



คู่มือประกันคุณภาพภายใน  
หน่วยงานสนับสนุน  
ประจำปีการศึกษา 2562

สำนักงานคณบดี  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนครพนม

## คำนำ

คู่มือการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้ หน่วยงานสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ใช้ในการดำเนินงาน กำกับติดตามและพัฒนาคุณภาพ สอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว และมาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานอุดมศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เพื่อให้ หน่วยงานสนับสนุน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์มหาวิทยาลัยนครพนม มีความเข้าใจและดำเนินการประกันคุณภาพไปในทิศทางเดียวกัน งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดี จึงได้รวบรวมและจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ โดยมีเป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพในหน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เกิดผลดีกับคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม และรองรับการประเมินภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับในระดับสากล บรรลุเป้าหมาย ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยคู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 3 องค์กรประกอบ 12 ตัวบ่งชี้ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการประกันคุณภาพระดับหน่วยงานสนับสนุนการ และใช้ประกอบในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อรับการประเมินคุณภาพต่อไป

การจัดทำคู่มือในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ในการนี้จึงขอขอบคุณคณะทำงานผู้บริหาร และบุคลากรทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน สำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562 ฉบับนี้

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1	ประวัติความเป็นมาคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ 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 การจัดการความรูของหน่วยงานสนับสนุน .....	20
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน.....	22
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ผลการประเมิน 5 ส.....	24
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน.....	25
	องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้เฉพาะตามภารกิจของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย.....	26
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน .....	27
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของงานประชุม .....	28
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน .....	29
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การบริหารและการจัดการ .....	30
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 การพัฒนานุเคราะห์.....	31
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบกลไกการเงินและงบประมาณ .....	32
	องค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้สนับสนุนการประเมินระดับคณะ.....	33
	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้ระดับคณะ .....	34
ภาคผนวก		
1.	ปฏิทินการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2562.....	39
2.	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี ประจำปีการศึกษา 2562 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม .....	40
3.	แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงานสำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และ วิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม .....	44

## บทที่ 1

# ประวัติความเป็นมาคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เดิมเป็นคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครพนม ตามราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่มที่ 118 ตอนที่ 59 ก วันที่ 20 กรกฎาคม พุทธศักราช 2544 ต่อมาได้มีการปรับสถาบันราชภัฏเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏด้วยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พุทธศักราช 2547 ได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฤษฎีกา เล่ม 121 ตอนพิเศษ 23 ก ลงวันที่ 14 มิถุนายน พุทธศักราช 2547 จึงมีผลให้สถาบันราชภัฏนครพนมได้รับการยกฐานะขึ้นเป็นมหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม ตั้งแต่วันที่ 15 มิถุนายน พุทธศักราช 2547

หลังจากการดำเนินงานในฐานะมหาวิทยาลัยราชภัฏมาระยะหนึ่ง รัฐบาลมีนโยบายในการตั้งมหาวิทยาลัยนครพนม โดยการหลอมรวมสถาบันศึกษาในจังหวัดนครพนมให้มาอยู่ในสังกัดเดียวกัน ดังนั้น จึงกำหนดนโยบายให้รวมมหาวิทยาลัยราชภัฏนครพนม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม วิทยาเขตนครพนม วิทยาลัยเทคนิคนครพนม วิทยาลัยเกษตรและเทคโนโลยีนครพนม วิทยาลัยการอาชีพธาตุพนม วิทยาลัยการอาชีพนาหว้า และวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี มาจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยนครพนม โดยได้ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 122 ตอนที่ 75 ก ลงวันที่ 1 กันยายน 2548 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ จึงมีสถานะเป็นคณะหนึ่งในมหาวิทยาลัยนครพนมนับแต่นั้น

### ปรัชญา

จริยธรรม นำปัญญา สร้างคุณค่าความเป็นคน

### วิสัยทัศน์

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นองค์กรแห่งการสร้างสรรค์สังคม พหุวัฒนธรรม ที่มุ่งผลิตบัณฑิตด้านภาษาและสังคมศาสตร์ บนฐานการวิจัยและบริการวิชาการ ในอนุภูมิภาค ลุ่มน้ำโขง

### ข้อความอธิบายวิสัยทัศน์

1. องค์กรแห่งการเรียนรู้ หมายถึง เป็นองค์กรที่มีการสร้างช่องทางให้เกิดการถ่ายทอดความรู้ซึ่งกันและกันภายในระหว่างบุคลากร ควบคู่ไปกับการรับความรู้จากภายนอก เป้าประสงค์สำคัญ คือ เอื้อให้เกิดโอกาสในการหาแนวปฏิบัติที่ดีที่สุด (Best Practices) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาและสร้างเป็นฐานความรู้ที่เข้มแข็ง (Core competence) ขององค์กร เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เกิดขึ้นอยู่ตลอดเวลา

2. คณะชั้นนำ หมายถึง ชั้นนำในอนุภูมิภาคลุ่มน้ำโขง

ค่านิยมร่วม (Shared Value) คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ (FLAS)

- |                    |   |
|--------------------|---|
| F = Flexibility    | ความยืดหยุ่นในการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมในการเปลี่ยนแปลง |
| L = Learning       | การเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง                                     |
| A = Accountability | ความรับผิดชอบต่อองค์กรและต่อสังคม                             |
| S = Success        | ความสำเร็จ  |

ภายใน อย่างไรก็ตาม การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในรอบที่สองจะมุ่งเน้นการประเมินเฉพาะปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ สำหรับการวัดผลผลิตหรือผลลัพธ์นั้น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้นำตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายในรอบสามของ สมศ. มาใช้ โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในที่สถาบันอุดมศึกษาต้องดำเนินการให้ครบถ้วนทุกมิติของระบบประกันคุณภาพ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์ ทั้งนี้ เกณฑ์ที่พัฒนาขึ้นในรอบนี้ยังมีความแตกต่างจากรอบแรกคือ มีการกำหนดประเภทเกณฑ์มาตรฐานทั่วไปที่ใช้กับทุกกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา และเกณฑ์มาตรฐานเพิ่มเติมเฉพาะกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรีกลุ่ม 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) มาตรฐานการอุดมศึกษามาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 รวมทั้งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 ทั้งนี้ ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยมีองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามพันธกิจ 4 ด้านของสถาบันอุดมศึกษา และเพิ่มเติมด้านอื่นๆ ที่จำเป็น สำหรับการพัฒนาระบบตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร 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 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรครอบคลุมเรื่องการส่งเสริมพัฒนานักศึกษา การวางระบบกระบวนการจัดการเรียนการสอน จำนวนอาจารย์ต่อนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา (โดยเฉพาะการคุมวิทยานิพนธ์ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร) ผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัยของคณาจารย์ สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ การดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติรวมทั้งคุณภาพบัณฑิต ซึ่งจะพิจารณาจากการปฏิบัติงานหรือประกอบอาชีพอิสระ คุณภาพผลงานตีพิมพ์และเผยแพร่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

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

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

### บทที่ 3

#### การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เริ่มดำเนินงานประกันคุณภาพ ภายใน ปี พ.ศ. 2548 มีการพัฒนาคุณภาพ ได้นำเกณฑ์ตัวบ่งชี้แนวทางการประเมินคุณภาพภายในมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นสถาบันผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม และการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์ประกอบการประกันคุณภาพ 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 เป็นปัจจุบันและเชื่อมโยงข้อมูลภายในหน่วยงานทุกหน่วยงาน
5. ผลการประเมินคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการประเมินการปฏิบัติงานของบุคลากรทุกฝ่ายงาน



วงรอบในการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน (ระดับสำนักงานคณบดี)

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ ระดับสำนักงานคณบดี	ปีปฏิทิน	ปีการศึกษา	ปีงบประมาณ	หมายเหตุ
<b>องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้อรวม</b>				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หน่วยงาน		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การจัดการความรู้ของหน่วยงานสนับสนุน		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน			✓	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ผลการประเมินกิจกรรม 5 ส		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของ หน่วยงาน			✓	
<b>องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้เฉพาะตามภารกิจของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย</b>				
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			✓	
<b>องค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้สนับสนุนการประเมินระดับคณะ</b>				
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงาน ประกันคุณภาพตาม ตัวบ่งชี้ ระดับ คณะ		✓		

**หมายเหตุ**

- ปีปฏิทิน** นับตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม ของปีนั้น  
(ตัวอย่างเช่น ปีปฏิทิน 2562 ตั้งแต่ 1 มกราคม 2562 – 31 ธันวาคม 2562)
- ปีการศึกษา** นับตั้งแต่ 1 มิถุนายน – 31 พฤษภาคม ของปีถัดไป  
(ตัวอย่างเช่น ปีการศึกษา 2562 ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2562 – 31 พฤษภาคม 2563)
- ปีงบประมาณ** นับตั้งแต่ 1 ตุลาคม – 30 กันยายน ของปีถัดไป (+ จากปีการศึกษา 1 ปี)  
(ตัวอย่างเช่น ปีงบประมาณ 2562 ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2562 – 30 กันยายน 2563)

ปรากฏชัดเจนโดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

**แผนกลยุทธ์** หมายถึง แผนระยะยาวของสถาบันโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของสถาบัน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของสถาบันครอบคลุมทุกภารกิจของสถาบันซึ่งต้อง 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 ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

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

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

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

## องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วม

การดำเนินการตามตัวบ่งชี้ร่วม คือ ตัวบ่งชี้พื้นฐานที่ทุกหน่วยงานระดับหน่วยงานสนับสนุน จะต้องมีการดำเนินการ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน, การจัดการความรู้ของหน่วยงานสนับสนุน, ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน, ผลการประเมินกิจกรรม 5 ส และ แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ 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

2562 ในโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการทบทวนระบบประกันคุณภาพ และจัดทำตัวบ่งชี้  
คุณภาพ ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2562

Service, เทคนิคการจัดประชุมให้ประสบผลสำเร็จ, เทคนิคการประสานงาน,  
Service Mind

5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อยทุก 6 เดือน
6. มีการนำผลการประเมิน รอบ 6 เดือน และข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับแผน หรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบถัดไป

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 0	คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ไม่มี การ ดำเนินการ	มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 5 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 6 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5	แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน
ผู้ตรวจสอบข้อมูล	รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันคุณภาพการศึกษา
ผู้รับผิดชอบข้อมูล	รักษาการหัวหน้าสำนักงานคณบดี
ผู้จัดเก็บข้อมูล	1. นางสภาพร คงเกษม (รักษาการหัวหน้าสำนักงานคณบดี) 2. นางกัญจนพร ยืนนาน (งานวิเคราะห์นโยบายและแผน)
รอบระยะเวลา	ปีงบประมาณ 2562 (1 เมษายน 2562 – 30 กันยายน 2562) (ครึ่งหลังปีงบประมาณ 2562) ปีงบประมาณ 2563 (1 ตุลาคม 2562 – 31 มีนาคม 2563) (ครึ่งแรกปีงบประมาณ 2563)
ชนิดของตัวบ่งชี้	กระบวนการ

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มหาวิทยาลัยนครพนม มีพันธกิจหลัก คือ สนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัยในด้านต่าง ๆ ในการดำเนินพันธกิจหลักของหน่วยงาน ต้องมีการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย อีกทั้งต้องมีการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานสามารถสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย และมีทิศทางการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ เป็นแนวทางเดียวกับมหาวิทยาลัย ในกระบวนการจัดทำและพัฒนาแผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน ต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมทั้งในการจัดทำและการร่วมกันรับผิดชอบดำเนินการตามแผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานที่กำหนดขึ้น

### เกณฑ์มาตรฐาน : 6 ข้อ

- บุคลากรทุกคนในหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการจัดทำหรือทบทวน แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน
- มีการนำแผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานไปดำเนินงาน
- มีผลการดำเนินงานตามแผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน มีตัวบ่งชี้ที่บรรลุเป้าหมาย ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของตัวบ่งชี้ทั้งหมด
- มีการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน ตามแผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน และปรับแก้ หากไม่เป็นไปตามแผนที่กำหนด
- มีการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหาร ทุก 6 เดือน
- มีการนำผลการดำเนินงาน ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของที่ประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

### เกณฑ์การประเมิน

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



ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	ระดับความสำเร็จการดำเนินงานตามคู่มือการปฏิบัติงาน
ผู้ตรวจสอบข้อมูล	รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันคุณภาพการศึกษา
ผู้รับผิดชอบข้อมูล	รักษาการหัวหน้าสำนักงานคณบดี
ผู้จัดเก็บข้อมูล	นางสภาพร คงเกษม (รักษาการหัวหน้าสำนักงานคณบดี)
รอบระยะเวลา	ปีการศึกษา 2562 (1 มิถุนายน 2562 – 31 พฤษภาคม 2563)
ชนิดของตัวบ่งชี้	กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

การจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน ช่วยรวบรวมและเรียบเรียงเนื้อหาให้เข้าใจได้โดยง่าย ซึ่งรายละเอียดในคู่มือระบุถึงขอบข่ายงานหลักของหน่วยงาน รวมทั้งระบุขั้นตอนการดำเนินงานต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ช่วยให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีคู่มือปฏิบัติงานของหน่วยงาน และแนวปฏิบัติงานทุกหน่วยงานตามภารกิจงานของหน่วยงาน
2. มีการลตรอบระยะเวลาในการปฏิบัติงานตามแนวปฏิบัติของทุกหน่วยงานที่ชัดเจน
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 2.3	สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน
ผู้ตรวจสอบข้อมูล	รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันคุณภาพการศึกษา
ผู้รับผิดชอบข้อมูล	รักษาการหัวหน้าสำนักงานคณบดี
ผู้จัดเก็บข้อมูล	1. นางสาวประภาพร สุริยสิทธิ์ (งานบัณฑิตศึกษา) 2. นางสาวกิตติยา กิ่งไม้กลาง (งานทะเบียนและประมวลผล) 3. นางชนิษฐา ศรีคงรักษ์ (งานทะเบียนและประมวลผล)
รอบระยะเวลา	ปีการศึกษา 2562 (1 มิถุนายน 2562 – 31 พฤษภาคม 2563)
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 2.5	การพัฒนาบุคลากร
ผู้ตรวจสอบข้อมูล	รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันคุณภาพการศึกษา
ผู้รับผิดชอบข้อมูล	รักษาการหัวหน้าสำนักงานคณบดี
ผู้จัดเก็บข้อมูล	นายปิยรัตน์ บุตรศรี (งานบุคลากร)
รอบระยะเวลา	ปีการศึกษา 2562 (1 มิถุนายน 2562 - 31 พฤษภาคม 2563)
ชนิดของตัวบ่งชี้	กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล มีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพ มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานต่อไป

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดภาระหน้าที่ของบุคลากรไว้อย่างชัดเจน
2. มีการดำเนินงานตามการปฏิบัติงานของบุคลากรตามภาระหน้าที่
3. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
4. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรตามภาระหน้าที่
6. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงานต่อไป

#### 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

### องค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้สนับสนุนการประเมินระดับคณะ

การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้สนับสนุนการประเมินระดับคณะ คือ ตัวบ่งชี้ที่ทางหน่วยงานมีการส่งเสริม สนับสนุน และรวบรวมข้อมูล ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ โดยหน่วยงานได้ให้การสนับสนุนการประเมินระดับคณะ มีจำนวน 25 ตัวบ่งชี้ ได้แก่

ที่	ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	หมายเหตุ
มาตรฐานที่ ๑ ด้านผลลัพธ์ผู้เรียน (จำนวน ๖ ตัวบ่งชี้)			
๑	ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑	สนับสนุนคุณภาพบัณฑิตตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติในคณะ/วิทยาลัย	๑
๒	ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒	สนับสนุนการได้งานทำหรือผลงานวิจัยของผู้สำเร็จการศึกษาในคณะ/วิทยาลัย	๒
๓	ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓	สนับสนุนร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายในคณะ/วิทยาลัยที่มีผลงานหรือมีส่วนร่วมในการสร้างผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์และนวัตกรรม	๓
๔	ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๔	สนับสนุนร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายในคณะ/วิทยาลัยที่มีคุณลักษณะเป็นผู้ประกอบการ (ไม่นำมาคิด แต่ให้เขียนรายงาน)	
๕	ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๕	สนับสนุนร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายในคณะ/วิทยาลัยที่มีทักษะศตวรรษที่ ๒๑ (๓R ๗C) และทักษะการเรียนรู้ตลอดชีวิตอย่างครบถ้วน (ไม่นำมาคิด แต่ให้เขียนรายงาน)	
๖	ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๖	สนับสนุนร้อยละของนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายในคณะ/วิทยาลัยที่มีความกล้าหาญทางจริยธรรม แสดงออกในการต่อต้านคอร์รัปชันอย่างชัดเจน (ระดับคณะ) (ไม่นำมาคิด แต่ให้เขียนรายงาน)	
มาตรฐานที่ ๒ ด้านผลลัพธ์การวิจัย/งานสร้างสรรค์และนวัตกรรม (จำนวน ๓ ตัวบ่งชี้)			
๗	ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑	สนับสนุนผลงานวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัยในคณะ/วิทยาลัย	๔
๘	ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๒	สนับสนุนร้อยละของผลงานวิจัย/นวัตกรรมและงานสร้างสรรค์ในคณะ/วิทยาลัยที่ตอบสนองยุทธศาสตร์ชาติหรือยุทธศาสตร์ วิจัยของมหาวิทยาลัย หรือความต้องการของสังคมในเขตเศรษฐกิจพิเศษนครพนม	๕

ที่	ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	หมายเหตุ
<b>พันธกิจด้านการบริการวิชาการ</b>			
๑๙	ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒.๖	สนับสนุนระบบและกลไกการบริการวิชาการแก่สังคมของคณะ/วิทยาลัย	๑๖
<b>พันธกิจด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</b>			
๒๐	ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒.๗	สนับสนุนระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมของคณะ/วิทยาลัย	๑๗
<b>พันธกิจด้านกระบวนการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล</b>			
๒๑	ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒.๘	สนับสนุนระบบและกลไกการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย กลุ่ม ข	๑๘
๒๒	ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒.๙	สนับสนุนผลการบริหารของหน่วยงานตามโครงสร้างคณะ/วิทยาลัยในระดับอุดมศึกษา	๑๙
๒๓	ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒.๑๐	สนับสนุนผลการประเมินคุณภาพทุกหลักสูตรที่สภามหาวิทยาลัยอนุมัติให้เปิด (ไม่นำมาคิด แต่ให้เขียนรายงาน)	
<b>การบริหารจัดการบุคลากรและทรัพยากรการเรียนรู้</b>			
๒๔	ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒.๑๑	สนับสนุนอาจารย์ประจำสังกัดคณะ/วิทยาลัยที่มีคุณวุฒิปริญญาเอก (ไม่นำมาคิด แต่ให้เขียนรายงาน)	
๒๕	ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒.๑๒	สนับสนุนอาจารย์ประจำสังกัดคณะ/วิทยาลัยที่ดำรงตำแหน่งทางวิชาการ	๒๐
๒๖	ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๒.๑๓	สนับสนุนระบบและกลไกการบริหารและพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน	๒๑
<b>ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๓ ด้านกระบวนการบริหารจัดการระบบประกันคุณภาพ (จำนวน ๑ ตัวบ่งชี้)</b>			
๒๗	ตัวบ่งชี้ที่ ๕.๓.๑	สนับสนุนระบบกำกับติดตามการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรและคณะและหน่วยงานสนับสนุนของคณะ/วิทยาลัย	๒๒
<b>มาตรฐานที่ ๖ ด้านอัตลักษณ์ของผู้สำเร็จการศึกษา เอกลักษณ์และความเป็นเลิศของคณะ/วิทยาลัย (จำนวน ๓ ตัวบ่งชี้)</b>			
<b>อัตลักษณ์ของผู้สำเร็จการศึกษา</b>			
๒๘	ตัวบ่งชี้ที่ ๖.๑	สนับสนุนนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายของคณะ/วิทยาลัย ที่มีความสามารถในการสื่อสารภาษาอังกฤษ	๒๓
๒๙	ตัวบ่งชี้ที่ ๖.๒	สนับสนุนนักศึกษาชั้นปีสุดท้ายของคณะ/วิทยาลัย ที่มีความสามารถในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงาน	๒๔

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานประกันคุณภาพตามตัวบ่งชี้ระดับคณะ
ผู้ตรวจสอบข้อมูล	รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันคุณภาพการศึกษา
ผู้รับผิดชอบข้อมูล	นางสาวมีนา บุญระมี (งานประกันคุณภาพการศึกษา)
ผู้จัดเก็บข้อมูล	นางสาวมีนา บุญระมี (งานประกันคุณภาพการศึกษา)
รอบระยะเวลา	ปีการศึกษา 2562 (1 มิถุนายน 2562 – 31 พฤษภาคม 2563)
ชนิดของตัวบ่งชี้	ผลลัพธ์

### เกณฑ์การประเมิน

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

### สูตรการคำนวณ

- คำนวณร้อยละของความสำเร็จของการส่งเสริมสนับสนุน เก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้ระดับคณะ

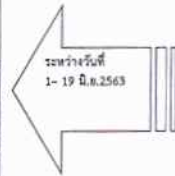
$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ที่ดำเนินการ}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด}} \times 100$$

- แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ร้อยละของความสำเร็จของการส่งเสริมสนับสนุน เก็บรวบรวมข้อมูล : ตามตัวบ่งชี้ระดับ คณะ}}{\text{ร้อยละ 90}} \times 5$$

ปฏิทินการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณะบดี  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ประจำปีการศึกษา 2562

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



๒

๒.๑๖ นายณัฐวัฒน์ ปาละเสริญญกุล	กรรมการ
๒.๑๗ นางสาวอติมา สีสุทร	กรรมการ
๒.๑๘ นายยุทธวชิรภารัชต์ หัตถยารักษ์	กรรมการ
๒.๑๙ นางสาวกิตติยา กิ่งไม้กลาง	กรรมการ
๒.๒๐ นางสภาพร 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. นางสาวสภาพร คงเกษม ๒. นางสาวณัฐภรณ์ อนันต์ธนาวณิช (งานการเงินและบัญชี) ๓. นางสาวอติมา สีสุทร (งานการเงินและบัญชี) ๔. นางจิตราพร สมพล (งานพัสดุ) ๕. นางชนิษฐา ศรีคงรักษ์ (งานทะเบียนฯ) ๖. นางสาวกิตติยา กิ่งไม้กลาง (งานทะเบียนฯ) ๗. นายปิยรัตน์ บุตรศรี (งานบุคลากร) ๘. นางกัญจนพร ยืนนาน (งานวิเคราะห์นโยบายฯ) ๙. นางสาวอติมา โอภาส (งานธุรการและงานวิจัย) ๑๐. นางสาวนันทกัล คันไพบี (งานกิจการนักศึกษา) ๑๑. นายยุทธวชิรภารัชต์ หัตถยารักษ์ (งานกิจการนักศึกษา) ๑๒. นายชินทร์ เดชะคำภู (งานโสตทัศนูปกรณ์และงานอาคารสถานที่) ๑๓. นายณัฐวัฒน์ ปาละเสริญญกุล (งานคอมพิวเตอร์) ๑๔. นางสาวมินา บุญระมณี (งานประกันคุณภาพฯ) ๑๕. นางสาววชิรญาณ์ หงสามนุษย์ (งานประกันคุณภาพฯ)	๑. หัวหน้าสำนักงานคณบดี ๒. รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันฯ ๓. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบัณฑิตศึกษา ๔. รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา วิจัย และทำนุบำรุงฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒ การจัดการความรู้ของหน่วยงานสนับสนุน	
๑. นางสาวสภาพร คงเกษม ๒. นางสาววชิรญาณ์ หงสามนุษย์	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร และประกันฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓ ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน	



ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป  
สั่ง ณ วันที่ ๘ เดือน กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๒



(อาจารย์ ดร.วรวิทย์ อินทนนท์)  
คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์  
มหาวิทยาลัยนครพนม

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ต้อง ปรับปรุง (๐)
<b>๓. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
๓.๑ บ้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกรูปบริการ						
๓.๒ ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เอกสารคำขอ ปากกา เครื่องคอมพิวเตอร์ เป็นต้น						
๓.๓ มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ เช่น ที่นั่ง มีน้ำดื่ม มีห้องสุขาที่สะอาด เป็นต้น						
<b>๔. ด้านคุณภาพการให้บริการ</b>						
๔.๑ การให้บริการได้รับตรงตามความต้องการ						
๔.๒ ความครบถ้วน ถูกต้อง						

ตอนที่ ๓ ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ					
	มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปาน กลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)	ต้อง ปรับปรุง (๐)
ความพึงพอใจต่อการใช้บริการในภาพรวม						

ตอนที่ ๔ ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณากรอกแบบสอบถาม  
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

