั้นปีและงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี	ข้อมูล CLOs และรายวิชาจุดประเมินหลัก	ตรวจสอบการสังเคราะห์ผลจากรายวิชา รับรองผลระดับชั้นปี และระบุกลุ่มเสี่ยง	เมื่อสิ้นปีการศึกษา
ข้อมูล PLOs ระดับหลักสูตร	ประธานคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี	ฐานข้อมูล CLOs/YLOs/PLOs และหลักฐานการประเมิน	กำกับสูตรสังเคราะห์ ตรวจสอบความครบถ้วน และรับรองผลการบรรลุ PLOs	เมื่อสิ้นปีการศึกษา/ก่อนจัดทำ SAR
ข้อสอบ เครื่องมือ Rubrics, OSCE และ Portfolio	ประธานคณะกรรมการวัดและประเมินผล	อาจารย์ผู้รับผิดชอบเครื่องมือและคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	คลังข้อสอบและระบบประเมินสมรรถนะ	กำกับ Blueprint คุณภาพเครื่องมือ คะแนนตัด การควบคุมฉบับ และความลับของเครื่องมือ	ก่อนและหลังการใช้เครื่องมือ
ข้อมูลผลการสอบรวบยอด	ประธานคณะกรรมการวัดและประเมินผล	คณะกรรมการดำเนินการสอบรวบยอด	ระบบสอบและฐานข้อมูลคะแนน	ตรวจสอบรายชื่อคะแนน สูตรคำนวณ เหตุการณ์ผิดปกติ และรับรองผลสอบ	หลังการสอบแต่ละรอบ
ข้อมูลการคงอยู่และการพัฒนา	ประธานคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี	งานบริการการศึกษาฯ	กำหนดนิยามกลุ่มข้อมูล ตรวจสอบสถานภาพนักศึกษา และรับรองอัตราการคงอยู่	รายภาคการศึกษา/รายปี
ข้อมูลความสำเร็จการศึกษาตามแผน	ประธานคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี	งานบริการการศึกษาฯ	ตรวจสอบรุ่นปี เข้า ระยะเวลา ศึกษา เงื่อนไข สำเร็จการศึกษา และรับรองผล	รายปีการศึกษา

กระบวนการ/ชุดข้อมูล	Data Owner	ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ (Data Steward)	แหล่งข้อมูล/ผู้ดูแลระบบ	หน้าที่สำคัญของ Data Owner	รอบรับรองข้อมูล
ข้อมูลผลสอบ ใบอนุญาต ประกอบวิชาชีพ	รองคณบดีฝ่าย การศึกษา	งานจัดหลักสูตร ระดับปริญญา ตรี และอาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร	สภากาพยาบาล/ ฐานข้อมูลบัณฑิต	ตรวจสอบจำนวน ผู้มีสิทธิ์สอบ จำนวนผู้เข้าสอบ ผลครั้งแรก และ สูตรคำนวณ	ตามรอบ ประกาศผล สอบ
ข้อมูลการปฏิบัติงาน ของบัณฑิต	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร	งานจัดหลักสูตร ระดับปริญญา ตรี	Graduate Tracking System และฐานข้อมูลศิษย์ เก่า	กำหนดนิยามการ ปฏิบัติงาน ตรวจสอบกลุ่ม ผู้ตอบ อัตราตอบ กลับ และรับรอง รายงาน	ภายใน 1 ปี หลังสำเร็จ การศึกษา
ความพึงพอใจของ นักศึกษาและ บัณฑิต	ประธาน คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร	งานจัดหลักสูตร ระดับปริญญา ตรี	ระบบสำรวจ ออนไลน์	กำกับเครื่องมือ กลุ่มเป้าหมาย อัตราตอบกลับ การรักษา ความลับ และ รับรองผล	รายภาค การศึกษา/ รายปี
ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บัณฑิตและ แหล่งฝึก	ประธาน คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร	งานจัดหลักสูตร ระดับปริญญา ตรีและผู้ ประสานงาน แหล่งฝึก	ระบบสำรวจและ ฐานข้อมูลผู้ ใช้บัณฑิต	ตรวจสอบความ ครอบคลุมของ กลุ่มตัวอย่าง คุณภาพข้อมูล และรับรองผล วิเคราะห์	รายปี/ตาม รอบที่ กำหนด
ข้อมูลคู่เทียบและ Benchmarking	รองคณบดีฝ่าย การศึกษา	งานจัดหลักสูตร ระดับปริญญา ตรีและอาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร	รายงานสถาบันคู่ เทียบและ ฐานข้อมูลภายนอก	พิจารณาความ เหมาะสมของคู่ เทียบ ตรวจสอบ นิยามและ ช่วงเวลาให้ เปรียบเทียบกัน ได้	รายปี
KPI Dictionary และ KPI Dashboard	รองคณบดีฝ่าย การศึกษา	งานจัดหลักสูตร ระดับปริญญา ตรี	ระบบ KPI Dashboard/SAR Database	อนุมัตินิยาม สูตร คำนวณ ค่า เป้าหมาย วันที่ ตัดข้อมูล และ รับรองรายงาน KPI	ตามรอบ รายงาน/ รายปี

กระบวนการ/ชุดข้อมูล	Data Owner	ผู้รับผิดชอบ ดำเนินการ (Data Steward)	แหล่งข้อมูล/ผู้ดูแลระบบ	หน้าที่สำคัญของ Data Owner	รอบรับรองข้อมูล
ข้อมูลนักศึกษา กลุ่มเสี่ยงและการช่วยเหลือ	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร	อาจารย์ที่ ปรึกษา อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ รายวิชา และ อาจารย์ประจำ ชั้นปี	ระบบติดตามและ ช่วยเหลือนักศึกษา	รับรองเกณฑ์คัด กรอง ควบคุมการ เปิดเผยข้อมูล และติดตามผล ก่อน-หลัง	ระหว่าง ภาค การศึกษา
CQI Action Plan และผลติดตาม ก่อน-หลัง	ประธาน คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร	งานจัดหลักสูตร ระดับปริญญา ตรี	ระบบติดตาม CQI และ Evidence Matrix	รับรองข้อมูล พื้นฐาน เป้าหมาย ผลดำเนินงาน หลักฐาน และการ ปิดประเด็น	รายไตร มาส/ตาม แผน CQI
สิทธิ์เข้าถึง การ สำรอง และบันทึก การเปลี่ยนแปลง ข้อมูล	ผู้ดูแลระบบ สารสนเทศ ร่วมกับ Data Owner ของแต่ละ ชุดข้อมูล	ผู้ดูแลฐานข้อมูล (Data Custodian)	ระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลกลาง	ควบคุมสิทธิ์ สำรองและกู้คืน ข้อมูล จัดทำ Access Log, Change Log และรายงาน เหตุการณ์	ต่อเนื่อง/ เมื่อเกิด เหตุ

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษาดำเนินการอย่างเป็นระบบภายใต้หลักธรรมาภิบาลข้อมูล เพื่อให้ผลการประเมินถูกต้อง น่าเชื่อถือ และตรวจสอบย้อนกลับได้ เริ่มจากการทบทวนหลักสูตร มาตรฐานวิชาชีพ PLOs, YLOs, CLOs, Curriculum Mapping และค่าเป้าหมาย พร้อมกำหนด Data Owner, Data Dictionary แหล่งข้อมูล เกณฑ์ประเมิน ผู้รับผิดชอบ และปฏิทินดำเนินงานอย่างชัดเจน ก่อนดำเนินงานต้องประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการควบคุมด้านคุณภาพ ความเป็นธรรม และความปลอดภัยของข้อมูล กระบวนการครอบคลุมการทวนสอบความสอดคล้องของผลลัพธ์ เครื่องมือ เกณฑ์ การให้คะแนน และหลักฐานของผู้เรียน รวมถึงการประเมินการบรรลุ CLOs, YLOs และ PLOs ตลอดจนการสอบรวบยอดและสมรรถนะวิชาชีพ ข้อมูลที่รวบรวมต้องผ่านการตรวจสอบคุณภาพ รับรอง และควบคุมสิทธิ์ก่อนนำไปวิเคราะห์ ผลการประเมินจะเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ค่าเป้าหมาย ผลย้อนหลัง และข้อมูลคู่เทียบที่เหมาะสม เพื่อระบุจุดแข็ง ช่องว่าง ความเสี่ยง และนักศึกษาที่ต้องได้รับการช่วยเหลือหรือพัฒนา จากนั้นจึงรายงานผล จัดทำแผนช่วยเหลือ นักศึกษา และกำหนด CQI Action Plan พร้อมติดตามผลก่อน-หลัง ทบทวนความเสี่ยงคงเหลือ และปรับปรุง Risk Register อย่างต่อเนื่องทั้งนี้ การดำเนินงานแบ่งเป็น 3 กระบวนการย่อย ได้แก่ การทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ การประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และการสอบรวบยอด และการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จทางการศึกษาของหลักสูตร ดังภาพที่ 31



ภาพที่ 31 แสดง Flow Chart ขั้นตอนกระบวนการเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา ประกอบด้วย 3 กระบวนการย่อย ดังนี้

1. กระบวนการทวนสอบผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes Verification Process)

- 1) กำหนดกรอบและแผนการทวนสอบ
Verification Planning
- 2) กำหนดขอบเขตและคัดเลือกตัวอย่าง
Scope and Sample Selection
- 3) เตรียมเกณฑ์ เครื่องมือ และอาจารย์ทวนสอบ
Criteria, Instrument and Verifier Preparation
- 4) ดำเนินการทวนสอบหลักฐาน
Evidence Verification
- 5) วิเคราะห์ความสอดคล้องและความคลาดเคลื่อน
Consistency and Variance Analysis
- 6) รับรองผลและกำหนดข้อแก้ไข
Findings Validation and Corrective Action
- 7) รายงาน ติดตาม และปิดวงจร CQI
Reporting, Follow-up and CQI

2. กระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และการสอบรวบยอด (Learning Outcomes and Comprehensive Assessment Process) มี 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) กำหนดกรอบและแผนการประเมิน
Assessment Framework and Planning
- 2) จัดทำ Mapping และ Assessment Blueprint
Outcome Mapping and Assessment Blueprint Development
- 3) พัฒนาและตรวจสอบเครื่องมือ
Assessment Instrument Development and Validation
- 4) ดำเนินการประเมินตามระดับผลลัพธ์
Learning Outcomes Assessment Implementation
- 5) รวบรวมและตรวจสอบข้อมูล
Assessment Data Collection and Validation
- 6) วิเคราะห์และสรุปการบรรลุผลลัพธ์
Learning Outcomes Attainment Analysis
- 7) รายงานผลและพัฒนาคุณภาพ
Reporting and Quality Improvement

3. กระบวนการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จทางการศึกษาของหลักสูตร (Programme Educational Performance Indicators Assessment Process) มี 7 ขั้นตอน ดังนี้

- 1) กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย
KPI Definition and Target Setting

- 2) กำหนดกลุ่มเป้าหมายและพัฒนาเครื่องมือ
Stakeholder Identification and Instrument Development
- 3) เก็บรวบรวมข้อมูล
Data Collection
- 4) ตรวจสอบและรับรองคุณภาพข้อมูล
Data Quality Assurance and Validation
- 5) วิเคราะห์ผลและเปรียบเทียบคู่เทียบ
Performance Analysis and Benchmarking
- 6) รายงานและสื่อสารผล
Results Reporting and Communication
- 7) จัดทำแผนพัฒนาและติดตามผล
Improvement Planning and Follow-up

4.1 กระบวนการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes Verification Process)

กระบวนการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้เป็นกลไกสำคัญในการยืนยันว่าการจัดการเรียนรู้และการประเมินผลของแต่ละรายวิชาสอดคล้องกับ CLOs, YLOs และ PLOs ของหลักสูตรอย่างเป็นระบบ ครอบคลุมการตรวจสอบความเชื่อมโยงของเนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ เครื่องมือ เกณฑ์ตัดสิน การให้คะแนน และหลักฐานการบรรลุผลลัพธ์ โดยดำเนินการตามหลักความตรง ความเป็นธรรม ความน่าเชื่อถือ และการตรวจสอบย้อนกลับ ผลการทวนสอบจะนำไปใช้รับรองผลการประเมิน ระบุช่องว่าง และจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงรายวิชา เครื่องมือ การจัดการเรียนรู้ และระบบประเมินผลตามวงจร PDCA และ CQI อย่างต่อเนื่อง

หลักการสำคัญ

1. ความสอดคล้องของ PLOs–YLOs–CLOs กิจกรรม วิธีประเมิน และเกณฑ์
2. ความเที่ยงตรง ความเชื่อมั่น และความเป็นธรรมของเครื่องมือและการให้คะแนน
3. ความเป็นอิสระและการหลีกเลี่ยงผลประโยชน์ทับซ้อน
4. การสุ่มตัวอย่างตามความเสี่ยงและความเป็นตัวแทน
5. การตรวจสอบย้อนกลับจากข้อค้นพบถึงหลักฐาน มติ การแก้ไข และผลติดตาม

ขั้นที่ 1 กำหนดกรอบและแผนการทวนสอบ (Verification Planning)

ขั้นตอนนี้เป็นการกำหนดทิศทางและแนวทางดำเนินงานทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ให้เป็นระบบและใช้มาตรฐานเดียวกัน โดยทบทวนหลักสูตร PLOs/YLOs/CLOs, Curriculum Mapping และผลการทวนสอบที่ผ่านมา เพื่อนำมากำหนดวัตถุประสงค์ ขอบเขต รายวิชา กลุ่มตัวอย่าง หลักฐาน วิธีการ เกณฑ์ตัดสิน และปฏิทินการทวนสอบ พร้อมกำหนดคณะกรรมการและผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจน แผนการทวนสอบต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรก่อนนำไปปฏิบัติ และใช้เป็นกรอบกำกับติดตามตลอดกระบวนการ

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	1.1 ทบทวนข้อกำหนดและผลลัพธ์การเรียนรู้ ทบทวนหลักสูตร มาตรฐานวิชาชีพ PLOs/YLOs/CLOs, Curriculum Mapping และ Assessment Blueprint ที่กำหนดไว้ 1.2 ทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พิจารณาผลการประเมิน ผลการทวนสอบ ข้อค้นพบ ความเสี่ยง และสถานะการแก้ไขจากรอบที่ผ่านมา 1.3 กำหนดวัตถุประสงค์และขอบเขตการทวนสอบ ระบุระดับผลลัพธ์ รายวิชา กลุ่มผู้เรียน วิธีประเมิน ชุดหลักฐาน และรอบการทวนสอบให้ชัดเจน 1.4 กำหนดวิธีและประเด็นการทวนสอบ กำหนดแนวทางตรวจสอบความสอดคล้องของผลลัพธ์ กิจกรรมการเรียนรู้ เครื่องมือ เกณฑ์ การให้คะแนน และหลักฐานการบรรลุผล 1.5 กำหนดเกณฑ์ตัดสินและการรายงานข้อค้นพบ กำหนดเกณฑ์ด้านความตรง ความเป็นธรรม ความน่าเชื่อถือ ความสอดคล้อง และการตรวจสอบย้อนกลับ พร้อมระดับข้อค้นพบ 1.6 กำหนดคณะกรรมการและผู้รับผิดชอบ แต่งตั้งผู้ทวนสอบตามความเชี่ยวชาญ กำหนดประธาน ผู้ประสานงาน และผู้รับรองผล โดยตรวจสอบการไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน 1.7 กำหนด Data Owner และการจัดการหลักฐาน ระบุเจ้าของข้อมูล ผู้จัดเตรียมข้อมูล ผู้ควบคุมการเข้าถึง และผู้รับรองข้อมูลหรือหลักฐานแต่ละประเภท 1.8 ประเมินและควบคุมความเสี่ยง ประเมินความเสี่ยงด้านความลำเอียง ความไม่ครบถ้วนของหลักฐาน ความล่าช้า ความลับ และความต่อเนื่อง พร้อมกำหนดมาตรการควบคุม 1.9 จัดทำปฏิทินและแผนการทวนสอบ กำหนดช่วงเวลา วันส่งหลักฐาน วันทวนสอบ วันรับรองผล ผู้รับผิดชอบ และกำหนดเวลาปิดข้อค้นพบ 1.10 เสนอแผนเพื่อให้ความเห็นชอบ เสนอแผนการทวนสอบ เกณฑ์ รายชื่อผู้ทวนสอบ และ Risk Register ต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรก่อนนำไปใช้
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้/คณะกรรมการวัดและประเมินผล ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี งานประกันคุณภาพ และผู้ดูแลข้อมูลที่เกี่ยวข้อง
ระยะเวลา	ก่อนเปิดภาคการศึกษาหรือก่อนเริ่มรอบการทวนสอบอย่างน้อย 30 วัน

หัวข้อ	รายละเอียด
ผลลัพธ์	1. แผนการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ได้รับความเห็นชอบ 2. ขอบเขต รายวิชา กลุ่มตัวอย่าง หลักฐาน วิธีทวนสอบ เกณฑ์ และปฏิทินดำเนินงาน 3. รายชื่อผู้รับผิดชอบ ผู้ทวนสอบ Data Owner และผู้รับรองผล 4. Risk Register และมาตรการควบคุมความเสี่ยง
แบบฟอร์ม	1. แบบแผนการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes Verification Plan) 2. ขอบเขตและข้อกำหนดการปฏิบัติงาน (Terms of Reference: TOR) 3. แบบประเมินความเสี่ยงและทะเบียนความเสี่ยง (Risk Assessment and Risk Register)
เอกสารอ้างอิง	1. หลักสูตรฉบับอนุมัติและรายละเอียดรายวิชา 2. มาตรฐานการอุดมศึกษาและมาตรฐานวิชาชีพ 3. นโยบาย ระเบียบ และแนวปฏิบัติด้านการวัดและประเมินผล 4. Curriculum Mapping และ Assessment Blueprint 5. รายงานผลการประเมินและรายงานการทวนสอบรอบที่ผ่านมา

ขั้นที่ 2 กำหนดขอบเขตและคัดเลือกตัวอย่าง (Scope and Sample Selection)

ขั้นตอนนี้มุ่งกำหนดขอบเขตการทวนสอบและคัดเลือกตัวอย่างให้ครอบคลุมผลลัพธ์การเรียนรู้ รายวิชา วิธีประเมิน และกลุ่มผู้เรียนอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาความสำคัญของ LOs/YLOs/PLOs ระดับความเสี่ยง ผลการประเมินที่ผ่านมา และข้อค้นพบที่ยังไม่ปิดประเด็น การคัดเลือกอาจครอบคลุมข้อสอบ Rubrics ชิ้นงาน Portfolio ผลการฝึกปฏิบัติ และคะแนนของผู้เรียนในระดับผลสัมฤทธิ์ที่แตกต่างกัน พร้อมกำหนดเกณฑ์และวิธีสุ่มอย่างชัดเจน เพื่อให้ตัวอย่างเป็นตัวแทนที่เพียงพอ ลดความเอนเอียง และสามารถยืนยันคุณภาพการประเมินได้อย่างน่าเชื่อถือ

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	2.1 กำหนดประชากรและหน่วยตัวอย่าง ระบุรายวิชา กลุ่มผู้เรียน ชิ้นงาน เครื่องมือ คะแนน และหลักฐานที่อยู่ในขอบเขตการทวนสอบ 2.2 กำหนดหลักเกณฑ์การคัดเลือก กำหนดเกณฑ์ตามระดับผลสัมฤทธิ์ วิธีประเมิน กลุ่มเรียน แหล่งฝึก และจุดประเมินหลักของ CLOs/YLOs/PLOs 2.3 กำหนดขนาดและสัดส่วนตัวอย่าง กำหนดจำนวนตัวอย่างให้เพียงพอและเป็นตัวแทนของประชากร โดยคำนึงถึงจำนวนผู้เรียนและความหลากหลายของข้อมูล 2.4 คัดเลือกตัวอย่างตามระดับผลสัมฤทธิ์ คัดเลือกให้ครอบคลุมผลผ่านเกณฑ์ ไม่ผ่านเกณฑ์ ใกล้เกณฑ์ และผลสัมฤทธิ์ระดับสูง กลาง และต่ำ

หัวข้อ	รายละเอียด
	2.5 คัดเลือกกรณีเฉพาะและประเด็นเสี่ยง ครอบคลุมคำผิดปกติ คะแนนที่มีข้อสงสัย ข้อร้องเรียน ความคลาดเคลื่อน และข้อค้นพบที่ยังไม่ปิดประเด็น 2.6 ตรวจสอบความครอบคลุมของตัวอย่าง พิจารณาความครอบคลุมตามรายวิชา ผลลัพธ์การเรียนรู้ เครื่องมือ ผู้ประเมิน กลุ่มเรียน และแหล่งฝึก 2.7 บันทึกวิธีและเหตุผลในการคัดเลือก ระบุวิธีสุ่มหรือวิธีเลือก เกณฑ์ที่ใช้ เหตุผล และข้อจำกัดให้สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ 2.8 ประเมินความเพียงพอและความเอนเอียง ตรวจสอบว่าตัวอย่างมีจำนวนและความหลากหลายเพียงพอ รวมทั้งไม่มีความเอนเอียงที่กระทบความน่าเชื่อถือ 2.9 ควบคุมการเข้าถึงและคุ้มครองข้อมูล ปกปิดหรือลดการระบุตัวตน ใช้ข้อมูลเท่าที่จำเป็น และกำหนดสิทธิ์เข้าถึงตามบทบาทหน้าที่ 2.10 รับรองบัญชีตัวอย่าง เสนอแผนและบัญชีตัวอย่างให้ประธานคณะกรรมการทวนสอบพิจารณารับรองก่อนดำเนินการ
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ ผู้กำกับดูแล: ประธานคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร ผู้ร่วมดำเนินงาน: Data Owner อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา งานทะเบียน และผู้ดูแลระบบข้อมูล
ระยะเวลา	ดำเนินการก่อนวันทวนสอบประมาณ 7–14 วัน
ผลลัพธ์	1. บัญชีรายวิชา กลุ่มผู้เรียน และชุดหลักฐานตัวอย่างที่มีความครอบคลุมและเป็นตัวแทน 2. บันทึกหลักเกณฑ์ วิธีการ และเหตุผลในการคัดเลือกที่ตรวจสอบย้อนกลับได้ 3. ผลการประเมินความเพียงพอ ความเอนเอียง และความเสี่ยงของตัวอย่าง 4. ชุดข้อมูลที่ผ่านการปกปิดข้อมูลส่วนบุคคลและควบคุมสิทธิ์เข้าถึง
แบบฟอร์ม	1. แผนการคัดเลือกตัวอย่างเพื่อการทวนสอบ (Verification Sampling Plan) 2. แบบบันทึกการคัดเลือกและความเพียงพอของตัวอย่าง (Sample Selection and Adequacy Record) 3. แบบอนุมัติการเข้าถึงข้อมูล (Data Access Authorization) 4. บัญชีหลักฐานสำหรับการทวนสอบ (Verification Evidence Register)
เอกสารอ้างอิง	1. Curriculum Mapping 2. Assessment Blueprint 3. Data Dictionary และ Data Owner Register 4. แผนการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้

หัวข้อ	รายละเอียด
	5. หลักสูตรฉบับอนุมัติและรายละเอียดรายวิชา 6. ระเบียบและแนวปฏิบัติด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ขั้นที่ 3 เตรียมเกณฑ์ เครื่องมือ และผู้ทวนสอบ (Criteria, Instrument and Verifier Preparation)

ขั้นตอนนี้มุ่งเตรียมความพร้อมด้านเกณฑ์ เครื่องมือ และบุคลากรให้สามารถดำเนินการทวนสอบได้อย่างเป็นมาตรฐาน โดยกำหนดประเด็นและเกณฑ์พิจารณาที่ครอบคลุมความสอดคล้อง ความตรง ความเป็นธรรม ความน่าเชื่อถือ และการตรวจสอบย้อนกลับ พร้อมจัดทำหรือทบทวนแบบตรวจสอบและแบบบันทึกข้อค้นพบ ผู้ทวนสอบต้องได้รับการคัดเลือกตามความเชี่ยวชาญ ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน และได้รับการชี้แจงหรือปรับมาตรฐานการพิจารณาร่วมกันก่อนปฏิบัติงาน เพื่อให้ผลการทวนสอบมีความสม่ำเสมอ โปร่งใส และสามารถนำไปใช้พัฒนาคุณภาพได้อย่างน่าเชื่อถือ

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียด กิจกรรม	3.1 กำหนดประเด็นและเกณฑ์การทวนสอบ กำหนดเกณฑ์ให้ครอบคลุมความสอดคล้อง (Alignment) ความตรง (Validity) ความเชื่อมั่น (Reliability) ความเป็นธรรม (Fairness) และการตรวจสอบย้อนกลับ (Traceability) 3.2 จัดทำและตรวจสอบเครื่องมือทวนสอบ จัดทำหรือทบทวน Verification Checklist แบบบันทึกข้อค้นพบ และเกณฑ์จำแนกระดับผลการทวนสอบให้เหมาะกับหลักฐานแต่ละประเภท 3.3 แต่งตั้งผู้ทวนสอบ คัดเลือกและแต่งตั้งผู้ทวนสอบตามความเชี่ยวชาญในรายวิชา การวัดและประเมินผล หรือสมรรถนะวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง 3.4 ตรวจสอบผลประโยชน์ทับซ้อน ให้ผู้ทวนสอบเปิดเผยผลประโยชน์ทับซ้อนและงดพิจารณาหลักฐานที่ตนมีส่วนจัดทำ ให้คะแนน หรือรับผิดชอบโดยตรง 3.5 กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล Data Owner อนุมัติสิทธิ์เข้าถึงตามบทบาท กำหนดเงื่อนไขการใช้ การรักษา ความลับ และการส่งคืนหรือทำลายข้อมูลหลังเสร็จสิ้น 3.6 ชี้แจงแนวทางการทวนสอบ ชี้แจงวัตถุประสงค์ ขอบเขต ขั้นตอน เกณฑ์ วิธีบันทึกผล การจัดการข้อมูล และกำหนดเวลาการดำเนินงานแก่ผู้ทวนสอบ 3.7 ปรับมาตรฐานผู้ทวนสอบ ดำเนินการ Calibration โดยใช้หลักฐานตัวอย่าง เพื่อเปรียบเทียบการพิจารณาและสร้างความเข้าใจเกณฑ์ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน 3.8 ประเมินความสอดคล้องระหว่างผู้ทวนสอบ ตรวจสอบระดับความเห็นพ้องหรือความสอดคล้องของผลการทวนสอบ และปรับ

หัวข้อ	รายละเอียด
	ความเข้าใจเมื่อพบความแตกต่างเกินเกณฑ์ 3.9 กำหนดวิธีการจัดการความเห็นไม่ตรงกัน กำหนดขั้นตอนการหารือ การบันทึกเหตุผล การใช้ผู้ทวนสอบคนที่สาม และผู้มีอำนาจวินิจฉัยเมื่อไม่สามารถหาข้อยุติได้ 3.10 ตรวจสอบและรับรองความพร้อม ตรวจสอบรายชื่อผู้ทวนสอบ เครื่องมือ เกณฑ์ สิทธิ์เข้าถึง และผล Calibration ก่อนอนุมัติให้เริ่มดำเนินการ
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้/คณะกรรมการวัดและประเมินผล ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล ผู้เชี่ยวชาญสาขาวิชา Data Owner งานจัดหลักสูตร และผู้ดูแลระบบข้อมูล
ระยะเวลา	ดำเนินการก่อนวันทวนสอบประมาณ 3–7 วัน
ผลลัพธ์	1. รายชื่อผู้ทวนสอบที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน 2. เกณฑ์ เครื่องมือ และแบบบันทึกการทวนสอบที่พร้อมใช้งาน 3. ผู้ทวนสอบมีความเข้าใจเกณฑ์และแนวทางดำเนินงานตรงกัน 4. ผลการ Calibration และการประเมินความสอดคล้องระหว่างผู้ทวนสอบ 5. แนวทางจัดการความเห็นไม่ตรงกันและเกณฑ์การยกระดับที่ชัดเจน
แบบฟอร์ม	1. แบบตรวจสอบการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ (Learning Outcomes Verification Checklist) 2. แบบบันทึกข้อค้นพบการทวนสอบ (Verification Findings Record) 3. แบบเปิดเผยผลประโยชน์ทับซ้อน (Conflict of Interest Declaration) 4. แบบอนุมัติสิทธิ์เข้าถึงข้อมูล (Data Access Authorization) 5. แบบบันทึกการปรับมาตรฐานผู้ทวนสอบ (Verifier Calibration Record) 6. แบบบันทึกการวินิจฉัยความเห็นแตกต่าง (Disagreement Resolution Record)
เอกสารอ้างอิง	1. Assessment Blueprint 2. Rubrics และเกณฑ์การให้คะแนน 3. Curriculum Mapping และรายละเอียดรายวิชา 4. คู่มือ นโยบาย และระเบียบด้านการวัดและประเมินผล 5. แนวปฏิบัติด้านการรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล 6. แผนการทวนสอบและบัญชีหลักฐานที่ได้รับการรับรอง

ขั้นที่ 4 ดำเนินการทวนสอบหลักฐานผลลัพธ์การเรียนรู้ (Evidence Verification)

ขั้นตอนนี้เป็นการตรวจสอบหลักฐานผลลัพธ์การเรียนรู้ตามขอบเขต ตัวอย่าง และเกณฑ์ที่ได้รับความเห็นชอบ โดยผู้ทวนสอบพิจารณาความเชื่อมโยงระหว่าง CLOs/YLOs/PLOs กิจกรรมการเรียนรู้ เครื่องมือ เกณฑ์การให้คะแนน และผลงานของผู้เรียน พร้อมตรวจสอบความถูกต้อง ความสม่ำเสมอ ความ

เป็นธรรม และความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับ ข้อค้นพบต้องบันทึกพร้อมหลักฐานอ้างอิงและ
จำแนกระดับความสำคัญอย่างชัดเจน หากพบความเห็นแตกต่างหรือประเด็นเสี่ยง ให้ดำเนินการตาม
กลไกวินิจัยและยกระดับที่กำหนด โดยรักษาความลับและคุ้มครองข้อมูลผู้เรียนตลอดกระบวนการ

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียด กิจกรรม	4.1 ตรวจสอบความพร้อมของหลักฐาน ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบัน และสิทธิการเข้าถึงหลักฐานตามบัญชีตัวอย่างที่ได้รับการรับรอง 4.2 ทวนสอบความสอดคล้องก่อนการประเมิน ตรวจสอบความเชื่อมโยงระหว่าง CLOs/YLOs/PLOs เนื้อหา กิจกรรมการเรียนรู้ วิธีประเมิน และ Assessment Blueprint 4.3 ทวนสอบเครื่องมือและเกณฑ์ประเมิน พิจารณาความครอบคลุมของเนื้อหา ระดับการคิด ทักษะ สมรรถนะ น้ำหนักคะแนน Rubrics และเกณฑ์ตัดสิน 4.4 ทวนสอบหลักฐานหลังการประเมิน ตรวจสอบข้อสอบ ผลงาน OSCE, Portfolio ผลการฝึกปฏิบัติ และหลักฐานอื่นตามขอบเขตและตัวอย่างที่กำหนด 4.5 ทวนสอบการให้คะแนน ตรวจสอบความถูกต้องและสม่ำเสมอของการให้คะแนน การใช้ Rubrics คะแนนตัดสิน และการคำนวณผล 4.6 ทวนสอบการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ ตรวจสอบผลการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs และผลสอบรวบยอดกับข้อมูลต้นทาง เกณฑ์ และค่าเป้าหมาย 4.7 ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างผู้ประเมิน เปรียบเทียบการให้คะแนนและการใช้เกณฑ์ระหว่างผู้ประเมิน กลุ่มเรียน รายวิชา และแหล่งฝึก พร้อมระบุความแตกต่างที่มีนัยสำคัญ 4.8 ตรวจสอบความเป็นธรรมและความน่าเชื่อถือ พิจารณาความลำเอียง ความผิดปกติ ความแตกต่างของเงื่อนไขการประเมิน และปัจจัยที่อาจกระทบต่อผู้เรียน 4.9 บันทึกและจำแนกข้อค้นพบ บันทึกข้อค้นพบพร้อมหลักฐานอ้างอิง โดยจำแนกเป็นข้อสอดคล้อง ข้อสังเกต ข้อเสนอแนะ และประเด็นที่ต้องแก้ไข 4.10 ยืนยันและยกระดับข้อค้นพบ หารือข้อค้นพบกับผู้เกี่ยวข้อง บันทึกคำชี้แจง และส่งต่อกรณีความเห็นไม่ตรงกันหรือมีความเสี่ยงสูงตามกลไกที่กำหนด
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: ผู้ทวนสอบที่ได้รับแต่งตั้ง ผู้กำกับดูแล: ประธานคณะกรรมการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา

หัวข้อ	รายละเอียด
	คณะกรรมการวัดและประเมินผล คณะกรรมการสอบรวบยอด Data Owner และผู้ประสานงานแหล่งฝึก
ระยะเวลา	ทวนสอบเครื่องมือก่อนนำไปใช้ และทวนสอบหลักฐานภายใน 30 วันหลังสิ้นสุดรายวิชาหรือรอบการประเมิน
ผลลัพธ์	1. ผลการทวนสอบรายองค์ประกอบตามเกณฑ์ที่กำหนด 2. ผลตรวจสอบความสอดคล้องของ CLOs/YLOs/PLOs เครื่องมือ เกณฑ์ และหลักฐาน 3. ผลการตรวจสอบความสม่ำเสมอระหว่างผู้ประเมิน กลุ่มเรียน และแหล่งฝึก 4. บัญชีข้อค้นพบพร้อมระดับความสำคัญและหลักฐานอ้างอิง 5. ประเด็นที่ต้องชี้แจง แก้ไข หรือยกระดับเพื่อพิจารณา
แบบฟอร์ม	1. แบบตรวจสอบการทวนสอบที่ดำเนินการแล้ว (Completed Verification Checklist) 2. แบบบันทึกการทบทวนหลักฐาน (Evidence Review Record) 3. แบบตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างผู้ประเมิน (Inter-rater Review Record) 4. แบบบันทึกข้อค้นพบการทวนสอบ (Verification Findings Record) 5. แบบบันทึกการวินิจฉัยความเห็นแตกต่าง (Disagreement Resolution Record)
เอกสารอ้างอิง	1. Curriculum Mapping และ Assessment Blueprint 2. ข้อสอบ แบบประเมิน ผลงาน OSCE, Portfolio และหลักฐานการฝึกปฏิบัติ 3. Rubrics เกณฑ์การให้คะแนน คะแนนตัด และเฉลยหรือแนวคำตอบ 4. ฐานข้อมูลคะแนนและรายงานการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs 5. รายงานผลสอบรวบยอดและข้อมูลต้นทาง 6. คู่มือและระเบียบด้านการวัดและประเมินผล

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์ความสอดคล้องและความคลาดเคลื่อน (Consistency and Variance Analysis)

ขั้นตอนนี้มุ่งวิเคราะห์ผลการทวนสอบเพื่อประเมินความสอดคล้องของการจัดการเรียนรู้ เครื่องมือ เกณฑ์ การให้คะแนน และการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs ระหว่างรายวิชา กลุ่มเรียน ผู้ประเมิน และแหล่งฝึก พร้อมตรวจสอบความคลาดเคลื่อน ค่าผิดปกติ และรูปแบบความแตกต่างที่อาจส่งผลกระทบต่อความเป็นธรรมและความน่าเชื่อถือ ผลการวิเคราะห์จะเปรียบเทียบกับเกณฑ์ ค่าเป้าหมาย และข้อมูลย้อนหลัง เพื่อจำแนกข้อค้นพบ วิเคราะห์สาเหตุ และระบุประเด็นที่ต้องแก้ไขหรือยกระดับ ก่อนนำไปสู่การรับรองผลและจัดทำข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาคุณภาพต่อไป

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	5.1 รวบรวมและจัดกลุ่มข้อค้นพบ รวบรวมผลการทวนสอบจากทุกองค์ประกอบ และจัดกลุ่มตามผลลัพธ์ เครื่องมือ การให้คะแนน กลุ่มเรียน ผู้ประเมิน และแหล่งฝึก

หัวข้อ	รายละเอียด
	5.2 ประเมินผลตามเกณฑ์การทวนสอบ จำแนกผลเป็นผ่าน ผ่านแบบมีเงื่อนไข หรือไม่ผ่าน พร้อมระบุเหตุผลและหลักฐานสนับสนุนอย่างชัดเจน 5.3 วิเคราะห์ความสอดคล้องของการประเมิน ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่าง CLOs/YLOs/PLOs เครื่องมือ เกณฑ์ ผลการให้คะแนน และหลักฐานการบรรลุผลลัพธ์ 5.4 วิเคราะห์ความคลาดเคลื่อนของคะแนน ตรวจสอบความแตกต่างของคะแนน คะแนนตัด การใช้ Rubrics การคำนวณ และการสังเคราะห์ผลลัพธ์การเรียนรู้ 5.5 เปรียบเทียบผลระหว่างกลุ่ม เปรียบเทียบผลระหว่างกลุ่มเรียน ผู้ประเมิน รายวิชา แหล่งฝึก รุ่นนักศึกษา และช่วงเวลาที่เกี่ยวข้อง 5.6 เปรียบเทียบกับเกณฑ์และข้อมูลอ้างอิง เปรียบเทียบผลกับเกณฑ์ผ่าน ค่าเป้าหมาย ข้อมูลพื้นฐาน ผลย้อนหลัง และคู่เทียบภายในที่ใช้นิยามเดียวกัน 5.7 ตรวจสอบค่าผิดปกติและรูปแบบความแตกต่าง ระบุค่าผิดปกติ แนวโน้ม และความแตกต่างที่อาจสะท้อนความลำเอียงหรือความไม่สม่ำเสมอของการประเมิน 5.8 วิเคราะห์สาเหตุราก วิเคราะห์ปัจจัยด้านเครื่องมือ ผู้ประเมิน วิธีดำเนินงาน ข้อมูล ทรัพยากร และสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดความคลาดเคลื่อน 5.9 ประเมินผลกระทบและจัดลำดับความสำคัญ ประเมินผลกระทบต่อผู้เรียน ความเป็นธรรม การตัดสินใจ และการบรรลุผลลัพธ์ พร้อมจัดระดับความรุนแรงและความเร่งด่วน 5.10 ทบทวนความเสี่ยงและเสนอแนวทางแก้ไข ประเมินความเสี่ยงคงเหลือ ปรับปรุง Risk Register และกำหนดประเด็นที่ต้องแก้ไข ติดตาม หรือยกระดับต่อผู้มีอำนาจ
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ ผู้กำกับดูแล: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร ผู้ร่วมดำเนินงาน: นักวิชาการศึกษา Data Owner อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดและประเมินผล และงานประกันคุณภาพ
ระยะเวลา	ดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันหลังการทวนสอบ
ผลลัพธ์	1. รายงานการวิเคราะห์ความสอดคล้อง ความคลาดเคลื่อน และช่องว่าง (Variance and Gap Analysis) 2. ผลการจำแนกข้อค้นพบเป็นผ่าน ผ่านแบบมีเงื่อนไข หรือไม่ผ่าน 3. ผลการวิเคราะห์สาเหตุรากและผลกระทบต่อผู้เรียนหรือการตัดสินใจ

หัวข้อ	รายละเอียด
	4. รายการประเด็นที่ต้องแก้ไข ติดตาม หรือยกระดับตามความเร่งด่วน 5. Risk Register ที่ได้รับการปรับปรุงและระบุความเสี่ยงคงเหลือ
แบบฟอร์ม	1. แบบรายงานข้อค้นพบและความคลาดเคลื่อน (Verification Findings and Variance Report) 2. แบบวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis Form) 3. แบบวิเคราะห์สาเหตุราก (Root Cause Analysis Form) 4. แบบประเมินผลกระทบและจัดลำดับความสำคัญ (Impact and Priority Assessment) 5. ทะเบียนความเสี่ยงฉบับปรับปรุง (Updated Risk Register)
เอกสารอ้างอิง	1. เกณฑ์ผ่าน ค่าเป้าหมาย และเกณฑ์จำแนกผลการทวนสอบ 2. ผลการประเมินและรายงานการทวนสอบย้อนหลัง 3. ข้อมูลคู่เทียบภายในระหว่างรายวิชา กลุ่มเรียน รุ่น และแหล่งฝึก 4. Rubrics คะแนนตัด และวิธีสังเคราะห์ CLOs/YLOs/PLOs 5. รายงานความสอดคล้องระหว่างผู้ประเมิน 6. นโยบายและคู่มือด้านการวัดและประเมินผล

ขั้นที่ 6 รับรองผลและกำหนดข้อแก้ไข (Findings Validation and Corrective Action)

ขั้นตอนนี้เป็นการพิจารณารับรองข้อค้นพบจากการทวนสอบและผลการวิเคราะห์ความคลาดเคลื่อน เพื่อยืนยันความถูกต้อง ครบถ้วน และมีหลักฐานสนับสนุนอย่างเพียงพอ คณะกรรมการร่วมพิจารณาคำชี้แจง ผลกระทบ ระดับความเสี่ยง และความเร่งด่วน ก่อนจำแนกประเด็นที่ต้องแก้ไข ป้องกันหรือติดตาม พร้อมกำหนด Corrective Action ที่ระบุผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ทรัพยากร และเกณฑ์ปิดประเด็นอย่างชัดเจน กรณีที่กระทบต่อความเป็นธรรม การตัดสินผล หรือมาตรฐานวิชาชีพ ต้องยกระดับให้ผู้มีอำนาจพิจารณาและดำเนินการโดยไม่ล่าช้า

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	6.1 แจ้งข้อค้นพบเบื้องต้น แจ้งข้อค้นพบ หลักฐานอ้างอิง ระดับความรุนแรง และผลกระทบแก่ผู้รับผิดชอบ รายวิชาหรือหลักสูตร 6.2 รับฟังคำชี้แจงและหลักฐานเพิ่มเติม เปิดโอกาสให้ผู้รับผิดชอบชี้แจงข้อเท็จจริง ส่งหลักฐานเพิ่มเติม หรือทักท้วงข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนด 6.3 ตรวจสอบคำชี้แจงและหลักฐาน พิจารณาความครบถ้วน ความถูกต้อง ความเกี่ยวข้อง และความน่าเชื่อถือของข้อมูลเพิ่มเติมก่อนสรุปผล 6.4 พิจารณาและรับรองข้อค้นพบ ยืนยันหรือปรับข้อค้นพบตามหลักฐาน และจำแนกผลเป็นผ่าน ผ่านแบบมีเงื่อนไข หรือไม่ผ่าน พร้อมบันทึกเหตุผล

หัวข้อ	รายละเอียด
	6.5 ประเมินผลกระทบเร่งด่วน พิจารณาผลกระทบต่อความถูกต้อง ความเป็นธรรม การตัดสินใจ ผู้เรียน และมาตรฐานวิชาชีพ เพื่อกำหนดระดับการตอบสนอง 6.6 ดำเนินการแก้ไขก่อนประกาศหรือรับรองผล กำหนดการแก้ไขเร่งด่วน เช่น ตรวจสอบคะแนนใหม่ ปรับการคำนวณ ทบทวนผล หรือระงับการประกาศผลชั่วคราว เมื่อพบผลกระทบสำคัญ 6.7 จัดทำแผนแก้ไขข้อบกพร่อง กำหนด Corrective Action โดยระบุสาเหตุ กิจกรรม เจ้าของประเด็น ทรัพยากร ระยะเวลา ตัวชี้วัด และหลักฐานที่ต้องส่ง 6.8 กำหนดเกณฑ์ปิดและการยกระดับประเด็น กำหนดเงื่อนไขการยืนยันผลสำเร็จ ผู้ตรวจรับรอง และแนวทางยกระดับกรณีแก้ไขล่าช้าหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนด 6.9 ควบคุมและอนุมัติการเปลี่ยนแปลง ประเมินผลกระทบและขออนุมัติก่อนเปลี่ยนคะแนน เกณฑ์ เครื่องมือ ข้อมูล หรือผล การประเมินตามอำนาจที่กำหนด 6.10 บันทึกมติและส่งต่อเพื่อติดตาม บันทึกมติ เหตุผล ผู้อนุมัติ การเปลี่ยนแปลง และกำหนดติดตามใน Change Log พร้อมส่ง Corrective Action ให้ผู้รับผิดชอบดำเนินการ
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: คณะกรรมการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้ คณะกรรมการวัดและประเมินผล อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา Data Owner งานทะเบียน และงานประกันคุณภาพ
ระยะเวลา	ดำเนินการก่อนรับรองหรือประกาศผล และให้แล้วเสร็จภายใน 15 วันหลังได้รับรายงานข้อค้นพบ เว้นแต่เป็นประเด็นเร่งด่วนที่ต้องแก้ไขทันที
ผลลัพธ์	- ผลการทวนสอบและข้อค้นพบที่ได้รับการรับรอง - มติการพิจารณาพร้อมเหตุผลและหลักฐานสนับสนุน - Corrective Action Plan ที่ระบุเจ้าของ ระยะเวลา และเกณฑ์ปิดประเด็น - ผลการแก้ไขเร่งด่วนก่อนรับรองหรือประกาศผล - Change Log และหลักฐานการอนุมัติการเปลี่ยนแปลง
แบบฟอร์ม	- แบบบันทึกการชี้แจงและส่งหลักฐานเพิ่มเติม (Findings Clarification and Additional Evidence Record) - แบบรับรองข้อค้นพบ (Findings Approval Record) - แบบคำขอและแผนแก้ไขข้อบกพร่อง (Corrective Action Request and Plan) - แบบประเมินผลกระทบของการเปลี่ยนแปลง (Change Impact Assessment) - บันทึกการควบคุมการเปลี่ยนแปลง (Change Log)

หัวข้อ	รายละเอียด
	6. แบบยกระดับและติดตามประเด็น (Issue Escalation and Follow-up Record)
เอกสารอ้างอิง	1. ระเบียบและแนวปฏิบัติการพิจารณาและอนุมัติผลการศึกษา 2. ระเบียบการทบทวนและอุทธรณ์ผลการประเมิน 3. แนวทางควบคุมการเปลี่ยนแปลงข้อมูล คะแนน และผลการประเมิน 4. นโยบายและคู่มือการวัดและประเมินผล 5. รายงานข้อค้นพบและการวิเคราะห์ความคลาดเคลื่อน 6. Risk Register และเกณฑ์การยกระดับความเสี่ยง

ขั้นที่ 7 รายงาน ติดตาม และปิดวงจร CQI (Reporting, Follow-up and CQI)

ขั้นตอนนี้เป็นการสรุปและรายงานผลการทวนสอบ ข้อค้นพบ และข้อแก้ไขที่ได้รับการรับรองต่อคณะกรรมการและผู้เกี่ยวข้องตามระดับสิทธิ์ พร้อมติดตามความก้าวหน้าของ Corrective Action เทียบกับเป้าหมาย ระยะเวลา และเกณฑ์ปิดประเด็น ประสิทธิภาพของการแก้ไขต้องพิจารณาจากหลักฐานและผลเปรียบเทียบก่อน–หลัง รวมทั้งทบทวนความเสี่ยงคงเหลือและปรับปรุง Risk Register ประเด็นที่บรรลุเกณฑ์จะได้รับการปิดอย่างเป็นระบบ ส่วนประเด็นคงค้างต้องปรับแผนหรือยกระดับ ผลการดำเนินงานจะย้อนกลับไปปรับปรุงรายวิชา เครื่องมือ เกณฑ์ และแผนการทวนสอบในรอบถัดไปตามวงจร PDCA และ CQI อย่างต่อเนื่อง

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	7.1 จัดทำรายงานผลการทวนสอบ สรุปขอบเขต วิธีดำเนินงาน ผลการทวนสอบ ข้อค้นพบ ผลกระทบ ข้อแก้ไข และสถานะการดำเนินงาน พร้อมหลักฐานอ้างอิง 7.2 รายงานและสื่อสารผล รายงานผลต่อคณะกรรมการ ผู้รับผิดชอบรายวิชา Data Owner และผู้เกี่ยวข้องตามบทบาท ระดับสิทธิ์ และหลักการรักษาความลับ 7.3 ติดตามการแก้ไขข้อค้นพบ ติดตาม Corrective Action เทียบกับกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ตัวชี้วัด และหลักฐานตามเกณฑ์ปิดประเด็น 7.4 ดำเนินการทวนสอบซ้ำ ทวนสอบซ้ำเฉพาะประเด็นที่มีความเสี่ยงสูง กระทบความถูกต้องหรือความเป็นธรรม หรือมีหลักฐานการแก้ไขไม่เพียงพอ 7.5 ประเมินประสิทธิผลของการแก้ไข เปรียบเทียบผลก่อน–หลังกับค่าเป้าหมายและเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อยืนยันว่าการแก้ไขสามารถลดหรือป้องกันปัญหาได้จริง 7.6 ทบทวนความเสี่ยงคงเหลือ ประเมินระดับความเสี่ยงหลังดำเนินการและประสิทธิผลของมาตรการควบคุม พร้อมปรับ Risk Register ให้เป็นปัจจุบัน

หัวข้อ	รายละเอียด
	7.7 พิจารณาปิดหรือยกระดับประเด็น ปิดประเด็นที่บรรลุเกณฑ์และมีหลักฐานครบถ้วน ส่วนประเด็นล่าช้า ไม่บรรลุผล หรือมีความเสี่ยงสูงให้ปรับแผนหรือยกระดับต่อผู้มีอำนาจ 7.8 ปรับปรุงองค์ประกอบการจัดการเรียนรู้และการประเมิน นำข้อค้นพบไปปรับ Curriculum Mapping, Assessment Blueprint เครื่องมือ Rubrics เกณฑ์ การให้คะแนน และกิจกรรมการเรียนรู้ 7.9 สรุปบทเรียนและกำหนดมาตรฐาน สังเคราะห์ปัจจัยความสำเร็จ ปัญหา และแนวทางที่มีประสิทธิผล เพื่อกำหนดเป็นแนวปฏิบัติหรือมาตรฐานสำหรับการดำเนินงานครั้งต่อไป 7.10 ส่งข้อมูลเข้าสู่รอบถัดไป นำผลการติดตาม บทเรียน ข้อค้นพบคงค้าง และ Risk Register ที่ปรับปรุงแล้วไปใช้ ทบทวนแผนการทวนสอบตามวงจร PDCA และ CQI
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการทวนสอบผลลัพธ์การเรียนรู้และเจ้าของ Corrective Action ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร คณะกรรมการวัดและประเมินผล อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา Data Owner งานจัดหลักสูตร งานประกันคุณภาพ และงานทะเบียน
ระยะเวลา	ติดตามอย่างน้อยรายไตรมาส ตามกำหนดใน Corrective Action Plan หรือให้แล้วเสร็จภายในรอบการประเมินถัดไป
ผลลัพธ์	1. รายงานสรุปผลการทวนสอบที่ได้รับความเห็นชอบ (Verification Summary Report) 2. รายงานติดตาม Corrective Action และผลการทวนสอบซ้ำ 3. รายงานเปรียบเทียบผลก่อน–หลังและประเมินประสิทธิผลของ CQI 4. รายการประเด็นที่ปิดแล้ว ประเด็นคงค้าง และประเด็นที่ได้รับการยกระดับ 5. Curriculum Mapping, Assessment Blueprint เครื่องมือ และ Rubrics ที่ได้รับการปรับปรุง 6. Risk Register ฉบับปรับปรุงและแนวปฏิบัติที่นำไปใช้ในรอบถัดไป
แบบฟอร์ม	1. แบบรายงานสรุปผลการทวนสอบ (Verification Summary Report) 2. แบบติดตามการแก้ไขข้อค้นพบ (Corrective Action Follow-up Record) 3. แบบบันทึกผลการทวนสอบซ้ำ (Re-verification Record) 4. แบบรายงานผลก่อน–หลัง (CQI Before–After Report) 5. แบบประเมินประสิทธิผลของการแก้ไข (Corrective Action Effectiveness Review) 6. แบบรายงานการปิดวงจร CQI (CQI Closure Report) 7. ทะเบียนความเสี่ยงฉบับปรับปรุง (Updated Risk Register)

หัวข้อ	รายละเอียด
เอกสารอ้างอิง	1. รายงานผลการทวนสอบและรายงานข้อค้นพบ 2. Corrective Action Plan และ CQI Action Plan 3. รายงานการประชุมคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง 4. รายงานผลการประเมินและการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs รอบถัดไป 5. Curriculum Mapping, Assessment Blueprint และ Rubrics ฉบับปรับปรุง 6. Risk Register, Change Log และหลักฐานการปิดประเด็น 7. นโยบายและคู่มือด้านการวัดและประเมินผล

จุดควบคุมสำคัญของการทวนสอบ (Verification Checkpoints)

จุดควบคุม	ข้อกำหนดก่อนผ่าน	ผู้รับรอง
CP-V1 Verifier Independence	ผู้ทวนสอบมีคุณสมบัติ เปิดเผยผลประโยชน์ทับซ้อน และผ่าน Calibration	ประธานคณะกรรมการทวนสอบ
CP-V2 Evidence Sufficiency	ตัวอย่างครอบคลุมระดับผลสัมฤทธิ์ วิธีประเมิน จุดประเมินหลัก และความเสี่ยง	คณะกรรมการทวนสอบ
CP-V3 Findings Validation	ข้อค้นพบมีหลักฐาน ผู้เกี่ยวข้องได้ชี้แจง และมีมติรับรอง	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
CP-V4 Verification Closure	Corrective Action เสร็จตามเกณฑ์ มีผลก่อน-หลัง และประเมินความเสี่ยงคงเหลือแล้ว	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา

4.2 กระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และการสอบรวบยอด (Learning Outcomes and Comprehensive Assessment Process)

กระบวนการนี้มุ่งประเมินความก้าวหน้าและการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ของนักศึกษา ตั้งแต่ระดับรายวิชา ระดับชั้นปี จนถึงระดับหลักสูตร โดยใช้หลักฐานจากการประเมินโดยตรงและโดยอ้อม รวมทั้งผลการสอบรวบยอดเพื่อยืนยันความพร้อมก่อนสำเร็จการศึกษา ทั้งนี้ รองคณบดีฝ่ายการศึกษาเป็นผู้กำกับดูแล และคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรร่วมกับคณะกรรมการวัดและประเมินผลเป็นผู้รับผิดชอบหลัก

ขั้นที่ 1 กำหนดกรอบและแผนการประเมิน (Assessment Planning)

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรเป็นผู้รับผิดชอบกำหนดกรอบการประเมิน โดยมีรองคณบดีฝ่ายการศึกษากำกับดูแล และคณะกรรมการวัดและประเมินผล อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ดำเนินการทบทวนมาตรฐานและ CLOs/YLOs/PLOs เพื่อกำหนดวิธีประเมิน เกณฑ์ผ่าน ค่าเป้าหมาย และปฏิทินดำเนินงาน

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	1.1 ทบทวนข้อกำหนดและผลลัพธ์การเรียนรู้ ทบทวนหลักสูตร มาตรฐานวิชาชีพ และ PLOs/YLOs/CLOs ที่กำหนดไว้

หัวข้อ	รายละเอียด
	1.2 กำหนดขอบเขตการประเมิน ระบุวัตถุประสงค์ กลุ่มนักศึกษา ระดับผลลัพธ์ และรอบการประเมิน 1.3 กำหนดพฤติกรรมที่คาดหวัง ระบุความรู้ ทักษะ และสมรรถนะที่สังเกตและวัดผลได้ 1.4 กำหนดวิธีประเมิน เลือกวิธีประเมินโดยตรงและโดยอ้อมให้เหมาะกับผลลัพธ์แต่ละระดับ 1.5 กำหนดเกณฑ์และค่าเป้าหมาย กำหนดคะแนนผ่าน Rubric น้ำหนัก วิธีสังเคราะห์ผล ข้อมูลพื้นฐาน และคู่เทียบ 1.6 กำหนดเจ้าของข้อมูล ระบุ Data Owner และผู้รับผิดชอบข้อมูล CLOs, YLOs, PLOs ผลสอบรวบรวม และตัวชี้วัด 1.7 จัดทำ Data Dictionary กำหนดนิยาม สูตรคำนวณ หน่วยนับ แหล่งข้อมูล และเกณฑ์แปลผลให้ชัดเจน 1.8 กำหนดปฏิทินข้อมูล ระบุรอบรายงาน วันที่ตัดข้อมูล กำหนดส่ง และระยะเวลาปิดฐานข้อมูล 1.9 กำหนดการควบคุมข้อมูล กำหนดกฎตรวจสอบ สิทธิเข้าถึง และอำนาจอนุมัติการแก้ไขข้อมูล 1.10 เสนอกรอบและแผนเพื่อให้เห็นชอบ เสนอแผนการประเมินและ Data Dictionary ต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรก่อนใช้
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร คณะกรรมการสอบรวบรวม และอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี
ระยะเวลา	ก่อนเปิดปีหรือภาคการศึกษา 1–2 เดือน
ผลลัพธ์	1.1 แผนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ กรอบการประเมิน CLOs, YLOs, PLOs และการสอบรวบรวม 1.2 เกณฑ์และค่าเป้าหมาย เกณฑ์ผ่าน Rubric น้ำหนัก และค่าเป้าหมายที่ได้รับความเห็นชอบ 1.3 ทะเบียนเจ้าของข้อมูล Data Owner Register และผู้รับผิดชอบข้อมูลแต่ละรายการ 1.4 พจนานุกรมข้อมูล Data Dictionary ระบุนิยาม สูตรคำนวณ แหล่งข้อมูล และเกณฑ์แปลผล 1.5 ปฏิทินการประเมินและข้อมูล รอบประเมิน วันที่ตัดข้อมูล กำหนดส่ง รายงานผล และปิดฐานข้อมูล
แบบฟอร์ม	แผนประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้ ปฏิทินการประเมิน

หัวข้อ	รายละเอียด
เอกสารอ้างอิง	หลักสูตรฉบับอนุมัติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี มาตรฐานวิชาชีพการพยาบาล เกณฑ์ AUN-QA

ขั้นที่ 2 จัดทำ Mapping และ Assessment Blueprint (Outcome Mapping & Blueprint)

อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรเป็นผู้รับผิดชอบจัดทำ Mapping และ Assessment Blueprint ภายใต้การกำกับของคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร โดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรร่วมเชื่อมโยง CLOs–YLOs–PLOs ระบุจุดประเมินหลัก และตรวจสอบความครอบคลุมของเครื่องมือประเมิน

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	2.1 ตรวจสอบความเชื่อมโยงผลลัพธ์ เชื่อมโยง CLOs ของรายวิชา กับ YLOs และ PLOs ของหลักสูตร 2.2 กำหนดระดับการพัฒนาผลลัพธ์ ระบุระดับเริ่มต้น พัฒนา และเชี่ยวชาญในแต่ละรายวิชา 2.3 กำหนดจุดประเมินหลัก ระบุรายวิชาที่ใช้ประเมิน YLOs และ PLOs แต่ละข้อ 2.4 จัดทำ Assessment Blueprint กำหนดเนื้อหา ระดับการคิด ทักษะ และสมรรถนะที่ต้องประเมิน 2.5 กำหนดเครื่องมือและน้ำหนัก ระบุสัดส่วนข้อสอบ ภาระงาน Rubric การปฏิบัติ OSCE และ Portfolio 2.6 จัดทำ Blueprint การสอบรวบยอด ครอบคลุมสาระและสมรรถนะสำคัญของหลักสูตร 2.7 ตรวจสอบและเสนออนุมัติ ทบทวนช่องว่าง ความซ้ำซ้อน น้ำหนัก และความครอบคลุมก่อนนำไปใช้
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร คณะกรรมการสอบรวบยอด ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา
ระยะเวลา	ก่อนเปิดสอน 4–6 สัปดาห์
ผลลัพธ์	1. Curriculum Mapping ที่สมบูรณ์ 2. จุดประเมินหลักของ YLOs/PLOs 3. Assessment Blueprint
แบบฟอร์ม	แบบจัดทำ Curriculum Mapping Assessment Blueprint แบบตรวจสอบความครอบคลุม

หัวข้อ	รายละเอียด
เอกสารอ้างอิง	PLOs/YLOs/CLOs รายละเอียดหลักสูตรและรายวิชา แนวทาง OBE และ Backward Design มาตรฐานวิชาชีพการพยาบาล

ขั้นที่ 3 พัฒนาและตรวจสอบเครื่องมือ (Instrument Design & Validation)

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรรับผิดชอบการพัฒนาและตรวจสอบเครื่องมือ โดยมีรองคณบดีฝ่ายการศึกษากำกับดูแล และอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ร่วมจัดทำข้อสอบ Rubrics และเครื่องมือภาคปฏิบัติ วิเคราะห์คุณภาพ กำหนดคะแนนตัด และปรับมาตรฐานผู้ประเมิน

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	3.1 พัฒนาเครื่องมือตาม Blueprint จัดทำข้อสอบ Rubric แบบประเมินภาคปฏิบัติ OSCE, Portfolio และข้อสอบรวมย่อย 3.2 กำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ระบุคะแนนและตัวบ่งชี้คุณภาพแต่ละระดับให้ชัดเจนและใช้ได้สม่ำเสมอ 3.3 ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา ให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความสอดคล้องกับผลลัพธ์การเรียนรู้ 3.4 ทดลองใช้เครื่องมือ ทดลองใช้หรือทบทวนเครื่องมือจากข้อมูลเดิมและปรับปรุงตามผลที่พบ 3.5 วิเคราะห์คุณภาพข้อสอบ ตรวจสอบความยาก อำนาจจำแนก และประสิทธิภาพตัวเลือก 3.6 ตรวจสอบความเชื่อมั่น ประเมินความเชื่อมั่น ความสอดคล้องระหว่างผู้ประเมิน และดำเนินการ Calibration 3.7 ควบคุมมาตรฐานเครื่องมือ กำหนดคะแนนตัด การรักษาความปลอดภัย การจัดเก็บ และการควบคุมฉบับ
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์ผู้สอน
ระยะเวลา	ก่อนประเมิน 2–4 สัปดาห์
ผลลัพธ์	1. เครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพ 2. Rubrics และเกณฑ์ตัดสิน 3. ผู้ประเมินใช้เกณฑ์อย่างสอดคล้องกัน
แบบฟอร์ม	แบบตรวจคุณภาพข้อสอบ Rubric/OSCE Checklist

หัวข้อ	รายละเอียด
เอกสารอ้างอิง	Assessment Blueprint ระเบียบการวัดและประเมินผล หลักการวัดผลทางการศึกษา

ขั้นที่ 4 ดำเนินการประเมินตามระดับผลลัพธ์ (Outcome Assessment)

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและคณะกรรมการสอบรวบยอด รับผิดชอบการประเมิน ภายใต้การกำกับของรองคณบดีฝ่ายการศึกษา โดยอาจารย์ผู้สอน อาจารย์ประจำชั้นปี อาจารย์นิเทศ อาจารย์พี่เลี้ยง และแหล่งฝึกร่วมประเมิน CLOs, YLOs, PLOs และดำเนินการสอบรวบยอดตาม เกณฑ์เดียวกัน

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียด กิจกรรม	4.1 ชี้แจงแนวทางการประเมิน แจ้งวัตถุประสงค์ วิธีประเมิน เกณฑ์ตัดสิน และกำหนดการล่วงหน้า 4.2 ประเมิน CLOs ประเมินระหว่างเรียนและเมื่อสิ้นสุดรายวิชาด้วยเครื่องมือที่กำหนด 4.3 ประเมิน YLOs ประเมินเมื่อสิ้นปีการศึกษาจากรายวิชาหลัก Milestone และผลการปฏิบัติ 4.4 ประเมิน PLOs ประเมินผ่านรายวิชาปลายทาง การฝึกขั้นสุดท้าย OSCE, Capstone และ Portfolio 4.5 ดำเนินการสอบรวบยอด จัดสอบเมื่อเรียนรายวิชาหลักครบและก่อนสำเร็จการศึกษา 4.6 ควบคุมมาตรฐานการประเมิน กำกับการสอบและการให้คะแนนให้เป็นมาตรฐานเดียวกันทุกกลุ่ม 4.7 บันทึกเหตุการณ์และดำเนินการตามระเบียบ บันทึกการขาดสอบ เหตุการณ์ผิดปกติ และการแก้ไขอย่างเป็นระบบ
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและคณะกรรมการสอบรวบยอด ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้สอน อาจารย์ประจำชั้นปี อาจารย์นิเทศ อาจารย์พี่เลี้ยง และแหล่งฝึก
ระยะเวลา	ระหว่างเรียน สิ้นรายวิชา/ชั้นปี และก่อนสำเร็จการศึกษา
ผลลัพธ์	1. คะแนน CLOs/YLOs/PLOs 2. ผลการสอบรวบยอด 3. หลักฐานการประเมินรายบุคคล
แบบฟอร์ม	แบบบันทึกคะแนน CLOs แบบประเมิน YLOs/PLOs

หัวข้อ	รายละเอียด
	แบบบันทึก OSCE แบบรายงานผลสอบรวบยอด
เอกสารอ้างอิง	แผนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ รายละเอียดรายวิชา ระเบียบการสอบและการตัดสินผล คู่มือนักศึกษา

เมื่อครบกำหนดรับข้อมูล ผู้รับผิดชอบจัดทำรายการตรวจสอบความครบถ้วนและรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพ เสนอ Data Owner พิจารณารับรองก่อนปิดฐานข้อมูล ชุดข้อมูลที่ผ่านการรับรองต้องกำหนดเลขรุ่น วันที่ปิดฐาน และผู้อนุมัติให้ชัดเจน พร้อมจัดเก็บสำเนาสำรองและจำกัดสิทธิ์การแก้ไข การเปลี่ยนแปลงข้อมูลภายหลังวันปิดฐานต้องดำเนินการผ่านคำขอแก้ไขข้อมูล โดยระบุรายการเดิม รายการใหม่ เหตุผล หลักฐาน ผลกระทบ และผู้อนุมัติ เพื่อให้สามารถตรวจสอบย้อนหลังได้

CP–Database Closure: ฐานข้อมูลได้รับการรับรองจาก Data Owner มีเลขรุ่น วันที่ปิดฐาน และประวัติการเปลี่ยนแปลงครบถ้วนก่อนนำไปวิเคราะห์และรายงานผล

ขั้นที่ 5 รวบรวมและตรวจสอบข้อมูล (Data Collection & Validation)

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีรับผิดชอบรวบรวมและบันทึกผลการประเมิน โดยมีคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและคณะกรรมการสอบรวบยอดกำกับดูแล และอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีร่วมตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง ค่าผิดปกติ และรับรองข้อมูลก่อนวิเคราะห์

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	5.1 รวบรวมผลการประเมิน CLOs รวบรวมคะแนนและผลการประเมิน CLOs ของแต่ละรายวิชา 5.2 รวบรวมผลการประเมิน YLOs และ PLOs รวบรวมข้อมูลจากรายวิชาที่เป็นจุดประเมินหลักตาม Mapping 5.3 รวบรวมผลสอบรวบยอด จำแนกคะแนนตามสาระ สมรรถนะ และผลลัพธ์ที่ประเมิน 5.4 ตรวจสอบความครบถ้วน ตรวจสอบรายชื่อนักศึกษา ผู้ขาดสอบ ผลสอบซ้ำ และข้อมูลที่ขาดหาย 5.5 ตรวจสอบความถูกต้อง ตรวจสอบข้อมูลซ้ำ ค่าผิดปกติ สูตรคำนวณ และการบันทึกคะแนน 5.6 ตรวจสอบความสอดคล้องของคะแนน ทวนสอบการให้คะแนนและการใช้ Rubric ระหว่างผู้ประเมิน 5.7 รับรองและจัดเก็บข้อมูล รับรองชุดข้อมูล กำหนดสิทธิ์ สำรองข้อมูล และนำเข้าสู่ฐานข้อมูลกลาง

หัวข้อ	รายละเอียด
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้กำกับดูแล: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร คณะกรรมการสอบรวบยอด ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา
ระยะเวลา	ภายใน 7 วันหลังสิ้นสุดการประเมิน
ผลลัพธ์	1. ฐานข้อมูลผลลัพธ์การเรียนรู้ที่ครบถ้วน 2. ชุดข้อมูลผ่านการตรวจสอบและรับรอง 3. ข้อมูลสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้
แบบฟอร์ม	Data Validation Checklist แบบรับรองชุดข้อมูล
เอกสารอ้างอิง	แนวทางควบคุมคุณภาพข้อมูล ระเบียบการรักษาความลับ กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คู่มือระบบสารสนเทศ

ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต้นทางตามรูปแบบและระยะเวลาที่กำหนดใน Data Dictionary โดยบันทึกชื่อผู้ส่งข้อมูล วันที่รับข้อมูล รุ่นหรือช่วงเวลาของข้อมูล และเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลทุกชุดต้องสามารถเชื่อมโยงกลับไปยังหลักฐานต้นทางได้ กรณีข้อมูลไม่ครบ ส่งล่าช้า หรือมีรูปแบบไม่ถูกต้อง ให้บันทึกในรายการข้อยกเว้นและประสาน Data Owner เพื่อแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด ก่อนนำข้อมูลเข้าสู่ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพ

ข้อมูลต้องผ่านการตรวจสอบด้านความครบถ้วน ความถูกต้อง ความสอดคล้อง ความสมเหตุสมผล ความเป็นปัจจุบัน และการไม่ซ้ำซ้อนนำไปวิเคราะห์ ผู้รับผิดชอบต้องตรวจสอบรายชื่อนักศึกษาคะแนน สูตรคำนวณ หน่วยนับ ช่วงเวลาของข้อมูล และความเชื่อมโยงกับหลักฐานต้นทาง พร้อมคำนวณ Error Rate และบันทึกผลการแก้ไข กรณีพบข้อผิดพลาดต้องประสานเจ้าของข้อมูลต้นทางเพื่อยืนยันและแก้ไข โดยห้ามแก้ไขข้อมูลโดยไม่มีหลักฐานหรือผู้อนุมัติ

CP-Data Quality: ข้อมูลผ่านการตรวจสอบตามเกณฑ์คุณภาพ มี Error Rate อยู่ในระดับเป้าหมาย และได้รับการรับรองจาก Data Owner ก่อนปิดฐานข้อมูล

ขั้นที่ 6 วิเคราะห์และสรุปการบรรลุผลลัพธ์ (Attainment Analysis)

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร คณะกรรมการสอบรวบยอด รับผิดชอบการวิเคราะห์และรับรองผล โดยมีรองคณบดีฝ่ายการศึกษากำกับดูแล และงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ร่วมคำนวณการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs วิเคราะห์ผลสอบรวบยอด ช่องว่าง และนักศึกษากลุ่มเสี่ยง

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	6.1 คำนวณการบรรลุผลลัพธ์ สรุปผลรายบุคคลและภาพรวมของแต่ละรายวิชา 6.2 สรุปการบรรลุ CLOs คำนวณร้อยละของนักศึกษาที่ผ่านเกณฑ์และค่าเป้าหมาย

หัวข้อ	รายละเอียด
	6.3 สังเคราะห์การบรรลุ YLOs และ PLOs เชื่อมโยงผล CLOs กับข้อมูลจากจุดประเมินหลัก 6.4 วิเคราะห์ผลสอบรวบยอด สรุปผลภาพรวมและจำแนกตามสาระหรือสมรรถนะสำคัญ 6.5 เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบกับเป้าหมาย ผลย้อนหลัง ชั้นปี รุ่น และข้อมูลคู่เทียบ 6.6 ระบุช่องว่างและกลุ่มเสี่ยง ระบุนักศึกษาที่ต้องช่วยเหลือและผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเป้าหมาย 6.7 รับรองผลการวิเคราะห์ สังเคราะห์ร่วมกับข้อมูลโดยอ้อมและเสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรรับรองผล
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร คณะกรรมการสอบรวบยอด ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี และอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา
ระยะเวลา	ภายใน 2 สัปดาห์หลังรับรองข้อมูล
ผลลัพธ์	1. รายงานการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs 2. รายงานผลสอบรวบยอด 3. Gap Analysis และรายชื่อนักศึกษากลุ่มเสี่ยง
แบบฟอร์ม	แบบวิเคราะห์การบรรลุผลลัพธ์ แบบวิเคราะห์ผลสอบรวบยอด Gap Analysis
เอกสารอ้างอิง	เกณฑ์และค่าเป้าหมายผลลัพธ์ มาตรฐานวิชาชีพการพยาบาล รายงานผลย้อนหลัง

การวิเคราะห์ผลต้องเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเกณฑ์ผ่าน ค่าเป้าหมาย ผลย้อนหลัง และข้อมูลคู่เทียบที่มีนิยาม สูตรคำนวณ และช่วงเวลาสอดคล้องกัน โดยวิเคราะห์แนวโน้ม จุดแข็ง ช่องว่าง และสาเหตุของผลที่ต่ำกว่าเป้าหมาย พร้อมจำแนกผลตามรายวิชา ชั้นปี รุ่น จุดประเมิน และกลุ่มผู้เรียนที่เหมาะสม เพื่อระบุกลุ่มเสี่ยงที่ต้องได้รับการช่วยเหลือ ทั้งนี้ การรายงานข้อมูลกลุ่มย่อยต้องรักษาความลับและหลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลที่สามารถระบุตัวบุคคลได้

ขั้นที่ 7 รายงานผลและพัฒนาคุณภาพ (Reporting & CQI)

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรรับผิดชอบจัดทำรายงานและแผนพัฒนาคุณภาพ โดยมีรองคณบดีฝ่ายการศึกษากำกับติดตาม และอาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา อาจารย์ผู้สอน งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี และหน่วยงานสนับสนุนร่วมให้ข้อมูลย้อนกลับ จัดซ่อมเสริม ประเมินซ้ำ และดำเนินการตาม CQI Action Plan

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	7.1 แจ้างผลแก่นักศึกษา รายงานผลรายบุคคลตามระดับสิทธิ์และหลักการรักษาความลับ 7.2 รายงานผลต่อคณะกรรมการ เสนอผลระดับรายวิชา ชั้นปี หลักสูตร และการสอบรวบยอด 7.3 ช่วยเหลือนักศึกษาที่ไม่ผ่านเกณฑ์ จัดการซ่อมเสริม ให้คำปรึกษา หรือประเมินซ้ำตามระเบียบ 7.4 วิเคราะห์สาเหตุของช่องว่าง ระบุสาเหตุของผลลัพธ์ที่ต่ำกว่าเป้าหมายในแต่ละระดับ 7.5 จัดทำ CQI Action Plan กำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และตัวชี้วัดความสำเร็จ 7.6 ติดตามผลการปรับปรุง เปรียบเทียบผลก่อน-หลังในรอบการประเมินถัดไป 7.7 ปรับปรุงและปิดวงจร CQI ทบทวน Mapping เครื่องมือ เกณฑ์ และการจัดการเรียนการสอนอย่างเป็นระบบ
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร คณะกรรมการสอบรวบยอด ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้สอน งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี และหน่วยงานสนับสนุน
ระยะเวลา	รายงานภายใน 30 วัน และติดตามในรอบการประเมินถัดไป
ผลลัพธ์	1. รายงานผลฉบับสมบูรณ์ 2. แผนช่วยเหลือนักศึกษา 3. แผนปรับปรุงรายวิชา/หลักสูตร 4. รายงานการปิดวงจร CQI
แบบฟอร์ม	รายงานผล CLOs/YLOs/PLOs แผนช่วยเหลือนักศึกษา CQI Action Plan แบบติดตามผล
เอกสารอ้างอิง	รายงาน SAR เกณฑ์ AUN-QA รายงานผลการดำเนินงานหลักสูตร

การทบทวนความเสี่ยงคงเหลือ ประสิทธิภาพของการควบคุม และปรับ Risk Register

1. ทบทวนเหตุการณ์ ปัญหา ข้อผิดพลาด ข้อร้องเรียน และเหตุการณ์เกือบพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน
2. เปรียบเทียบระดับความเสี่ยงก่อนและหลังใช้มาตรการควบคุม
3. ประเมินว่ามาตรการควบคุมสามารถลดโอกาสเกิดหรือผลกระทบได้ตามเป้าหมายหรือไม่

4. ประเมินความเสี่ยงคงเหลือและพิจารณายอมรับ เพิ่มมาตรการ ยกระดับ หรือจัดทำแผนแก้ไขเพิ่มเติม

5. ปรับปรุงระดับความเสี่ยง เจ้าของความเสี่ยง มาตรการ ตัวชี้วัด และแผน BCP ใน Risk Register

6. นำบทเรียนและผลการทบทวนไปจัดทำ CQI Action Plan และวางแผนการดำเนินงานรอบถัดไป

รายงานผลต้องระบุชื่อตัวชี้วัด นิยาม สูตรคำนวณ แหล่งข้อมูล Data Owner รอบข้อมูล วันที่ตัดข้อมูล วันที่ปิดฐาน และสถานะคุณภาพข้อมูล พร้อมนำเสนอผลจริงเทียบกับค่าเป้าหมาย ผลย้อนหลัง และคู่เทียบ รวมทั้งอธิบายข้อจำกัดหรือข้อควรระวังในการแปลผล ข้อมูลรายบุคคลและข้อมูลกลุ่มเสี่ยงต้องเปิดเผยเฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบตามระดับสิทธิ์ และใช้เพื่อการช่วยเหลือหรือพัฒนาคุณภาพเท่านั้น

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรนำผลการวิเคราะห์ช่องว่าง กลุ่มเสี่ยง ข้อผิดพลาดของข้อมูล และผลการเปรียบเทียบคู่เทียบมาวิเคราะห์สาเหตุราก พร้อมกำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ทรัพยากร และตัวชี้วัดความสำเร็จ สำหรับกลุ่มเสี่ยงให้จัดทำแผนช่วยเหลือ เช่น การซ่อมเสริม การให้คำปรึกษา การประเมินซ้ำ หรือการติดตามรายบุคคล ส่วนประเด็นคุณภาพข้อมูลให้ปรับปรุงนิยาม แบบฟอร์ม ระบบบันทึก และการตรวจสอบข้อมูล พร้อมติดตามผลก่อน-หลังและกำหนดแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิผลเป็นมาตรฐานในรอบถัดไป

CP-Data Quality: ข้อมูลผ่านการตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง ความสอดคล้อง และ Error Rate ก่อนเสนอ Data Owner รับรองและปิดฐานข้อมูล

CP-Database Closure: การแก้ไขข้อมูลภายหลังวันปิดฐานต้องมีเหตุผล หลักฐาน ผู้อนุมัติ และประวัติการเปลี่ยนแปลงที่ตรวจสอบย้อนหลังได้

4.3 กระบวนการประเมินผลตามตัวชี้วัดความสำเร็จทางการศึกษาของหลักสูตร (Programme Educational Performance Indicators Assessment Process)

กระบวนการประเมินตัวชี้วัดความสำเร็จทางการศึกษาของหลักสูตรเป็นระบบติดตามและประเมินผลการดำเนินงานของหลักสูตรเทียบกับค่าเป้าหมายที่กำหนด คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรเป็นผู้รับผิดชอบหลัก โดยมีรองคณบดีฝ่ายการศึกษากำกับดูแล และงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีประสานการดำเนินงานเริ่มจากการกำหนดตัวชี้วัด นิยาม สูตรคำนวณ ค่าเป้าหมาย แหล่งข้อมูล เจ้าของข้อมูล รอบประเมิน และข้อมูลคู่เทียบ จากนั้นกำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูลและพัฒนาเครื่องมือสำหรับนักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ แหล่งฝึก และผู้ใช้บัณฑิต ข้อมูลจะถูกรวบรวมผ่านแบบสำรวจ การสัมภาษณ์ ระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลผลการดำเนินงานของหลักสูตร งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง ความน่าเชื่อถือ และการรักษาความลับก่อนวิเคราะห์ ผลการประเมินจะเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย ผลย้อนหลัง และคู่เทียบ เพื่อระบุจุดแข็ง ช่องว่าง ความเสี่ยง และสาเหตุ ผลการวิเคราะห์จะนำเสนอผ่านรายงานและ KPI Dashboard ก่อนจัดทำ CQI Action Plan เพื่อติดตามผลและพัฒนาหลักสูตรในรอบถัดไป

ประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการควบคุมก่อนดำเนินงาน”

1. ระบุเหตุการณ์เสี่ยงและสาเหตุที่อาจกระทบต่อผู้เรียน คุณภาพ มาตรฐาน ระยะเวลา ข้อมูล และความต่อเนื่องของงาน

2. ประเมินโอกาสเกิดและระดับผลกระทบ เพื่อจัดระดับและลำดับความสำคัญของความเสี่ยง

3. ทบทวนมาตรการควบคุมเดิมและกำหนดมาตรการป้องกันเพิ่มเติมสำหรับความเสี่ยงที่เกินระดับยอมรับ

- ปัญหา
4. กำหนดเจ้าของความเสี่ยง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ตัวชี้วัดเตือนภัย และเงื่อนไขการยกระดับ
 5. จัดทำแผนสำรองหรือ BCP สำหรับกิจกรรมสำคัญที่อาจหยุดชะงัก
 6. บันทึกผลใน Risk Register และเสนอผู้มีอำนาจให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินงาน

ขั้นที่ 1 กำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย (KPI Definition & Target Setting)

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรรับผิดชอบกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย โดยมีรองคณบดีฝ่ายการศึกษากำกับดูแล และงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร งานทะเบียนงานกิจการนักศึกษา และเจ้าของข้อมูลร่วมทบทวนยุทธศาสตร์ กำหนดนิยาม สูตรคำนวณ แหล่งข้อมูล รอบประเมิน และคู่เทียบ

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	1.1 ทบทวนทิศทางและผลการดำเนินงาน ทบทวนยุทธศาสตร์ PLOs มาตรฐานวิชาชีพ และผลที่ผ่านมา 1.2 กำหนดตัวชี้วัดสำคัญ กำหนดตัวชี้วัดด้านผู้เรียน บัณฑิต อาจารย์ หลักสูตร และระบบสนับสนุน 1.3 จัดทำ Data Dictionary ระบุนิยาม สูตรคำนวณ หน่วยนับ แหล่งข้อมูล และเกณฑ์แปลผล 1.4 กำหนดค่าเป้าหมายและคู่เทียบ กำหนดข้อมูลพื้นฐาน ผลย้อนหลัง ค่าเป้าหมาย และหลักสูตรหรือสถาบันคู่เทียบ 1.5 กำหนดเจ้าของข้อมูล ระบุ Data Owner และผู้รับผิดชอบข้อมูลแต่ละตัวชี้วัด 1.6 กำหนดปฏิทินข้อมูล ระบุรอบรายงาน วันที่ตัดข้อมูล กำหนดส่ง และระยะเวลาปิดฐาน 1.7 กำหนดการควบคุมข้อมูล กำหนดกฎตรวจสอบ สิทธิเข้าถึง และอำนาจอนุมัติการแก้ไขข้อมูล 1.8 เสนอรอบตัวชี้วัดเพื่อให้ความเห็นชอบ เสนอ Data Dictionary ค่าเป้าหมาย และรอบข้อมูลต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรก่อนใช้
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร งานบริการการศึกษาฯ งานพัฒนานักศึกษา และเจ้าของข้อมูล
ระยะเวลา	ก่อนเปิดปีการศึกษา 1–2 เดือน
ผลลัพธ์	1.1 KPI and Data Dictionary นิยาม สูตรคำนวณ หน่วยนับ แหล่งข้อมูล และเกณฑ์แปลผล

หัวข้อ	รายละเอียด
	1.2 ค่าเป้าหมายและข้อมูลคู่เทียบ ค่าเป้าหมาย ผลพื้นฐาน ผลย้อนหลัง และคู่เทียบที่กำหนด 1.3 Data Owner Register เจ้าของข้อมูลและผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดแต่ละรายการ 1.4 แผนติดตามตัวชี้วัด วิธีติดตาม ผู้รับผิดชอบ และรอบการรายงานผล
แบบฟอร์ม	KPI Dictionary แผนติดตาม KPI แบบกำหนดค่าเป้าหมาย
เอกสารอ้างอิง	ยุทธศาสตร์คณะและราชวิทยาลัย เกณฑ์ AUN-QA มาตรฐานวิชาชีพ รายงานผลย้อนหลัง

ขั้นที่ 2 กำหนดกลุ่มเป้าหมายและพัฒนาเครื่องมือ (Stakeholder & Instrument Design)

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรรับผิดชอบกำหนดกลุ่มเป้าหมายและพัฒนาเครื่องมือ ภายใต้การกำกับของรองคณบดีฝ่ายการศึกษา โดยอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี และผู้แทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ตรวจสอบ ทดลองใช้ และปรับปรุงเครื่องมือสำหรับแต่ละกลุ่ม

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	2.1 กำหนดกลุ่มผู้ให้ข้อมูล ครอบคลุมนักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ แหล่งฝึก และผู้ใช้บัณฑิต 2.2 กำหนดแผนการเก็บตัวอย่าง ระบุขนาดกลุ่มตัวอย่าง วิธีคัดเลือก และอัตราตอบกลับเป้าหมาย 2.3 พัฒนาเครื่องมือประเมิน ออกแบบเครื่องมือให้เหมาะสมกับบทบาทของผู้ให้ข้อมูลแต่ละกลุ่ม 2.4 กำหนดมาตรฐานประมาณค่า ระบุรูปแบบการให้คะแนนและเกณฑ์แปลผลอย่างชัดเจน 2.5 ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ตรวจสอบความตรง ความชัดเจน และความครอบคลุมของข้อคำถาม 2.6 ทดลองใช้และปรับปรุง ทดลองใช้เครื่องมือและแก้ไขตามผลที่ได้รับก่อนนำไปใช้จริง
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี และผู้แทนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
ระยะเวลา	ก่อนเก็บข้อมูล 4–6 สัปดาห์

หัวข้อ	รายละเอียด
ผลลัพธ์	1. รายชื่อและแผนกลุ่มเป้าหมาย 2. เครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบ 3. เกณฑ์แปลผลและเป้าหมายอัตราตอบกลับ
แบบฟอร์ม	แผนกำหนดกลุ่มเป้าหมาย แบบสำรวจ/แบบประเมินแต่ละกลุ่ม
เอกสารอ้างอิง	แผนติดตาม KPI แนวทางสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หลักการพัฒนาเครื่องมือ ข้อเสนอแนะจากรอบที่ผ่านมา

ขั้นที่ 3 เก็บรวบรวมข้อมูล (Data Collection)

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี รับผิดชอบการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรกำกับการดำเนินงาน และผู้ดูแลระบบ งานทะเบียน งานศิษย์เก่า ผู้ประสานแหล่งฝึกและผู้ใช้บัณฑิตร่วมเก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ ฐานข้อมูล และข้อมูลคู่เทียบตามปฏิทิน

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	3.1 จัดทำปฏิทินการเก็บข้อมูล กำหนดช่วงเวลาและรอบการเก็บข้อมูลของแต่ละกลุ่ม 3.2 เตรียมระบบและฐานข้อมูล จัดเตรียมรายชื่อ ฐานข้อมูล และสิทธิ์การเข้าถึงระบบ 3.3 สื่อสารแนวทางการให้ข้อมูล แจ้งวัตถุประสงค์ วิธีตอบ ระยะเวลา และการรักษาความลับ 3.4 ดำเนินการเก็บข้อมูล เก็บข้อมูลผ่านระบบออนไลน์ แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือการสนทนากลุ่ม 3.5 รวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน ครอบคลุม PLOs การคงอยู่ การสำเร็จการศึกษา การสอบใบอนุญาต และการมีงานทำ 3.6 ติดตามและสำรวจข้อมูล ติดตามอัตราตอบกลับ ตรวจสอบความครบถ้วน และสำรวจข้อมูลอย่างปลอดภัย
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้กำกับดูแล: อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้ร่วมดำเนินงาน: ผู้ดูแลระบบ งานทะเบียน งานศิษย์เก่า แหล่งฝึก และผู้ประสานผู้ใช้บัณฑิต
ระยะเวลา	ตามปฏิทิน สิ้นภาคการศึกษา หรือหลังสำเร็จการศึกษา
ผลลัพธ์	1. ข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียครบทุกกลุ่ม 2. ฐานข้อมูลตัวชี้วัด 3. อัตราตอบกลับเป็นไปตามเป้าหมาย

หัวข้อ	รายละเอียด
แบบฟอร์ม	แบบสำรวจออนไลน์ แบบสัมภาษณ์/สนทนากลุ่ม แบบติดตามอัตราตอบกลับ
เอกสารอ้างอิง	ปฏิทินการประเมิน แนวทางเก็บรวบรวมข้อมูล นโยบายรักษาความลับ/กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลจากแหล่งต้นทางตามรูปแบบและระยะเวลาที่กำหนดใน Data Dictionary โดยบันทึกชื่อผู้ส่งข้อมูล วันที่รับข้อมูล รุ่นหรือช่วงเวลาของข้อมูล และเอกสารอ้างอิงที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลทุกชุดต้องสามารถเชื่อมโยงกลับไปยังหลักฐานต้นทางได้ กรณีข้อมูลไม่ครบ ส่งล่าช้า หรือมีรูปแบบไม่ถูกต้อง ให้บันทึกในรายการข้อยกเว้นและประสาน Data Owner เพื่อแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด ก่อนนำข้อมูลเข้าสู่ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพ

ขั้นที่ 4 ตรวจสอบและรับรองคุณภาพข้อมูล (Data Quality Assurance)

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีรับผิดชอบตรวจสอบคุณภาพข้อมูล ภายใต้การกำกับของคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร โดยเจ้าของข้อมูล งานทะเบียน งานจัดหลักสูตร และหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศร่วมตรวจสอบข้อมูลซ้ำ ข้อมูลสูญหาย ค่าผิดปกติ สูตรคำนวณ ความน่าเชื่อถือ และการรักษาความลับ

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียด กิจกรรม	4.1 ตรวจสอบความครบถ้วน ตรวจสอบจำนวนผู้ตอบและข้อมูลของแต่ละกลุ่ม 4.2 ตรวจสอบความผิดปกติของข้อมูล ตรวจหาข้อมูลซ้ำ ข้อมูลสูญหาย และค่าผิดปกติ 4.3 ตรวจสอบการคำนวณ ทวนสอบสูตร หน่วยนับ และช่วงเวลาของข้อมูล 4.4 ประเมินความน่าเชื่อถือ พิจารณาคุณภาพข้อมูลและความเพียงพอของอัตราตอบกลับ 4.5 ยืนยันและแก้ไขข้อมูล ประสาน Data Owner เพื่อยืนยันหรือแก้ไขข้อมูลที่มีข้อสงสัย 4.6 รับรองและจัดเก็บข้อมูล รับรองชุดข้อมูล กำหนดสิทธิ์เข้าถึง และสำรองข้อมูลอย่างปลอดภัย
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้กำกับดูแล: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร ผู้ร่วมดำเนินงาน: เจ้าของข้อมูล งานบริการการศึกษา และหน่วยงานเทคโนโลยีสารสนเทศ
ระยะเวลา	ภายใน 7 วันหลังปิดการเก็บข้อมูล

หัวข้อ	รายละเอียด
ผลลัพธ์	1. ชุดข้อมูลผ่านการรับรอง 2. ประวัติการแก้ไขข้อมูล 3. ฐานข้อมูลปลอดภัยและตรวจสอบย้อนกลับได้
แบบฟอร์ม	Data QA Checklist
เอกสารอ้างอิง	แนวทาง Data Governance กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล คู่มือระบบสารสนเทศ นโยบายรักษาความลับ

ข้อมูลต้องผ่านการตรวจสอบด้านความครบถ้วน ความถูกต้อง ความสอดคล้อง ความสมเหตุสมผล ความเป็นปัจจุบัน และการไม่ซ้ำก่อนนำไปวิเคราะห์ ผู้รับผิดชอบต้องตรวจสอบรายชื่อนักศึกษา คะแนน สูตรคำนวณ หน่วยงาน ช่วงเวลาของข้อมูล และความเชื่อมโยงกับหลักฐานต้นทาง พร้อมคำนวณ Error Rate และบันทึกการแก้ไข กรณีพบข้อผิดพลาดต้องประสานเจ้าของข้อมูลต้นทางเพื่อยืนยันและแก้ไข โดยห้ามแก้ไขข้อมูลโดยไม่มีหลักฐานหรือผู้อนุมัติ

CP–Data Quality: ข้อมูลผ่านการตรวจสอบตามเกณฑ์คุณภาพ มี Error Rate อยู่ในระดับเป้าหมาย และได้รับการรับรองจาก Data Owner ก่อนปิดฐานข้อมูล

ขั้นที่ 5 วิเคราะห์ผลและเปรียบเทียบคู่เทียบ (Analysis & Benchmarking)

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีรับผิดชอบวิเคราะห์ผล โดยมีรองคณบดีฝ่ายการศึกษากำกับดูแล และผู้วิเคราะห์ข้อมูล อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร เจ้าของข้อมูล และผู้ประสานหน่วยงานคู่เทียบร่วมวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ร้อยละ แนวโน้ม จุดแข็ง ช่องว่าง และสาเหตุของผลที่ต่ำกว่าเป้าหมาย

การเปรียบเทียบความพึงพอใจและความผูกพันกับคู่เทียบ (Benchmarking Customer Satisfaction) : คณะฯ เปรียบเทียบผลความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจ และความผูกพันของผู้เรียน บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับหลักสูตรหรือสถาบันที่มีบริบทใกล้เคียง เพื่อประเมินตำแหน่งผลการดำเนินงานและค้นหาโอกาสพัฒนา การคัดเลือกคู่เทียบพิจารณาจากประเภทหลักสูตร ขนาด กลุ่มผู้เรียน มาตรฐานวิชาชีพ รูปแบบการจัดการศึกษา และความพร้อมของข้อมูล

ก่อนเปรียบเทียบต้องตรวจสอบให้นิยาม สูตรคำนวณ มาตรฐานค่า กลุ่มผู้ตอบ และช่วงเวลาของข้อมูลสอดคล้องกัน หากเครื่องมือแตกต่างกันต้องปรับข้อมูลให้อยู่ในรูปแบบที่เทียบเคียงได้ หรือระบุข้อจำกัดอย่างชัดเจน ผลการวิเคราะห์ต้องแสดงค่าเป้าหมาย ผลจริง ผลย้อนหลัง ผลคู่เทียบ ช่องว่าง และแนวโน้มอย่างน้อยสามปีเมื่อมีข้อมูลเพียงพอ

ประเด็นที่ต่ำกว่าคู่เทียบหรือมีแนวโน้มลดลงต้องได้รับการวิเคราะห์สาเหตุและนำไปจัดทำ Improvement Plan ส่วนแนวปฏิบัติของคู่เทียบที่มีผลลัพธ์โดดเด่นต้องได้รับการศึกษาความเหมาะสม ก่อนนำมาปรับใช้ ผลการเปรียบเทียบต้องรายงานใน KPI Dashboard, SAR และการทบทวนหลักสูตร

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	5.1 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ สรุปจำนวนผู้ตอบ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ และแนวโน้ม 5.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ จัดหมวดหมู่ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะสำคัญ 5.3 เปรียบเทียบกับเป้าหมาย เปรียบเทียบผลจริงกับค่าเป้าหมายและผลย้อนหลัง 5.4 เปรียบเทียบข้อมูลคู่เทียบ เปรียบเทียบกับหลักสูตรหรือสถาบันคู่เทียบโดยใช้นิยามเดียวกัน 5.5 วิเคราะห์ช่องว่างและสาเหตุ ระบุจุดแข็ง ช่องว่าง ความเสี่ยง และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง 5.6 สังเคราะห์ผลการดำเนินงาน เชื่อมโยงผลกับ PLOs ผลสอบใบอนุญาติ และข้อมูลการมีงานทำ
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี เจ้าของข้อมูล และหน่วยงานคู่เทียบ
ระยะเวลา	ภายใน 2 สัปดาห์หลังรับรองข้อมูล
ผลลัพธ์	1. KPI Performance Report 2. Benchmarking Report 3. Gap Analysis และประเด็นพัฒนา
แบบฟอร์ม	แบบวิเคราะห์ KPI Benchmarking Template Gap Analysis
เอกสารอ้างอิง	KPI Dictionary ค่าเป้าหมายของหลักสูตร ข้อมูลผลย้อนหลังและคู่เทียบ เกณฑ์ AUN-QA

การวิเคราะห์ผลต้องเปรียบเทียบผลการดำเนินงานกับเกณฑ์ผ่าน ค่าเป้าหมาย ผลย้อนหลัง และข้อมูลคู่เทียบที่มีนิยาม สูตรคำนวณ และช่วงเวลาสอดคล้องกัน โดยวิเคราะห์แนวโน้ม จุดแข็ง ช่องว่าง และสาเหตุของผลที่ต่ำกว่าเป้าหมาย พร้อมจำแนกผลตามรายวิชา ชั้นปี รุ่น จุดประเมิน และกลุ่มผู้เรียนที่เหมาะสม เพื่อระบุกลุ่มเสี่ยงที่ต้องได้รับการช่วยเหลือ ทั้งนี้ การรายงานข้อมูลกลุ่มย่อยต้องรักษาความลับและหลีกเลี่ยงการเปิดเผยข้อมูลที่สามารถระบุตัวบุคคลได้

ขั้นที่ 6 รายงานและสื่อสารผล (Reporting & Communication)

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี และอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรรับผิดชอบจัดทำรายงานและ KPI Dashboard โดยมีรองคณบดีฝ่ายการศึกษากำกับดูแล และผู้ดูแล Dashboard งานจัดหลักสูตร เจ้าของ ข้อมูล และเลขานุการคณะกรรมการร่วมตรวจสอบ นำเสนอ และสื่อสารผลแก่ผู้เกี่ยวข้องตามระดับสิทธิ์

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียด กิจกรรม	6.1 จัดทำรายงานตัวชี้วัด สรุปผลรายตัวชี้วัดและภาพรวมหลักสูตร 6.2 จัดทำ KPI Dashboard แสดงค่าเป้าหมาย ผลจริง แนวโน้ม และสถานะตัวชี้วัด 6.3 ตรวจสอบความถูกต้อง ทวนสอบข้อมูลและรายงานก่อนนำเสนอ 6.4 นำเสนอผลการดำเนินงาน รายงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและผู้บริหาร 6.5 สื่อสารผลแก่ผู้เกี่ยวข้อง เผยแพร่ข้อมูลตามบทบาทและระดับสิทธิ์ 6.6 ควบคุมและจัดเก็บรายงาน ปกป้องข้อมูลส่วนบุคคลและจัดเก็บรายงานในระบบกลาง
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร และอาจารย์ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี
ระยะเวลา	ภายใน 30 วันหลังวิเคราะห์ผล
ผลลัพธ์	1. รายงาน KPI ที่ได้รับการรับรอง 2. KPI Dashboard 3. ผู้เกี่ยวข้องได้รับข้อมูลตามระดับสิทธิ์
แบบฟอร์ม	KPI Performance Report Dashboard Template แบบเสนอวาระ/รายงานการประชุม
เอกสารอ้างอิง	แนวทางจัดทำรายงานผล รายงาน SAR

รายงานผลต้องระบุชื่อตัวชี้วัด นิยาม สูตรคำนวณ แหล่งข้อมูล Data Owner รอบข้อมูล วันที่ตัด ข้อมูล วันที่ปิดฐาน และสถานะคุณภาพข้อมูล พร้อมนำเสนอผลจริงเทียบกับค่าเป้าหมาย ผลย้อนหลัง และคู่ เทียบ รวมทั้งอธิบายข้อจำกัดหรือข้อควรระวังในการแปลผล ข้อมูลรายบุคคลและข้อมูลกลุ่มเสี่ยงต้องเปิดเผย เฉพาะผู้มีหน้าที่รับผิดชอบตามระดับสิทธิ์ และใช้เพื่อการช่วยเหลือหรือพัฒนาคุณภาพเท่านั้น

ขั้นที่ 7 จัดทำแผนพัฒนาและติดตามผล (Improvement & Follow-up)

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรรับผิดชอบจัดทำและติดตามแผนพัฒนา โดยมีรองคณบดีฝ่ายการศึกษากำกับติดตาม และงานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้สอน และหน่วยงานสนับสนุนร่วมวิเคราะห์สาเหตุ จัดทำ CQI Action Plan ติดตามผลก่อน-หลัง และปิดวงจรการพัฒนาอย่างเป็นระบบ

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	7.1 คัดเลือกตัวชี้วัดเพื่อพัฒนา เลือกตัวชี้วัดที่ต่ำกว่าเป้าหมายหรือมีแนวโน้มลดลง 7.2 วิเคราะห์สาเหตุและจัดลำดับปัญหา วิเคราะห์สาเหตุราก ผลกระทบ ความเร่งด่วน และความเสี่ยง 7.3 กำหนดแนวทางปรับปรุง ระบุกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ทรัพยากร และค่าเป้าหมายใหม่ 7.4 จัดทำ CQI Action Plan จัดทำแผนและเสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรให้ความเห็นชอบ 7.5 ติดตามประสิทธิผล เปรียบเทียบผลก่อน-หลังและรายงานความก้าวหน้าตามรอบ 7.6 ปิดและส่งต่อประเด็นพัฒนา ปิดประเด็นที่บรรลุเป้าหมายและนำเรื่องค้างค้ำเข้าสู่รอบถัดไป
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี อาจารย์ผู้สอน และหน่วยงานสนับสนุน
ระยะเวลา	ติดตามรายไตรมาสและทบทวนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
ผลลัพธ์	1. CQI Action Plan 2. รายงานผลการเปรียบเทียบก่อน-หลัง 3. รายงานปิดวงจรหรือประเด็นสำหรับรอบถัดไป
แบบฟอร์ม	Root Cause Analysis CQI Action Plan แบบติดตามผล
เอกสารอ้างอิง	แนวทาง PDCA/CQI รายงาน SAR เกณฑ์ AUN-QA แผนพัฒนาคุณภาพหลักสูตร

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรนำผลการวิเคราะห์ช่องว่าง กลุ่มเสี่ยง ข้อผิดพลาดของข้อมูล และผลการเปรียบเทียบคู่เทียบมาวิเคราะห์สาเหตุราก พร้อมกำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ทรัพยากร และตัวชี้วัดความสำเร็จ สำหรับกลุ่มเสี่ยงให้จัดทำแผนช่วยเหลือ เช่น การซ่อมเสริม การให้คำปรึกษา การประเมินซ้ำ หรือการติดตามรายบุคคล ส่วนประเด็นคุณภาพข้อมูลให้ปรับปรุงนิยาม แบบฟอร์ม ระบบบันทึก

และการตรวจสอบข้อมูล พร้อมติดตามผลก่อน–หลังและกำหนดแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิผลเป็นมาตรฐานใน รอบถัดไป

การทบทวนความเสี่ยงคงเหลือ ประสิทธิภาพของการควบคุม และปรับ Risk Register

1. ทบทวนเหตุการณ์ ปัญหา ข้อผิดพลาด ข้อร้องเรียน และเหตุการณ์เกือบพลาดที่เกิดขึ้น ระหว่างดำเนินงาน

2. เปรียบเทียบระดับความเสี่ยงก่อนและหลังใช้มาตรการควบคุม

3. ประเมินว่ามาตรการควบคุมสามารถลดโอกาสเกิดหรือผลกระทบได้ตามเป้าหมายหรือไม่

4. ประเมินความเสี่ยงคงเหลือและพิจารณายอมรับ เพิ่มมาตรการ ยกระดับ หรือจัดทำแผนแก้ไข

เพิ่มเติม

5. ปรับปรุงระดับความเสี่ยง เจ้าของความเสี่ยง มาตรการ ตัวชี้วัด และแผน BCP ใน Risk Register

6. นำบทเรียนและผลการทบทวนไปจัดทำ CQI Action Plan และวางแผนการดำเนินงานรอบ ถัดไป

การกำกับหลักฐานของกระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา

การกำกับหลักฐานจัดทำขึ้นเพื่อควบคุมความครบถ้วน ความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบัน และ ความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับของหลักฐานที่เกิดจากการดำเนินงาน โดยกำหนดประเภทหลักฐาน ผู้รับผิดชอบ รอบการจัดทำ ผู้ตรวจสอบหรือรับรอง สถานที่จัดเก็บ สิทธิการเข้าถึง และระยะเวลาเก็บรักษา ไว้อย่างชัดเจน ผู้รับผิดชอบแต่ละรายการต้องจัดทำและนำส่งหลักฐานภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อม ตรวจสอบชื่อไฟล์ วันที่ เลขที่ฉบับ และความสอดคล้องกับผลการดำเนินงานก่อนบันทึกในระบบกลาง กรณี พบหลักฐานไม่ครบ ล่าช้า หรือไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ต้องดำเนินการแก้ไขและรายงานต่อเจ้าของ กระบวนการ ทั้งนี้ รายการหลักฐานของแต่ละบทจะเชื่อมโยงกับ Evidence Matrix ฉบับรวมในบทที่ 6 เพื่อ ใช้ในการติดตามคุณภาพ การจัดทำ SAR และการตรวจประเมินภายในหรือภายนอก

ตารางกำกับหลักฐานของกระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษา: หลักฐานของกระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษาต้องสนับสนุนความถูกต้อง ความ น่าเชื่อถือ ความทันเวลา และการตรวจสอบย้อนกลับของข้อมูลตั้งแต่แหล่งกำเนิดจนถึงรายงานผล โดยต้อง ระบุ Data Owner นิยามข้อมูล สูตรคำนวณ วันที่ตัดข้อมูล ผู้มีอำนาจรับรอง และประวัติการแก้ไขอย่างชัดเจน รวมทั้งมีมาตรการสำรอง กู้คืน และคุ้มครองข้อมูล ตลอดจนการเปรียบเทียบผลกับค่าเป้าหมาย แนวโน้ม และ คู่เทียบที่เหมาะสม

ระบบ/ประเด็น กำกับ	ขั้นตอนที่ เกี่ยวข้อง	หลักฐานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ จัดทำ	ผู้กำกับ/ รับรอง	รอบการ จัดทำ	การจัดเก็บ และสิทธิ
Data Risk Management	ขั้นกำหนด กรอบ รวบรวม ตรวจสอบ และรับรอง ข้อมูล	Data Risk Register, Validation Report, Error Report, Data Quality Control Plan และ Residual Risk Review	Data Owner และ ผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร	ตามรอบ ข้อมูลและ ก่อนปิดฐาน	ระบบบริหาร ความเสี่ยง/ ฐานข้อมูลกลาง

ระบบ/ประเด็น กำกับ	ขั้นตอนที่ เกี่ยวข้อง	หลักฐานสำคัญ	ผู้รับผิดชอบ จัดทำ	ผู้กำกับ/ รับรอง	รอบการ จัดทำ	การจัดเก็บ และสิทธิ์
Data BCP	ขั้นรวบรวม จัดเก็บ ปิด ฐาน และ รายงาน	Data Recovery Plan, Backup Report, Restore Test Report และ Recovery Record	ผู้ดูแลระบบ และ Data Owner	รองคณบดีฝ่าย การศึกษา/ หน่วยงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ	ตามรอบ สำรองข้อมูล และทดสอบ รายปี	ระบบสำรอง ข้อมูลที่จำกัด สิทธิ์
Cybersecurity	ทุกขั้นตอนที่ เกี่ยวข้องกับ ข้อมูล	Data Owner Register, Access Authorization, Access Log, Incident Report และ Change Log	Data Owner และ ผู้ดูแลระบบ	หน่วยงาน เทคโนโลยี สารสนเทศ	ตรวจสอบ ตามรอบและ เมื่อเกิดเหตุ	ระบบจำกัด สิทธิ์
Benchmarking	ขั้นวิเคราะห์ และสรุปผล	KPI Benchmarking Report, Comparative Satisfaction Report และรายงาน เปรียบเทียบผล ย้อนหลัง	งานประกัน คุณภาพและ ผู้รับผิดชอบ KPI	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร	รายปี	KPI Dashboard
Rapid Response/Data Change Control	ขั้นตรวจสอบ รับรอง ปิด ฐาน และ แก้ไขข้อมูล	Data Change Request, Impact Assessment, Change Approval, Change Log และ บันทึกการแก้ไขหลัง ปิดฐาน	Data Owner	ผู้มีอำนาจ รับรองข้อมูล	ทุกครั้งที่มี การแก้ไขหรือ เปลี่ยนแปลง ข้อมูล	ระบบควบคุม เอกสารและ ฐานข้อมูลกลาง
Operational Efficiency-P4	การกำหนด Data Owner และปฏิทิน ข้อมูล การ รวบรวมและ ตรวจสอบ ข้อมูล การ รับรองและ ปิดฐาน การ วิเคราะห์ผล การจัดทำ รายงาน และการ แก้ไขข้อมูล ภายหลังปิด ฐาน	Data Submission Log, Database Closure Log, Error Report, Rework Record, Post-closure Change Log, Cost of Quality Worksheet, Data Productivity Report และ P4 Operational Performance Dashboard	Data Owner และ Data Custodian ของแต่ละชุด ข้อมูล	รองคณบดี ฝ่ายการศึกษา และ คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร	ตามรอบการ ส่งข้อมูลและ ปิดฐาน พร้อมสรุป รายงาน ภาค การศึกษา และรายปี	ฐานข้อมูล กลาง/EMS Dashboard โดยจำกัดสิทธิ์ ตามบทบาท และเก็บ ประวัติการ แก้ไขใน Change Log

Data Owner และ Data Custodian ต้องติดตามระยะเวลาการส่งข้อมูล ระยะเวลาการยืนยัน จำนวนรอบการแก้ไข Error Rate การเปลี่ยนแปลงข้อมูลภายหลังปิดฐาน ต้นทุนคุณภาพ และผลผลิตภาพของการจัดทำข้อมูลตามรอบที่กำหนด พร้อมจัดทำ P4 Operational Performance Dashboard เสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและรองคณบดีฝ่ายการศึกษา ประเด็นที่ต่ำกว่าเป้าหมายต้องได้รับการวิเคราะห์สาเหตุ จัดทำ Corrective Action หรือ CQI Action Plan และติดตามผลก่อน-หลังอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ การเพิ่มผลผลิตภาพหรือลดระยะเวลาดำเนินงานต้องไม่ทำให้ความถูกต้อง ความครบถ้วน ความปลอดภัย และการตรวจสอบย้อนกลับของข้อมูลลดลง

ก่อนปิดฐานข้อมูล Data Owner ต้องตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง Error Rate ความสอดคล้องของสูตร และความตรงเวลาของข้อมูล พร้อมลงนามหรือรับรองชุดข้อมูล การแก้ไขข้อมูลหลังปิดฐาน ต้องมีคำขอ เหตุผล การประเมินผลกระทบ และการอนุมัติตามระดับอำนาจ โดยต้องเก็บประวัติข้อมูลเดิมและข้อมูลที่แก้ไขไว้เพื่อให้ตรวจสอบย้อนหลังได้

5. ระบบติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลของกระบวนการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษามุ่งกำกับให้การประเมินตั้งแต่ระดับรายวิชา ระดับชั้นปี ระดับหลักสูตร และระดับองค์กรมมีความเชื่อมโยงกัน โดยใช้ผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา (CLOs) ระดับชั้นปี (YLOs) และระดับหลักสูตร (PLOs) เป็นกรอบสำคัญ ข้อมูลที่ต้องผ่านการตรวจสอบความครบถ้วนและความน่าเชื่อถือ วิเคราะห์ด้วยวิธีที่เหมาะสม และนำไปใช้ประกอบการตัดสินใจเชิงหลักสูตรอย่างเป็นระบบ ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายในตารางเป็นข้อเสนอเบื้องต้น ควรปรับตามข้อมูลพื้นฐานและมติของคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร

5.1 ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs)

รหัส	ตัวชี้วัดกระบวนการ	วิธีคำนวณ/แหล่งข้อมูล	ค่าเป้าหมาย เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ/ รอบติดตาม
P-KPI 1	ร้อยละของรายวิชาที่มี CLOs เชื่อมโยงกับ YLOs/PLOs และ Curriculum Mapping อย่างครบถ้วน	จำนวนรายวิชาที่มี Mapping ครบถ้วน ÷ จำนวนรายวิชาที่เปิดสอน × 100	100%	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร; ก่อน เปิดปีการศึกษา
P-KPI 2	ร้อยละของรายวิชาที่มีแผนประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้และเกณฑ์ตัดสินที่ได้รับความเห็นชอบ	จำนวนรายวิชาที่มี Assessment Plan สมบูรณ์ ÷ จำนวนรายวิชาทั้งหมด × 100	100%	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร; ก่อน เปิดภาค การศึกษา
P-KPI 3	ร้อยละของเครื่องมือและ Rubrics ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพก่อนใช้	จำนวนเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบ ÷ จำนวนเครื่องมือทั้งหมด × 100	100%	คณะกรรมการวัด และประเมินผล; ทุกภาคการศึกษา
P-KPI 4	ร้อยละของรายวิชาที่ส่งผลการบรรลุ CLOs ครบถ้วนและตรงเวลา	จำนวนรายวิชาที่ส่งข้อมูลครบถ้วนตามกำหนด ÷	ไม่น้อยกว่า 95%	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ

รหัส	ตัวชี้วัดกระบวนการ	วิธีคำนวณ/แหล่งข้อมูล	ค่าเป้าหมาย เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ/ รอบติดตาม
		จำนวนรายวิชาที่ต้อง รายงาน $\times 100$		รายวิชา; สัปดาห์ การศึกษา
P-KPI 5	ร้อยละของชุดข้อมูลที่ผ่านการ ตรวจสอบความครบถ้วนและ ความถูกต้อง	จำนวนชุดข้อมูลที่ผ่าน การตรวจสอบ $\div$ จำนวน ชุดข้อมูลทั้งหมด $\times 100$	ไม่น้อยกว่า 95%	งานจัดหลักสูตร และงานประกัน คุณภาพ
P-KPI 6	ร้อยละของตัวชี้วัดทาง การศึกษาที่มีนิยาม สูตร คำนวณ ค่าเป้าหมาย แหล่งข้อมูล และเจ้าของข้อมูล ชัดเจน	จำนวนตัวชี้วัดที่มี องค์ประกอบครบถ้วน $\div$ จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด $\times$ 100	100%	รองคณบดีฝ่าย การศึกษาและ งานประกัน คุณภาพ; ปีละ 1 ครั้ง
P-KPI 7	ร้อยละของรายงาน CLOs/YLOs/PLOs และ KPIs ที่จัดทำแล้วเสร็จตามกรอบ เวลา	จำนวนรายงานที่แล้ว เสร็จตามกำหนด $\div$ จำนวนรายงานทั้งหมด $\times$ 100	ไม่น้อยกว่า 95%	งานจัดหลักสูตร; รายภาค/รายปี
P-KPI 8	ร้อยละของรายวิชาหรือผลลัพธ์ ที่ต่ำกว่าเป้าหมายและได้รับ การวิเคราะห์สาเหตุ	จำนวนประเด็นต่ำกว่า เป้าหมายที่วิเคราะห์ สาเหตุ $\div$ จำนวนประเด็น ต่ำกว่าเป้าหมายทั้งหมด $\times 100$	100%	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร
P-KPI 9	ร้อยละของแผน CQI ที่ ดำเนินการแล้วเสร็จตาม ระยะเวลาที่กำหนด	จำนวนกิจกรรมที่แล้ว เสร็จ $\div$ จำนวนกิจกรรม ตามแผน $\times 100$	ไม่น้อยกว่า 90%	เจ้าของแผนและ อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร
P-KPI 10	จำนวนเหตุการณ์ข้อมูลสูญ หาย รั่วไหล หรือเข้าถึงโดย ไม่ได้รับอนุญาต	รายงานอุบัติการณ์ของ ระบบสารสนเทศ	0 เหตุการณ์	ผู้ดูแลระบบและ ผู้รับผิดชอบ ข้อมูล; ติดตาม ต่อเนื่อง

5.2 ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome KPIs)

รหัส	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	วิธีคำนวณ/แหล่งข้อมูล	ค่าเป้าหมาย เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ/รอบ ติดตาม
O-KPI 1	ร้อยละของผู้เรียนที่ บรรลุ CLOs ตาม เกณฑ์	จำนวนผู้เรียนที่บรรลุ CLOs $\div$ จำนวนผู้เรียนที่ได้รับการ ประเมิน $\times 100$	ไม่น้อยกว่า 80% หรือตามเกณฑ์ รายวิชา	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ รายวิชา; ทุกภาค การศึกษา

รหัส	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	วิธีคำนวณ/แหล่งข้อมูล	ค่าเป้าหมาย เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ/รอบ ติดตาม
O-KPI 2	ร้อยละของรายวิชา ที่บรรลุค่าเป้าหมาย ของ CLOs ครบถ้วน	จำนวนรายวิชาที่บรรลุ CLOs ตามเป้าหมาย ÷ จำนวนรายวิชาทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่า 85%	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร
O-KPI 3	ร้อยละของ นักศึกษาที่บรรลุ YLOs ตามระดับชั้น ปี	จำนวนนักศึกษาที่บรรลุ YLOs ÷ จำนวนนักศึกษาใน ชั้นปี × 100	ไม่น้อยกว่า 80%	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร; สัปดาห์ การศึกษา
O-KPI 4	ร้อยละของ นักศึกษาชั้นปี สุดท้ายที่บรรลุ PLOs ตามเกณฑ์	จำนวนนักศึกษาที่บรรลุ PLOs ÷ จำนวนนักศึกษาที่ ได้รับการประเมิน × 100	ไม่น้อยกว่า 80% หรือค่าเป้าหมาย หลักสูตร	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร
O-KPI 5	ร้อยละของบัณฑิตที่ สำเร็จการศึกษา ตามระยะเวลาของ หลักสูตร	จำนวนผู้สำเร็จตามเวลาที่ กำหนด ÷ จำนวนผู้เรียนใน รุ่น × 100	ตามค่าเป้าหมาย ของคณะ	งานทะเบียนและ งานจัดหลักสูตร; รายรุ่น
O-KPI 6	อัตราการสอบผ่าน ใบอนุญาตประกอบ วิชาชีพครั้งแรก	จำนวนผู้สอบผ่านครั้งแรก ÷ จำนวนผู้เข้าสอบทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่าค่าเฉลี่ย ระดับประเทศและ เป้าหมายของคณะ	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร; รายรุ่น
O-KPI 7	ร้อยละของบัณฑิตที่ มีงานทำหรือศึกษา ต่อภายใน 1 ปี	จำนวนบัณฑิตที่มีงานทำ/ ศึกษาต่อ ÷ จำนวนผู้ตอบ แบบสำรวจ × 100	ไม่น้อยกว่า 90%	งานกิจการ นักศึกษาและงาน ประกันคุณภาพ
O-KPI 8	ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บัณฑิตต่อ สมรรถนะบัณฑิต	ค่าเฉลี่ยจากแบบประเมิน ผู้ใช้บัณฑิต	ไม่น้อยกว่า 4.00 จาก 5.00	งานประกัน คุณภาพ; รายรุ่น
O-KPI 9	ความพึงพอใจของ นักศึกษาและ บัณฑิตต่อคุณภาพ หลักสูตร	ค่าเฉลี่ยจากแบบประเมิน นักศึกษาและบัณฑิต	ไม่น้อยกว่า 4.00 จาก 5.00	คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร; ปีละ 1 ครั้ง
O-KPI 10	ร้อยละของประเด็น ที่ต่ำกว่าเป้าหมาย และมีผลดีขึ้น ภายหลังดำเนินการ CQI	จำนวนประเด็นที่ผลดีขึ้น ÷ จำนวนประเด็นที่ติดตาม ทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่า 80%	รองคณบดีฝ่าย การศึกษาและ คณะกรรมการ ดำเนินงาน หลักสูตร

รหัส	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	วิธีคำนวณ/แหล่งข้อมูล	ค่าเป้าหมาย เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ/รอบ ติดตาม
O-KPI 11	ร้อยละของ PLOs ที่มีหลักฐานยืนยันจากการประเมินโดยตรงและโดยอ้อม	จำนวน PLOs ที่มีหลักฐานครบทั้งสองประเภท ÷ จำนวน PLOs ทั้งหมด × 100	100%	คณะกรรมการวัดและประเมินผลหลักสูตร
O-KPI 12	แนวโน้มผลลัพธ์การเรียนรู้และการเรียนรู้และตัวชี้วัดสำคัญในช่วง 3 ปี	วิเคราะห์แนวโน้ม CLOs/YLOs/PLOs และ KPIs รายปี	มีแนวโน้มคงที่ในระดับเป้าหมายหรือดีขึ้น	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา; ทบทวนประจำปี

การกำหนดว่า “บรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้” ควรระบุเกณฑ์ให้ชัดเจนล่วงหน้า เช่น คะแนนขั้นต่ำระดับ Rubric สัดส่วนผู้เรียนที่ต้องผ่าน และหลักฐานที่ใช้ยืนยัน โดยไม่เปลี่ยนเกณฑ์ภายหลังทราบผลการประเมินแล้ว

5.3 กลไกการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)

ระยะ/วงจร	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	หลักฐาน
Plan: กำหนดกรอบการประเมิน	ทบทวน PLOs/YLOs/CLOs กำหนดตัวชี้วัด นิยาม สูตรคำนวณ ค่าเป้าหมาย วิธีประเมิน ผู้รับผิดชอบ และรอบรายงาน	รองคณบดีฝ่ายการศึกษาและคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	แผนการประเมิน ผลลัพธ์การเรียนรู้; KPI Dictionary
Plan: ออกแบบเครื่องมือ	จัดทำ Assessment Plan, Curriculum Mapping, Rubrics และกำหนดวิธีประเมินโดยตรงและโดยอ้อม	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและรายวิชา	Assessment Blueprint; Rubrics; Mapping
Do: เก็บรวบรวมข้อมูล	ประเมินตามแผน บันทึกคะแนน รวบรวมผล CLOs/YLOs/PLOs ผลสำรวจ และข้อมูลตัวชี้วัดจากระบบสารสนเทศ	อาจารย์ ผู้รับผิดชอบรายวิชา และเจ้าของข้อมูล	ฐานข้อมูลผลการประเมิน; รายงานรายวิชา
Check: ตรวจสอบและวิเคราะห์	ตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง และความสอดคล้อง วิเคราะห์ผลแยกตามรายวิชา ชั้นปี รุ่น และ PLOs พร้อมเปรียบเทียบค่าเป้าหมายและแนวโน้ม	งานจัดหลักสูตร งานประกันคุณภาพ และคณะกรรมการวัดผล	รายงาน CLOs/YLOs/PLOs; Dashboard
Check: วิเคราะห์สาเหตุ	วิเคราะห์ช่องว่างด้วยข้อมูลหลายแหล่ง เช่น ผลงานผู้เรียน Rubrics ความคิดเห็นผู้เรียน ผลการฝึก	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	Gap Analysis; Root Cause Analysis

ระยะ/วงจร	การดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	หลักฐาน
	ปฏิบัติ และผู้ใช้นิติ เพื่อค้นหาสาเหตุที่แท้จริง		
Act: จัดทำแผนปรับปรุง	กำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ทรัพยากร ตัวชี้วัด และ ผลที่คาดหวัง อาจครอบคลุมการ ปรับการสอน เครื่องมือประเมิน รายวิชา หรือโครงสร้างหลักสูตร	เจ้าของประเด็น และอาจารย์ ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร	CQI Action Plan
Act: ติดตาม และปิดวงจร	ติดตามผลก่อน-หลัง เปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย สรุปประสิทธิผล ปิดประเด็นที่สำเร็จ และส่งประเด็น คงค้างเข้าสู่รอบถัดไป	รองคณบดีฝ่าย การศึกษาและ คณะกรรมการ ดำเนินงานหลักสูตร	รายงานติดตาม; รายงานปิดวงจร CQI
Standardize & Share	นำวิธีดำเนินงานที่ได้ผลกำหนดเป็น มาตรฐาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และ ปรับคู่มือหรือระบบฐานข้อมูล	งานจัดการความรู้ และงานประกัน คุณภาพ	แนวปฏิบัติที่ดี; คู่มือ ฉบับปรับปรุง

กลไก CQI ควรดำเนินการอย่างน้อยภาคการศึกษาละ 1 ครั้งในระดับรายวิชา และปีการศึกษา ละ 1 ครั้งในระดับ YLOs/PLOs และหลักสูตร โดยนำผลเข้าสู่วาระการประชุมคณะกรรมการดำเนินงาน หลักสูตร เพื่อให้มีมติ ผู้รับผิดชอบ กรอบเวลา และหลักฐานการติดตามที่ตรวจสอบได้

5.4 การติดตามประสิทธิภาพและคุณภาพข้อมูลผลลัพธ์การเรียนรู้

กระบวนการประเมินผลลัพธ์การเรียนรู้และตัวชี้วัดทางการศึกษาต้องติดตามประสิทธิภาพ ตั้งแต่วันตัดข้อมูล การรวบรวม การตรวจสอบ การรับรอง การปิดฐานข้อมูล การวิเคราะห์ และการเผยแพร่ รายงาน โดยกำหนดวันที่เริ่มต้นและสิ้นสุดของแต่ละขั้นตอนในปฏิทินข้อมูลอย่างชัดเจน Data Owner ต้องติดตามข้อมูลที่ส่งล่าช้า เวลารอการยืนยัน จำนวนรายการที่แก้ไขก่อนและหลังปิดฐาน Error Rate และ จำนวนรอบการจัดทำรายงานใหม่

การเพิ่ม Productivity หรือการลด Cycle Time ต้องไม่ทำให้ความครบถ้วน ความถูกต้อง ความปลอดภัย และการตรวจสอบย้อนกลับของข้อมูลลดลง ข้อมูลทุกชุดต้องผ่านเกณฑ์ Data Quality และได้รับการรับรองจาก Data Owner ก่อนนำไปวิเคราะห์หรือเผยแพร่

ตัวชี้วัด P4	วิธีวัด	ค่าเป้าหมาย
SLA การส่งข้อมูล	ชุดข้อมูลที่ส่งครบตรงเวลา ÷ ชุดข้อมูลที่กำหนดทั้งหมด	≥ 95%
Cycle Time ปิดฐาน	วันตัดข้อมูลถึงวันที่ Data Owner รับรองและปิดฐาน	ลดลง ≥ 10%
Waiting Time	เวลารอข้อมูลหรือการยืนยันจากเจ้าของแหล่งข้อมูล	≤ 25%
Rework Rate	ชุดข้อมูลหรือรายงานที่ต้องประมวลผลใหม่ ÷ ชุดข้อมูล ทั้งหมด	≤ 10%
Error Rate	รายการผิดพลาด ÷ รายการที่ตรวจทั้งหมด × 100	≤ 2%
Post-closure Change	รายการแก้ไขหลังปิดฐาน ÷ รายการทั้งหมด × 100	≤ 1%

ตัวชี้วัด P4	วิธีวัด	ค่าเป้าหมาย
Cost of Quality	ค่าเก็บข้อมูล ตรวจสอบ แก้ไข สำรอง และกู้คืนข้อมูล	จัดทำ Baseline
Productivity	ชุดข้อมูลหรือ KPI ที่รับรองแล้ว ÷ ชั่วโมงนักวิเคราะห์	เพิ่มขึ้น ≥ 5%
Standardization	ชุดข้อมูลที่ใช้ Data Dictionary และกฎตรวจสอบครบถ้วน	100%

ผู้รับผิดชอบ:

- เจ้าของกระบวนการ: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา
- เจ้าของข้อมูล: Data Owner ของแต่ละชุดข้อมูล
- ผู้ดูแลข้อมูล: Data Custodian/ผู้ดูแลระบบ
- ผู้รับรองภาพรวม: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
- รวบรวมงาน: ตามวันปิดฐาน รายงานการศึกษา และรายปี

6. เอกสารอ้างอิง

1. หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตฉบับที่ได้รับอนุมัติและรายละเอียดหลักสูตรฉบับปัจจุบัน
2. รายละเอียดรายวิชา แผนการจัดการเรียนรู้ แผนการประเมินผล และ Curriculum

Mapping

3. คู่มือการบริหารหลักสูตรและคู่มือการประเมินผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ และคณะ
4. กฎกระทรวงมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565
5. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง [เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับ](#)

[ปริญญาตรี พ.ศ. 2565](#)

6. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง [รายละเอียดผลสัมฤทธิ์การเรียนรู้ตาม](#)

[มาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565](#)

7. มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตร์ และมาตรฐานวิชาชีพการพยาบาล และการผดุงครรภ์ฉบับปัจจุบัน

และการผดุงครรภ์ฉบับปัจจุบัน

8. ข้อบังคับและประกาศสภาการพยาบาลเกี่ยวกับหลักสูตร การรับรองสถาบัน และสมรรถนะของผู้สำเร็จการศึกษา

ของผู้สำเร็จการศึกษา

9. [Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level Version 4.0](#) ซึ่ง ใ้

ความสำคัญกับ Outcome-Based Education และคุณภาพผลลัพธ์ของหลักสูตร

10. [เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx ฉบับปี 2567-2570](#)

11. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

12. แนวทาง Outcome-Based Education, Constructive Alignment และ Backward

Design

13. รายงานผลการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs รายงานผลการดำเนินงานหลักสูตร และรายงาน SAR

14. รายงานผลการสอบใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ ภาวะการมีงานทำ และผลสำรวจผู้ใช้บัณฑิต

15. นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของราช

วิทยาลัยจุฬาภรณ์

7. ข้อเสนอแนะ เทคนิคในการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

7.1 แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

แนวปฏิบัติที่ดี	แนวทางดำเนินการ
เชื่อมโยง CLOs–YLOs–PLOs อย่างเป็นระบบ	จัดทำ Curriculum Mapping ระบุระดับการส่งเสริมและประเมินผล พร้อมทบทวนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงรายวิชาหรือหลักสูตร
กำหนดเกณฑ์ก่อนเริ่มประเมิน	ระบุเกณฑ์ผ่าน ระดับ Rubric สัดส่วนผู้เรียน และวิธีสรุปผลล่วงหน้า เพื่อป้องกันการปรับเกณฑ์ภายหลังทราบผล
ใช้วิธีประเมินหลายวิธี	ใช้ข้อสอบ ผลงาน การปฏิบัติจริง OSCE/Simulation โครงการงาน Rubrics และข้อมูลสะท้อนจากผู้เรียนหรือผู้ใช้บัณฑิต
ให้ความสำคัญกับ Direct Assessment	ใช้หลักฐานความสามารถของผู้เรียนโดยตรงเป็นข้อมูลหลัก และใช้แบบสำรวจหรือความพึงพอใจเป็นข้อมูลสนับสนุน
จัดประชุมปรับมาตรฐานผู้ประเมิน	ทำ Rubric Calibration และสุ่มตรวจการให้คะแนน เพื่อลดความแตกต่างระหว่างผู้ประเมิน
จัดทำ KPI Dictionary	กำหนดชื่อตัวชี้วัด นิยาม สูตรคำนวณ หน่วยนับ แหล่งข้อมูล ค่าเป้าหมาย เจ้าของข้อมูล และรอบรายงาน
ใช้ Dashboard แสดงแนวโน้ม	แสดงผลตามรายวิชา ชั้นปี รุ่น และ PLOs พร้อมสัญญาณเตือนเมื่อผลต่ำกว่าเป้าหมาย
วิเคราะห์ข้อมูลแบบแยกกลุ่ม	วิเคราะห์ตามรุ่น รายวิชา ประเภทการเรียน และแหล่งฝึก เพื่อค้นหาความเหลื่อมล้ำหรือจุดเสี่ยง
ปิดวงจรด้วยหลักฐาน	ทุกประเด็นที่ต่ำกว่าเป้าหมายต้องมีแผนพัฒนา ผลการติดตาม และหลักฐานเปรียบเทียบก่อน–หลัง

7.2 บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

ปัญหา/อุปสรรค	บทเรียนที่ได้รับ	แนวทางแก้ไข
CLOs เขียนกว้างหรือวัดผลไม่ได้	ผลลัพธ์ที่ไม่ชัดเจนทำให้เลือกเครื่องมือและเกณฑ์ประเมินไม่เหมาะสม	ปรับ CLOs ให้ใช้คำกริยาที่สังเกตและวัดได้ พร้อมกำหนดเงื่อนไขและระดับคุณภาพ
Mapping มีรายวิชารับผิดชอบ PLOs มากเกินไป	การกระจายความรับผิดชอบไม่ชัดเจนทำให้ไม่ทราบว่ารายวิชาใดเป็นจุดประเมินหลัก	กำหนดรายวิชาที่ Introduce–Reinforce–Master และจุดประเมินหลักของแต่ละ PLO
ใช้คะแนนรายวิชาแทนการบรรลุ CLOs โดยตรง	คะแนนรวมอาจประกอบด้วยหลายองค์ประกอบและไม่สะท้อนผลลัพธ์เฉพาะด้าน	แยกข้อสอบหรือภาระงานให้เชื่อมโยงกับ CLOs และรายงานเป็นรายผลลัพธ์
ผู้ประเมินตีความ Rubric แตกต่างกัน	ส่งผลให้คะแนนขาดความสม่ำเสมอและเปรียบเทียบกันไม่ได้	จัด Calibration ใช้ตัวอย่างชิ้นงาน และตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างผู้ประเมิน

ปัญหา/อุปสรรค	บทเรียนที่ได้รับ	แนวทางแก้ไข
ข้อมูลจากแต่ละรายวิชามีรูปแบบต่างกัน	ทำให้รวมข้อมูลระดับ YLOs/PLOs ได้ยากและเกิดความคลาดเคลื่อน	ใช้แบบรายงานและรหัสข้อมูลมาตรฐานเดียวกันทั้งหลักสูตร
พิจารณาค่าเฉลี่ยเพียงอย่างเดียว	ค่าเฉลี่ยอาจปกปิดกลุ่มผู้เรียนที่ยังไม่บรรลุผลลัพธ์	รายงานทั้งค่าเฉลี่ย ร้อยละผู้ผ่าน การกระจายคะแนน และกลุ่มเสี่ยง
รายงานผลล่าช้า	ไม่สามารถนำผลไปปรับรายวิชาหรือช่วยเหลือผู้เรียนได้ทันเวลา	กำหนดเส้นตายและระบบแจ้งเตือนพร้อมพัฒนา Dashboard อัตโนมัติ
แผน CQI ระบุกิจกรรมแต่ไม่มีผลลัพธ์ที่คาดหวัง	ไม่สามารถประเมินได้ว่าการปรับปรุงประสบความสำเร็จหรือไม่	ระบุ Baseline เป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และตัวชี้วัดก่อน-หลัง
เปลี่ยนเครื่องมือหรือเกณฑ์บ่อย	ทำให้เปรียบเทียบแนวโน้มระหว่างปีไม่ได้	คงตัวชี้วัดหลัก และบันทึกเหตุผลกับผลกระทบเมื่อมีการเปลี่ยนแปลง

7.3 แนวทางปรับปรุงคุณภาพ (CQI Action)

ประเด็นพัฒนา	กิจกรรมปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
ความชัดเจนของผลลัพธ์การเรียนรู้	ทบทวน CLOs/YLOs/PLOs และความเชื่อมโยงกับมาตรฐานวิชาชีพ	ผลลัพธ์การเรียนรู้ผ่านการทบทวน 100%	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	ก่อนเปิดปีการศึกษา
คุณภาพ Curriculum Mapping	ตรวจสอบช่องว่าง ความซ้ำซ้อน ระดับการพัฒนา และจุดประเมินหลัก	Mapping ครบถ้วน และได้รับความเห็นชอบ 100%	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	ปีละ 1 ครั้ง
ความเที่ยงตรงของเครื่องมือ	ทบทวนข้อสอบ ภาระงาน และ Rubrics พร้อมจัด Calibration	เครื่องมือผ่านการตรวจสอบ 100%; ความแตกต่างระหว่างผู้ประเมินลดลง	คณะกรรมการวัดและประเมินผล	ก่อนและระหว่างภาคการศึกษา
ความครบถ้วนของข้อมูล	พัฒนาแบบรายงานมาตรฐานและระบบตรวจสอบอัตโนมัติ	ข้อมูลครบถ้วนไม่น้อยกว่า 95%	งานจัดหลักสูตรและผู้ดูแลระบบ	ทุกภาคการศึกษา
รายวิชาที่ไม่บรรลุ CLOs	วิเคราะห์สาเหตุ ปรับปรุงกิจกรรมการเรียนรู้ การประเมิน และระบบช่วยเหลือผู้เรียน	ผล CLOs รอบถัดไปดีขึ้น; ผู้เรียนบรรลุไม่น้อยกว่าเป้าหมาย	อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา	ก่อนเปิดสอนรอบถัดไป
YLOs/PLOs ต่ำกว่าเป้าหมาย	ทบทวนลำดับรายวิชา ความต่อเนื่องของสมรรถนะ แหล่งฝึก และทรัพยากร	ประเด็นที่ต่ำกว่าเป้าหมายดีขึ้นไม่น้อยกว่า 80%	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	ภายใน 1 ปีการศึกษา

ประเด็นพัฒนา	กิจกรรมปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
การใช้ข้อมูลตัดสินใจ	พัฒนา Dashboard และนำรายงานเข้าสู่การประชุมอย่างสม่ำเสมอ	รายงานตามกำหนดไม่น้อยกว่า 95%	รองคณบดีฝ่ายการศึกษาและงานประกันคุณภาพ	รายภาค/รายปี
การปิดวงจร CQI	ติดตามผลก่อน-หลังจัดทำรายงานปิดประเด็นและกำหนดมาตรฐานเมื่อผลสำเร็จ	แผน CQI แล้วเสร็จไม่น้อยกว่า 90%	เจ้าของแผนและคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	สิ้นปีการศึกษา
สมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน	อบรม OBE การเขียนผลลัพธ์ การสร้าง Rubrics และการวิเคราะห์ข้อมูล	ผู้เกี่ยวข้องผ่านการพัฒนาไม่น้อยกว่า 90%	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผลการติดตามตรวจสอบรายงานต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและผู้บริหารตามรอบ โดยแสดงค่าเป้าหมาย ผลจริง ช่องว่าง สาเหตุ การดำเนินการแก้ไข และผลหลังการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีหลักฐานยืนยันการใช้ข้อมูลในการตัดสินใจและการปิดวงจร CQI สำหรับรายงาน SAR, AUN-QA และ EdPEX ได้อย่างชัดเจน.

บทที่ 6

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร (Programme-level Educational Quality Assurance)

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรเป็นกลไกสำคัญในการกำกับและยกระดับคุณภาพการจัดการศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ให้ความสำคัญกับการบริหารหลักสูตรอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และตรวจสอบได้ การดำเนินงานต้องสอดคล้องกับนโยบายและยุทธศาสตร์ของราชวิทยาลัย มาตรฐานการอุดมศึกษา และเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี รวมทั้งต้องเป็นไปตามมาตรฐานวิชาชีพการพยาบาลและการผดุงครรภ์ ตลอดจนข้อกำหนดของสภาการพยาบาลและหน่วยงานกำกับดูแล กระบวนการประกันคุณภาพครอบคลุมตั้งแต่การวางแผน การกำหนดตัวชี้วัด การรวบรวมข้อมูล และการติดตามผลการดำเนินงานของหลักสูตร ข้อมูลผลลัพธ์การเรียนรู้ระดับรายวิชา ระดับชั้นปี และระดับหลักสูตรถูกนำมาใช้สะท้อนคุณภาพและประสิทธิผลของการจัดการศึกษา นอกจากนี้ยังครอบคลุมผลการดำเนินงานด้านนักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ ทรัพยากรการเรียนรู้ แหล่งฝึก และระบบสนับสนุนทางการศึกษา ความคิดเห็นของนักศึกษา บัณฑิต ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต อาจารย์ และแหล่งฝึกถือเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับการทบทวนคุณภาพหลักสูตร หลักสูตรต้องวิเคราะห์ผลการดำเนินงานโดยเปรียบเทียบกับค่าเป้าหมาย แนวโน้มที่ผ่านมา และข้อมูลคู่เทียบที่เหมาะสม ผลการวิเคราะห์จะนำไปใช้จัดทำรายงานประเมินตนเอง ระบุจุดแข็ง โอกาสพัฒนา ความเสี่ยง และประเด็นที่ต้องปรับปรุง การประเมินคุณภาพจึงมิใช่เพียงการจัดเตรียมเอกสารเพื่อรับการตรวจประเมิน แต่เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารหลักสูตรตามปกติผู้บริหาร คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร และหน่วยงานสนับสนุนต้องร่วมรับผิดชอบการดำเนินงาน การกำหนดบทบาท ผู้รับผิดชอบระยะเวลา แหล่งข้อมูล และหลักฐานอย่างชัดเจนช่วยให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

คู่มือกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรจึงจัดทำขึ้นเพื่อกำหนดแนวทางและมาตรฐานการปฏิบัติงานร่วมกัน คู่มือนี้ยังใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ติดตาม รายงานผล บริหารความเสี่ยง และสนับสนุนการตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลผลการประเมินและข้อเสนอแนะจะนำกลับมาจัดทำแผนพัฒนา ติดตามประสิทธิผล และปิดวงจรตามหลัก PDCA และ CQI ท้ายที่สุด กระบวนการดังกล่าวจะช่วยให้หลักสูตรมีคุณภาพ ทันสมัย และสามารถผลิตบัณฑิตพยาบาลที่ตอบสนองต่อวิชาชีพ ระบบสุขภาพ และสังคมได้

เจ้าของกระบวนการ (Process Owner) ได้แก่ รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ทำหน้าที่กำหนดทิศทาง กำกับ ติดตาม และประเมินผลการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร โดยประสานการดำเนินงานร่วมกับ คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร งานประกันคุณภาพการศึกษา งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี และหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ทุกหลักสูตรดำเนินงานตามมาตรฐาน และสามารถปิดวงจรการพัฒนาคุณภาพได้อย่างเป็นระบบ

1. วัตถุประสงค์ของกระบวนการ

1. เพื่อกำหนดแนวทาง ขั้นตอน บทบาทหน้าที่ และมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตรให้ชัดเจน เป็นระบบ และเป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน
2. เพื่อกำกับ ติดตาม และประเมินการบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การประเมิน ผลลัพธ์การเรียนรู้ และการพัฒนาผู้เรียนตามเกณฑ์ AUN-QA มาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐาน วิชาชีพพยาบาล
3. เพื่อพัฒนาระบบรวบรวม ตรวจสอบ วิเคราะห์ และรายงานข้อมูลผลการดำเนินงานและ ตัวชี้วัดของหลักสูตรให้ถูกต้อง น่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน และตรวจสอบย้อนกลับได้
4. เพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่สะท้อนผลการดำเนินงานตามสภาพจริง รวมทั้งแสดงจุดแข็ง โอกาสพัฒนา และผลลัพธ์สำคัญของหลักสูตรอย่างครบถ้วน
5. เพื่อใช้ผลการประเมิน ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน และความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ในการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และระบบบริหารจัดการตามวงจร PDCA และ CQI อัน นำไปสู่คุณภาพบัณฑิตและความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

2. ขอบเขต

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรครอบคลุมทุกหลักสูตรที่คณะพยาบาล ศาสตร์อัครราชกุมารีรับผิดชอบ โดยเริ่มตั้งแต่การทบทวนนโยบาย ยุทธศาสตร์ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ เกณฑ์ประกันคุณภาพ และผลการดำเนินงานในรอบที่ผ่านมา เพื่อนำมากำหนดแผน ประกันคุณภาพ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ แหล่งข้อมูล และปฏิทินการติดตามประจำปีการศึกษา

การดำเนินงานครอบคลุมการกำกับมาตรฐานหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การวัดและ ประเมินผล การบรรจุ CLOs/YLOs/PLOs คุณภาพอาจารย์ การพัฒนานักศึกษา ทรัพยากรการเรียนรู้ แหล่ง ฝึก ระบบสนับสนุน คุณภาพบัณฑิต และความพึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รวมถึงการรวบรวมและ ตรวจสอบหลักฐาน การวิเคราะห์ผลเทียบเป้าหมาย การจัดทำรายงานประเมินตนเอง และการรับการตรวจ ประเมินคุณภาพตามเกณฑ์ที่กำหนด

ขอบเขตด้านผู้รับผิดชอบครอบคลุมรองคณบดีฝ่ายการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงาน หลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา งานประกันคุณภาพ งานจัดหลักสูตร และหน่วยงานสนับสนุนที่เกี่ยวข้อง กระบวนการสิ้นสุดเมื่อหลักสูตรนำผลประเมินและข้อเสนอแนะมาจัดทำ แผน CQI ดำเนินการติดตามผล และปิดประเด็นปรับปรุง โดยผลลัพธ์จะถูกนำกลับมาเป็นข้อมูลสำหรับ วางแผนและพัฒนาคุณภาพในรอบถัดไปอย่างต่อเนื่อง

3. แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)

3.1 ความเชื่อมโยงของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร ตามแนวคิด SIPOC (Macro SIPOC Model)

กรอบแนวคิด SIPOC ของกระบวนการการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร แสดง ความเชื่อมโยงของผู้ส่งมอบข้อมูล ปัจจัยนำเข้า กระบวนการประเมินคุณภาพ ผลผลิต และผู้รับผลลัพธ์ที่ เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพหลักสูตร โดยนำข้อมูลผลการดำเนินงาน ผลการบรรลุผลลัพธ์การเรียนรู้ ของหลักสูตร (PLOs) ตัวชี้วัดทางการศึกษา และข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาวิเคราะห์และประเมินตาม เกณฑ์คุณภาพที่เกี่ยวข้อง ผลลัพธ์ที่ได้ ได้แก่ รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

และแผนพัฒนาคุณภาพ (CQI Action Plan) ซึ่งถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงหลักสูตรและยกระดับคุณภาพ การศึกษาอย่างต่อเนื่องภายใต้วงจร PDCA และแนวคิด Continuous Quality Improvement (CQI) เพื่อมุ่งสู่ความเป็นเลิศทางการศึกษาและการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพตามมาตรฐานวิชาชีพ ดังภาพที่ 32



ภาพที่ 32 แสดงกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร ตามแนวคิด SIPOC

3.2 ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร (Process Interaction Matrix)

ความเชื่อมโยงของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรประกอบด้วยกิจกรรมหลัก 7 ขั้นตอนที่ส่งต่อข้อมูลและผลผลิตระหว่างกันอย่างเป็นระบบ ขั้นตอนที่ 1 วางแผนการประกันคุณภาพโดยทบทวนนโยบาย เกณฑ์ AUN-QA มาตรฐานวิชาชีพ และเป้าหมายของหลักสูตร ขั้นตอนที่ 2 รวบรวมข้อมูลและหลักฐานจากการบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ผลลัพธ์การเรียนรู้ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ขั้นตอนที่ 3 วิเคราะห์ผลเทียบค่าเป้าหมายและแนวโน้ม เพื่อระบุจุดแข็ง โอกาสพัฒนา ช่องว่าง และความเสี่ยงของหลักสูตร ขั้นตอนที่ 4 จัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) และขั้นตอนที่ 5 รับการประเมินเพื่อยืนยันผลและรับข้อเสนอแนะจากผู้ประเมิน ขั้นตอนที่ 6 นำผลประเมินมาจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพโดยกำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และตัวชี้วัดความสำเร็จ ขั้นตอนที่ 7 ติดตามประสิทธิผล ปิดประเด็น CQI และนำผลกลับไปเป็นข้อมูลสำหรับการวางแผนในรอบถัดไป วงจร PDCA เชื่อมโยงโดย Plan คือขั้นตอนที่ 1, Do คือขั้นตอนที่ 2, Check คือขั้นตอนที่ 3–5 และ Act คือขั้นตอนที่ 6–7 ดังภาพที่ 33

ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร

Process Interaction Matrix: Programme-level Educational Quality Assurance

คณะพยาบาลศาสตร์อัครราชกุมารี มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์



ภาพที่ 33 แสดงความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการหลักของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร

3.3 กรอบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร (System Framework for Programme-level Educational Quality Assurance)

กรอบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร แสดงความเชื่อมโยงระหว่างปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ ตัวชี้วัด และระบบสนับสนุนอย่างเป็นระบบ ปัจจัยนำเข้าประกอบด้วย นโยบายองค์กร เกณฑ์ AUN-QA มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ ผลการดำเนินงาน และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย รองคณบดีฝ่ายการศึกษาเป็นเจ้าของกระบวนการ โดยมีคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและงานประกันคุณภาพร่วมกำกับการดำเนินงาน กระบวนการเริ่มจากการวางแผนประกันคุณภาพ กำหนดตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ แหล่งข้อมูล และปฏิทินดำเนินงาน จากนั้นจึงรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลจากการบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน ผลลัพธ์การเรียนรู้ และระบบสนับสนุน ข้อมูลจะถูกวิเคราะห์เทียบกับเป้าหมาย แนวโน้ม และคู่เทียบ เพื่อระบุจุดแข็ง โอกาสพัฒนา ช่องว่าง และความเสี่ยง ผลการวิเคราะห์นำไปจัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) และใช้เป็นหลักฐานสำหรับการประเมินคุณภาพจากผู้ประเมิน ผลผลิตสำคัญประกอบด้วยฐานข้อมูลคุณภาพ รายงาน SAR รายงานผลการประเมิน และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาหลักสูตรหลักสูตรนำข้อเสนอแนะมาจัดทำ CQI Action Plan โดยระบุกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ทรัพยากร และตัวชี้วัดความสำเร็จ ผลลัพธ์ที่คาดหวังคือหลักสูตรได้มาตรฐาน ผู้เรียนบรรลุ PLOs บัณฑิตมีสมรรถนะ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเกิดความเชื่อมั่น ระบบสารสนเทศ บุคลากร งบประมาณ การบริหารความเสี่ยง การควบคุมเอกสาร และการจัดการความรู้ทำหน้าที่สนับสนุนทุกขั้นตอน ผลการติดตามจะย้อนกลับเป็นข้อมูลนำเข้าในรอบถัดไปตามวงจร PDCA และ CQI เพื่อยกระดับคุณภาพหลักสูตรอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังภาพที่ 34



ภาพที่ 34 แสดงกรอบกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร เชิงระบบ

3.4 แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow)

แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow) ของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร แสดงลำดับการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผนและกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพต่อการรวบรวมและตรวจสอบข้อมูลผลการดำเนินงาน หลักฐานเชิงประจักษ์ และข้อมูลจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจากนั้นวิเคราะห์ผลเทียบกับค่าเป้าหมาย แนวโน้ม มาตรฐาน และเกณฑ์ AUN-QA เพื่อระบุจุดแข็งและโอกาสพัฒนาผลการวิเคราะห์นำไปจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และเสนอรับการตรวจประเมินจากผู้ประเมินภายในหรือภายนอก หลักสูตรนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์สาเหตุ จัดลำดับความสำคัญ และจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ผู้รับผิดชอบดำเนินกิจกรรมตาม CQI Action Plan พร้อมติดตามผล เปรียบเทียบกับตัวชี้วัด และจัดเก็บหลักฐาน ผลการติดตามจะย้อนกลับเป็นข้อมูลนำเข้าสำหรับวางแผนรอบถัดไป เพื่อปิดวงจร PDCA และพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 35



ราชวิทยาลัย
จุกากรณ์
คณะพยาบาลศาสตรบัณฑิตราชกุมารี

แผนผังการปฏิบัติงาน (Workflow) ของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร Programme-level Educational Quality Assurance

คณะพยาบาลศาสตรบัณฑิตราชกุมารี ราชวิทยาลัยจุกากรณ์



ภาพที่ 35 แสดงแผนผังการปฏิบัติงาน Work Flow กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร

การกำกับการนำระบบประกันคุณภาพไปปฏิบัติและการพัฒนาคุณภาพอย่างเป็นระบบ

กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรให้ความสำคัญกับการนำแนวทางและข้อกำหนดไปปฏิบัติอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ โดยใช้ Deployment Review ตรวจสอบการดำเนินงานของทุกหลักสูตรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมจัดทำ Evidence Matrix เพื่อเชื่อมโยงข้อกำหนด ตัวชี้วัดหลักฐาน และเจ้าของข้อมูลอย่างตรวจสอบย้อนกลับได้ นอกจากนี้ มีการติดตามต้นทุนและระยะเวลาดำเนินงาน (Cost and Cycle Time) ควบคู่กับการบริหารความเสี่ยงและแผนความต่อเนื่องทางการศึกษา (BCP) ผลการประเมินและแนวปฏิบัติที่มีประสิทธิผลจะได้รับการสังเคราะห์เป็น Best Practice และกำหนดเป็นมาตรฐานสำหรับนำไปใช้ในรอบถัดไปตามวงจร PDCA และ CQI

กรอบการนำระบบประกันคุณภาพสู่การปฏิบัติและการพัฒนามาตรฐาน (Programme QA Deployment and Standardization Framework)

กรอบนี้แสดงการนำระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรไปใช้ให้ครอบคลุมทุกหน่วยงานและผู้รับผิดชอบ เริ่มจากกำหนดแนวทาง เป้าหมาย ตัวชี้วัด บทบาท และแผนการถ่ายทอดระบบสู่การปฏิบัติอย่างชัดเจน หลักสูตรจัดทำ Evidence Matrix เพื่อเชื่อมโยงเกณฑ์ กระบวนการ ผลลัพธ์ และหลักฐานให้ตรวจสอบย้อนหลังได้ มีการติดตามประสิทธิภาพการดำเนินงานทั้งด้านต้นทุน ระยะเวลา ดำเนินการ และความครบถ้วนของหลักฐาน ความเสี่ยงและความต่อเนื่องทางการศึกษาได้รับการประเมินพร้อมกำหนดมาตรการควบคุมและแผน BCP ผลการดำเนินงานได้รับการตรวจสอบติดตามและประเมินเทียบกับมาตรฐาน ค่าเป้าหมาย และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง ประเด็นที่ต่ำกว่าเป้าหมายจะนำมาวิเคราะห์สาเหตุและจัดทำ CQI Action Plan พร้อมผู้รับผิดชอบและระยะเวลา ผลก่อนและหลังการปรับปรุงได้รับการติดตามเพื่อยืนยันประสิทธิผลและปิดวงจรคุณภาพ แนวปฏิบัติที่ให้ผลดีจะได้รับการรับรอง จัดทำเป็นมาตรฐาน และขยายผลสู่หลักสูตรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากการประเมินจะย้อนกลับสู่การวางแผนรอบถัดไปตามวงจร PDCA และ CQI อย่างต่อเนื่อง ดังภาพที่ 36



ภาพที่ 36 แสดงกรอบการนำระบบประกันคุณภาพสู่การปฏิบัติและการพัฒนามาตรฐาน

4. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร ดำเนินการอย่างเป็นระบบเพื่อกำกับ ติดตาม และยกระดับคุณภาพหลักสูตรให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดเริ่มจากการทบทวนนโยบาย ยุทธศาสตร์ เกณฑ์ AUN-QA มาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานวิชาชีพ รวมทั้งผลการประเมิน ตัวชี้วัด ความเสี่ยง และแผนพัฒนาคุณภาพจากรอบที่ผ่านมา จากนั้นกำหนดแผนประกันคุณภาพ ค่าเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ ปฏิทินดำเนินงาน และระดับการนำระบบสู่การปฏิบัติ พร้อมจัดทำ Evidence Matrix เพื่อกำกับความครบถ้วน ถูกต้อง และการตรวจสอบย้อนกลับของหลักฐาน ข้อมูลผลการดำเนินงานต้องผ่านการตรวจสอบ รับรอง และจัดเก็บในระบบกลางตามสิทธิ์ที่กำหนด ผลลัพธ์ของหลักสูตรจะได้รับการวิเคราะห์เทียบกับค่าเป้าหมาย ผลย้อนหลัง และข้อมูลคู่เทียบที่เหมาะสม ก่อนนำไปจัดทำรายงานการประเมินตนเองและรับการตรวจประเมินจากผู้ประเมินที่มีคุณสมบัติเหมาะสม ข้อค้นพบ จุดแข็ง โอกาสพัฒนา และข้อเสนอแนะจะนำมาวิเคราะห์สาเหตุและจัดลำดับความสำคัญ เพื่อจัดทำ CQI Action Plan พร้อมกำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ทรัพยากร และตัวชี้วัดความสำเร็จ ตลอดจนทบทวน ความเสี่ยง แผนความต่อเนื่อง ต้นทุน และระยะเวลาดำเนินงานของกระบวนการ ผลการติดตามจะใช้ยืนยัน ประสิทธิภาพ ปิดประเด็น และยกระดับแนวปฏิบัติที่ดีให้เป็นมาตรฐานร่วม พร้อมนำบทเรียนกลับไปใช้วางแผนและพัฒนาคุณภาพหลักสูตรในรอบถัดไปตามวงจร PDCA และ CQI กระบวนการประกอบด้วย 7 ขั้นตอน ตั้งแต่การวางแผนระบบประกันคุณภาพ การรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล การจัดทำรายงานประเมินตนเอง การรับการประเมิน ตลอดจนการจัดทำและติดตามแผนพัฒนาคุณภาพ โดยผลผลิตของแต่ละ ขั้นตอนจะส่งต่อเป็นปัจจัยนำเข้าของขั้นตอนถัดไป และย้อนกลับสู่การวางแผนในรอบปีการศึกษาต่อไปตามวงจร PDCA และ CQI ดังภาพที่ 37

- ขั้นที่ 1 การวางแผนและกำหนดระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance Planning)
- ขั้นที่ 2 การรวบรวมข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ (Data and Evidence Collection)
- ขั้นที่ 3 การติดตามและประเมินผลคุณภาพ (Quality Monitoring & Assessment)
- ขั้นที่ 4 การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR)
- ขั้นที่ 5 การตรวจประเมินคุณภาพภายใน (Internal Quality Assessment)
- ขั้นที่ 6 การจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Planning)
- ขั้นที่ 7 การติดตามผลและ CQI (Continuous Quality Improvement)

ขั้นตอน	เนื้อหา
ขั้นตอนที่ 1 วางแผนระบบประกันคุณภาพ	จัดทำ QA Deployment Plan ระบุหลักสูตร หน่วยงาน กระบวนการ ผู้รับผิดชอบ ข้อกำหนด ตัวชี้วัด และระยะเวลานำระบบไปใช้
ขั้นตอนที่ 2 รวบรวมข้อมูลและหลักฐาน	รวบรวมหลักฐานเพื่อยืนยันว่าการดำเนินงานตาม Deployment Plan เกิดขึ้นจริง
ขั้นตอนที่ 3 ติดตามวิเคราะห์ และทบทวนผล	จัดทำ Deployment Review เพื่อตรวจสอบความครอบคลุม ความสม่ำเสมอ ประสิทธิภาพ และช่องว่างของการนำระบบไปใช้
ขั้นตอนที่ 4 จัดทำ SAR	นำผล Deployment Review มาใช้เขียนอธิบาย Approach–Deployment–Learning–Integration และอ้างอิงหลักฐาน
ขั้นตอนที่ 7 ติดตาม CQI และสร้างมาตรฐาน	นำผลการทบทวนไปปรับ Deployment Plan และขยายผลแนวปฏิบัติที่ดีในรอบถัดไป



การประเมินความเสี่ยงและกำหนดมาตรการควบคุมก่อนดำเนินงาน

1. ระบุเหตุการณ์เสี่ยงและสาเหตุที่อาจกระทบต่อผู้เรียน คุณภาพ มาตรฐาน ระยะเวลา ข้อมูล และความต่อเนื่องของงาน
2. ประเมินโอกาสเกิดและระดับผลกระทบ เพื่อจัดระดับและลำดับความสำคัญของความเสี่ยง
3. ทบทวนมาตรการควบคุมเดิมและกำหนดมาตรการป้องกันเพิ่มเติมสำหรับความเสี่ยงที่เกินระดับยอมรับ
4. กำหนดเจ้าของความเสี่ยง ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ตัวชี้วัดเตือนภัย และเงื่อนไขการยกระดับปัญหา
5. จัดทำแผนสำรองหรือ BCP สำหรับกิจกรรมสำคัญที่อาจหยุดชะงัก
6. บันทึกผลใน Risk Register และเสนอผู้มีอำนาจให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินงาน

ขั้นที่ 1 การวางแผนและกำหนดระบบประกันคุณภาพ (Quality Assurance Planning)

รองคณบดีฝ่ายการศึกษากำกับให้คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรทบทวนนโยบาย มาตรฐาน และเกณฑ์ AUN-QA ผลการประเมิน ข้อเสนอแนะ ตัวชี้วัด และความเสี่ยงจากรอบที่ผ่านมาถูกนำมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน คณะกรรมการกำหนดวัตถุประสงค์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย วิธีคำนวณ แหล่งข้อมูล และรอบการรายงาน งานประกันคุณภาพร่วมกำหนดเจ้าของข้อมูล ผู้รับผิดชอบรายเกณฑ์ และรายการหลักฐานที่ต้องจัดเก็บ จากนั้นจัดทำแผนประกันคุณภาพ ปฏิทินดำเนินงาน Evidence Matrix และแผนบริหารความเสี่ยง แผนดังกล่าวเสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนนำไปปฏิบัติ

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	1.1 แต่งตั้งคณะกรรมการและคณะทำงาน ทบทวนหรือเสนอแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและคณะทำงานประกันคุณภาพ 1.2 ทบทวนนโยบายและเกณฑ์คุณภาพ ทบทวนยุทธศาสตร์ เกณฑ์ AUN-QA มาตรฐานการอุดมศึกษา วิชาชีพ และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง 1.3 ทบทวนผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พิจารณา SAR ข้อเสนอแนะ ผลการบรรลุ PLOs ตัวชี้วัด ความเสี่ยง และแผน CQI 1.4 กำหนดขอบเขตการนำระบบไปใช้ ระบุระดับการ Deployment ให้ครอบคลุมทุกหลักสูตรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 1.5 กำหนดกรอบและตัวชี้วัด ระบุวัตถุประสงค์ เกณฑ์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย วิธีคำนวณ และรอบรายงาน 1.6 กำหนดบทบาทและเจ้าของข้อมูล ระบุ Process Owner, Data Owner ผู้รับผิดชอบรายเกณฑ์ และผู้จัดเก็บหลักฐาน 1.7 กำหนดเป้าหมายการปฏิบัติการ กำหนดเป้าหมายด้านต้นทุน ระยะเวลาดำเนินงาน และวันปิดข้อมูลสำหรับจัดทำ SAR

หัวข้อ	รายละเอียด
	1.8 ประเมินความเสี่ยงสำคัญ วิเคราะห์ความเสี่ยงด้านข้อมูล หลักฐาน ระบบสารสนเทศ และบุคลากรสำคัญ 1.9 จัดทำแผนความต่อเนื่อง กำหนดผู้สั่งการ ช่องทางสำรอง และแนวทางฟื้นคืนการดำเนินงานตาม BCP 1.10 จัดทำแผนประกันคุณภาพ จัดทำปฏิทิน แผนเก็บข้อมูล Evidence Matrix แผนความเสี่ยง และแผน BCP 1.11 เสนอแผนเพื่อให้ความเห็นชอบ เสนอแผนต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและรองคณบดีฝ่ายการศึกษา
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี และหน่วยงานสนับสนุน
ระยะเวลา	ก่อนเปิดปีการศึกษา 1–2 เดือน และทบทวนแผนอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
ผลลัพธ์	1.1 แผนประกันคุณภาพระดับหลักสูตรประจำปี กรอบการดำเนินงาน เป้าหมาย กิจกรรม และแนวทางติดตามผล 1.2 แผนการนำระบบสู่การปฏิบัติ Deployment Plan ครอบคลุมหลักสูตรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 1.3 ตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย ตัวชี้วัด วิธีคำนวณ แหล่งข้อมูล และเกณฑ์ความสำเร็จ 1.4 ปฏิทินการดำเนินงาน กำหนดรอบเก็บข้อมูล ติดตาม รายงาน และวันปิดข้อมูล 1.5 บัญชีผู้รับผิดชอบข้อมูลและหลักฐาน รายชื่อ Data Owner ผู้รับผิดชอบรายเกณฑ์ และผู้จัดเก็บหลักฐาน 1.6 แผนบริหารความเสี่ยงและความต่อเนื่อง QA Risk Register มาตรการควบคุม และแผน BCP
แบบฟอร์ม	1) แบบฟอร์มแผนประกันคุณภาพระดับหลักสูตร 2) แบบกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย (KPI Dictionary) 3) ตารางผู้รับผิดชอบข้อมูลและหลักฐาน 4) ปฏิทินการดำเนินงานประกันคุณภาพ
เอกสารอ้างอิง	1) นโยบายและแผนยุทธศาสตร์ของราชวิทยาลัยและคณะ 2) เกณฑ์ AUN-QA ระดับหลักสูตรฉบับปัจจุบัน 3) SAR และ Feedback Report รอบที่ผ่านมา 4) มาตรฐานการอุดมศึกษาและเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี 5) ขอบบังคับและประกาศสภาการพยาบาลฉบับปัจจุบัน

ขั้นที่ 2 การรวบรวมข้อมูลและหลักฐานเชิงประจักษ์ (Data and Evidence Collection)

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีแจ้งรายการข้อมูล หลักฐาน รูปแบบ และกำหนดเวลาส่งแก่เจ้าของข้อมูล ผู้รับผิดชอบรวบรวมข้อมูลจากการบริหารหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน และการประเมิน CLOs/YLOs/PLOs ข้อมูลยังครอบคลุมนักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ ทรัพยากร แหล่งฝึก ตัวชี้วัด และความคิดเห็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรร่วมตรวจสอบความครบถ้วน ความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบัน และความสอดคล้อง งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีจัดทำดัชนีหลักฐาน ควบคุมเลขที่ฉบับและบันทึกประวัติการแก้ไขข้อมูล หลักฐานทั้งหมดถูกจัดเก็บในฐานข้อมูลกลางที่มีการกำหนดสิทธิ์เข้าถึง และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้

การจัดทำ Evidence Matrix

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรจัดทำ Evidence Matrix เพื่อเชื่อมโยงเกณฑ์หรือข้อกำหนดกับตัวชี้วัด หลักฐาน เจ้าของข้อมูล แหล่งข้อมูล รอบจัดเก็บ และสถานที่จัดเก็บ โดยตรวจสอบว่าหลักฐานมีความครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสะท้อนผลการดำเนินงานตามสภาพจริง หากพบหลักฐานขาดหาย ล้าสมัย หรือไม่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ ให้ระบุช่องว่าง ผู้รับผิดชอบ และกำหนดเวลาปิดประเด็นก่อนจัดทำ SAR

องค์ประกอบ Evidence Matrix

รายการที่ต้องมี	รายละเอียด
เกณฑ์/ข้อกำหนด	ประเด็นที่ต้องแสดงผลการดำเนินงาน
ตัวชี้วัด	ค่าที่ใช้ติดตามและประเมินผล
หลักฐาน	เอกสาร รายงาน ฐานข้อมูล หรือมติ
เจ้าของข้อมูล	ผู้รับผิดชอบรับรองหลักฐาน
รอบและสถานที่จัดเก็บ	ความถี่ ระบบ และระยะเวลาเก็บรักษา
สถานะหลักฐาน	ครบถ้วน/ต้องปรับปรุง/ยังไม่มี
ช่องว่างและแผนปิดประเด็น	ผู้รับผิดชอบและกำหนดแล้วเสร็จ

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	2.1 แจ้งข้อกำหนดการส่งข้อมูล ระบุรายการหลักฐาน รูปแบบไฟล์ เจ้าของข้อมูล และกำหนดส่งให้ชัดเจน 2.2 รวบรวมข้อมูลกระบวนการศึกษา ครอบคลุมการพัฒนาหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน การประเมินการสอน และผล CLOs/YLOs/PLOs 2.3 รวบรวมข้อมูลทรัพยากรและผู้เกี่ยวข้อง รวบรวมข้อมูลนักศึกษา บัณฑิต อาจารย์ แหล่งฝึก การวิจัย บริการวิชาการ และระบบสนับสนุน 2.4 รวบรวมผลตัวชี้วัดสำคัญ ครอบคลุมการคงอยู่ การสำเร็จการศึกษา การสอบใบอนุญาต การมีงานทำ และความพึงพอใจ 2.5 ตรวจสอบคุณภาพข้อมูล ตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสอดคล้องระหว่างแหล่งข้อมูล

หัวข้อ	รายละเอียด
	2.6 ควบคุมและจัดทำดัชนีหลักฐาน บันทึกการแก้ไข กำหนดชื่อไฟล์ เลขที่ฉบับ และรหัสอ้างอิงให้ตรวจสอบย้อนหลังได้ 2.7 จัดเก็บและสำรองข้อมูล จัดเก็บในคลังเอกสารกลาง กำหนดสิทธิ์เข้าถึง และสำรองข้อมูลอย่างปลอดภัย
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: และรองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี
ระยะเวลา	ดำเนินการตลอดปีการศึกษา ติดตามรายไตรมาส และสรุปข้อมูลภายใน 30 วันหลังสิ้นสุดการศึกษา
ผลลัพธ์	1) ฐานข้อมูลผลการดำเนินงานระดับหลักสูตร 2) ชุดข้อมูล CLOs/YLOs/PLOs และ KPIs 3) คลังหลักฐานเชิงประจักษ์ที่เป็นปัจจุบัน 4) Evidence Index ที่ตรวจสอบย้อนกลับได้ 5) รายงานความครบถ้วนของข้อมูล
แบบฟอร์ม	1) แบบขอและรวบรวมข้อมูลคุณภาพ 2) แบบรายงานผลตัวชี้วัด 3) Evidence Matrix และ Evidence Index 4) แบบตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล 5) ทะเบียนควบคุมเอกสารและหลักฐาน 6) แบบบันทึกการแก้ไขข้อมูล
เอกสารอ้างอิง	1) แผนประกันคุณภาพระดับหลักสูตร 2) หลักสูตรฉบับอนุมัติและ Curriculum Mapping 3) รายงานผลการดำเนินงานรายวิชาและหลักสูตร 4) รายงานผลการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs 5) คู่มือควบคุมเอกสาร 6) นโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ขั้นที่ 3 การติดตามและประเมินผลคุณภาพ (Quality Monitoring & Assessment)

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรติดตามผลการดำเนินงานและตัวชี้วัดตามรอบที่กำหนดในแผนประกันคุณภาพ งานประกันคุณภาพวิเคราะห์ผลจริงเทียบกับค่าเป้าหมาย ข้อมูลพื้นฐาน แนวโน้มย้อนหลัง และข้อมูลคู่เทียบ ผลการบรรลุ PLOs คุณภาพบัณฑิต การคงอยู่ การสำเร็จการศึกษา และผลสอบใบอนุญาตถูกนำมาพิจารณาร่วมกัน ข้อมูลจากนักศึกษา บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต อาจารย์ และแหล่งฝึกถูกใช้ยืนยันผลการดำเนินงานจากหลายมุมมอง คณะกรรมการระบุจุดแข็ง ช่องว่าง โอกาสพัฒนา ประเด็นที่ต่ำกว่าเป้าหมาย และความสำคัญ ผลการวิเคราะห์ได้รับการรับรองและนำไปใช้เป็นข้อมูลหลักในการจัดทำรายงานประเมินตนเอง

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	3.1 ติดตามผลตามแผน ติดตามการดำเนินงานและตัวชี้วัดตามรอบที่กำหนด 3.2 เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน เปรียบเทียบผลจริงกับเป้าหมาย ข้อมูลพื้นฐาน ผลย้อนหลัง และคู่เทียบ 3.3 วิเคราะห์ผลลัพธ์การศึกษา วิเคราะห์ CLOs/YLOs/PLOs คุณภาพบัณฑิต การคงอยู่ การสำเร็จ และผลสอบใบอนุญาต 3.4 วิเคราะห์เสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สรุปความคิดเห็นจากนักศึกษา บัณฑิต ผู้ใช้บัณฑิต อาจารย์ และแหล่งฝึก 3.5 ประเมินความสอดคล้องตามเกณฑ์ ประเมินเทียบกับ AUN-QA มาตรฐานวิชาชีพ และเป้าหมายหลักสูตร 3.6 ระบุประเด็นคุณภาพและความเสี่ยง สรุปจุดแข็ง ช่องว่าง โอกาสพัฒนา และประเด็นที่ต่ำกว่าเป้าหมาย 3.7 รับรองผลและกำหนดแนวทาง เสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรรับรองข้อมูลและกำหนดแนวทางเบื้องต้น
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและงานประกันคุณภาพการศึกษา ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร เจ้าของตัวชี้วัด ผู้รับผิดชอบการวิเคราะห์ข้อมูล และหน่วยงานสนับสนุน
ระยะเวลา	ติดตามรายไตรมาส รายภาคการศึกษา และสรุปผลเมื่อสิ้นปีการศึกษา
ผลลัพธ์	1) รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด 2) KPI Dashboard และข้อมูลแนวโน้ม 3) ผลการประเมินตนเองเบื้องต้น 4) จุดแข็งและโอกาสพัฒนา 5) Gap Analysis และ Risk Register ฉบับปรับปรุง
แบบฟอร์ม	1) แบบติดตามตัวชี้วัด 2) แบบสรุปผลเทียบค่าเป้าหมาย 3) แบบวิเคราะห์แนวโน้มและคู่เทียบ 4) แบบวิเคราะห์ช่องว่าง (Gap Analysis) 5) แบบวิเคราะห์สาเหตุ 6) แบบทะเบียนความเสี่ยง
เอกสารอ้างอิง	1) แผนประกันคุณภาพและ KPI Dictionary 2) เกณฑ์ AUN-QA ระดับหลักสูตร 3) รายงานผลการบรรลุ PLOs 4) รายงานผลตัวชี้วัดทางการศึกษา

หัวข้อ	รายละเอียด
	5) SAR และ Feedback Report รอบที่ผ่านมา 6) รายงานผลสำรวจผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

การทบทวนการนำระบบประกันคุณภาพไปสู่การปฏิบัติ (QA Deployment Review)

คณะกรรมการประกันคุณภาพดำเนินการ Deployment Review เพื่อตรวจสอบว่าแนวทาง ขั้นตอน ตัวชี้วัด และแบบฟอร์มที่กำหนดได้รับการนำไปใช้จริง ครบถ้วน และเป็นมาตรฐานเดียวกันในทุกหลักสูตร พร้อมติดตามความครบถ้วนของหลักฐาน ระยะเวลาดำเนินงาน ต้นทุน ปัญหา ความเสี่ยง และผลกระทบต่อคุณภาพ หากพบการดำเนินงานไม่ครบถ้วนหรือแตกต่างจากมาตรฐาน ให้กำหนดมาตรการแก้ไข ผู้รับผิดชอบ และระยะเวลาติดตามผล

1. ตรวจสอบการนำแผนและข้อกำหนดด้านการประกันคุณภาพไปใช้ในทุกหลักสูตรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2. เปรียบเทียบการดำเนินงานจริงกับ QA Deployment Plan ปฏิทิน ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมายที่กำหนด

3. ตรวจสอบความครบถ้วนและความสม่ำเสมอของกระบวนการ แบบฟอร์ม ข้อมูล และหลักฐานตาม Evidence Matrix

4. ประเมินระดับการนำระบบไปใช้ ได้แก่ ยังไม่ดำเนินการ—ดำเนินการบางส่วน—ดำเนินการครบถ้วน—ดำเนินการอย่างเป็นระบบและมีผลลัพธ์

5. วิเคราะห์หน่วยงานหรือกระบวนการที่ดำเนินงานไม่ครบ ลำช้า หรือไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน พร้อมระบุสาเหตุและความเสี่ยง

6. กำหนดมาตรการแก้ไข ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา และการสนับสนุนที่จำเป็น

7. รายงานผลต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและรองคณบดีฝ่ายการศึกษา พร้อมติดตามการปิดช่องว่างก่อนจัดทำ SAR

CP–Deployment Review: ทุกหลักสูตรและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินงานตามระบบ มีหลักฐานครบถ้วน และประเด็นที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดได้รับการกำหนดแผนแก้ไข

ผลลัพธ์และหลักฐาน

- รายงาน QA Deployment Review
- ตารางติดตาม QA Deployment Plan
- Evidence Matrix ที่ระบุสถานะหลักฐานครบ/ไม่ครบ
- รายการช่องว่างและความเสี่ยงจากการนำระบบไปใช้
- Corrective Action หรือ CQI Action Plan
- มติคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร

ขั้นที่ 4 การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report: SAR)

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับหลักสูตร จัดทำ SAR สังเคราะห์ข้อมูลตามสภาพจริงให้ครอบคลุมแนวทางดำเนินงาน การนำไปใช้ และผลลัพธ์ อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายเกณฑ์ เชื่อมโยงผลการดำเนินงานกับพันธกิจ PLOs ตัวชี้วัด และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกข้อความสำคัญต้องมีหลักฐานเชิงประจักษ์ที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบัน และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้ คณะกรรมการประเมิน

ตนเองรายเกณฑ์ พร้อมระบุจุดแข็ง โอกาสพัฒนา และระดับผลที่มีเหตุผลรองรับ งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีตรวจสอบความสอดคล้องของข้อมูล ตัวเลข เอกสารอ้างอิง และลดความซ้ำซ้อนของเนื้อหา SAR ฉบับสมบูรณ์ต้องผ่าน Peer Review และได้รับความเห็นชอบก่อนส่งให้คณะกรรมการผู้ประเมิน

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	4.1 มอบหมายผู้รับผิดชอบ กำหนดผู้จัดทำ SAR รายเกณฑ์และกรอบเวลาการดำเนินงาน 4.2 สังเคราะห์ผลการดำเนินงาน เชื่อมโยงแนวทาง การนำไปใช้ การติดตาม และผลลัพธ์ตามสภาพจริง 4.3 วิเคราะห์ความสอดคล้อง เชื่อมโยงภารกิจ ผลลัพธ์การเรียนรู้ ตัวชี้วัด และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 4.4 เชื่อมโยงหลักฐาน อ้างอิงข้อความใน SAR กับหลักฐานใน Evidence Matrix ให้ตรวจสอบย้อนหลังได้ 4.5 วิเคราะห์ผลเชิงเปรียบเทียบ เปรียบเทียบผลจริงกับค่าเป้าหมาย แนวโน้ม และข้อมูลคู่เทียบ 4.6 ประเมินตนเองรายเกณฑ์ ระบุจุดแข็ง ช่องว่าง โอกาสพัฒนา ความเสี่ยง และข้อจำกัดของข้อมูล 4.7 ตรวจสอบความถูกต้องและสอดคล้อง ทวนสอบข้อมูลระหว่าง SAR, KPI Dashboard และหลักฐานต้นทาง พร้อมลดความซ้ำซ้อน 4.8 ติดตามประสิทธิภาพการจัดทำ SAR บันทึกระยะเวลาดำเนินงานและทรัพยากรที่ใช้เพื่อวิเคราะห์ Cost/Cycle การติดตามประสิทธิภาพการจัดทำ SAR ให้กำหนดวันเริ่มรวบรวมข้อมูล วันปิดรับหลักฐาน วันส่งร่าง วันรับผล Peer Review วันแก้ไข และวันที่ได้รับความเห็นชอบ พร้อมบันทึกจำนวนชั่วโมงปฏิบัติงาน จำนวนรอบการแก้ไข เวลารอหลักฐาน ค่าใช้จ่ายในการจัดทำและตรวจประเมิน ตลอดจนจำนวนข้อผิดพลาดหรือความไม่สอดคล้องระหว่าง SAR, KPI Dashboard และหลักฐานต้นทาง ข้อมูลดังกล่าวใช้คำนวณ Cycle Time, Waiting Time, Rework Rate, Error Rate, Cost of Quality และ Productivity ของกระบวนการประกันคุณภาพ 4.9 วิเคราะห์ประสิทธิภาพการจัดทำ SAR วิเคราะห์ข้อมูลระยะเวลาดำเนินงาน เวลารอหลักฐาน จำนวนรอบการแก้ไข ชั่วโมงปฏิบัติงาน ค่าใช้จ่าย และข้อผิดพลาดของข้อมูล เพื่อคำนวณ Cycle Time, Waiting Time, Rework Rate, Error Rate, Cost of Quality และ Productivity พร้อมเปรียบเทียบกับ Baseline และค่าเป้าหมายที่กำหนด 4.10 ทบทวนและให้ความเห็นชอบ จัด Peer Review และเสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรอนุมัติก่อนส่งประเมิน
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการประกันคุณภาพ ระดับหลักสูตร และอาจารย์ ผู้รับผิดชอบหลักสูตร

หัวข้อ	รายละเอียด
	ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้รับผิดชอบรายเกณฑ์ และหน่วยงานสนับสนุน
ระยะเวลา	เริ่มจัดทำก่อนรับการประเมิน 2–3 เดือน และจัดทำฉบับสมบูรณ์ก่อนกำหนดส่งอย่างน้อย 2–4 สัปดาห์
ผลลัพธ์	1) รายงานประเมินตนเองระดับหลักสูตรฉบับสมบูรณ์ 2) ผลการประเมินตนเองรายเกณฑ์ 3) จุดแข็งและโอกาสพัฒนาของหลักสูตร 4) Evidence Index และหลักฐานประกอบ 5) SAR ที่ผ่านความเห็นชอบ
แบบฟอร์ม	1) แบบรายงานประเมินตนเองตามเกณฑ์ AUN-QA 2) แบบมอบหมายผู้รับผิดชอบรายเกณฑ์ 3) แบบประเมินตนเองรายเกณฑ์ 4) Evidence Index 5) Checklist ตรวจสอบ SAR 6) แบบบันทึกข้อเสนอแนะและผลการแก้ไข
เอกสารอ้างอิง	1) Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level ฉบับปัจจุบัน 2) คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาของราชวิทยาลัยและคณะ 3) หลักสูตรฉบับอนุมัติ 4) รายงานผลการดำเนินงานและตัวชี้วัด 5) SAR และ Feedback Report รอบที่ผ่านมา 6) เกณฑ์ EdPEX ฉบับปัจจุบัน

CP–SAR Evidence Verification: รายงาน SAR ทุกประเด็นมีหลักฐานอ้างอิงที่เป็นปัจจุบัน ตรวจสอบย้อนกลับได้ และได้รับการรับรองจากเจ้าของข้อมูล

ขั้นที่ 5 การตรวจประเมินคุณภาพภายใน (Internal Quality Assessment)

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ประสานการแต่งตั้งผู้ประเมินที่มีคุณสมบัติเหมาะสมและไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อนหลักสูตรจัดส่ง SAR หลักฐาน กำหนดการ และข้อมูลบริบทให้ผู้ประเมินศึกษาก่อนวันตรวจประเมินผู้ประเมินตรวจสอบเอกสารและสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิตและผู้เกี่ยวข้อง ข้อมูลจากเอกสาร การสัมภาษณ์ และผลการดำเนินงานถูกพิจารณาร่วมกันเพื่อยืนยันสภาพการดำเนินงานจริง ผู้ประเมินสรุปจุดแข็ง โอกาสพัฒนา ระดับผลการประเมิน และข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อหลักสูตร คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรตรวจสอบข้อเท็จจริงและรับรายงานผลเพื่อใช้วางแผนพัฒนาคุณภาพ

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	5.1 แต่งตั้งคณะผู้ประเมิน คัดเลือกผู้ที่มีคุณสมบัติ ไม่มีผลประโยชน์ทับซ้อน และกำหนดรูปแบบการประเมิน

หัวข้อ	รายละเอียด
	5.2 ส่งข้อมูลให้ผู้ประเมิน จัดส่ง SAR หลักฐาน และบริบทหลักสูตรให้ศึกษาล่วงหน้า 5.3 เตรียมความพร้อมรับการประเมิน จัดทำกำหนดการ ผู้ให้สัมภาษณ์ สถานที่ ระบบออนไลน์ และหลักฐานเพิ่มเติม 5.4 ดำเนินการตรวจประเมิน ประชุมเปิด ตรวจสอบเอกสาร และสัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ นักศึกษา บัณฑิต และผู้เกี่ยวข้อง 5.5 ตรวจสอบการดำเนินงานตามสภาพจริง ทวนสอบความสอดคล้องระหว่าง SAR หลักฐาน และการปฏิบัติงาน 5.6 รับฟังผลการประเมิน รับทราบจุดแข็ง โอกาสพัฒนา คะแนน และข้อเสนอแนะจากผู้ประเมิน 5.7 ตรวจสอบและรายงานผล ตรวจสอบข้อเท็จจริงโดยไม่ก้ำกึ่งคล้อยพิโนจ และเสนอผลต่อผู้บริหาร
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: งานประกันคุณภาพการศึกษาและคณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะ ผู้กำกับดูแล: คณบดีและรองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: ผู้ประเมินภายใน คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ นักศึกษา คิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต และหน่วยงานสนับสนุน
ระยะเวลา	เตรียมการล่วงหน้า 4–6 สัปดาห์ ประเมิน 1–2 วัน และรับรายงานภายใน 15–30 วันหลังการประเมิน
ผลลัพธ์	1) ผลและระดับการประเมินคุณภาพหลักสูตร 2) รายงานจุดแข็งและโอกาสพัฒนา 3) ข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน 4) Feedback Report ฉบับสมบูรณ์ 5) ข้อมูลสำหรับจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ
แบบฟอร์ม	1) คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ประเมิน 2) กำหนดการตรวจประเมิน 3) แบบตรวจสอบคุณสมบัติและผลประโยชน์ทับซ้อน 4) ตารางการสัมภาษณ์ 5) แบบขอหลักฐานเพิ่มเติม 6) แบบรายงานผลการประเมิน 7) แบบตรวจสอบข้อเท็จจริง
เอกสารอ้างอิง	1) เกณฑ์และแนวทางการประเมิน AUN-QA 2) คู่มือการตรวจประเมินคุณภาพภายในของราชวิทยาลัย 3) รายงาน SAR และหลักฐานประกอบ 4) นโยบายจริยธรรมและการรักษาความลับของผู้ประเมิน 5) ปฏิทินประกันคุณภาพของคณะ

คณะกรรมการประเมินต้องตรวจสอบ: การตรวจประเมินคุณภาพภายในต้องตรวจสอบทั้งการมีอยู่ของระบบและระดับการนำระบบไปปฏิบัติจริง โดยพิจารณาความครอบคลุมของ Deployment ความน่าเชื่อถือของ Evidence Matrix ประสิทธิภาพด้าน Cost/Cycle การบริหารความเสี่ยง และความพร้อมของ BCP พร้อมระบุจุดแข็ง ช่องว่าง โอกาสพัฒนา และแนวปฏิบัติที่มีศักยภาพเป็น Best Practice

ขั้นที่ 6 การจัดทำแผนปรับปรุงคุณภาพ (Quality Improvement Planning)

คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรทบทวนผลประเมิน ข้อเสนอแนะ จุดแข็ง และโอกาสพัฒนาที่ได้รับ ประเด็นปรับปรุงถูกจำแนกและจัดลำดับตามความเร่งด่วน ผลกระทบต่อผู้เรียน มาตรฐาน และระดับความเสี่ยง ผู้เกี่ยวข้องร่วมวิเคราะห์สาเหตุรากของประเด็นที่ต่ำกว่าเป้าหมายโดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ประกอบ คณะกรรมการกำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ทรัพยากร งบประมาณ และตัวชี้วัดความสำเร็จ แผนปรับปรุงต้องเชื่อมโยงกับแผนหลักสูตร แผนยุทธศาสตร์ แผนงบประมาณ และแผนบริหารความเสี่ยง CQI Action Plan จะเสนอรองคณบดีฝ่ายการศึกษาเพื่อให้ความเห็นชอบและสนับสนุนการดำเนินงาน

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	6.1 ทบทวนผลการประเมิน พิจารณาจุดแข็ง โอกาสพัฒนา และข้อเสนอแนะของผู้ประเมิน 6.2 จำแนกประเด็นพัฒนา แยกเป็นประเด็นเร่งด่วน มาตรฐาน เชิงระบบ และระยะยาว 6.3 วิเคราะห์สาเหตุราก วิเคราะห์ประเด็นที่ต่ำกว่าเป้าหมายหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนด 6.4 จัดลำดับความสำคัญ พิจารณาผลกระทบ ความเสี่ยง ความเร่งด่วน และความเป็นไปได้ 6.5 กำหนดกิจกรรมปรับปรุง ระบุผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา งบประมาณ ทรัพยากร และตัวชี้วัดความสำเร็จ 6.6 เพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงาน กำหนดแนวทางลดขั้นตอน ระยะเวลา หรือต้นทุนโดยไม่กระทบคุณภาพ 6.7 ปรับปรุงความเสี่ยงและแผนความต่อเนื่อง ทบทวน Risk Register และ BCP ตามข้อค้นพบจากการประเมิน 6.8 เชื่อมโยงแผนที่เกี่ยวข้อง บูรณาการกับแผนหลักสูตร ยุทธศาสตร์ งบประมาณ และแผนบริหารความเสี่ยง 6.9 จัดทำและเสนอ CQI Action Plan เสนอแผนต่อคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและรองคณบดีฝ่ายการศึกษาเพื่อให้ความเห็นชอบ
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและอาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี ผู้รับผิดชอบรายวิชา

หัวข้อ	รายละเอียด
ระยะเวลา	จัดทำภายใน 30 วันหลังได้รับรายงานผลการประเมินฉบับสมบูรณ์
ผลลัพธ์	1) แผนพัฒนาคุณภาพระดับหลักสูตร 2) CQI Action Plan 3) ลำดับความสำคัญของประเด็นพัฒนา 4) แผนทรัพยากรและงบประมาณ 5) ตัวชี้วัดติดตามประสิทธิผล
แบบฟอร์ม	1) แบบวิเคราะห์สาเหตุราก 2) แบบจัดลำดับความสำคัญ (Priority Matrix) 3) แบบ CQI Action Plan 4) รายงานการประชุม
เอกสารอ้างอิง	1) Feedback Report และรายงานผลการประเมิน 2) SAR ระดับหลักสูตร 3) แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการของคณะ 4) ผลการบรรลุ PLOs และตัวชี้วัดทางการศึกษา

ขั้นที่ 7 การติดตามผลและ CQI (Continuous Quality Improvement)

แผนดำเนินกิจกรรมตาม CQI Action Plan และจัดเก็บข้อมูลกับหลักฐานการดำเนินงานอย่างเป็นระบบงานประกันคุณภาพติดตามความก้าวหน้าเทียบกับระยะเวลา งบประมาณ เป้าหมาย และตัวชี้วัดที่กำหนดคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรทบทวนผลเป็นระยะ พร้อมสนับสนุนหรือแก้ไขอุปสรรคที่เกิดขึ้นประสิทธิผลของแผนพิจารณาจากการเปรียบเทียบข้อมูลก่อน-หลังและความคิดเห็นของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียประเด็นที่บรรลุเป้าหมายจะได้รับการปิดและถอดเป็นแนวปฏิบัติที่ดี ส่วนประเด็นคงค้างต้องปรับแผนเพิ่มเติม ผลการติดตามทั้งหมดจะย้อนกลับเป็นข้อมูลสำหรับวางแผนประกันคุณภาพในรอบถัดไปตามวงจร PDCA และ CQI

หัวข้อ	รายละเอียด
รายละเอียดกิจกรรม	7.1 ดำเนินการตามแผน CQI เจ้าของแผนดำเนินกิจกรรมและจัดเก็บหลักฐานอย่างเป็นระบบ 7.2 ติดตามความก้าวหน้า เปรียบเทียบผลกับกิจกรรม ระยะเวลา งบประมาณ และตัวชี้วัด 7.3 ทบทวนผลรายไตรมาส คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรติดตามผล สนับสนุน และแก้ไขอุปสรรค 7.4 ประเมินประสิทธิผล เปรียบเทียบข้อมูลพื้นฐาน ผลก่อน-หลัง ค่าเป้าหมาย และเสียงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 7.5 ปิดประเด็นที่บรรลุเป้าหมาย บันทึกผลลัพธ์ หลักฐาน และการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น 7.6 จัดการประเด็นที่ไม่บรรลุเป้าหมาย วิเคราะห์เพิ่มเติม ปรับกิจกรรม หรือยกระดับเสนอผู้บริหาร

หัวข้อ	รายละเอียด
	7.7 สรุปและขยายผลแนวปฏิบัติที่ดี แลกเปลี่ยนเรียนรู้ กำหนดเป็นมาตรฐาน และนำผลเข้าสู่แผนรอบถัดไป
ผู้รับผิดชอบ	ผู้รับผิดชอบหลัก: คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชา ผู้กำกับดูแล: รองคณบดีฝ่ายการศึกษา ผู้ร่วมดำเนินงาน: งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรี
ระยะเวลา	ติดตามรายไตรมาส สรุปผลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และก่อนเริ่มวงรอบประกันคุณภาพปีถัดไป
ผลลัพธ์	1) รายงานความก้าวหน้าของแผน CQI 2) รายงานประเมินประสิทธิผลก่อน-หลัง 3) ข้อมูลนำเข้าสำหรับแผนประกันคุณภาพรอบถัดไป
แบบฟอร์ม	1) แบบติดตามความก้าวหน้า CQI 2) แบบประเมินประสิทธิผลของแผน
เอกสารอ้างอิง	1) CQI Action Plan ที่ได้รับความเห็นชอบ 2) รายงาน SAR และ Feedback Report 3) รายงานผลการดำเนินงานหลักสูตร 4) รายงานผลตัวชี้วัดและ PLOs 5) เกณฑ์ AUN-QA และ EdPEX ฉบับปัจจุบัน

การมาตรฐานและขยายผล Best Practice

เมื่อผลการปรับปรุงบรรลุเป้าหมายและแสดงผลลัพธ์ที่ดีอย่างต่อเนื่อง คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรจะพิจารณาสิ่งเหล่านี้เป็น Best Practice โดยจัดทำขั้นตอน วิธีปฏิบัติ แบบฟอร์ม เงื่อนไขความสำเร็จ และหลักฐานผลลัพธ์ให้ชัดเจน จากนั้นเสนอให้ผู้มีอำนาจรับรองเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงาน ถ่ายทอดแก่ผู้เกี่ยวข้อง และขยายผลไปยังหลักสูตรหรือหน่วยงานอื่น พร้อมติดตามว่าการนำไปใช้ยังคงรักษาประสิทธิผลไว้ได้

เกณฑ์พิจารณา Best Practice

- มีผลลัพธ์บรรลุหรือสูงกว่าเป้าหมายอย่างต่อเนื่อง
- มีหลักฐานก่อน-หลังและตรวจสอบย้อนกลับได้
- ช่วยเพิ่มคุณภาพ ลดระยะเวลา หรือลดต้นทุน
- สามารถอธิบายขั้นตอนและถ่ายทอดให้หน่วยงานอื่นได้
- ผ่านการรับรองจากคณะกรรมการที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนความเสี่ยงคงเหลือ ประสิทธิภาพของการควบคุม และปรับ Risk Register

1. ทบทวนเหตุการณ์ ปัญหา ข้อผิดพลาด ข้อร้องเรียน และเหตุการณ์เกือบพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินงาน
2. เปรียบเทียบระดับความเสี่ยงก่อนและหลังใช้มาตรการควบคุม
3. ประเมินว่ามาตรการควบคุมสามารถลดโอกาสเกิดหรือผลกระทบได้ตามเป้าหมายหรือไม่

4. ประเมินความเสี่ยงคงเหลือและพิจารณายอมรับ เพิ่มมาตรการ ยกระดับ หรือจัดทำแผนแก้ไขเพิ่มเติม
5. ปรับปรุงระดับความเสี่ยง เจ้าของความเสี่ยง มาตรการ ตัวชี้วัด และแผน BCP ใน Risk Register
6. นำบทเรียนและผลการทบทวนไปจัดทำ CQI Action Plan และวางแผนการดำเนินงานรอบถัดไป

การกำกับหลักฐานของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร

การกำกับหลักฐานจัดทำขึ้นเพื่อควบคุมความครบถ้วน ความถูกต้อง ความเป็นปัจจุบัน และความสามารถในการตรวจสอบย้อนกลับของหลักฐานที่เกิดจากการดำเนินงาน โดยกำหนดประเภทหลักฐาน ผู้รับผิดชอบ รอบการจัดทำ ผู้ตรวจสอบหรือรับรอง สถานที่จัดเก็บ สิทธิการเข้าถึง และระยะเวลาเก็บรักษาไว้อย่างชัดเจน ผู้รับผิดชอบแต่ละรายการต้องจัดทำและนำส่งหลักฐานภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมตรวจสอบชื่อไฟล์ วันที่ เลขที่ฉบับ และความสอดคล้องกับผลการดำเนินงานก่อนบันทึกในระบบกลาง กรณีพบหลักฐานไม่ครบ ล่าช้า หรือไม่สอดคล้องกับข้อกำหนด ต้องดำเนินการแก้ไขและรายงานต่อเจ้าของกระบวนการ ทั้งนี้ รายการหลักฐานของแต่ละบทจะเชื่อมโยงกับ Evidence Matrix ฉบับรวมในบทที่ 6 เพื่อใช้ในการติดตามคุณภาพ การจัดทำ SAR และการตรวจประเมินภายในหรือภายนอก

ตารางกำกับหลักฐานของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร

ระบบ	บทที่ เชื่อมโยง หลัก	เจ้าของระบบ	หลักฐานสำคัญ	รอบ รายงาน	สถานที่ จัดเก็บ	ระยะเวลา เก็บ
Customer Journey	บทที่ 2-3	รองคณบดี ฝ่ายการศึกษา	Journey Map, Customer Insight, Touchpoint Register	รายปี	ระบบเอกสาร กลาง	ตาม ระเบียบ
Complaint	บทที่ 3-4	งานที่ได้รับ มอบหมาย	Complaint Register, Resolution Record, SLA Report	รายภาค การศึกษา	ระบบจำกัด สิทธิ์	ตาม ระเบียบ
Engagement	บทที่ 4	งานประกัน คุณภาพ/ คณะกรรมการ หลักสูตร	Engagement Dashboard, Engagement Summary	รายปี	KPI Dashboard	ตาม ระเบียบ
Risk	บทที่ 2-6	เจ้าของ กระบวนการ	Risk Register, Treatment Plan, Residual Risk Review	รายไตร มาส	ระบบบริหาร ความเสี่ยง	ตาม ระเบียบ
BCP	บทที่ 3, 5-6	รองคณบดี ฝ่ายการศึกษา	BIA, BCP, Test Report, Recovery Report	รายปี	ระบบเอกสาร กลาง	ตาม ระเบียบ

ระบบ	บทที่ เชื่อมโยง หลัก	เจ้าของระบบ	หลักฐานสำคัญ	รอบ รายงาน	สถานที่ จัดเก็บ	ระยะเวลา เก็บ
Cybersecurity	บทที่ 3–5	ผู้ดูแลระบบ และ Data Owner	Access Log, Backup Report, Incident Report	ตามรอบ/ เมื่อเกิด เหตุ	ระบบจำกัด สิทธิ์	ตาม ระเบียบ
Supply Network	บทที่ 3	ผู้รับผิดชอบ แหล่งฝึก/ คู่ความร่วมมือ	Scorecard, MOU, Safety Checklist, Corrective Action	รายปี	ระบบเอกสาร กลาง	ตาม ระเบียบ
Benchmarking	บทที่ 2, 4–5	งานประกัน คุณภาพ	Benchmarking Report, Comparative Satisfaction Report	รายปี	KPI Dashboard	ตาม ระเบียบ
Rapid Response	บทที่ 2–3, 5	เจ้าของการ เปลี่ยนแปลง	Change Request, Impact Assessment, PIR	เมื่อมีการ เปลี่ยนแปลง	ระบบควบคุม เอกสาร	ตาม ระเบียบ
Deployment Review	บทที่ 6	งานประกัน คุณภาพและ คณะกรรมการ หลักสูตร	Deployment Plan, Review Report, Gap Closure Record	รายภาค การศึกษา /รายปี	ระบบเอกสาร กลาง	ตาม ระเบียบ
Operational Efficiency– P4	บทที่ 5 กระบวนการ ประเมิน ผลลัพธ์ การเรียนรู้ และ ตัวชี้วัด ทางการ ศึกษา	รองคณบดี ฝ่ายการศึกษา โดยมี Data Owner และ Custodian รับผิดชอบ ดำเนินงาน	Data Submission Log, Database Closure Log, Error Report, Rework Record, Post- closure Change Log, Cost of Quality Worksheet, Data Productivity Report และ P4 Operational Performance Dashboard	ตามรอบ การส่ง ข้อมูล และปิด ฐาน พร้อม สรุป ภาค การศึกษา และรายปี	ฐานข้อมูล กลางและ EMS Dashboard โดยกำหนด สิทธิ์เข้าถึง ตามบทบาท	ตาม ระเบียบ การ จัดเก็บ เอกสาร นโยบาย คุ้มครอง ข้อมูลส่วน บุคคล และ ข้อกำหนด ของราช วิทยาลัย

หลักปฏิบัติร่วมในการควบคุมหลักฐาน

1. หลักฐานทุกฉบับต้องระบุชื่อเอกสาร รหัส วันที่จัดทำ เจ้าของเอกสาร และเลขที่ฉบับ
2. ต้องตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างข้อความในรายงาน ตัวเลขใน Dashboard และหลักฐานต้นทาง
3. เอกสารที่มีข้อมูลส่วนบุคคล ข้อร้องเรียน คະแนน หรือข้อมูลอ่อนไหวต้องจำกัดสิทธิ์การเข้าถึง
4. การแก้ไขหลักฐานหลังรับรองต้องมี Change Log และการอนุมัติตามระดับอำนาจ

5. ผู้รับผิดชอบต้องทบทวนสถานะหลักฐานตามรอบและรายงานรายการที่ขาดหรือล่าช้า
6. ระยะเวลาเก็บรักษาต้องเป็นไปตามระเบียบของราชวิทยาลัย กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และข้อกำหนดที่เกี่ยวข้อง
7. ตารางในแต่ละบทแสดงหลักฐานระดับกระบวนการ ส่วน Evidence Matrix ฉบับรวมในบทที่ 6 ใช้ติดตามภาพรวม P1–P5 และการจัดทำ SAR

5. ระบบติดตามประเมินผล

ระบบติดตามประเมินผลของกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร มุ่งกำกับให้หลักสูตรดำเนินงานสอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ เกณฑ์ประกันคุณภาพ และเป้าหมายของคณะอย่างต่อเนื่อง โดยติดตามตั้งแต่การวางแผน การจัดเก็บข้อมูล การกำกับตัวชี้วัด การจัดทำรายงานประเมินตนเอง การตรวจประเมิน และการนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุง หลักสูตรควรใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ เปรียบเทียบแนวโน้มได้ และเชื่อมโยงกับผลลัพธ์การเรียนรู้ คุณภาพบัณฑิตและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ ค่าเป้าหมายต่อไปนี้เป็นข้อเสนอเบื้องต้น ซึ่งคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรควรพิจารณาให้เหมาะสมกับข้อมูลพื้นฐานและระดับพัฒนาการของแต่ละหลักสูตร

5.1 ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process KPIs)

รหัส	ตัวชี้วัดกระบวนการ	วิธีคำนวณ/แหล่งข้อมูล	ค่าเป้าหมาย เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ/รอบ ติดตาม
P-KPI 1	ร้อยละของหลักสูตรที่มีแผนประกันคุณภาพประจำปีและได้รับความเห็นชอบตามกำหนด	จำนวนหลักสูตรที่มีแผนสมบูรณ์ ÷ จำนวนหลักสูตรทั้งหมด × 100	100%	รองคณบดีฝ่ายการศึกษาและงานประกันคุณภาพ; ต้นปีการศึกษา
P-KPI 2	ร้อยละของตัวชี้วัดที่มีนิยามสูตรคำนวณ ค่าเป้าหมาย แหล่งข้อมูล และเจ้าของข้อมูลครบถ้วน	จำนวนตัวชี้วัดที่มีองค์ประกอบครบ ÷ จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด × 100	100%	งานประกันคุณภาพและคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
P-KPI 3	ร้อยละของข้อมูลผลการดำเนินงานที่รายงานครบถ้วนและตรงเวลา	จำนวนข้อมูลที่ส่งครบตามกำหนด ÷ จำนวนข้อมูลที่ต้องรายงาน × 100	ไม่น้อยกว่า 95%	เจ้าของข้อมูล; รายไตรมาส/รายภาคการศึกษา
P-KPI 4	ร้อยละของข้อมูลและหลักฐานที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้อง	จำนวนข้อมูลผ่านการตรวจสอบ ÷ จำนวนข้อมูลทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่า 95%	งานประกันคุณภาพและงานจัดหลักสูตร
P-KPI 5	ร้อยละของตัวชี้วัดที่ได้รับการติดตามตามรอบที่กำหนด	จำนวนตัวชี้วัดที่ติดตามครบตามรอบ ÷ จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมด × 100	100%	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร; รายไตรมาส

รหัส	ตัวชี้วัดกระบวนการ	วิธีคำนวณ/แหล่งข้อมูล	ค่าเป้าหมาย เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ/รอบ ติดตาม
P-KPI 6	ร้อยละของรายงานประเมินตนเองระดับหลักสูตรที่จัดทำแล้วเสร็จตามกำหนด	จำนวน SAR ที่แล้วเสร็จตามกำหนด ÷ จำนวน SAR ทั้งหมด × 100	100%	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตรและงานประกันคุณภาพ
P-KPI 7	ร้อยละของประเด็นใน SAR ที่มีหลักฐานอ้างอิงครบถ้วนและตรวจสอบย้อนกลับได้	จำนวนประเด็นที่มีหลักฐานครบ ÷ จำนวนประเด็นที่ประเมินทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่า 95%	คณะกรรมการจัดทำ SAR
P-KPI 8	ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านการทบทวนหรือประเมินคุณภาพภายในตามแผน	จำนวนหลักสูตรที่ได้รับการประเมิน ÷ จำนวนหลักสูตรตามแผน × 100	100%	คณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะ
P-KPI 9	ร้อยละของข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินที่ได้รับการวิเคราะห์และจัดทำแผนปรับปรุง	จำนวนข้อเสนอแนะที่มีแผนปรับปรุง ÷ จำนวนข้อเสนอแนะทั้งหมด × 100	100%	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร
P-KPI 10	ร้อยละของกิจกรรมตามแผน CQI ที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามกำหนด	จำนวนกิจกรรมที่แล้วเสร็จ ÷ จำนวนกิจกรรมตามแผน × 100	ไม่น้อยกว่า 90%	เจ้าของแผนและรองคณบดีฝ่ายการศึกษา
P-KPI 11	ร้อยละการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการทบทวนคุณภาพหลักสูตร	จำนวนกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เข้าร่วม ÷ จำนวนกลุ่มที่กำหนด × 100	ไม่น้อยกว่า 80%	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร
P-KPI 12	จำนวนข้อผิดพลาดสำคัญของข้อมูลหรือเหตุการณ์ข้อมูลสูญหายและรั่วไหล	รายงานตรวจสอบข้อมูลและรายงานอุบัติการณ์	0 เหตุการณ์ร้ายแรง	ผู้ดูแลระบบและเจ้าของข้อมูล; ติดตามต่อเนื่อง

5.2 ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Outcome KPIs)

รหัส	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	วิธีคำนวณ/ แหล่งข้อมูล	ค่าเป้าหมาย เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ/รอบ ติดตาม
O-KPI 1	ร้อยละของหลักสูตรที่ผ่านองค์ประกอบมาตรฐานหลักสูตรและมาตรฐานวิชาชีพ	จำนวนหลักสูตรที่ผ่านเกณฑ์ ÷ จำนวนหลักสูตรทั้งหมด × 100	100%	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา; ปีละ 1 ครั้ง
O-KPI 2	ผลการประเมินคุณภาพระดับหลักสูตร	คะแนนหรือระดับผลการประเมินตามเกณฑ์ที่คณะกำหนด	บรรลุเป้าหมายของคณะและมีแนวโน้มดีขึ้น	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร

รหัส	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	วิธีคำนวณ/ แหล่งข้อมูล	ค่าเป้าหมาย เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ/รอบ ติดตาม
O-KPI 3	ผลการประเมินตาม เกณฑ์ AUN-QA ระดับ หลักสูตร	คะแนนรายเกณฑ์ และคะแนนภาพรวม	ตามเป้าหมายที่ คณะกรรมการ คณะกำหนด และ ไม่มีเกณฑ์สำคัญ ต่ำกว่าระดับที่ ยอมรับได้	คณะกรรมการ ขับเคลื่อน AUN-QA
O-KPI 4	ร้อยละของผู้เรียนที่ บรรลุ PLOs ตามเกณฑ์	จำนวนผู้เรียนที่บรรลุ PLOs ÷ จำนวน ผู้เรียนที่ได้รับการ ประเมิน × 100	ไม่น้อยกว่า 80% หรือตามเป้าหมาย หลักสูตร	อาจารย์ผู้รับผิดชอบ หลักสูตร
O-KPI 5	ร้อยละของบัณฑิตที่ สำเร็จการศึกษาตาม ระยะเวลาของหลักสูตร	จำนวนผู้สำเร็จตาม เวลา ÷ จำนวนผู้เรียน ในรุ่น × 100	ตามเป้าหมายของ หลักสูตร	งานทะเบียนและงาน จัดหลักสูตร
O-KPI 6	อัตราการคงอยู่ของ นักศึกษา	จำนวนนักศึกษาที่ ยังคงศึกษา ÷ จำนวน นักศึกษาแรกเข้า × 100	ตามเป้าหมายของ คณะ	งานจัดหลักสูตรและ งานกิจการนักศึกษา
O-KPI 7	อัตราการสอบผ่าน ใบอนุญาตประกอบ วิชาชีพครั้งแรก	จำนวนผู้สอบผ่านครั้ง แรก ÷ จำนวนผู้เข้า สอบทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่า ค่าเฉลี่ย ระดับประเทศและ เป้าหมายของ คณะ	คณะกรรมการ ดำเนินงานหลักสูตร
O-KPI 8	ร้อยละของบัณฑิตที่มี งานทำหรือศึกษาต่อ ภายใน 1 ปี	จำนวนผู้มีงานทำ/ ศึกษาต่อ ÷ จำนวน ผู้ตอบแบบสำรวจ × 100	ไม่น้อยกว่า 90%	งานกิจการนักศึกษา และงานประกัน คุณภาพ
O-KPI 9	ความพึงพอใจของ นักศึกษาและบัณฑิตต่อ คุณภาพหลักสูตร	ค่าเฉลี่ยจากแบบ ประเมิน	ไม่น้อยกว่า 4.00 จาก 5.00	คณะกรรมการ ดำเนินงานหลักสูตร
O-KPI 10	ความพึงพอใจของผู้ใช้ บัณฑิตต่อคุณภาพและ สมรรถนะบัณฑิต	ค่าเฉลี่ยจากแบบ ประเมินผู้ใช้บัณฑิต	ไม่น้อยกว่า 4.00 จาก 5.00	งานประกันคุณภาพ; รายรุ่น
O-KPI 11	ร้อยละของข้อเสนอแนะ จากการประเมินที่ได้รับ การแก้ไขหรือปิด ประเด็น	จำนวนข้อเสนอแนะที่ ปิดประเด็น ÷ จำนวน ข้อเสนอแนะทั้งหมด × 100	ไม่น้อยกว่า 90%	คณะกรรมการ ดำเนินงานหลักสูตร

รหัส	ตัวชี้วัดผลลัพธ์	วิธีคำนวณ/ แหล่งข้อมูล	ค่าเป้าหมาย เสนอแนะ	ผู้รับผิดชอบ/รอบ ติดตาม
O-KPI 12	ร้อยละของประเด็นที่ต่ำกว่าเป้าหมายและมีผลดีขึ้นหลังดำเนินการ CQI	จำนวนประเด็นที่ผลดีขึ้น ÷ จำนวนประเด็นที่ติดตาม × 100	ไม่น้อยกว่า 80%	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา
O-KPI 13	จำนวนแนวปฏิบัติที่ดีหรือนวัตกรรมทางการศึกษาที่เกิดจากกระบวนการประกันคุณภาพ	ตรวจสอบผลงานแนวปฏิบัติ หรือนวัตกรรมที่ผ่านการรับรอง	อย่างน้อย 1 เรื่องต่อหลักสูตรต่อปี	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร
O-KPI 14	แนวโน้มผลลัพธ์สำคัญของหลักสูตรในช่วง 3–5 ปี	วิเคราะห์แนวโน้มผลลัพธ์ผู้เรียนบัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	อยู่ในระดับเป้าหมายหรือมีแนวโน้มดีขึ้น	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร

5.3 กลไกการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง (CQI)

วงจร	กลไกดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	หลักฐานสำคัญ
Plan: กำหนดทิศทางและเป้าหมาย	ทบทวนวิสัยทัศน์ พันธกิจ มาตรฐานผลลัพธ์การเรียนรู้ ความต้องการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ความเสี่ยง และผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย	รองคณบดีฝ่ายการศึกษาและคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	แผนประกันคุณภาพ; KPI Dictionary; Risk Register
Plan: จัดทำแผนเก็บข้อมูล	กำหนดเจ้าของข้อมูล แหล่งข้อมูล วิธีคำนวณ รอบรายงาน แบบฟอร์ม และหลักฐานที่ต้องจัดเก็บ	งานประกันคุณภาพ และงานจัดหลักสูตร	Data Collection Plan; ปฏิทิน QA
Do: ดำเนินงานและเก็บหลักฐาน	ดำเนินการจัดการศึกษาตามแผนติดตาม CLOs/YLOs/PLOs และ KPIs พร้อมรวบรวมหลักฐานในระบบกลาง	อาจารย์ผู้รับผิดชอบรายวิชาและเจ้าของข้อมูล	ฐานข้อมูล; รายงานผลการดำเนินงาน
Check: ประเมินตนเอง	วิเคราะห์ผลเทียบค่าเป้าหมาย แนวโน้ม คู่เทียบ และข้อกำหนดจัดทำ SAR และประเมินจุดแข็งกับโอกาสพัฒนา	คณะกรรมการจัดทำ SAR	SAR; Dashboard; Gap Analysis
Check: ตรวจสอบประเมินและทบทวน	ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล ประเมินโดยผู้ประเมินภายในหรือผู้ทรงคุณวุฒิ และวิเคราะห์ข้อเสนอแนะกับความเสี่ยง	คณะกรรมการประกันคุณภาพระดับคณะ	Feedback Report; รายงานตรวจประเมิน

วงจร	กลไกดำเนินงาน	ผู้รับผิดชอบ	หลักฐานสำคัญ
Act: จัดลำดับความสำคัญ	จำแนกประเด็นเร่งด่วน ประเด็นเชิงระบบ และประเด็นระยะยาว โดยพิจารณาผลกระทบต่อผู้เรียน มาตรฐาน และความเสี่ยง	รองคณบดีฝ่ายการศึกษาและคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	Improvement Priority Matrix
Act: ดำเนินแผน CQI	กำหนดกิจกรรม ผู้รับผิดชอบ งบประมาณ ระยะเวลา ตัวชี้วัด และผลที่คาดหวัง พร้อมกำกับความก้าวหน้า	เจ้าของแผนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	CQI Action Plan; รายงานความก้าวหน้า
Close the Loop	เปรียบเทียบผลก่อน-หลัง ประเมินประสิทธิผล ปิดประเด็นที่สำเร็จ และส่งประเด็นค้างค้ำเข้าสู่แผนรอบใหม่	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	รายงานปิดวงจร CQI
Standardize & Share	กำหนดวิธีดำเนินงานที่ได้ผลเป็นมาตรฐาน แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และขยายผลไปยังหลักสูตรอื่น	งานประกันคุณภาพ และงานจัดการความรู้	Best Practice; รายงาน KM; คู่มือฉบับปรับปรุง

การติดตามระดับรายวิชาควรดำเนินการทุกภาคการศึกษา ส่วนระดับหลักสูตรควรติดตามอย่างน้อยรายไตรมาสและทบทวนอย่างเป็นทางการปีละ 1 ครั้ง โดยผลการติดตามต้องนำเข้าสู่วาระประชุมคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรและคณะกรรมการประจำคณะ เพื่อให้เกิดมิติ การมอบหมายผู้รับผิดชอบ และการปิดวงจรอย่างตรวจสอบได้

5.4 การทบทวนประสิทธิภาพและประสิทธิผลของระบบบริหารการศึกษา (EMS Operational Performance Review)

งานจัดหลักสูตรระดับปริญญาตรีรวบรวมผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลจาก P1–P5 เพื่อจัดทำ EMS Operational Performance Dashboard อย่างน้อยรายไตรมาส Dashboard ต้องแสดงค่าเป้าหมาย ผลจริง Baseline ผลย้อนหลัง แนวโน้ม สถานะสี สาเหตุของช่องว่าง ผู้รับผิดชอบ กำหนดแล้วเสร็จ และสถานะของ Corrective Action หรือ CQI Action Plan

การทบทวน Dashboard ดำเนินการ 3 ระดับ ได้แก่ เจ้าของกระบวนการทบทวนข้อมูลตามรอบของตน คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตรทบทวนอย่างน้อยรายไตรมาส และรองคณบดีฝ่ายศึกษานำเสนอผลภาพรวมต่อคณะกรรมการประจำคณะอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ผลการทบทวนต้องใช้ประกอบการจัดสรรบุคลากร งบประมาณ ระบบสารสนเทศ การลดขั้นตอน การปรับ SLA การบริหารความเสี่ยง และการปรับปรุง BCP

กรณีตัวชี้วัดมีสถานะสีแดงหรือต่ำกว่าเป้าหมายต่อเนื่อง 2 รอบ เจ้าของกระบวนการต้องวิเคราะห์สาเหตุรากและเสนอแผนแก้ไขต่อรองคณบดีฝ่ายการศึกษา ส่วนตัวชี้วัดที่บรรลุเป้าหมายและรักษาผลได้ต่อเนื่องอย่างน้อย 2 รอบ ให้พิจารณารับรองวิธีปฏิบัติเป็นมาตรฐานหรือ Best Practice พร้อมถ่ายทอดและติดตามผลการขยายไปยังกระบวนการหรือหลักสูตรอื่น

Dashboard สรุป

กระบวนการ	SLA	Cycle Time	Waiting	Rework	Error	Cost of Quality	Productivity	Effectiveness	สถานะ/ การแก้ไข
P1 พัฒนาและ ออกแบบ หลักสูตร									
P2 จัดการเรียน การสอน									
P3 ประเมินการ สอน									
P4 ประเมิน ผลลัพธ์และ KPI									
P5 ประกัน คุณภาพหลักสูตร									

ระบบบริหารการศึกษากำหนดให้มีการติดตามประสิทธิภาพและประสิทธิผลครอบคลุมกระบวนการ P1–P5 โดยใช้ตัวชี้วัดร่วมด้าน SLA, Cycle Time, Waiting Time, Rework Rate, Error Rate, Cost of Quality, Productivity และ Standardization ทั้งนี้ ตัวชี้วัดแต่ละรายการต้องกำหนดนิยาม สูตรคำนวณ ค่าเป้าหมาย แหล่งข้อมูล เจ้าของข้อมูล ผู้รับผิดชอบ และรอบรายงานไว้อย่างชัดเจน ผลการดำเนินงานจะรายงานผ่าน EMS Operational Performance Dashboard และทบทวนโดยคณะกรรมการตามรอบที่กำหนด ประเด็นที่ต่ำกว่าเป้าหมายต้องได้รับการวิเคราะห์สาเหตุ จัดทำ Corrective Action หรือ CQI Action Plan และติดตามผลก่อน–หลัง ส่วนแนวทางที่มีประสิทธิผลต่อเนื่องจะได้รับการรับรองเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานหรือแนวปฏิบัติที่ดีสำหรับขยายผลต่อไป

6. เอกสารอ้างอิง

1. หลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิตและหลักสูตรอื่นของคณะนั้บที่ได้อรับอนุมัติ
2. คู่มือการบริหารหลักสูตรและคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของราชวิทยาลัยจุฬารักษ์
3. นโยบายและแผนประกันคุณภาพการศึกษาของคณะพยาบาลศาสตรั้ครราชกุมาริ
4. กฎกระทรวงมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565
5. กฎกระทรวงมาตรฐานหลักสูตรการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565
6. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง [เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับปริญญาตรี พ.ศ. 2565](#)
7. ประกาศคณะกรรมการมาตรฐานการอุดมศึกษา เรื่อง [รายละเอียดผลลัพธ์การเรียนรู้ตามมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2565](#)
8. มาตรฐานคุณวุฒิระดับปริญญาตรี สาขาพยาบาลศาสตรั้บปัจจุบัน
9. ข้อบังคับและประกาศสภาการพยาบาลเกี่ยวกับการให้ความเห็นชอบหลักสูตรและการรับรองสถาบันการศึกษานั้บปัจจุบัน
10. [Guide to AUN-QA Assessment at Programme Level Version 4.0](#)
11. แนวทางและเอกสารเผยแพร่ของ [AUN-QA Resources and Publications](#)
12. [เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ EdPEx ฉบับปี 2567–2570](#)
13. รายงานประเมินตนเองระดับหลักสูตร รายงานผลการตรวจประเมิน และ Feedback Report ของปีก่อนหน้า

14. รายงานผลการบรรลุ CLOs/YLOs/PLOs รายงานตัวชี้วัด และรายงานผลการดำเนินงานหลักสูตร
15. ผลสำรวจนักศึกษา บัณฑิต ศิษย์เก่า ผู้ใช้บัณฑิต อาจารย์ และแหล่งฝึกปฏิบัติ
16. รายงานผลการสอบใบอนุญาตนประกอบวิชาชีพ ภาวะการมีงานทำ และคุณภาพบัณฑิต
17. พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 และนโยบายคุ้มครองข้อมูลของราชวิทยาลัยพินาศ
18. คู่มือควบคุมเอกสารและแนวทางการบริหารความเสี่ยงของคณะ

7. ข้อเสนอแนะ เทคนิคในการปฏิบัติงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางแก้ไขและพัฒนางาน

7.1 แนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice)

แนวปฏิบัติที่ดี	แนวทางการดำเนินการ
ประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของงานประจำ	เชื่อมการเก็บข้อมูล QA เข้ากับการบริหารรายวิชา การประเมินผลลัพธ์ และการประชุมหลักสูตร ไม่จัดทำเฉพาะช่วงก่อนรับการประเมิน
ใช้แหล่งข้อมูลกลางเพียงแหล่งเดียว	จัดทำฐานข้อมูลกลางหรือ Single Source of Truth ลดข้อมูลซ้ำซ้อนและความคลาดเคลื่อน
จัดทำ KPI Dictionary	ระบุนิยาม สูตรคำนวณ หน่วยนับ แหล่งข้อมูล ค่าเป้าหมาย เจ้าของข้อมูล และรอบรายงานให้ชัดเจน
จัดเก็บหลักฐานพร้อมการดำเนินงาน	กำหนดโครงสร้างแฟ้ม รหัสเอกสาร ชื่อไฟล์ และผู้รับผิดชอบ ไม่รวบรวมย้อนหลังเมื่อใกล้ประเมิน
เขียน SAR โดยใช้ข้อมูลและผลลัพธ์	อธิบายแนวทาง การนำไปใช้ การติดตาม การปรับปรุง และผลลัพธ์ พร้อมหลักฐาน ไม่เขียนเฉพาะรายการกิจกรรม
ใช้ข้อมูลแนวโน้มและคู่เทียบ	แสดงข้อมูลย้อนหลัง 3-5 ปี เปรียบเทียบเป้าหมาย ค่าเฉลี่ยระดับประเทศ หรือสถาบันคู่เทียบที่เหมาะสม
ทบทวน SAR แบบ Peer Review	ให้ผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้แทนหลักสูตรอื่นตรวจสอบความชัดเจน ความสอดคล้อง และความครบถ้วนก่อนส่ง
รับฟังผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอย่างเป็นระบบ	กำหนดกลุ่ม ประเด็น วิธีการ และรอบการรับฟัง พร้อมแสดงว่าข้อมูลถูกนำไปใช้อย่างไร
ใช้ความเสี่ยงจัดลำดับการปรับปรุง	ให้ความสำคัญกับประเด็นที่กระทบมาตรฐาน ผู้เรียน ผลลัพธ์การเรียนรู้ และชื่อเสียงขององค์กรก่อน
ปิดวงจร CQI ด้วยผลลัพธ์	แสดง Baseline กิจกรรม ผลหลังดำเนินงาน และกำหนดเป็นมาตรฐานหรือแผนรอบต่อไป

7.2 บทเรียนที่ได้รับ (Lesson Learned)

ปัญหา/อุปสรรค	บทเรียนที่ได้รับ	แนวทางแก้ไข
รวบรวมข้อมูลเมื่อใกล้วันประเมิน	ทำให้ข้อมูลไม่ครบ ตรวจสอบยาก และเพิ่มภาระงาน	กำหนดปฏิทินรายไตรมาสและระบบแจ้งเตือนเจ้าของข้อมูล
นิยามตัวชี้วัดไม่ตรงกัน	ข้อมูลจากแต่ละหน่วยงานไม่สามารถเปรียบเทียบหรือรวมกันได้	จัดทำ KPI Dictionary และให้คณะกรรมการรับรองนิยามร่วมกัน

ปัญหา/อุปสรรค	บทเรียนที่ได้รับ	แนวทางแก้ไข
หลักฐานการจัดกระจาย	สูญเสียเวลาและไม่สามารถตรวจสอบย้อนกลับได้	ใช้คลังเอกสารกลาง แบ่งโฟลเดอร์ตามเกณฑ์และกำหนดสิทธิ์เข้าถึง
SAR เน้นบรรยายกิจกรรม	ไม่แสดงประสิทธิผลหรือพัฒนาการของหลักสูตร	เขียนตามลำดับ Approach–Deployment–Learning–Integration และเชื่อมกับผลลัพธ์
มีตัวชี้วัดจำนวนมากเกินไป	ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญกับการรายงานมากกว่าการใช้ข้อมูล	คัดเลือกตัวชี้วัดสำคัญที่เชื่อมโยงเป้าหมายและผลลัพธ์ของผู้เรียน
ข้อเสนอแนะไม่มีเจ้าของเรื่อง	การแก้ไขล่าช้าหรือไม่มีการติดตาม	กำหนดผู้รับผิดชอบ ระยะเวลา ทรัพยากร และตัวชี้วัดใน CQI Action Plan
ปรับปรุงแล้วแต่ไม่มีข้อมูลก่อน–หลัง	ไม่สามารถพิสูจน์ประสิทธิผลของการปรับปรุง	กำหนด Baseline และวิธีประเมินผลก่อนเริ่มกิจกรรม
มุ่งเน้นคะแนนประเมินมากกว่าคุณภาพ	อาจทำให้การพัฒนาขาดความเชื่อมโยงกับผู้เรียนและพันธกิจ	ใช้คะแนนเป็นข้อมูลหนึ่ง และให้ความสำคัญกับ PLOs คุณภาพบัณฑิต และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
บุคลากรมอง QA เป็นภาระเพิ่มเติม	เกิดความร่วมมือน้อยและข้อมูลล่าช้า	ลดความซ้ำซ้อน ใช้ข้อมูลจากระบบงานประจำ และสื่อสารประโยชน์ของข้อมูลต่อการตัดสินใจ
เปลี่ยนผู้รับผิดชอบแล้วงานไม่ต่อเนื่อง	ความรู้และหลักฐานสูญหาย	จัดทำคู่มือ ส่งมอบงาน และใช้ระบบจัดการความรู้ระดับหลักสูตร

7.3 แนวทางปรับปรุงคุณภาพ (CQI Action)

ประเด็นพัฒนา	กิจกรรมปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
ระบบข้อมูลไม่เป็นเอกภาพ	พัฒนาฐานข้อมูลกลางและ Dashboard ระดับหลักสูตร	ข้อมูลครบถ้วนไม่น้อยกว่า 95%; ลดข้อมูลซ้ำซ้อน	งานประกันคุณภาพและผู้ดูแลระบบ	ภายใน 1 ปีการศึกษา
นิยามตัวชี้วัดไม่ชัดเจน	จัดทำและทบทวน KPI Dictionary	ตัวชี้วัดมีองค์ประกอบครบถ้วน 100%	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา	ก่อนเริ่มปีการศึกษา
การติดตามไม่ต่อเนื่อง	กำหนดปฏิทินติดตามรายไตรมาสและรายงานสถานะสีเขียว–เหลือง–แดง	ตัวชี้วัดได้รับการติดตามครบ 100%	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	รายไตรมาส
SAR ขาดความเชื่อมโยง	อบรมการเขียน SAR เชิงระบบและจัด Peer Review	SAR ผ่านการตรวจสอบภายใน 100%	งานประกันคุณภาพ	ก่อนรับการประเมิน 2–3 เดือน

ประเด็นพัฒนา	กิจกรรมปรับปรุง	ตัวชี้วัดความสำเร็จ	ผู้รับผิดชอบ	ระยะเวลา
หลักฐานไม่ครบถ้วน	จัดทำ Evidence Matrix และระบบควบคุมเอกสาร	หลักฐานครบถ้วนไม่น้อยกว่า 95%	เลขานุการหลักสูตรและเจ้าของข้อมูล	ตลอดปีการศึกษา
ข้อเสนอแนะปิดประเด็นล่าช้า	จัดลำดับความสำคัญและติดตามผ่าน CQI Dashboard	ปิดข้อเสนอแนะไม่น้อยกว่า 90%	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา	ภายในรอบประเมินถัดไป
ผลลัพธ์ผู้เรียนต่ำกว่าเป้าหมาย	วิเคราะห์รากสาเหตุและปรับการเรียนรู้ การประเมิน ทักษะการ หรือระบบสนับสนุน	ประเด็นที่ต่ำกว่าเป้าหมายดีขึ้นไม่น้อยกว่า 80%	อาจารย์ผู้รับผิดชอบหลักสูตร	ภายใน 1 ปีการศึกษา
การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียน้อย	จัดระบบสำรวจ สันทนา กลุ่ม และประชุมสะท้อนผลตามกลุ่มเป้าหมาย	กลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้าร่วมไม่น้อยกว่า 80%	คณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร	อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
บุคลากรขาดสมรรถนะด้าน QA	พัฒนาความรู้ด้าน AUN-QA, OBE, EdPEx การวิเคราะห์ข้อมูล และการบริหารความเสี่ยง	บุคลากรที่เกี่ยวข้องผ่านการพัฒนาไม่น้อยกว่า 90%	รองคณบดีฝ่ายการศึกษา	ปีละ 1 ครั้ง
แนวปฏิบัติที่ดีไม่ถูกขยายผล	จัดเวที KM และจัดทำคลัง Best Practices	อย่างน้อย 1 แนวปฏิบัติที่ดีต่อหลักสูตรต่อปี	งานประกันคุณภาพและงานจัดการความรู้	สิ้นปีการศึกษา

ผลการดำเนินงานตาม CQI Action ควรรายงานในรูปแบบ “ค่าเป้าหมาย-ผลจริง-ช่องว่าง-สาเหตุ-การแก้ไข-ผลหลังปรับปรุง” และนำเสนอคณะกรรมการดำเนินงานหลักสูตร คณะกรรมการประจำคณะ และผู้บริหารตามลำดับ เพื่อให้การประกันคุณภาพเป็นกลไกบริหารหลักสูตรที่สร้างผลลัพธ์ ไม่ใช่เพียงการจัดทำเอกสารเพื่อรับการประเมินเท่านั้น.

