

คู่มือประกันคุณภาพภายใน
หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน
ประจำปีการศึกษา 2562

สำนักงานคณบดี
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

คำนำ

คู่มือการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ หน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ใช้ในการ ดำเนินงาน กำกับติดตามและพัฒนาคุณภาพ สอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว และมาตรฐาน การศึกษาของชาติ มาตรฐานอุดมศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เพื่อให้ หน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม มีความเข้าใจและดำเนินการประกันคุณภาพไปในทิศทางเดียวกัน งานประกันคุณภาพ การศึกษา สำนักงานคณบดี จึงได้รวบรวมและจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสายสนับสนุน การเรียนการสอน สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปี การศึกษา 2562 เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ โดยมีเป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพ ในหน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เกิดผลดีกับคณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม และรองรับการประเมินภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ เป็นที่ยอมรับในระดับสากล บรรลุเป้าหมาย ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของคณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยคู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 3 องค์กรประกอบ 12 ตัวบ่งชี้ เพื่อใช้ ประกอบการดำเนินการประกันคุณภาพ ระดับหน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน และใช้ประกอบใน การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อรับการประเมินคุณภาพต่อไป

การจัดทำคู่มือในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ในการนี้จึงขอขอบคุณคณะทำงาน ผู้บริหาร และบุคลากรทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงาน สายสนับสนุนการเรียนการสอน สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ฉบับนี้

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1	ประวัติความเป็นมาการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม.....	1
บทที่ 2	การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	4
บทที่ 3	การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์.....	9
บทที่ 4	นิยามศัพท์.....	12
บทที่ 5	ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนักงานคณบดี.....	16
	องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วม.....	17
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน.....	18
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การจัดการความรู้ของหน่วยงานสนับสนุน.....	19
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน.....	20
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ผลการประเมิน 5 ส.....	22
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน.....	23
	องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้เฉพาะตามภารกิจของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย.....	24
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน.....	25
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของงานประชุม.....	26
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน.....	27
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การบริหารและการจัดการ.....	28
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 การพัฒนาบุคลากร.....	29
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบกลไกการเงินและงบประมาณ.....	30
	องค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้สนับสนุนการประเมินระดับคณะ.....	31
	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้ระดับคณะ.....	34

ภาคผนวก

1.	ปฏิทินการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562.....	36
2.	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี ประจำปีการศึกษา 2562 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม.....	37
3.	แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานสำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม.....	41

บทที่ 1

ประวัติความเป็นมาการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม

ประวัติความเป็นมาการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม

ตามที่มีมหาวิทยาลัยนครพนมเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่เกิดจากการหลอมรวมสถานศึกษา ในจังหวัดนครพนม ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนครพนม พ.ศ. 2548 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 122 ตอนที่ 75 ก เมื่อวันที่ 1 กันยายน พ.ศ. 2548 จึงมีผลให้มหาวิทยาลัยนครพนม ได้รับการยกฐานะเป็น “มหาวิทยาลัยนครพนม” ตั้งแต่วันที่ 2 กันยายน พ.ศ. 2548 โดยมาตรา 4 แห่งพระราชบัญญัตินั้นให้รวม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตนครพนม, วิทยาลัยเทคนิค นครพนม, วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครพนม, วิทยาลัยการอาชีพธาตุพนม, วิทยาลัยการอาชีพนาหว้า และ วิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนีนครพนม มาจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยนครพนม และให้มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นนิติบุคคลและเป็นส่วนราชการตามกฎหมาย สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

มหาวิทยาลัยนครพนมดำเนินการกิจการภายใต้ภารกิจเดิมของสถานศึกษาที่นำมาหลอมรวม จัดการศึกษาทั้งในระดับหลักสูตรระยะสั้น หลักสูตรประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หลักสูตรประกาศนียบัตร วิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หลักสูตรปริญญา ภายใต้ภารกิจการหลอมรวมสถานศึกษาต่าง ๆ เข้าด้วยกัน ซึ่งแตกต่างจากสถาบันอุดมศึกษาเดิมที่จัดตั้งสถาบันขึ้นมาใหม่ ทั้งนี้ มีผลทำให้มีการแบ่งหน่วยงานภายใน มหาวิทยาลัยใหม่

งานประกันคุณภาพการศึกษา เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดมหาวิทยาลัยนครพนม ที่มีรองอธิการบดีเป็นผู้รับผิดชอบและกำกับดูแลหน่วยงาน และมีผู้ช่วยอธิการบดี เป็นผู้บริหารงาน โดยมีการ จัดโครงสร้างภายใน เพื่อการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงาน ประกันคุณภาพการศึกษาทุกระดับ ตั้งแต่ระดับอุดมศึกษา (ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และ ระดับสถาบัน) ระดับอาชีวศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ระดับปฐมวัย และ ระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานหลักของมหาวิทยาลัยนครพนม

มหาวิทยาลัยนครพนม เริ่มดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปี พ.ศ. 2548 ได้นำ เกณฑ์ตัวบ่งชี้แนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใต้ 6 มาตรฐาน 25 ตัวบ่งชี้ในระดับอาชีวศึกษา และ ระดับอุดมศึกษา 7 มาตรฐาน 42 ตัวบ่งชี้ มาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมหาวิทยาลัยนครพนมกำหนดจุดเน้นให้มหาวิทยาลัยเป็นสถาบัน ผลผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม และการดำเนินงานตามมาตรฐานตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. เพื่อบริหารบุคลากร ทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย โดยมี อาจารย์ ธวัช เอี่ยมสม รักษาการผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี เป็นผู้ดูแลงานประกันคุณภาพการศึกษา

ปี พ.ศ. 2550 มีการดำเนินการพัฒนาคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับ อาชีวศึกษา และระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อแสดงถึงแนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเป็นไปในทิศทางเดียวกัน รวมทั้งแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกของ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาภายใต้ 6 มาตรฐาน 25 ตัวบ่งชี้ในระดับอาชีวศึกษา และแนวทางการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ระดับอุดมศึกษา 9 องค์กรประกอบ 41 ตัวบ่งชี้ และแนวทางการประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา 7 มาตรฐาน 42 ตัวบ่งชี้ อีกทั้งมีการดำเนินงานตามมาตรฐานตัวชี้วัดของ ก.พ.ร. เพื่อบริหารบุคลากรทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพ คือ อาจารย์จิงใจ เตโซ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา โดยมี รองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ เลหาศิริวงศ์ เป็นอธิการบดี

ปี พ.ศ. 2551 – 2556 ได้จัดตั้งสำนักประเมินและประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานภายใน มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยนครพนม โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ซึ่งได้นำองค์ประกอบคุณภาพ 9 องค์กรประกอบ โดยมหาวิทยาลัยนครพนมเป็นสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี มีจำนวน 23 ตัวบ่งชี้ ของ สกอ. สมศ. 18 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัยนครพนม 1 ตัวบ่งชี้ รวมทั้งสิ้น จำนวน 42 ตัวบ่งชี้ และสายสนับสนุน การเรียนการสอน ของสำนักประเมินและประกันคุณภาพการศึกษา 4 องค์กรประกอบ 5 ตัวบ่งชี้ และเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของสำนัก 1 ตัวบ่งชี้ รวม 6 ตัวบ่งชี้ มาดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 องค์กรประกอบ และตัวบ่งชี้เฉพาะของสำนักประเมินและประกันคุณภาพการศึกษา ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์มลฤดี ลีวเฉลิมวงศ์ ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีรองศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ เลหาศิริวงศ์ เป็นอธิการบดี

ปัจจุบัน ปี พ.ศ. 2562 มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยนครพนม ในระดับอุดมศึกษา (ระดับคณะ และระดับสถาบัน) โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในมหาวิทยาลัย ในระดับอุดมศึกษา ระดับหลักสูตรได้นำองค์ประกอบคุณภาพจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จำนวน 14 ตัวบ่งชี้ ระดับคณะ จำนวน 30 ตัวบ่งชี้ และระดับสถาบัน จำนวน 29 ตัวบ่งชี้ ภายใต้ การดูแลจากผู้ทรงคุณวุฒิ ศาสตราจารย์ นายแพทย์วุฒิชัย ธนาพงศธร ในระดับอาชีวศึกษา ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน และระดับปฐมวัย ภายใต้การดูแลจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จินดา งามสุทธิ ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชรรัตน์ มังคละศิริ รองอธิการบดี โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัฒนพงษ์ วันจันทร์ทิพย์ เป็นอธิการบดี

ทำเนียบผู้บริหาร งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม

- ตั้งแต่วันที่ 26 ตุลาคม 2550 จนถึงปัจจุบัน คือ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นุชรรัตน์ มังคละศิริ

ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ

ปรัชญา

“พัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง”

วิสัยทัศน์

“ที่มุ่งเน้นใช้ระบบการประกันคุณภาพเป็นเครื่องมือในการพัฒนามหาวิทยาลัยนครพนม”

พันธกิจ

1. พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในเพื่อการพัฒนาคุณภาพการศึกษา
2. ส่งเสริมและพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพ
3. สร้างเครือข่ายและพัฒนาฐานข้อมูลการประกันคุณภาพตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

บทที่ 2

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

1. พัฒนาการของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

เป็นที่ทราบกันดีว่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษาจำเป็นต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามระดับการพัฒนาของสถาบันการศึกษา ตามความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยี สภาพสังคม เศรษฐกิจ ความรู้และทักษะในอนาคตที่ตลาดงานต้องการ และพฤติกรรมการเรียนรู้ของผู้เรียน ดังนั้น ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในและระบบการประเมินคุณภาพการศึกษาภายนอกจึงมีการปรับปรุงมาโดยตลอด ปัจจุบันระบบการประกันคุณภาพภายในเข้าสู่รอบที่สาม (2557 - 2561) และระบบการประเมินคุณภาพภายนอกเข้าสู่รอบที่สี่ (2558 - 2562)

ระบบการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เริ่มใช้มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 เป็นระบบแรกที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้นำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานในทุกปีการศึกษา และให้สถาบันอุดมศึกษาเพิ่มเติมประเด็นการประเมินที่สะท้อนเอกลักษณ์ของแต่ละสถาบัน ในรอบแรกนี้ตัวบ่งชี้ประเมินผลการดำเนินงานมีทั้งตัวบ่งชี้ที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยครอบคลุมองค์ประกอบคุณภาพตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2546 ทบอสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันกับตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือ สมศ. ภายใต้หลักการสำคัญคือไม่เป็นภาระซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานของสถาบันอุดมศึกษา ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นสามารถประเมินได้ครบทุกมิติของระบบการประกันคุณภาพ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตหรือผลลัพธ์ อีกทั้ง ยังมีความสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร การเรียนรู้และนวัตกรรม ในส่วนของเกณฑ์การประเมิน มีทั้งเกณฑ์ทั่วไปที่ใช้กับทุกสถาบันและที่แยกใช้เฉพาะกับสถาบันที่มีจุดเน้นต่างกัน ได้แก่ สถานที่เน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัย สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม และสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเพียงอย่างเดียว เนื่องจากในระยะแรกนี้สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งยังไม่มีกระบวนการทำงานที่เน้นวงจรคุณภาพอย่างชัดเจนตัวบ่งชี้ส่วนใหญ่จึงเป็นตัวบ่งชี้ที่เน้นกระบวนการ

การพัฒนาการประกันคุณภาพภายในรอบที่สอง พ.ศ. 2553 ยังคงยึดหลักการเดียวกับรอบแรก โดยนำแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2550-2554) กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. กรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐมาเป็นกรอบในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพ

ภายใน อย่างไรก็ตาม การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในรอบที่สองจะมุ่งเน้นการประเมินเฉพาะปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ สำหรับการวัดผลผลิตหรือผลลัพธ์นั้น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้นำตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในกรอบสามของ สมศ. มาใช้ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกมิติของระบบประกันคุณภาพ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์ ทั้งนี้ เกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นในรอบนี้ยังมีความแตกต่างจากรอบแรกคือ มีการกำหนดประเภทเกณฑ์มาตรฐานทั่วไปที่ใช้กับทุกกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์มาตรฐานเพิ่มเติมเฉพาะกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค 1 สถาบันเฉพาะทางที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา กลุ่ม ค 2 สถาบันเฉพาะทางที่เน้นระดับปริญญาตรี และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาเอกตามนิยามที่กำหนดในประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

2. การประกันคุณภาพการศึกษาภายในรอบใหม่

ในปี พ.ศ. 2557 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของหน่วยย่อยของการอุดมศึกษาที่ทำหน้าที่ผลิตบัณฑิตให้มีคุณภาพ จึงได้กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา โดยให้พิจารณาเพิ่มเติมในสาระที่เกี่ยวข้องในกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 รวมทั้งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ทั้งนี้ ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยมีองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามพันธกิจ 4 ด้านของสถาบันอุดมศึกษา และเพิ่มเติมด้านอื่นๆ ที่จำเป็น สำหรับการพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ดำเนินการไปพร้อมกัน หากเป็นตัวบ่งชี้ที่เน้นกระบวนการจะต้องมีการประเมินผลลัพธ์ภายใต้การดำเนินการตามตัวบ่งชี้กระบวนการดังกล่าวด้วย (process performance) ซึ่งได้กำหนดหลักการพัฒนาไว้ดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน องค์ประกอบที่ 2 บัณฑิต องค์ประกอบที่ 3 นักศึกษา องค์ประกอบที่ 4 อาจารย์ องค์ประกอบที่ 5 หลักสูตรการเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน และองค์ประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรครอบคลุมเรื่องการสอนเสริมพัฒนานักศึกษา การวางระบบกระบวนการจัดการเรียนการสอน จำนวนอาจารย์ต่อนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา (โดยเฉพาะการคุมวิทยานิพนธ์ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร) ผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัยของคณาจารย์ สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ การดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติรวมทั้งคุณภาพบัณฑิต ซึ่งจะพิจารณาจากการมีงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระ คุณภาพผลงานตีพิมพ์และเผยแพร่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ องค์ประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และองค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะให้ครอบคลุมการดำเนินงานของคณะเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการ

สอนของแต่ละหลักสูตรที่คณะดูแล รวมทั้ง กิจกรรมนักศึกษา การบริการนักศึกษา การให้บริการทางวิชาการ การวิจัย การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพของคณะ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ องค์ประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และองค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน พิจารณาให้เป็นไปตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา ประกอบด้วยด้านกายภาพด้านวิชาการ ด้านการเงิน ด้านการบริหารจัดการมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันประกอบด้วยด้านการผลิตบัณฑิตด้านการวิจัยด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมทั้งนี้ ควรมุ่งเน้นการประกันคุณภาพการดำเนินการของสถาบันเพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของแต่ละคณะ โดยครอบคลุมในด้านกายภาพและภารกิจของสถาบัน รวมถึงการประกันคุณภาพในภาพรวม

จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแต่ละระดับ เพื่อการควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ การจัดการศึกษาในระดับหลักสูตร ระดับคณะและระดับสถาบันให้ได้ข้อมูลที่ใช้ผลการบริหารจัดการหลักสูตรที่ได้คุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษาของแต่ละคณะ และภาพรวมของสถาบันอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่องเพื่อจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสกอ. ทุกปี การศึกษา ตลอดจนเพื่อรองรับการติดตามตรวจสอบอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีตามกฎกระทรวงฯ รวมทั้ง การสร้างความมั่นใจต่อสังคมในเรื่องคุณภาพบัณฑิตโดยผู้เรียนมีงานทำผู้เรียนมีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และเพื่อประกอบการพิจารณาขึ้นทะเบียนหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552

อย่างไรก็ตาม ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในรอบใหม่นี้จะมุ่งเน้นที่การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรให้มีการดำเนินการตั้งแต่การวางระบบคุณภาพ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ การประเมินคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับผู้ใช้บัณฑิตและส่งเสริมสนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานของคณะและสถาบันให้เป็นไปตามมาตรฐานและวิสัยทัศน์ที่สถาบันอุดมศึกษากำหนด โดยให้สะท้อนผลการจัดการศึกษาได้อย่างมีคุณภาพ มีการควบคุมคุณภาพในทุกขั้นตอนของการผลิตบัณฑิตในแต่ละปีการศึกษาโดยคณะกรรมการประจำหลักสูตร มีการตรวจสอบติดตามคุณภาพผลการผลิตบัณฑิตโดยคณะกรรมการประจำคณะและคณะกรรมการระดับสถาบันในทุกปีการศึกษา มีความเชื่อมโยงกับระบบการประเมินคุณภาพภายนอกที่จะมีการรับรองคุณภาพการศึกษาระดับชาติ รวมทั้งมีการประเมินคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพที่สะท้อนผลของการผลิตบัณฑิตในแต่ละปีการศึกษา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของบัณฑิตที่สำเร็จการศึกษาจากสถาบันอุดมศึกษา

อนึ่ง คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาได้ออกประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 โดยระบุให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการเลือกพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษา และเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ทั้งนี้ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ที่สถาบันอุดมศึกษาเลือกใช้ ต้องสนองต่อเจตนารมณ์ของสถาบันอุดมศึกษาและกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 อาจเป็นระบบที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้น หรือเป็นระบบที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลที่สามารถประกันคุณภาพได้ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เช่น ระบบ AUN - QA หรือ ระบบ EdPEX หรือเป็นระบบที่สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นเอง ทั้งนี้ โดยผ่านการพิจารณาจากสภาสถาบัน และเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาต้องรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในต่อต้นสังกัด เพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 และข้อ 6 แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

3. กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประโยชน์ จึงควรมีแนวทางการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check/Study) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน กรณีใช้ระบบเปิด - ปิดภาคการศึกษาแบบเดิม หรือตั้งแต่เดือนสิงหาคม กรณีใช้ระบบเปิด - ปิดภาคการศึกษาตามอาเซียน

D = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือเดือนที่ 1 - เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน - พฤษภาคม ปีถัดไป หรือเดือนสิงหาคม - กรกฎาคม ปีถัดไป)

C/S = ดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับสำนักงานคณบดี ระหว่างเดือนมิถุนายน - สิงหาคม หรือเดือนสิงหาคม - ตุลาคม ของปีการศึกษาถัดไป

A = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการบริหารระดับสำนักงานคณบดี โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษก็ได้

วิธีการประกันคุณภาพภายใน กำหนดไว้ดังนี้

1. สถาบันวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษาใหม่
2. สถาบันเก็บข้อมูลระยะ 12 เดือนตามตัวบ่งชี้ที่ได้ และให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเป็นประจำทุกปีทั้งระดับสำนักงานคณบดี
3. สำนักงานคณบดีเตรียมการประเมินตนเองระดับสำนักงานคณบดีและจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับสำนักงานคณบดี
4. คณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า นำผลการประเมินระดับสำนักงานคณบดีจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับสำนักงานคณบดี

5. คณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าประเมินตนเอง และยืนยันผลการประเมินสำนักงานคณบดี ที่ได้ประเมินไปแล้ว
6. สถาบันนำผลการประเมินระดับสำนักงานคณบดี ผลการประเมินสำนักงานคณบดี มาจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
7. สถาบันประเมินตนเองบน และยืนยันผลการประเมินสำนักงานคณบดี พร้อมนำผลการประเมินเสนอคณะกรรมการประจำคณะเพื่อพิจารณาวางแผนพัฒนาสถาบันในปีการศึกษาถัดไป
8. ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษานำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในที่สถาบันแต่งตั้ง (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภาสถาบัน) มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์
9. ส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพ ภายใน 120 วันนับจากสิ้นปี การศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในทุกปีการศึกษา ทั้งระดับหลักสูตรระดับคณะ และระดับสถาบัน ตามลำดับโดยสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน และส่งผลการประเมินให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาทราบผ่านระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ ทั้งนี้ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับสำนักงานคณบดี 1 ชุด อาจประเมินได้มากกว่าหนึ่งสำนักงานคณบดี หากเป็นมหาวิทยาลัยเดียวกันเดียวกันทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา

บทที่ 3

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

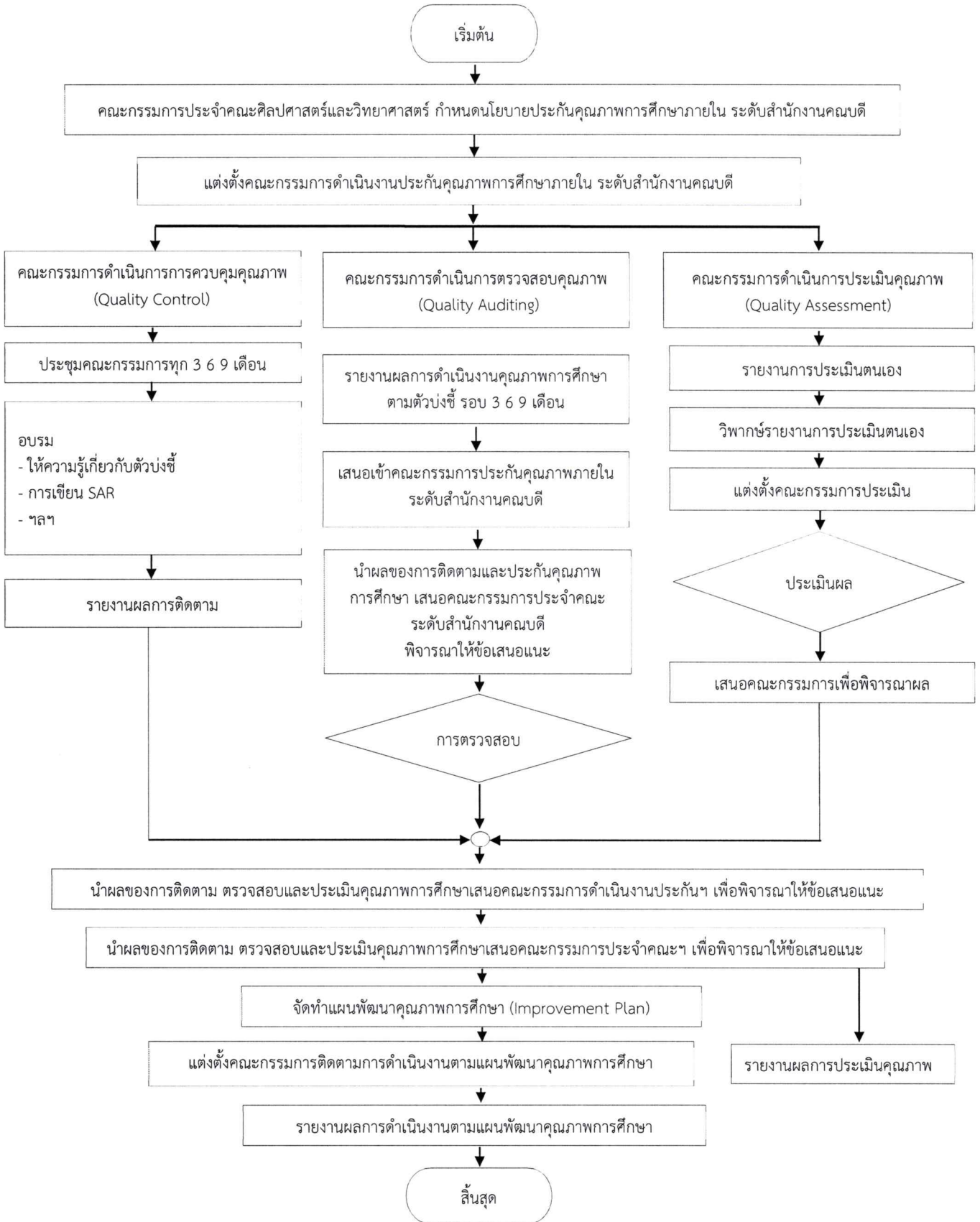
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เริ่มดำเนินงานประกันคุณภาพ ภายใน ปี พ.ศ. 2548 มีการพัฒนาคุณภาพ ได้นำเกณฑ์ตัวบ่งชี้แนวทางการประเมินคุณภาพภายในมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นสถาบันผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม และการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์ประกอบประกันคุณภาพ เพื่อบริหารบุคลากรทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จัดอยู่ในกลุ่มสถาบัน กลุ่ม ข คือ กลุ่มสถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิต ระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาค เพื่อรองรับการดำรงชีพสถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

นโยบายการประกันคุณภาพ ระดับสำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

1. ส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรสายสนับสนุน ให้มีความรู้ความเข้าใจและมีความตระหนักในการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพ
2. พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
3. มีการกำกับ ติดตามการประกันคุณภาพ ของระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน ทั้งการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ
4. มีฐานข้อมูลการประกันคุณภาพที่ทันสมัย เป็นปัจจุบันและเชื่อมโยงข้อมูล
5. ผลการประเมินคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายงาน

ระบบการประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม



วงรอบในการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน (ระดับสำนักงานคณบดี)

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ ระดับสำนักงานคณบดี	ปีปฏิทิน	ปีการศึกษา	ปีงบประมาณ	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้อรวม				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หน่วยงาน		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การจัดการความรู้ของหน่วยงานสนับสนุน		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน			✓	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ผลการประเมินกิจกรรม 5 ส		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของ หน่วยงาน			✓	
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้เฉพาะตามภารกิจของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย				
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จการดำเนินงานตามคู่มือ การปฏิบัติงาน		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของงานประชุม	✓			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การบริหารและการจัดการ		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 การพัฒนาบุคลากร		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ			✓	
องค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้สนับสนุนการประเมินระดับคณะ				
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงาน ประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้ระดับคณะ		✓		

หมายเหตุ

- ปีปฏิทิน** นับตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม ของปีนั้น
(ตัวอย่างเช่น ปีปฏิทิน 2561 ตั้งแต่ 1 มกราคม 2561 – 31 ธันวาคม 2561)
- ปีการศึกษา** นับตั้งแต่ 1 มิถุนายน – 31 พฤษภาคม ของปีถัดไป
(ตัวอย่างเช่น ปีการศึกษา 2561 ตั้งแต่ 1 สิงหาคม 2561 – 31 กรกฎาคม 2562)
- ปีงบประมาณ** นับตั้งแต่ 1 ตุลาคม – 30 กันยายน ของปีถัดไป (+ จากปีการศึกษา 1 ปี)
(ตัวอย่างเช่น ปีงบประมาณ 2561 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2560 – 30 กันยายน 2561)

บทที่ 4

นิยามศัพท์

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึงการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. **ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)** เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. **ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)** เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่นการบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่บรรลุเป้าหมายของงานบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคนบรรลุเป้าหมายการพัฒนางานองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่

- (1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
- (2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
- (3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
- (4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
- (5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

(6) การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งานและปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้นเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกันความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้งอยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคนทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือและส่วนอื่นๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกัน ไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จ

ปรากฏชัดเจนโดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของสถาบันโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของสถาบัน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของสถาบันควรครอบคลุมทุกภารกิจของสถาบันซึ่งต้อง มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยสถาบันนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

แผนกลยุทธ์ทางการเงิน หมายถึง แผนระยะยาวที่ระบุที่มาและใช้ไปของทรัพยากรทางการเงินของสถาบันที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะสอดคล้องไปกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน สถาบันควรประเมินความต้องการทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์แต่ละกลยุทธ์และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการเงินทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่สถาบันใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์นั้นบังเกิดผล จากนั้นจึงจะกำหนดให้เห็นอย่างชัดเจนถึงที่มาของเงินทุนที่ต้องการใช้ว่าสามารถจัดหาได้จากแหล่งเงินทุนใด เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา งบประมาณแผ่นดินหรือเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินทุนสะสมของหน่วยงาน เงินบริจาคจากหน่วยงานภายนอกหรือศิษย์เก่า หรือสถาบันจะต้องมีการระดมทุนด้วยวิธีการอื่นๆ อีกเพิ่มเติม เช่น การแปลงทรัพย์สินทางปัญญาเป็นมูลค่า รวมทั้งมีการวิเคราะห์ต้นทุนของการดำเนินงานด้วย เช่น ต้นทุนต่อหน่วยในการผลิตบัณฑิตในแต่ละหลักสูตร โดยที่ระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ทางการเงินจะเท่ากับระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ของสถาบัน

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

พินิจพิจารณา (Peer review) หมายถึง การตรวจเยี่ยมโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาแก่สถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพและสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเชิงพัฒนาแก่สถาบันอุดมศึกษา

ระบบและกลไก

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลิตผล และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครองการบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมี และพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐานรวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงให้เห็นถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชัดแจ้งได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ

และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

บทที่ 5

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนักงานคณบดี

ระบบการประกันคุณภาพระดับสำนักงานคณบดี ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ 12 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบในการประกันคุณภาพ	ตัวบ่งชี้	ประเด็นพิจารณา
1. ตัวบ่งชี้ร่วม	1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกหน่วยงาน
	1.2 การจัดการความรู้ของหน่วยงานสนับสนุน	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ
	1.3 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน	เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ
	1.4 ผลการประเมินกิจกรรม 5 ส	ค่าเฉลี่ยจากการตรวจประเมินกิจกรรม 5 ส
	1.5 แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน	เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ
2. ตัวบ่งชี้เฉพาะตามภารกิจของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย	2.1 ระดับความสำเร็จการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ
	2.2 ระดับความสำเร็จของงานประชุม	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ
	2.3 สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ
	2.4 การบริหารและการจัดการ	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ
	2.5 การพัฒนาบุคลากร	เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ
	2.6 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ
3. ตัวบ่งชี้สนับสนุนการประเมินระดับคณะ	3.1 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้ระดับคณะ	ค่าเฉลี่ยของความสำเร็จของการส่งเสริมสนับสนุนเก็บรวบรวมข้อมูล

องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วม

การดำเนินการตามตัวบ่งชี้ร่วม คือ ตัวบ่งชี้พื้นฐานที่ทุกหน่วยงานระดับหน่วยงานสนับสนุน การเรียนการสอน จะต้องมีการดำเนินการ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน การจัดการ ความรู้ของหน่วยงานสนับสนุน ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ผลการประเมินกิจกรรม 5 ส และ แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีการ ดำเนินการตามตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ คือ

- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การจัดการความรู้ของหน่วยงานสนับสนุน
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ผลการประเมินกิจกรรม 5 ส
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีการให้บริการกับผู้มาใช้บริการ เช่น นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ ประชาชนทั่วไป เป็นต้น จึงต้องมีการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาให้การบริการมีประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เกณฑ์มาตรฐาน

คะแนนได้จากการสำรวจจริงโดยมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

หมายเหตุ

- 1) อย่างน้อยร้อยละ 50 โดยมีผู้ใช้บริการไม่ต่ำกว่า 50 คน ทั้งหน่วยงาน
- 2) ฝ่ายงานที่รับผิดชอบ จำนวน 12 ฝ่ายงาน ดังนี้
 1. งานการเงินและบัญชี
 2. งานพัสดุ
 3. งานทะเบียนฯ
 4. งานบุคลากร
 5. งานวิเคราะห์นโยบายฯ
 6. งานธุรการ
 7. งานวิจัย
 8. งานกิจการนักศึกษา
 9. งานโสตทัศนูปกรณ์
 10. งานอาคารสถานที่
 11. งานคอมพิวเตอร์
 12. งานประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การจัดการความรู้ของหน่วยงานสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษา ข้อที่ 3 กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยทางหน่วยงานได้ตระหนักและให้ความสำคัญของการจัดการความรู้ (Knowledge Management – KM) โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายใน และภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน อย่างน้อย 1 ประเด็น
2. มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะ และมี Facilitator ประจำหน่วยงาน
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นที่กำหนดในข้อ 1 มาจัดเก็บและเผยแพร่
5. ร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ไม่มีการดำเนินการ	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

* มติ ที่ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพ (ระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน) มหาวิทยาลัยนครพนม ครั้งที่ 2/2561 เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2561 กำหนดหัวข้อการพัฒนาหน่วยงานสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ สำหรับปีการศึกษา 2561 คือ แนวปฏิบัติ ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือ ความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับ และควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกัน จากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงาน ต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุ เป้าหมายของสถาบันตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของส่วนงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการสำรวจ รวบรวม วิเคราะห์ และระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้
 - 2.1 ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคาร สถานที่)
 - 2.2 ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของส่วนงาน
 - 2.3 ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
 - 2.4 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบประกันคุณภาพ เป็นต้น
 - 2.5 ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของ อาจารย์และบุคลากร
 - 2.6 ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง 3 อันดับแรกที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงอย่างน้อย 3 แผน ในข้อ 3 และดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับแผน หรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ไม่มีการ ดำเนินการ	มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ หรือ 4 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 5 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 6 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ผลการประเมินกิจกรรม 5 ส

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

5 ส ซึ่งประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย ซึ่งเป็นหลักการพื้นฐานเพื่อให้หน่วยงานมีความเป็นระเบียบ เรียบร้อย สะอาด ปลอดภัย น่าอยู่ น่าทำงาน ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน การบริหารจัดการวัสดุ/อุปกรณ์ การประหยัดทรัพยากรและเวลา สร้างความเชื่อถือของผู้รับบริการมีส่วนสนับสนุนให้เกิดการทำงานเป็นทีม และความสามัคคีในหน่วยงาน

เกณฑ์มาตรฐาน

คะแนนได้จากการตรวจประเมินกิจกรรม 5 ส โดยมีคะแนนเต็ม 5 คะแนน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักงานคณบดีเป็นหน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอนที่สำนักงานคณบดีจะต้องมีการส่งเสริมพันธกิจหลักของคณะ คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลัก ดังนั้น สำนักงานคณบดีจะต้องมีการพัฒนาแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของสำนักงานคณบดีให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลุ่มสถาบัน ตลอดจนมีการบริหารในด้านการดำเนินงานตามแผนงานต่างๆ หรือแผนดำเนินงานประจำปี เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการจัดทำหรือทบทวน แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน
2. มีการนำแผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานไปดำเนินงาน
3. มีผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน บรรลุตัวบ่งชี้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
4. มีการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน ตามแผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน และปรับแก้ หากไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด
5. มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
6. มีการนำผลการดำเนินงาน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของที่ประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การประเมิน

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

องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้เฉพาะตามภารกิจของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย

การดำเนินการตามตัวบ่งชี้เฉพาะตามภารกิจของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย คือ ตัวบ่งชี้ที่มีความเชื่อมโยงกับการกำหนดตามพันธกิจ และโครงสร้างของหน่วยงาน สามารถวัดผลการดำเนินงานตามพันธกิจที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของหน่วยงาน ได้แก่ สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การบริหารและการจัดการ การพัฒนาบุคลากร ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ ระดับความสำเร็จของงานประชุม และระดับความสำเร็จการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน โดยกำหนดให้หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้จำนวน 6 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของงานประชุม

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 การพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ช่วยรวบรวมและเรียบเรียงเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย ซึ่งรายละเอียดในคู่มือระบุถึงขอบข่ายงานหลักของหน่วยงาน รวมทั้งระบุขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ช่วยให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีคู่มือปฏิบัติงานของหน่วยงาน และแนวปฏิบัติงานทุกหน่วยงานตามภารกิจงานของหน่วยงาน
2. มีการลดรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติของทุกหน่วยงานที่ชัดเจน
3. มีการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติ การบริการที่ดีในทุกหน่วยงาน
4. มีการกำกับติดตาม รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงานตามแนวปฏิบัติ
5. มีการประเมินและนำผลการประเมินไปปรับปรุง

เกณฑ์การประเมิน

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของงานประชุม

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

งานประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เป็นงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการอำนวยความสะดวกแก่ผู้บังคับบัญชาในทุกๆ ด้าน ทั้งการจัดทำหนังสือราชการ การเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ ทำการนัดหมายจัดประชุมตามผู้บังคับบัญชาสั่งการ จึงต้องมีการตรวจสอบงานเป็นประจำ เพื่อป้องกันความผิดพลาด และเพื่อสนับสนุนการทำหน้าที่ของผู้บังคับบัญชาให้ดำเนินไปได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการตรวจสอบความถูกต้องก่อนบรรจุวาระการประชุม เสนอประธานกรรมการ
2. จัดทำหนังสือขอเชิญประชุม และเอกสารเบิกจ่าย ค่าใช้จ่ายงานประชุมของคณะกรรมการประจำหน่วยงานได้ถูกต้อง ทันเวลา
3. มีการจัดทำวาระการประชุมและนำส่งเอกสารประกอบการประชุมล่วงหน้าให้คณะกรรมการอย่างน้อย 7 วัน
4. มีการดำเนินงานการจัดประชุมและรายงานความก้าวหน้าต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ทุกครั้งที่มีการประชุม
5. มีการประเมินความพึงพอใจในการจัดประชุมจากคณะกรรมการประเมินประจำหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานควรจัดบริการงานทะเบียนแก่นักศึกษา ให้บริการคำร้องด้านเอกสารทางการศึกษา รับสมัครนักศึกษา ลงทะเบียนเรียน ขอใบรับรองต่าง ๆ ให้ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวด้านวิชาการทั้งในและนอกสถาบันที่จำเป็นแก่อาจารย์และนักศึกษา อีกทั้งสนับสนุนส่งเสริมด้านวิชาการเพื่อนำมาพัฒนาการจัดการเรียนการสอนให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการให้บริการเกี่ยวกับเอกสารทางการศึกษา ที่ถูกต้อง รวดเร็ว และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
2. มีระบบการแต่งตั้งอาจารย์ผู้สอน และการจัดตารางสอนให้ทันก่อนเปิดภาคการศึกษา
3. มีการประสานความร่วมมือ และชี้แจงการดำเนินงานการจัดการเรียนการสอน
4. มีการส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านวิชาการ เพื่อบูรณาการการเรียนการสอน
5. มีการกำกับติดตามการเรียนการสอน และการส่งผลการเรียนให้เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด

เกณฑ์การประเมิน

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การบริหารและการจัดการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ ผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานนั้นๆ หากผู้บริหารมีวิสัยทัศน์เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้บุคลากรภายนอกหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแลติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะส่งผลให้มหาวิทยาลัยบรรลุตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ได้อย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีโครงสร้างการบริหารและกำหนดภาระหน้าที่ที่สนับสนุนการบริหารจัดการอย่างครบถ้วน
2. บุคลากรมีส่วนร่วมในการวางแผนกลยุทธ์และกำหนดทิศทางการดำเนินงาน รวมถึงมีการถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ
3. มีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานตามแผนของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
4. มีการสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
5. มีการรายงานผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับกิจกรรม/โครงการ และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 การพัฒนาบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล มีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานต่อไป

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดภาระหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน
2. มีการดำเนินงานตามการปฏิบัติงานของบุคลากรตามภาระหน้าที่
3. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
4. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามภาระหน้าที่
6. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนางานต่อไป

เกณฑ์การประเมิน

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานต้องมีระบบในการจัดหาและจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการวางแผนกลยุทธ์ทางการเงิน ซึ่งเป็นแผนจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่างๆ ที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ทางการเงินให้สามารถดำเนินการได้ มีการวิเคราะห์รายได้ ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน ทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่นๆที่หน่วยงานได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณ และการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกภารกิจ โครงการ กิจกรรม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน (ถ้ามี)
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อผู้บริหาร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
5. มีการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

เกณฑ์การประเมิน

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

องค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้สนับสนุนการประเมินระดับคณะ

การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้สนับสนุนการประเมินระดับคณะ คือ ตัวบ่งชี้ที่ทางหน่วยงาน มีการส่งเสริม สนับสนุน และรวบรวมข้อมูล ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ โดยกำหนดให้หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ คือ ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้ระดับคณะ ซึ่งประกอบด้วย 31 ตัวบ่งชี้ (และให้ตัดตัวตั้งตัวหารออก จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ ไม่นำมาคิด แต่ให้เขียนรายงาน ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 1.4, 1.5, 1.6, 5.2.10 และ 5.2.11) คงเหลือ 26 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ที่	ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	หมายเหตุ
มาตรฐานที่ 1 ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน (จำนวน 6 ตัวบ่งชี้)			
1	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	สนับสนุนคุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติในคณะ/วิทยาลัย	1
2	ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	สนับสนุนการได้งานทำหรือผลงานวิจัยของผู้สำเร็จการศึกษาในคณะ/ วิทยาลัย	2
3	ตัวบ่งชี้ที่ 1.3	สนับสนุนร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายในคณะ/วิทยาลัยที่มีผลงาน หรือมีส่วนร่วมในการสร้างผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์และนวัตกรรม	3
4	ตัวบ่งชี้ที่ 1.4	สนับสนุนร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายในคณะ/วิทยาลัยที่มี คุณลักษณะเป็นผู้ประกอบการ <u>(ไม่นำมาคิด แต่ให้เขียนรายงาน)</u>	-
5	ตัวบ่งชี้ที่ 1.5	สนับสนุนร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายในคณะ/วิทยาลัยที่มีทักษะ ศตวรรษที่ 21 (3R 7C) และทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างครบถ้วน <u>(ไม่นำมาคิด แต่ให้เขียนรายงาน)</u>	-
6	ตัวบ่งชี้ที่ 1.6	สนับสนุนร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายในคณะ/วิทยาลัยที่มี ความกล้าหาญทางจริยธรรม แสดงออกในการต่อต้านคอร์รัปชันอย่าง ชัดเจน (ระดับคณะ) <u>(ไม่นำมาคิด แต่ให้เขียนรายงาน)</u>	-
มาตรฐานที่ 2 ด้านผลลัพธ์การวิจัย/งานสร้างสรรค์และนวัตกรรม (จำนวน 3 ตัวบ่งชี้)			
7	ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	สนับสนุนผลงานวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัยในคณะ/วิทยาลัย	4
8	ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	สนับสนุนร้อยละของผลงานวิจัย/นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ในคณะ/ วิทยาลัยที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติ หรือยุทธศาสตร์ วิจัยของ มหาวิทยาลัย หรือความต้องการของสังคมในเขตเศรษฐกิจพิเศษนครพนม	5
9	ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	สนับสนุนจำนวนผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์และนวัตกรรมในคณะ/ วิทยาลัย ที่เกิดจากเครือข่ายความร่วมมือระหว่างสถาบันอุดมศึกษา องค์กรภาครัฐและเอกชนทั้งในและต่างประเทศในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง ตอนกลาง	6
มาตรฐานที่ 3 ด้านผลลัพธ์การบริการวิชาการและเอกลักษณ์ของคณะ/วิทยาลัย (จำนวน 2 ตัวบ่งชี้)			

ที่	ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	หมายเหตุ
10	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1	สนับสนุนจำนวนชุมชนเป้าหมายที่คณะ/วิทยาลัยได้ดำเนินการเองหรือมีส่วนร่วมในการดำเนินการกับมหาวิทยาลัย ตามตัวบ่งชี้ 3.1 ระดับสถาบันอย่างต่อเนื่อง	7
11	ตัวบ่งชี้ที่ 3.2	สนับสนุนเอกลักษณ์และความเป็นเลิศของคณะ/วิทยาลัย (ถ้ามี)	8
มาตรฐานที่ 4 ด้านผลลัพธ์ศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย (จำนวน 1 ตัวบ่งชี้)			
12	ตัวบ่งชี้ที่ 4.1	สนับสนุนจำนวนศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นที่คณะ/วิทยาลัยได้ดำเนินการเองหรือมีส่วนร่วมในการดำเนินการกับมหาวิทยาลัย (ในพื้นที่จังหวัดนครพนม มุกดาหาร และสกลนคร) เพื่อสืบสาน เช่น การศึกษาเรียนรู้ การวิจัย การบริการวิชาการ ฯลฯ อย่างต่อเนื่องทุกปี	9
มาตรฐานที่ 5 ด้านกระบวนการบริหารจัดการ (จำนวน 16 ตัวบ่งชี้)			
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ด้านคุณภาพหลักสูตร (จำนวน 2 ตัวบ่งชี้)			
13	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1.1	สนับสนุนจำนวนหลักสูตรของคณะ/วิทยาลัย ที่มีรายวิชาบูรณาการกับพันธกิจงานวิจัย/บริการวิชาการ/ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อย่างครบถ้วน ทั้ง 3 ประเด็น	10
14	ตัวบ่งชี้ที่ 5.1.2	สนับสนุนร้อยละของหลักสูตรของคณะ/วิทยาลัย ที่ได้รับการขึ้นทะเบียนการเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามกรอบคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (TQR)	11
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ด้านกระบวนการบริหารจัดการตามพันธกิจ (จำนวน 13 ตัวบ่งชี้)			
พันธกิจด้านการเรียนการสอน			
15	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2.1	สนับสนุนระบบและกลไกการบริการนักศึกษา ระดับปริญญาตรีของคณะ/วิทยาลัย	12
16	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2.2	สนับสนุนระบบและกลไกการจัดกิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรีของคณะ/วิทยาลัย	13
17	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2.3	สนับสนุนจำนวนนักศึกษาเต็มเวลาเทียบเท่าต่อจำนวนอาจารย์ประจำสังกัดคณะ/วิทยาลัย	14
พันธกิจด้านการวิจัย			
18	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2.4	สนับสนุนระบบและกลไกการบริหารและพัฒนาวิจัย/งานสร้างสรรค์และนวัตกรรมของคณะ/วิทยาลัย	15
19	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2.5	สนับสนุนจำนวนเงินสนับสนุนงานวิจัย/งานสร้างสรรค์และนวัตกรรมของคณะ/วิทยาลัย	16
พันธกิจด้านการบริการวิชาการ			
20	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2.6	สนับสนุนระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคมของคณะ/วิทยาลัย	17
พันธกิจด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม			
21	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2.7	สนับสนุนระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมของคณะ/วิทยาลัย	18

ที่	ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	หมายเหตุ
พันธกิจด้านกระบวนการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล			
22	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2.8	สนับสนุนระบบและกลไกการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย กลุ่ม ข	19
23	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2.9	สนับสนุนผลการบริหารของหน่วยงานตามโครงสร้างคณะ/วิทยาลัยในระดับอุดมศึกษา	20
24	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2.10	สนับสนุนผลการประเมินคุณภาพทุกหลักสูตรที่สภามหาวิทยาลัยอนุมัติให้เปิด (ไม่นำมาคิด แต่ให้เขียนรายงาน)	-
การบริหารจัดการบุคลากรและทรัพยากรการเรียนรู้			
25	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2.11	สนับสนุนอาจารย์ประจำสังกัดคณะ/วิทยาลัยที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก (ไม่นำมาคิด แต่ให้เขียนรายงาน)	-
26	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2.12	สนับสนุนอาจารย์ประจำสังกัดคณะ/วิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	21
27	ตัวบ่งชี้ที่ 5.2.13	สนับสนุนระบบและกลไกการบริหารและพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน	22
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 ด้านกระบวนการบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพ (จำนวน 1 ตัวบ่งชี้)			
28	ตัวบ่งชี้ที่ 5.3.1	สนับสนุนระบบกำกับติดตามการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและคณะและหน่วยงานสนับสนุนของคณะ/วิทยาลัย	23
มาตรฐานที่ 6 ด้านอัตลักษณ์ของผู้สำเร็จการศึกษา เอกลักษณ์และความเป็นเลิศของคณะ/วิทยาลัย (จำนวน 3 ตัวบ่งชี้)			
อัตลักษณ์ของผู้สำเร็จการศึกษา			
29	ตัวบ่งชี้ที่ 6.1	สนับสนุนนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายของคณะ/วิทยาลัย ที่มีความสามารถในการสื่อสาร 3 ภาษา	24
30	ตัวบ่งชี้ที่ 6.2	สนับสนุนนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายของคณะ/วิทยาลัย ที่มีความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน	25
31	ตัวบ่งชี้ที่ 6.3	สนับสนุนจำนวนหลักสูตรที่มีอย่างน้อย 1 รายวิชาที่จัดการเรียนการสอนเป็นภาษาอังกฤษ (อย่างน้อย 12 ชั่วโมงต่อปีการศึกษาไม่รวมวิชาภาษาอังกฤษ)	26

ทั้งนี้ สามารถนำมาเรียบเรียงเป็นตัวบ่งชี้ย่อยละความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้ระดับคณะ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้ระดับคณะ

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

เกณฑ์การประเมิน

การส่งเสริมสนับสนุน เก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้ระดับคณะ โดยการแปลงค่าร้อยละของความสำเร็จของการส่งเสริมสนับสนุน เก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้ ระดับคณะ เป็นคะแนนระหว่าง 0 - 5 กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 90 ขึ้นไป

สูตรการคำนวณ

1. คำนวณร้อยละของความสำเร็จของการส่งเสริมสนับสนุน เก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้ระดับคณะ ค่าร้อยละ

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ที่ดำเนินการ}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ร้อยละของความสำเร็จของการส่งเสริมสนับสนุน เก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้ระดับคณะ}}{\text{ร้อยละ 90}} \times 5$$

ภาคผนวก

ปฏิทินการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562

กิจกรรมการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ระดับอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2562 (1 มิถุนายน 2562 – 31 พฤษภาคม 2563) ▪ ระดับอาชีวศึกษา ปีการศึกษา 2562 (1 มิถุนายน 2562 – 31 พฤษภาคม 2563) 											
	พ.ศ. 2562						พ.ศ. 2563					
	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.
1.งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน สำนักงานคณบดี ประจำปีการศึกษา 2562	✓											
2.ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี ประจำปีการศึกษา 2562 และรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงาน			✓			✓			✓			✓
3.กำหนด องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และ เกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี ปีการศึกษา 2562	✓	✓										
4.จัดทำและเผยแพร่คู่มือการประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี ประจำปีการศึกษา 2562	✓	✓										
5.จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และเตรียมการประเมินและแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินของภายในหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2562							✓					
6.วิพากษ์รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ภายในหน่วยงาน							✓					
7.ส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ให้คณะกรรมการประเมินก่อนทำการประเมินอย่างน้อย 1 สัปดาห์ ก่อนประเมิน								✓				
8.ประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน สำนักงานคณบดี ประจำปีการศึกษา 2562											✓	✓
9.ส่ง (SAR) ฉบับแก้ไขตามผลประเมินคุณภาพและจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน สำนักงานคณบดี (ที่คณะกรรมการรับรองข้อมูลแล้ว รูปเล่มสมบูรณ์) ไปยังงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม									✓	✓		
10.งานประกันคุณภาพการศึกษา นำผลการประเมินคุณภาพ ระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน สำนักงานคณบดี เสนอวาระเพื่อพิจารณาเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะต่อไป									✓	✓		
11.ให้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) ประจำปีการศึกษา 2562 ตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2561 และเสนอวาระเพื่อพิจารณาเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะ ต่อไป									✓	✓		
12.ส่งแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) ให้งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม พร้อมปรับแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานให้สอดคล้องกัน										✓		



คำสั่งคณะกรรมการศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

ที่ ๒๓๐ / ๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒
คณะกรรมการศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

ด้วยคณะกรรมการศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้มีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เพื่อให้เกิดการคล่องตัวและดำเนินงานมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนครพนม พ.ศ.๒๕๔๘ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

- | | | |
|------------------------------------|--|---------------------|
| ๑.๑ อาจารย์ ดร.วรวิทย์ อินทนนท์ | คณบดีคณะกรรมการฯ | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ อาจารย์ ดร.สำราญ วิเศษ | รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันฯ | รองประธานกรรมการ |
| ๑.๓ อาจารย์ ดร.อภิภินิษฐา นาเลาะห์ | รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบัณฑิตศึกษา | กรรมการ |
| ๑.๔ อาจารย์ ดร.กชกร เดชะคำภู | รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา วิจัย และทำนุฯ | กรรมการ |
| ๑.๕ อาจารย์จุฑาทักษิณห์ แสนโท | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ | กรรมการ |
| ๑.๖ อาจารย์อาทิตย์ ผดุงเดช | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และทำนุบำรุงฯ | กรรมการ |
| ๑.๗ อาจารย์ ดร.คงฤทธิ กุลวงษ์ | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายอาคารสถานที่ | กรรมการ |
| ๑.๘ นางสาวพร คงเกษม | รักษาการหัวหน้าสำนักงานคณบดี | กรรมการและเลขานุการ |

หน้าที่ อำนวยความสะดวก เป็นที่ปรึกษา กำกับ ติดตาม ตรวจสอบข้อมูลตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะกรรมการศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

๒. คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับสำนักงานคณบดี

- | | |
|------------------------------------|------------------|
| ๒.๑ อาจารย์ ดร.สำราญ วิเศษ | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ อาจารย์ ดร.อภิภินิษฐา นาเลาะห์ | รองประธานกรรมการ |
| ๒.๓ อาจารย์ ดร.กชกร เดชะคำภู | กรรมการ |
| ๒.๔ อาจารย์จุฑาทักษิณห์ แสนโท | กรรมการ |
| ๒.๕ อาจารย์อาทิตย์ ผดุงเดช | กรรมการ |
| ๒.๖ นายปิยรัตน์ บุตรศรี | กรรมการ |
| ๒.๗ นายชรินทร์ เดชะคำภู | กรรมการ |
| ๒.๘ นางสาวอาติมา โอภาส | กรรมการ |
| ๒.๙ นางชนิษฐา ศรีคงรักษ์ | กรรมการ |
| ๒.๑๐ นางสาวนันท์ภาค ต้นโพธิ์ | กรรมการ |
| ๒.๑๑ นางกัญจนพร ยืนนาน | กรรมการ |
| ๒.๑๒ นางสาวณัฐฐาพัชร อนันต์ธนวาณิช | กรรมการ |
| ๒.๑๓ นางสาวประภาพร สุริยสิทธิ์ | กรรมการ |
| ๒.๑๔ นางสาวมีนา บุญระมี | กรรมการ |
| ๒.๑๕ นางจิตรภาพร สมพล | กรรมการ |

- ๒.๑๖ นายณธีพัฒน์ ปาละเสริฐธัญกุล กรรมการ
- ๒.๑๗ นางสาวธิตติมา สีสุทร กรรมการ
- ๒.๑๘ นายยุทธวชิรภรณ์ หัตถยารักษ์ กรรมการ
- ๒.๑๙ นางสาวกิตติยา กิ่งไม้กลาง กรรมการ
- ๒.๒๐ นางสาวศุภาพร คงเกษม กรรมการและเลขานุการ
- ๒.๒๑ นางสาววชิรญาณ์ หงสามนุษย์ กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ
- หน้าที่ ๑. กำกับ ติดตาม ดำเนินงานจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพให้ถูกต้องและให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย
๒. ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๓. กรรมการผู้กำกับดูแลตรวจสอบ และจัดเก็บข้อมูล ระดับสำนักงานคณบดี

เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บข้อมูล	ผู้กำกับ ตรวจสอบตัวชี้วัด
องค์ประกอบที่ ๑ ตัวบ่งชี้ร่วม	
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน	
๑. นางสาวศุภาพร คงเกษม ๒. นางสาวณัฐราพัชร อนันต์ธนาภิษ (งานการเงินและบัญชี) ๓. นางสาวธิตติมา สีสุทร (งานการเงินและบัญชี) ๔. นางจิตราพร สมพล (งานพัสดุ) ๕. นางชนิษฐา ศรีคงรักษ์ (งานทะเบียนฯ) ๖. นางสาวกิตติยา กิ่งไม้กลาง (งานทะเบียนฯ) ๗. นายปิยรัตน์ บุตรศรี (งานบุคลากร) ๘. นางกัญจนพร ยืนนาน (งานวิเคราะห์นโยบายฯ) ๙. นางสาวอาติมา โอภาส (งานธุรการและงานวิจัย) ๑๐. นางสาวนันทกัต ตันโพธิ์ (งานกิจการนักศึกษา) ๑๑. นายยุทธวชิรภรณ์ หัตถยารักษ์ (งานกิจการนักศึกษา) ๑๒. นายชรินทร์ เดชะคำภู (งานโสตทัศนูปกรณ์และงานอาคารสถานที่) ๑๓. นายณธีพัฒน์ ปาละเสริฐธัญกุล (งานคอมพิวเตอร์) ๑๔. นางสาวมีนา บุญระมี (งานประกันคุณภาพฯ) ๑๕. นางสาววชิรญาณ์ หงสามนุษย์ (งานประกันคุณภาพฯ)	๑. หัวหน้าสำนักงานคณบดี ๒. รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันฯ ๓. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบัณฑิตศึกษา ๔. รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา วิจัย และทำนุบำรุงฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒ การจัดการความรู้ของหน่วยงานสนับสนุน	
๑. นางสาวศุภาพร คงเกษม ๒. นางสาววชิรญาณ์ หงสามนุษย์	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓ ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน	

เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บข้อมูล	ผู้กำกับ ตรวจสอบตัวชี้วัด
๑. นางกัญจนพร ยืนนาน	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๔ ผลการประเมินกิจกรรม ๕ ส	
๑. นางสาวพร คงเกษม ๒. นายชรินทร์ เดชะคำภู ๓. นางสาวชिरญาณ์ หงสามนุษย์	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๕ แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน	
๑. นางสาวพร คงเกษม ๒. นางกัญจนพร ยืนนาน	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันฯ
องค์ประกอบที่ ๒ ตัวบ่งชี้เฉพาะตามภารกิจของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย	
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ ระดับความสำเร็จการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน	
๑. นางสาวพร คงเกษม	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๒ ระดับความสำเร็จของงานประชุม	
๑. นางสาวพร คงเกษม ๒. นางสาวอาติมา โอภาส	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๓ สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน	
๑. นางสาวประภาพร สุริยสิทธิ์ ๒. นางสาวกิตติยา กิ่งไม้กลาง ๓. นางชนิษฐา ศรีคงรักษ์	๑. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบัณฑิตศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๔ การบริหารและการจัดการ	
๑. นางสาวพร คงเกษม	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๕ การพัฒนาบุคลากร	
๑. นายปิยรัตน์ บุตรศรี	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๖ ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	
๑. นางสาวณัฐราพัชร อนันต์ธนวาณิช ๒. นางสาวธิติมา สีสุทร	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันฯ
องค์ประกอบที่ ๓ ตัวบ่งชี้สนับสนุนการประเมินระดับคณะ	
ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๑ ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้ระดับคณะ	
๑. นางสาวมินา บุญระมี ๒. นางสาวชिरญาณ์ หงสามนุษย์	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันฯ

หน้าที่ ๑. ดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดีภายในคณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
๒. จัดเรียงแฟ้มเอกสารตามตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ
๓. สแกนเอกสารตามตัวบ่งชี้ในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อนำข้อมูลลงระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(อาจารย์ ดร.วรวุฒิ อินทนนท์)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม**



แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นโดย สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อนำมาปรับปรุงการให้บริการต่อไป คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จึงขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม โดยการเลือกข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เลือกข้อที่ตรงกับผู้ตอบ

- 1.1) เพศ ชาย หญิง
- 1.2) ประเภทผู้รับบริการ อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
- 1.3) รับบริการเรื่อง :
.....
.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน					
1.2 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีความคล่องตัว					
1.3 การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2.1 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น					
2.2 สามารถให้คำชี้แจงและให้คำปรึกษาแก่ผู้รับบริการ					
2.3 มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ และความพร้อมในการให้บริการ					
2.4 เต็มใจให้บริการ มีอัธยาศัยที่ดี และเป็นกันเอง					

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอจุดบริการ					
3.2 ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น					
3.3 มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น					
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
4.1 การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ					
4.2 ความครบถ้วน ถูกต้อง ทันเวลาในการให้บริการ					
4.3 สามารถนำคำตอบ/ข้อเสนอแนะ ไปปรับใช้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณากรอกแบบสอบถาม
สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม