



คู่มือประกันคุณภาพภายใน
ระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน
ประจำปีการศึกษา 2561

สำนักงานคณบดี
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

คำนำ

คู่มือการประกันคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2561 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้หน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ใช้ในการดำเนินงาน กำกับติดตามและพัฒนาคุณภาพ สอดคล้องกับแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว และมาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานอุดมศึกษา อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เพื่อให้ หน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม มีความเข้าใจและดำเนินการประกันคุณภาพไปในทิศทางเดียวกัน งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดี จึงได้รวบรวมและจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2561 เพื่อใช้เป็นคู่มือการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพ โดยมีเป้าหมายเพื่อก่อให้เกิดคุณภาพในหน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง เกิดผลดีกับคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม และรองรับการประเมินภายนอกได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับในระดับสากล บรรลุเป้าหมาย ปรัชญา วิสัยทัศน์ และพันธกิจของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม โดยคู่มือฉบับนี้ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ 10 ตัวบ่งชี้ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการประกันคุณภาพ ระดับหน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน และใช้ประกอบในการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อรับการประเมินคุณภาพต่อไป

การจัดทำคู่มือในครั้งนี้ได้รับความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ในการนี้จึงขอขอบคุณคณะทำงานผู้บริหาร และบุคลากรทุกท่านที่ได้มีส่วนร่วมในการดำเนินการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2561 ฉบับนี้

สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

บทที่ 1	การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา.....	1
บทที่ 2	การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน.....	12
บทที่ 3	การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์.....	18
บทที่ 4	นิยามศัพท์.....	21
บทที่ 5	ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนักงานคณบดี	25
	องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้รวม.....	26
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน	27
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้.....	28
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน.....	29
	ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการกิจกรรม 5ส.....	31
	องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจ.....	32
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน.....	33
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน.....	34
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับ	35
	การพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนต่อหน่วยงาน.....	36
	ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน.....	37
	องค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้ตามระบบคณะ/สถาบันตามเกณฑ์ สกอ.....	38
	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การบริหารของคณะเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ.....	39
	กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ	

ภาคผนวก

1. คำสั่ง เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	41
ระดับสำนักงานคณบดี ประจำปีการศึกษา 2561 คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์	
มหาวิทยาลัยนครพนม	
2. ปฏิทินการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี.....	44
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2561	
3. ค่าเป้าหมายรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ ระดับหน่วยงาน.....	45
สนับสนุนการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2561	
4. แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน	46
สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม	
5. แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนต่อหน่วยงาน.....	48
สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม	

บทที่ 1

การประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา

1.1 ความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษา

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัยการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำงานบำรุงศิลปและวัฒนธรรมการดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือ

1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

2) ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

3) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (public information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษาผู้จ้างงานผู้ประกอบการรัฐบาลและประชาชนทั่วไป

5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (participation) มีความโปร่งใส (transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

6) พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในรวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7) คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การ

จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

9) กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 24 เมษายน 2554 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

1.2 วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อให้สถาบันได้มีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์ และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พรบ. และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ

2) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่างๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

3) เพื่อให้หลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่าและสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (targets) และเป้าประสงค์ (goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง

4) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินการในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่องเพื่อยกระดับขีดความสามารถของสถาบัน

5) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

6) เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

2.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษาซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการผดุงรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษาและหรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการ

ประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่า การประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหาร การศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน เสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาและเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและ ตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการ จัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อย 1 ครั้งใน ทุกรอบ 5 ปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและ สาธารณชน

2.2 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559)

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) ได้กำหนดแนวทางการ พัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพ โดยใช้กลไกการ ประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ กล่าวคือ ให้มีการสร้างกลไกการ ประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของสถาบันในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่บริการและจุดเน้นระดับ การศึกษาที่ต่างกัน รวมทั้งมีพันธกิจและบทบาทในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศต่างกันตาม ความหลากหลาย ทั้งการพัฒนาฐานราก สังคม เศรษฐกิจรวมถึงการกระจายอำนาจในระดับท้องถิ่น การขับเคลื่อนภาคการผลิตในชนบท ท้องถิ่นและระดับประเทศ จนถึงการแข่งขันในโลกาภิวัตน์ ซึ่งระบบ อุดมศึกษาแต่ละกลุ่มเหล่านี้ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอุดมศึกษา และส่งผลกระทบต่อ ประเทศอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ สามารถสร้างความเป็นเลิศได้ตามพันธกิจของตนเอง สามารถตอบสนองต่อ ยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศดีขึ้น ส่งผลเชิงบวกต่อการผลิต พัฒนาและการทำงานของอาจารย์ สามารถปรับ จำนวนของบัณฑิตในสาขาที่เป็นความต้องการของสังคม ลดการว่างงาน โดยที่สถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มเหล่านี้ มีกลไกร่วมกันในการประกันคุณภาพ เพื่อให้นักศึกษาสามารถต่อยอด ถ่ายโอนแลกเปลี่ยนกันได้ระหว่างกลุ่ม และในระยะยาวการประเมินคุณภาพควรนำไปสู่ระบบรับรองวิทยฐานะ (accreditation) ที่นักศึกษาและ สาธารณะให้ความเชื่อถือ เป็นฐานและเงื่อนไขในการจัดสรรงบประมาณของรัฐ และการสนับสนุนจาก ภาคเอกชน รวมทั้งการโอนย้ายหน่วยกิต

จากกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ดังกล่าว กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศ กระทรวงศึกษาธิการเรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ในปี 2551 กำหนดประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม คือ

กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จัดฝึกอบรมสนองต่อความต้องการของท้องถิ่น เพื่อเตรียมกำลังคนที่มีความรู้เข้าสู่ภาคการผลิตจริงในชุมชน สถาบันสนับสนุนรองรับการเปลี่ยนอาชีพพื้นฐาน เช่น แรงงานที่ออกจากภาคเกษตร เป็นแหล่งเรียนรู้ที่ ส่งเสริมให้ประชาชนได้มีโอกาสเรียนรู้ตลอดชีวิตอันจะนำไปสู่ความเข้มแข็งของชุมชนและการพัฒนาที่ยั่งยืน

กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับ ปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลง

ในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาค เพื่อรองรับการดำรงชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางหรือเฉพาะกลุ่มสาขาวิชา ทั้งสาขาวิชาทางวิทยาศาสตร์กายภาพ วิทยาศาสตร์ชีวภาพ สังคมศาสตร์หรือมนุษยศาสตร์ รวมทั้งสาขาวิชาชีพเฉพาะทาง สถาบันอาจเน้นการทำวิทยานิพนธ์หรือการวิจัย หรือเน้นการผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถ ทักษะและสมรรถนะในการประกอบอาชีพระดับสูง หรือเน้นทั้งสองด้าน รวมทั้งสถาบันอาจมีบทบาทในการพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ สถาบันในกลุ่มนี้อาจจำแนกได้เป็น 2 ลักษณะคือ ลักษณะที่ 1 เป็นสถาบันที่เน้นระดับบัณฑิตศึกษา และลักษณะที่ 2 เป็นสถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี

กลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก หมายความว่า สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก และเน้นการทำวิทยานิพนธ์และการวิจัยรวมถึงการวิจัยหลังปริญญาเอก สถาบันเน้นการผลิตบัณฑิตที่เป็นผู้นำทางความคิดของประเทศ สถาบันมีศักยภาพในการขับเคลื่อนอุดมศึกษาไทยให้อยู่ในแนวหน้าระดับสากล มุ่งสร้างองค์ความรู้ทฤษฎี และข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ

ดังนั้น การประกันคุณภาพการศึกษาจึงต้องสร้างกลไกการประเมินคุณภาพให้สอดคล้องกับการแบ่งกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่มดังกล่าว

แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555 – 2559) กำหนดให้อุดมศึกษาไทยในช่วงปี 2555-2559 ต้องมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดเพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาวิกฤติและชี้แนะการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชาติและท้องถิ่นโดยเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งขึ้นภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและต้องส่งเสริมการพัฒนาประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลกโดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพผลิตกำลังคนที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงานสามารถทำงานเพื่อดำรงชีพตนเองและเพื่อช่วยเหลือสังคมมีคุณธรรมมีความรับผิดชอบและมีสุขภาวะทั้งร่างกายและจิตใจ รวมทั้งพัฒนาอาจารย์ให้เป็นมืออาชีพและผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพให้เป็นอาจารย์พัฒนาวิชาชีพอาจารย์ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม มีการจัดการเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยใช้ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อมซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของประเทศไทยทั้งนี้โดยอาศัยการบริหารจัดการอุดมศึกษาเชิงรุกและพระราชบัญญัติอุดมศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ปี 2559 “อุดมศึกษาเป็นแหล่งองค์ความรู้และพัฒนากำลังคนระดับสูงที่มีคุณภาพเพื่อการพัฒนาชาติอย่างยั่งยืน สร้างสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) บนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมีบทบาทสูงในสังคมประชาคมอาเซียนและมุ่งสู่คุณภาพอุดมศึกษาระดับนานาชาติ”

2.3 มาตรฐานการอุดมศึกษา ที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม 2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้ อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐานเช่นกัน คือ มาตรฐานที่

1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตราฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา มาตราฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาบรรลุตามจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว คณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้จัดทำมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก นอกจากนั้น ยังได้จัดทำกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5 ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

2.4 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

หลังจากที่พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 มีผลบังคับใช้ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ในฐานะหน่วยงานต้นสังกัดที่ทำหน้าที่กำกับดูแลสถาบันอุดมศึกษาได้เสนอระบบการประกันคุณภาพการศึกษาให้คณะรัฐมนตรีพิจารณาเพื่อให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติฉบับดังกล่าว ซึ่งคณะรัฐมนตรีในการประชุมเมื่อวันที่ 21 มีนาคม 2543 ได้มีมติเห็นชอบกับระบบประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ทบวงมหาวิทยาลัยเดิม) ซึ่งต่อมาได้จัดทำเป็นประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง ระบบ หลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาพ.ศ.2545 เพื่อใช้เป็นแนวปฏิบัติ สำคัญของประกาศฉบับนี้ระบุให้ทบวงมหาวิทยาลัยสนับสนุนและส่งเสริมสถาบันอุดมศึกษาจัดทำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษาให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมทั้งให้มีการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาจากภายใน หรือโดยหน่วยงานต้นสังกัดที่มีหน้าที่กำกับดูแลสถาบันการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสำหรับการประเมินคุณภาพจากภายนอก รวมถึงสนับสนุนให้มีการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาขึ้นในแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา เพื่อกำหนดนโยบาย หลักเกณฑ์ แนวทาง วิธีการตรวจสอบและประเมินระบบกลไกและประเมินผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของแต่ละคณะวิชาหรือสถาบันอุดมศึกษา

หลังจากดำเนินการตามประกาศฉบับปี พ.ศ. 2545 ไประยะหนึ่ง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2546 เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในมาตรา 5 และมาตรา 47 วรรคสองโดยสาระสำคัญเกี่ยวกับระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของกฎกระทรวงฉบับนี้ยังคงไว้ตามประกาศทบวงมหาวิทยาลัยฯ พ.ศ.2545

ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ถือปฏิบัติมาอย่างต่อเนื่อง ต่อมาในปี 2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 แทนฉบับเดิม โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน โดยมีการปรับให้คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการคือ 1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมสนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

3. การประกันคุณภาพการศึกษา

ก่อนมีประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ทบวงมหาวิทยาลัยได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษาและได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัยเรื่องนโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2539 เพื่อเป็นแนวทางในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตามหลักการสำคัญ 3 ประการคือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ (academic freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (institutional autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (accountability)

ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2553 ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายใน สถานศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ. 2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอ นโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนทรัพยากร ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญาตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้งสถานศึกษาแต่ละแห่งและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงมีหน้าที่ร่วมกับสถานศึกษาในการจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

3.1.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้วยกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ข้อ 33 ให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและความมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่องและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการ

ประกันคุณภาพภายนอก สถาบันจึงมีอิสระในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับการพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใดจะต้องมีกระบวนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการกิจของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ หลักการที่สำคัญในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพและตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

หลักการสำคัญในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษามีดังต่อไปนี้

1) ส่งเสริมพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนของการอุดมศึกษาภายใต้ความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553

2) เป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครอบคลุมปัจจัยนำเข้าและกระบวนการซึ่งสามารถส่งเสริมและนำไปสู่ผลลัพธ์ของการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา รอบใหม่ ประกอบด้วยการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยจะเริ่มใช้ในปีการศึกษา 2557

- ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร มีการดำเนินการตั้งแต่ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินฯ จะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริมสนับสนุน กำกับติดตาม การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

- ระบบการประกันคุณภาพภายในระดับคณะและระดับสถาบัน เป็นการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะและสถาบันพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ซึ่งจะประเมินตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะและสถาบันต้องการให้คณะและสถาบันพัฒนาตามศักยภาพและประเภทของกลุ่มสถาบัน ซึ่งเป็นการประเมินความเข้มแข็งทางวิชาการ

4) ให้อิสระกับสถาบันอุดมศึกษาในการออกแบบระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

5) เชื่อมโยงกับระบบคุณภาพอื่นที่กำหนดและเป็นนโยบายของ กกอ. โดยเฉพาะเรื่องกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และการเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. เพื่อไม่ให้เป็นการทำงานซ้ำซ้อนเกินความจำเป็นหรือสร้างภาระการทำงานของหน่วยงาน

3.1.2 มาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

มาตรฐานที่เป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา ในขณะที่สถาบันอุดมศึกษาต่าง ๆ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. หรือกรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น

กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือตัวบ่งชี้เชิงปริมาณและตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพจะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินเชิงคุณภาพนี้จะมีทั้งการนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใดกรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนนให้ถือว่าได้ 0 คะแนนและการประเมินโดยกำหนดการให้คะแนนตามที่ได้คณะหรือสถาบันดำเนินการและกรรมการประเมิน (peer review) จะพิจารณาผลการดำเนินการนั้นๆร่วมกันก่อนที่จะบันทึกคะแนน โดยมีระดับคะแนนอยู่ระหว่าง 0 - 5

2) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำได้โดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนนเต็ม 5 ไว้

คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ นำไปใช้เป็นแนวทาง (Guideline) ในการจัดทําระบบการประกันคุณภาพภายในของแต่ละสถาบันตามความสมัครใจภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถาบันอุดมศึกษา โดยระบบประกันคุณภาพการศึกษภายในจะครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษาและพันธกิจด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ (1) พันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต (2) พันธกิจด้านการวิจัย (3) พันธกิจด้านการบริการวิชาการ (4) พันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และการบริหารจัดการ สำหรับการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรจะเน้นพันธกิจในด้านการผลิตบัณฑิตเป็นสำคัญ ส่วนพันธกิจด้านอื่นๆ จะเป็นการบูรณาการเข้าไว้ด้วยกัน หากเป็นตัวบ่งชี้ในระดับคณะและสถาบันจะครอบคลุมพันธกิจหลักของการอุดมศึกษารวมทั้งการบริหารจัดการได้ทั้งหมด ซึ่งสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับพันธกิจเหล่านั้นได้ทั้งหมด ในบทที่ 4 ถึงบทที่ 6 ของคู่มือฉบับนี้จึงได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษภายใน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษานำไปเป็นกรอบในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษภายในตั้งแต่ระดับหลักสูตร ระดับคณะและระดับสถาบัน การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินจะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตาม การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ และตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นควรเชื่อมโยงหรือเป็นเรื่องเดียวกันกับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประกันคุณภาพการศึกษภายในเน้นที่ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ซึ่งภายใต้ตัวบ่งชี้ที่เป็นกระบวนการให้สามารถสะท้อนผลลัพธ์ของการดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

3.1.3 กลไกการประกันคุณภาพ

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องคือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับคณะและสถาบัน ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชาไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่

ระดับเพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

3.1.4 ระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ

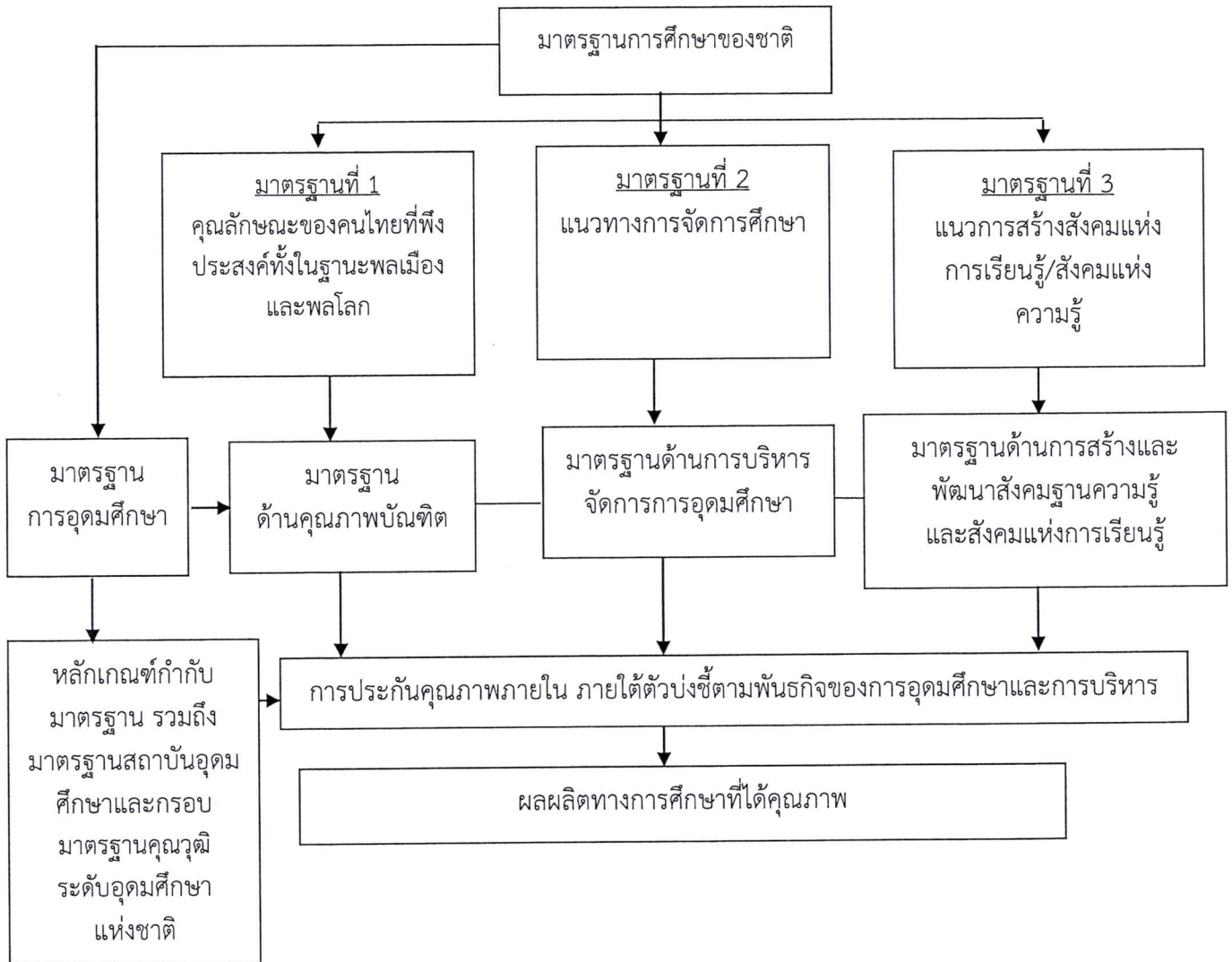
การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเป็นสิ่งจำเป็นในกระบวนการประกันคุณภาพ การวัดและวิเคราะห์ผลการดำเนินงานจะไม่สามารถทำได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพหากปราศจากฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศที่เป็นจริง ถูกต้องตรงกันทุกระดับตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร คณะวิชา และสถาบัน ตลอดจนเป็นข้อมูลที่สามารถเรียกใช้ได้อย่างรวดเร็ว ดังนั้น ระบบสารสนเทศที่ดีมีประสิทธิภาพจึงเป็นปัจจัยสำคัญยิ่งที่จะส่งผลต่อความสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษา และส่งผลต่อคุณภาพในทุกขั้นตอนการดำเนินงานตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงาน การตรวจสอบประเมิน ตลอดจนถึงการปรับปรุงและพัฒนา

4. ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษากับการประกันคุณภาพการศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 34 ได้กำหนดให้ คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา คณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบาย การพัฒนาการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป มาตรฐานการอุดมศึกษาที่จัดทำขึ้นฉบับนี้ได้ใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติที่เปรียบเสมือนร่มใหญ่เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมเป้าหมายและหลักการของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทยและเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มหรือประเภทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทุกสถาบันสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจและมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้

คณะกรรมการการอุดมศึกษายังได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานอื่นๆ อาทิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญาในระบบการศึกษาทางไกล หลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากล ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างยืดหยุ่น คล่องตัว และต่อเนื่องในทุกระดับการศึกษา ตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

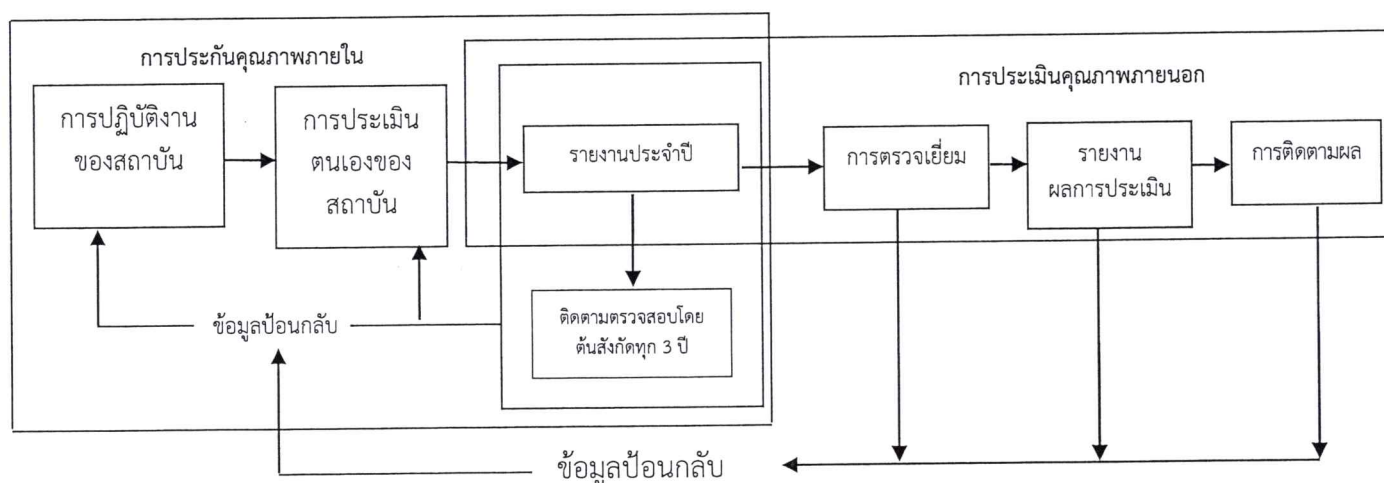
เพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนดทั้งมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษาทั้งมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่นๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จึงจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 ทั้งนี้ ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษา หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถแสดงในแผนภาพที่ 1.1



แผนภาพที่ 1.1 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ

5. ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอด้วยเหตุนี้ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (output/outcome) ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษา ดังนั้น ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยได้เชื่อมโยงให้เห็นจากแผนภาพที่ 1.2



แผนภาพที่ 1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก

จากแผนภาพที่ 1.2 จะเห็นว่า เมื่อสถาบันอุดมศึกษาได้มีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้ว จำเป็นต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในโดยใช้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่กำหนดในระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ซึ่งเป็นการบันทึกผลการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาผ่านทางระบบออนไลน์ ตั้งแต่การจัดเก็บข้อมูลพื้นฐาน เอกสารอ้างอิง การประเมินตนเอง การประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ เพื่อนำเสนอสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นข้อมูลเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในของสถาบัน การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัด ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีความลุ่มลึก สะท้อนภาพที่แท้จริงของสถาบันในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับหลักสูตร การดำเนินการของคณะและสถาบัน เพื่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคม

บทที่ 2

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

1. พัฒนาการของระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

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

ระบบการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาโดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เริ่มใช้มาตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 เป็นระบบแรกที่ทำให้สถาบันอุดมศึกษาทุกแห่งได้นำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานในทุกปีการศึกษา และให้สถาบันอุดมศึกษาเพิ่มเติมประเด็นการประเมินที่สะท้อนเอกลักษณ์ของแต่ละสถาบัน ในรอบแรกนี้ตัวบ่งชี้ประเมินผลการดำเนินงานมีทั้งตัวบ่งชี้ที่เป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยครอบคลุมองค์ประกอบคุณภาพตามกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2546 ตอบสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 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 ด้านนักศึกษา และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร การเรียนรู้และนวัตกรรม ในส่วนของเกณฑ์การประเมิน มีทั้งเกณฑ์ทั่วไปที่ใช้กับทุกสถาบันและที่แยกใช้เฉพาะกับสถาบันที่มีจุดเน้นต่างกัน ได้แก่ สถานที่เน้นการผลิตบัณฑิตและการวิจัย สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตและพัฒนาศิลปวัฒนธรรม และสถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตเพียงอย่างเดียว เนื่องจากในระยะแรกนี้สถาบันอุดมศึกษาหลายแห่งยังไม่มีกระบวนการทำงานที่เน้นวงจรคุณภาพอย่างชัดเจนตัวบ่งชี้ส่วนใหญ่จึงเป็นตัวบ่งชี้ที่เน้นกระบวนการ

การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายในรอบที่สอง 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.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐมาเป็นกรอบในการพัฒนาระบบการประกัน

คุณภาพภายใน อย่างไรก็ตาม การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในรอบที่สองจะมุ่งเน้นการประเมินเฉพาะปัจจัยนำเข้าและกระบวนการ สำหรับการวัดผลผลิตหรือผลลัพธ์นั้น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้นำตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามของ 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 (พ.ศ. 2557 – 2561)

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 องค์ประกอบได้แก่ 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 ซึ่งจะพิจารณาจากการทำงานหรือประกอบอาชีพอิสระ คุณภาพผลงานตีพิมพ์และเผยแพร่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

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

จัดการเรียนการสอนของแต่ละหลักสูตรที่คณะดูแล 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 และเพื่อประกอบการพิจารณาขึ้นทะเบียนหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติพ.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 ต้องสนองต่อเจตนารมณ์ของสถาบันอุดมศึกษาและกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553 อาจเป็นระบบที่คณะกรรมการประกันคุณภาพ ภายในระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้น หรือเป็นระบบที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลที่สามารถประกันคุณภาพได้ ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เช่น ระบบ AUN - QA หรือ ระบบ EdPEX หรือเป็นระบบที่ สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นเอง ทั้งนี้ โดยผ่านการพิจารณาจากสภาสถาบัน และเสนอคณะกรรมการประกัน คุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพิจารณาให้ความเห็นชอบ ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาต้องรายงานผลการประเมิน คุณภาพภายในต่อต้นสังกัด เพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 48 แห่ง พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ 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 (ปีการศึกษา 2557 – 2561)

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

P = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปี ก่อนหน้านี้นี้มาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน กรณีใช้ระบบเปิด - ปิดภาค การศึกษาแบบเดิม หรือตั้งแต่เดือนสิงหาคม กรณีใช้ระบบเปิด - ปิดภาคการศึกษาตามอาเซียน

D = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือเดือนที่ 1 – เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน – พฤษภาคม ปีถัดไป หรือเดือนสิงหาคม – กรกฎาคม ปี ถัดไป)

C/S = ดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ระหว่างเดือน มิถุนายน – สิงหาคม หรือเดือนสิงหาคม – ตุลาคม ของปีการศึกษาถัดไป

A = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการ บริหารระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภา มหาวิทยาลัย) มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำโครงการพัฒนาและ เสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษก็ได้

วิธีการประกันคุณภาพภายใน กำหนดไว้ดังนี้

1. สถาบันวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษาใหม่
2. สถาบันเก็บข้อมูลระยะ 12 เดือนตามตัวบ่งชี้ที่ได้ประกาศใช้บนระบบ CHE QA Online และให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเป็นประจำทุกปีทั้งระดับหลักสูตร คณะวิชา และสถาบัน
3. หลักสูตรเตรียมการประเมินตนเองระดับหลักสูตรและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ระดับหลักสูตรผ่านระบบ CHE QA Online
4. คณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า นำผลการประเมินระดับหลักสูตรมาจัดทำรายงานการ ประเมินตนเองระดับคณะ

5. คณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าประเมินตนเองบนระบบ CHE QA Online และยืนยันผลการประเมินหลักสูตรที่ได้ประเมินไปแล้ว

6. สถาบันนำผลการประเมินระดับหลักสูตร ผลการประเมินระดับคณะวิชา มาจัดทำรายงานการประเมินตนเองระดับสถาบัน

7. สถาบันประเมินตนเองบนระบบ CHE QA Online และยืนยันผลการประเมินตนเองระดับหลักสูตร คณะวิชา พร้อมนำผลการประเมินเสนอสภาสถาบันเพื่อพิจารณาวางแผนพัฒนาสถาบันในปีการศึกษาถัดไป

8. ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษานำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในที่สถาบันแต่งตั้ง (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภาสถาบัน) มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์

9. ส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ผ่านระบบ CHE QA Online ภายใน 120 วันนับจากสิ้นปีการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในทุกปีการศึกษา ทั้งระดับหลักสูตรระดับคณะ และระดับสถาบัน ตามลำดับโดยสถาบันอุดมศึกษาเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน และส่งผลการประเมินให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาทราบผ่านระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ทั้งนี้ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร 1 ชุด อาจประเมินได้มากกว่าหนึ่งหลักสูตรหากเป็นหลักสูตรในสาขาวิชาเดียวกัน เช่น หลักสูตรสาขาวิชาเดียวกันทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา

ในกรณีที่ต้องการเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 องค์ประกอบของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร กำหนดไว้ดังนี้

- ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนอย่างน้อย 3 คน โดยเกินกว่ากึ่งหนึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบันและอย่างน้อยหนึ่งคนต้องมีความรู้ตรงกับสาขาวิชาที่ขอรับการประเมิน
 - ประธานกรรมการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน
- ทั้งนี้ คณะกรรมการทุกคนต้องเป็นผู้ที่ขึ้นทะเบียนผู้ประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

คุณสมบัติเฉพาะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร ของแต่ละระดับการศึกษา เป็นดังนี้

- ระดับปริญญาตรี คณะกรรมการมีวุฒิปริญญาโทขึ้นไปหรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไป
- ระดับปริญญาโท คณะกรรมการมีวุฒิปริญญาเอกหรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการระดับรองศาสตราจารย์ขึ้นไป
- ระดับปริญญาเอก คณะกรรมการมีวุฒิปริญญาเอกหรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการระดับศาสตราจารย์ขึ้นไป

ในกรณีที่ประสงค์นำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาในระดับสถาบันไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการองค์ประกอบของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ระดับสถาบัน กำหนดไว้ดังนี้

- ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนอย่างน้อย 5 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของสถาบัน
- ประธานกรรมการเป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ขึ้นทะเบียนประธาน

คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.

- กรรมการเป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของสกอ. อย่างน้อยร้อยละ 50 ส่วนผู้ประเมินจากภายในสถาบันต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

คุณสมบัติเฉพาะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสถาบัน เป็นดังนี้

1. ประธานกรรมการ

- ผู้บริหารระดับคณบดีหรือเทียบเท่าขึ้นไป และมีประสบการณ์เป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาในระดับคณะหรือเทียบเท่าขึ้นไป
- ผู้ที่เคยเป็นผู้บริหารระดับคณบดีหรือเทียบเท่าขึ้นไป และมีประสบการณ์เป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ในระดับคณะหรือเทียบเท่าขึ้นไป
- ผู้ที่มีชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อประธานประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- ผู้ที่มีตำแหน่งทางวิชาการระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไป และมีประสบการณ์เป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ในระดับคณะหรือเทียบเท่าขึ้นไป
- ผู้ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่ามีเหมาะสม

2. กรรมการ

- กรณีเป็นอาจารย์ ต้องทำหน้าที่เป็นอาจารย์ประจำมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
- กรณีเป็นฝ่ายสนับสนุน ต้องทำหน้าที่ในระดับผู้อำนวยการหน่วยงานขึ้นไปมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะดำเนินการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และแจ้งผลให้สถานศึกษาทราบรวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน เพื่อให้เป็นไปตามข้อ 36 แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553

บทที่ 3

การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์

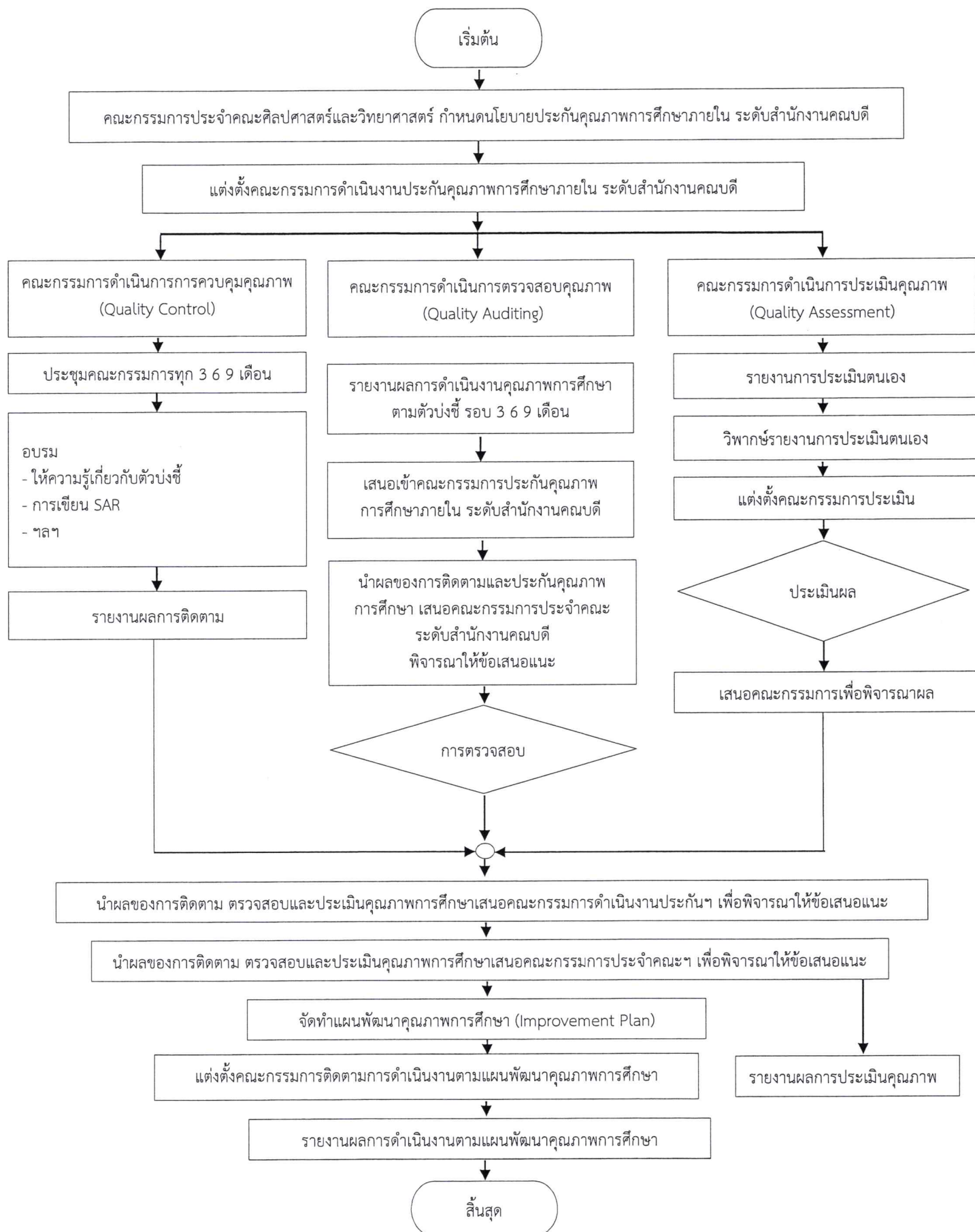
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เริ่มดำเนินงานประกันคุณภาพ ภายใน ปี พ.ศ. 2548 มีการพัฒนาคุณภาพ ได้นำเกณฑ์ตัวบ่งชี้แนวทางการประเมินคุณภาพภายในมาใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม เป็นสถาบันผลิตบัณฑิตและพัฒนาสังคม และการดำเนินงานตามมาตรฐานองค์ประกอบประกันคุณภาพ 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 ตัวบ่งชี้ร่วม				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หน่วยงาน		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่หน่วยงานแห่ง การเรียนรู้		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน			✓	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ กิจกรรม 5ส		✓		
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจ				
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของ หน่วยงาน		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบบริหารและพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุน		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของ บุคลากรสายสนับสนุนต่อหน่วยงาน		✓		
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน		✓		
องค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้สนับสนุนการประเมินระดับคณะ/สถาบัน ตามเกณฑ์ สกอ.				
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การบริหารของคณะเพื่อการกำกับติดตาม ผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ		✓		

หมายเหตุ

- ปีปฏิทิน** นับตั้งแต่ 1 มกราคม – 31 ธันวาคม ของปีนั้น
(ตัวอย่างเช่น ปีปฏิทิน 2561 ตั้งแต่ 1 มกราคม 2561 – 31 ธันวาคม 2561)
- ปีการศึกษา** นับตั้งแต่ 1 สิงหาคม – 31 กรกฎาคม 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 รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. **ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)** เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

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

นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่บรรลุเป้าหมายของงานบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคนบรรลุเป้าหมายการพัฒนางานบรรลุเป้าหมายเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในการทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่

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

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 เงินทุนสะสมของหน่วยงานเงินบริจาคจากหน่วยงานภายนอกหรือศิษย์เก่า 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 ซึ่งสามารถให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาแก่สถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนาระบบการจัดการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพและสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเชิงพัฒนาแก่สถาบันอุดมศึกษา

ระบบและกลไก

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

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

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจนมีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐานรวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

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

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี 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 รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการ

ตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการปรับปรุงกระบวนการ 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

บทที่ 5

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนักงานคณบดี

ระบบการประกันคุณภาพระดับสำนักงานคณบดี ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ 10 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบในการประกันคุณภาพ	ตัวบ่งชี้	ประเด็นพิจารณา
1. ตัวบ่งชี้อยู่รวม	1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกหน่วยงาน
	1.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ
	1.3 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน	เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ
	1.4 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการกิจกรรม 5ส	เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ
2. ตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจ	2.1 แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน	เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ
	2.2 ระบบบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ
	2.3 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ยร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้
	2.4 ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนต่อหน่วยงาน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร
	2.5 ระบบการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ
3. ตัวบ่งชี้นับสนุนการประเมินระดับคณะ/สถาบัน ตามเกณฑ์ สกอ.	3.1 การบริหารของคณะเพื่อกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ	เกณฑ์มาตรฐาน 4 ข้อ

องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้ร่วม

การดำเนินการตามตัวบ่งชี้ร่วม คือ ตัวบ่งชี้พื้นฐานที่ทุกหน่วยงานระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน จะต้องมีการดำเนินการ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน การพัฒนาหน่วยงานสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน และระดับความสำเร็จในการดำเนินการกิจกรรม 5ส โดยกำหนดให้ทุกหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ดังนี้

ตัวบ่งชี้จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ คือ

- ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการกิจกรรม 5ส

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอน มีการให้บริการทั้งนักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และประชาชนทั่วไป จึงต้องมีการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนาให้การบริการมีประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

เกณฑ์มาตรฐาน

คะแนนได้จากการวิเคราะห์และประมวลผล

- หมายเหตุ
- 1) ผู้ใช้บริการไม่น้อยกว่า 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 การพัฒนาหน่วยงานสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน
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 และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 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 1 แผน ในข้อ 3 และ ดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำ หน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับแผน หรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปี ถัดไป

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 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการกิจกรรม 5ส

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการจัดตั้งคณะกรรมการการดำเนินงานกิจกรรม 5ส ประจำหน่วยงาน
2. มีคู่มือการดำเนินกิจกรรม 5ส ของหน่วยงาน
3. มีการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงาน
4. มีการรายงานผลการประเมินตนเองตามระบบ 5ส
5. มีระบบการพัฒนาตนเองตามผลการดำเนินงาน
6. ได้รับการประเมินผลการดำเนินงานจากส่วนกลางและมีผลคะแนนระดับดีมาก

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

หมายเหตุ

ระดับการประเมินกิจกรรม 5ส

คะแนน	ระดับการประเมิน
90 – 100	ดีเด่น
80 – 89.99	ดีมาก
70 – 79.99	ดี
60 – 69.99	พอใช้
ต่ำกว่า 60	ต้องปรับปรุง

องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจ

การดำเนินการตามตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจ คือ ตัวบ่งชี้ที่มีความเชื่อมโยงกับการกำหนดตามพันธกิจ อัตลักษณ์ และโครงสร้างของหน่วยงาน สามารถวัดผลการดำเนินงานตามพันธกิจ และอัตลักษณ์ที่แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของหน่วยงาน ได้แก่ แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน ระบบบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนต่อหน่วยงาน และระบบการพัฒนาคูณภาพของหน่วยงาน โดยกำหนดให้หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนมีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่

สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนต่อหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบการพัฒนาคูณภาพของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักงานคณบดีเป็นหน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอนที่สำนักงานคณบดีจะต้องมีการส่งเสริมพันธกิจหลักของคณะ คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลัก ดังนั้น สำนักงานคณบดีจะต้องมีการพัฒนาแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของสำนักงานคณบดีให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลุ่มสถาบัน ตลอดจนมีการบริหารในด้านการดำเนินงานตามแผนงานต่างๆ หรือแผนดำเนินงานประจำปี เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. บุคลากรทุกคนในสำนักงานคณบดี 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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน หน่วยงานมีการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามสาขาวิชาชีพและหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
2. มีการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีระบบการติดตามการนำความรู้และทักษะของบุคลากรสายสนับสนุน ที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
4. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

เกณฑ์การประเมิน

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ
ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มุ่งประเมินการให้โอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติมแก่บุคลากร ให้มีโอกาสดำเนินการพัฒนาที่เป็นธรรมและเป็นการประเมินระบบการบริหารงานที่เป็นธรรมของผู้บริหาร ในการเปิดโอกาสให้บุคลากร (นอกเหนือจากบุคลากรสายวิชาการ) ได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะวิชาชีพ ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ด้วยการเข้าร่วมการฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนาวิชาการหรือวิชาชีพ และ การศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทั้งที่มีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย

เกณฑ์การประเมิน

แปลงค่าร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ เป็นคะแนนระหว่าง 0 – 5
กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 80 ขึ้นไป

สูตรการคำนวณ

1. คำนวณร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่ได้จากข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5 คะแนน

$$\frac{\text{ค่าร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ} \times 5}{80}$$

ผลการคำนวณ

1. จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน รวมทั้งที่ปฏิบัติงานจริงและลาศึกษาต่อ
2. จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนต่อหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การสำรวจความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่สร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน เน้นวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่สำคัญไปสู่บรรยากาศการทำงานที่มีสมรรถนะสูง รวมทั้งการผูกใจผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานเพื่อสนับสนุนบรรยากาศดังกล่าว และทำให้หน่วยงานสามารถปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอันนำไปสู่ความสำเร็จ

วิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากร

โดยใช้เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลมีประเด็นการประเมินดังต่อไปนี้

1. ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ
2. ด้านวัฒนธรรมองค์กร
3. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน
4. ด้านภาวะผู้นำองค์กร
5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน
6. ด้านสวัสดิการ
7. ด้านการพัฒนาบุคลากร/การสร้างความก้าวหน้าในสายงาน

เกณฑ์มาตรฐาน

คำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนต่อหน่วยงานจากคะแนน

เต็ม 5

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งหน่วยงานต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยหน่วยงานมีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

การประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพของงานตามภารกิจ ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานสร้างผลผลิตตามภารกิจที่มีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจ และพัฒนาการของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานที่ครบถ้วน ประกอบด้วย การควบคุม การตรวจสอบ และประเมินคุณภาพ
4. มีการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง เพื่อประเมินคุณภาพ
5. มีการนำผลการประเมินคุณภาพ ข้อคิดเห็น ไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

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 ตัวบ่งชี้ตามระบบคณะ/สถาบันตามเกณฑ์ สกอ.

บทบาทหน้าที่ของคณะในการกำกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับคณะ มีการดำเนินการตั้งแต่ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินฯ จะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตาม การดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ สำนักงานคณบดีเป็นหน่วยงานสนับสนุนในการดำเนินการให้การประเมินคุณภาพ การศึกษาบรรลุเป้าหมาย

ตัวบ่งชี้จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การบริหารของคณะเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ
กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การบริหารของคณะเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจกลุ่มสถาบัน และเอกลักษณ์ของคณะ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักงานคณบดีเป็นหน่วยงานสายสนับสนุนการเรียนการสอนที่สำนักงานคณบดีจะต้องมีการส่งเสริมพันธกิจหลักของคณะ คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลัก ดังนั้น สำนักงานคณบดีจะต้องมีการพัฒนาแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของสำนักงานคณบดีให้สอดคล้องกับเป้าหมายและกลุ่มสถาบันตลอดจนมีการบริหารทั้งด้านบุคลากร การเงิน ความเสี่ยง และการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. สนับสนุนให้พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของคณะและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของคณะ สถาบัน รวมทั้งสอดคล้องกับกลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงินและแผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และเสนอผู้บริหารระดับสถาบันเพื่อพิจารณาอนุมัติ
2. สนับสนุนให้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินที่ประกอบไปด้วยต้นทุนต่อหน่วยในแต่ละหลักสูตร สัดส่วนค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนานักศึกษา อาจารย์ บุคลากร การจัดการเรียนการสอน อย่างต่อเนื่อง เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารหลักสูตร ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการผลิตบัณฑิต และโอกาสในการแข่งขัน
3. สนับสนุนให้บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน
4. สนับสนุนให้การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน

เกณฑ์การประเมิน

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

ภาคผนวก



คำสั่งคณะกรรมการศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

ที่ ๓๒๖ / ๒๕๖๑

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนักงานคณบดี ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๑
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

ด้วยคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ได้มีการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เพื่อให้เกิดการคล่องตัวและดำเนินงานมีประสิทธิภาพ อาศัยอำนาจตามความใน มาตรา ๓๒ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยนครพนม พ.ศ.๒๕๔๘ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดังต่อไปนี้

๑. คณะกรรมการอำนวยการ

- | | | |
|------------------------------------|--|------------------|
| ๑.๑ อาจารย์ ดร.วรวิทย์ อินทนนท์ | คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ | ประธานกรรมการ |
| ๑.๒ อาจารย์ ดร.สำราญ วิเศษ | รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิจัย และประกันฯ | รองประธานกรรมการ |
| ๑.๓ อาจารย์ ดร.อภินิษฐา นาเลาะห์ | รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบัณฑิตศึกษา | กรรมการ |
| ๑.๔ อาจารย์ ดร.กาญจน์ หงษ์มณีรัตน์ | รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และทำนุบำรุงฯ | กรรมการ |
| ๑.๕ อาจารย์ ดร.กชกร เดชะคำภู | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิจัย | กรรมการ |
| ๑.๖ อาจารย์จุฑาลักษณ์ แสนโท | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายวิชาการ | กรรมการ |
| ๑.๗ อาจารย์อาทิตย์ ผดุงเดช | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และทำนุบำรุงฯ | กรรมการ |
| ๑.๘ อาจารย์ ดร.คงฤทธิ กุลวงษ์ | ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายอาคารสถานที่ | กรรมการ |
| ๑.๙ นางสาวพร คงเกษม | รักษาการหัวหน้าสำนักงานคณบดี | กรรมการและเลขาฯ |

หน้าที่ อำนวยการและควบคุม เป็นที่ปรึกษา กำกับ ติดตาม ตรวจสอบข้อมูลตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้

การพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา ของคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

๒. คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพระดับสำนักงานคณบดี

- | | |
|------------------------------------|------------------|
| ๒.๑ อาจารย์ ดร.สำราญ วิเศษ | ประธานกรรมการ |
| ๒.๒ อาจารย์ ดร.อภินิษฐา นาเลาะห์ | รองประธานกรรมการ |
| ๒.๓ อาจารย์ ดร.กาญจน์ หงษ์มณีรัตน์ | กรรมการ |
| ๒.๔ อาจารย์ ดร.กชกร เดชะคำภู | กรรมการ |
| ๒.๕ อาจารย์จุฑาลักษณ์ แสนโท | กรรมการ |
| ๒.๖ อาจารย์อาทิตย์ ผดุงเดช | กรรมการ |
| ๒.๗ อาจารย์ ดร.คงฤทธิ กุลวงษ์ | กรรมการ |
| ๒.๘ นายปิยรัตน์ บุตรศรี | กรรมการ |
| ๒.๙ นายชินทร์ เดชะคำภู | กรรมการ |
| ๒.๑๐ นางสาวอาติมา โอภาส | กรรมการ |
| ๒.๑๑ นางชนิษฐา ศรีคงรักษ์ | กรรมการ |
| ๒.๑๒ นางสาวนันทกัต ตันโพธิ์ | กรรมการ |
| ๒.๑๓ นางกัญจนพร ยืนนาน | กรรมการ |
| ๒.๑๔ นางสาวณัฐราพัชร อนันต์ธนาภิข | กรรมการ |

๒.๑๕ นางสาวประภาพร สุริยสิทธิ์	กรรมการ
๒.๑๖ นางสาวมีนา บุญระมี	กรรมการ
๒.๑๗ นางจิตราพร สมพล	กรรมการ
๒.๑๘ นายณัฏฐพัฒน์ ปาละเสรีรัฐัญกุล	กรรมการ
๒.๑๙ นายยุทธวชิรภาริษฐ์ หัตถยารักษ์	กรรมการ
๒.๒๐ นางสาวอติมา สีสุทร	กรรมการ
๒.๒๑ นางสาวกิตติยา กิ่งไม้กลาง	กรรมการ
๒.๒๒ นายพัฒนพงษ์ สุภะกะ	กรรมการ
๒.๒๓ นางสภาพร คงเกษม	กรรมการและเลขานุการ
๒.๒๔ นางสาวชนกนันท์ บุโพธิ์	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. นางสาวอติมา สีสุทร (งานการเงินและบัญชี) ๓. นางจิตราพร สมพล (งานพัสดุ) ๓. นางชนิษฐา ศรีคงรักษ์ (งานทะเบียนฯ) ๔. นายปิยรัตน์ บุตรศรี (งานบุคลากร) ๕. นางกัญจนพร ยืนนาน (งานวิเคราะห์นโยบายฯ) ๖. นางสาวอติมา โอภาส (งานธุรการและงานวิจัย) ๗. นางสาวนันทกัศ ดันโพธิ์ (งานกิจการนักศึกษา) ๘. นายชินทร์ เดชะคำภู (งานโสตทัศนูปกรณ์และงานอาคารสถานที่) ๙. นายณัฏฐพัฒน์ ปาละเสรีรัฐัญกุล (งานคอมพิวเตอร์) ๑๐. นางสาวมีนา บุญระมี (งานประกันคุณภาพฯ)	๑. หัวหน้าสำนักงานคณบดี ๒. รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิจัย และประกันฯ ๓. รองคณบดีฝ่ายวิชาการและบัณฑิตศึกษา ๔. รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และทำนุบำรุงฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒ การพัฒนาหน่วยงานสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้	
๑. นางสาวสภาพร คงเกษม ๒. นางสาวชนกนันท์ บุโพธิ์	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิจัย และประกันฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓ ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน	
๑. นางกัญจนพร ยืนนาน	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิจัย และประกันฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๔ ระดับความสำเร็จในการดำเนินการกิจกรรม ๕ส	
๑. นางสาวสภาพร คงเกษม ๒. นางสาวชนกนันท์ บุโพธิ์	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิจัย และประกันฯ

เจ้าหน้าที่ผู้จัดเก็บข้อมูล	ผู้กำกับ ตรวจสอบตัวชี้วัด
องค์ประกอบที่ ๒ ตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจ	
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน	
๑. นางสาวพร คงเกษม ๒. นางกัญจนพร ยืนนาน	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิจัย และประกันฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๒ ระบบบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	
๑. นายปิยรัตน์ บุตรศรี ๒. นายชินทร์ เดชะคำภู	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิจัย และประกันฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๓ ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	
๑. นายปิยรัตน์ บุตรศรี	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิจัย และประกันฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๔ ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนต่อหน่วยงาน	
๑. นายปิยรัตน์ บุตรศรี ๒. นายชินทร์ เดชะคำภู ๓. นายณัฐพัฒน์ ปาละเสรีธัญกุล	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิจัย และประกันฯ
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๕ ระบบการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน	
๑. นางสาวมีนา บุญระมี ๒. นางสาวชนกนันท์ บุโพธิ์	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิจัย และประกันฯ
องค์ประกอบที่ ๓ ตัวบ่งชี้ตามระบบคณะ/สถาบันตามเกณฑ์ สกอ.	
ตัวบ่งชี้ที่ ๓.๑ การบริหารของคณะเพื่อการกำกับติดตามผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของคณะ	
๑. นางกัญจนพร ยืนนาน ๒. นางสาวณัฐธำพัชร อนันต์ธนาวิช ๓. นางสาวจิตติมา สีสุทร ๔. นางสาวพร คงเกษม ๕. นางสาวอาติมา โอภาส ๖. นายปิยรัตน์ บุตรศรี	๑. รองคณบดีฝ่ายบริหาร วิจัย และประกันฯ. ๒. รองคณบดีฝ่ายกิจการนักศึกษา และทำนุบำรุงฯ

หน้าที่ ๑. ดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับสำนักงานคณบดีภายในคณะศิลปศาสตร์ และวิทยาศาสตร์ ให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

๒. จัดเรียงแฟ้มเอกสารตามตัวบ่งชี้ที่รับผิดชอบ

๓. สแกนเอกสารตามตัวบ่งชี้ในส่วนที่ตนเองรับผิดชอบ เพื่อนำข้อมูลลงระบบฐานข้อมูลการประกันคุณภาพการศึกษา

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้งปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้เกิดผลดีต่อการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ให้มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่ ๑๖ เดือน สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๑



(อาจารย์ ดร.วรวุฒิ อินทนนท์)
คณบดีคณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์
มหาวิทยาลัยนครพนม

ปฏิทินการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี
คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม ประจำปีการศึกษา 2561

กิจกรรมการดำเนินงาน	▪ ระดับอุดมศึกษา ปีการศึกษา 2561 (1 สิงหาคม 2561 – 31 กรกฎาคม 2562)* ▪ ระดับอาชีวศึกษา ปีการศึกษา 2561 (1 มิถุนายน 2561 – 31 พฤษภาคม 2562)															
	พ.ศ. 2561						พ.ศ. 2562									
	สค	กย	ตค	พย	ธค	มค	กพ	มีค	เมย	พค	มิย	กค	สค	กย	ตค	พย
1. งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม จัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน สำนักงานคณบดี ประจำปีการศึกษา 2561	✓															
2. ประชุมคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี ประจำปีการศึกษา 2561 และรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงาน		✓		✓			✓			✓						
3. กำหนด องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และ เกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี ปีการศึกษา 2561	✓	✓														
4. จัดทำและเผยแพร่คู่มือการประกันคุณภาพภายใน ระดับสำนักงานคณบดี ประจำปีการศึกษา 2561	✓	✓														
5. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และเตรียมการประเมินและแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินของภายในหน่วยงาน ประจำปีการศึกษา 2561							✓									
6. วิพากษ์รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ภายในหน่วยงาน							✓									
7. ส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ให้คณะกรรมการประเมินก่อนทำการประเมินอย่างน้อย 1 สัปดาห์ก่อนประเมิน								✓								
8. ประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน สำนักงานคณบดี ประจำปีการศึกษา 2561										✓						
9. ส่ง (SAR) ฉบับแก้ไขตามผลประเมินคุณภาพและจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน สำนักงานคณบดี (ที่คณะกรรมการรับรองข้อมูลแล้ว รูปเล่มสมบูรณ์) ไปยังงานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม										✓	✓					
10. งานประกันคุณภาพการศึกษา นำผลการประเมินคุณภาพ ระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน สำนักงานคณบดี เสนอวาระเพื่อพิจารณาเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะต่อไป										✓	✓					
11. ให้จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) ประจำปีการศึกษา 2561 ตามข้อเสนอแนะจากผลการประเมินคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2560 และเสนอวาระเพื่อพิจารณาเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะต่อไป										✓	✓					
12. ส่งแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) ให้งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยนครพนม พร้อมปรับแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานให้สอดคล้องกัน										✓						

ระหว่างวันที่ 16 – 30
เม.ย. 2562

ค่าเป้าหมายรายองค์ประกอบและตัวบ่งชี้

ระดับหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

ประจำปีการศึกษา 2561

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ชนิด ตัวบ่งชี้	ชนิด เกณฑ์	ค่าเป้าหมาย ปีการศึกษา 2561 (คะแนน)	หน่วยงานที่รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ 1 ตัวบ่งชี้อยู่รวม				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ หน่วยงาน	ผลลัพธ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย 4.25 ขึ้นไป	1. นางสภาพร คงเกษม 2. เจ้าหน้าที่ทุกฝ่ายงาน
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่หน่วยงานแห่งการ เรียนรู้	กระบวนการ	ข้อ	4 ข้อ (4.00)	1. นางสภาพร คงเกษม 2. นางสาวชนกนันท์ บุโพธิ์
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระบบบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน	กระบวนการ	ข้อ	4 ข้อ (3.00)	1. นางกัญจนพร ยืนนาน
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 ระดับความสำเร็จในการดำเนินการ กิจกรรม 5ส	กระบวนการ	ข้อ	4 ข้อ (3.00)	1. นางสภาพร คงเกษม 2. นางสาวชนกนันท์ บุโพธิ์
องค์ประกอบที่ 2 ตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจ				
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 แผนการปฏิบัติราชการประจำปีของ หน่วยงาน	กระบวนการ	ข้อ	6 ข้อ (5.00)	1. นางสภาพร คงเกษม 2. นางกัญจนพร ยืนนาน
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบบริหารและพัฒนาบุคลากรสาย สนับสนุน	กระบวนการ	ข้อ	4 ข้อ (4.00)	1. นายปิยรัตน์ บุตรศรี 2. นายชินทร์ เดชะคำภู
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับ การพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการ ปฏิบัติงาน	ผลลัพธ์	ร้อยละ	ร้อยละ 80 ขึ้นไป (5.00)	1. นายปิยรัตน์ บุตรศรี
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของ บุคลากรสายสนับสนุนต่อหน่วยงาน	ผลลัพธ์	ค่าเฉลี่ย	ค่าเฉลี่ย 4.25 ขึ้นไป	1. นายปิยรัตน์ บุตรศรี 2. นายชินทร์ เดชะคำภู 3. นายณัฐวัฒน์ पालะเสริญญกุล
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน	กระบวนการ	ข้อ	5 ข้อ (5.00)	1. นางสาวมินา บุญระมี 2. นางสาวชนกนันท์ บุโพธิ์
องค์ประกอบที่ 3 ตัวบ่งชี้ตามระบบคณะ/สถาบันตามเกณฑ์ สกอ.				
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การบริหารของคณะเพื่อการกำกับติดตาม ผลลัพธ์ตามพันธกิจ กลุ่มสถาบันและเอกลักษณ์ของ คณะ	กระบวนการ	ข้อ	4 ข้อ (5.00)	1. นางกัญจนพร ยืนนาน 2. นางสาวณัฐราพัชร อนันต์ธนาณิช 3. นางสาวธิดิมา ลีสุทร 4. นางสภาพร คงเกษม 5. นางสาวอาติมา โอภาส 6. นายปิยรัตน์ บุตรศรี

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 บอกจุดบริการ					
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/ข้อเสนอแนะไปปรับใช้					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณากรอกแบบสอบถาม
สำนักงานคนบตี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม

แบบประเมินความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรสายสนับสนุนต่อหน่วยงาน
สำนักงานคณบดี คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยนครพนม



คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

สิ่งที่ประเมิน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ					
1. ได้รับมอบหมายที่ตรงกับความสามารถและมีปริมาณที่เหมาะสม					
2. มีอิสระในการแสดงความคิดเห็นและตัดสินใจในบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
วัฒนธรรมองค์กร					
3. บรรยากาศในการทำงาน การทำงานเป็นทีม (มีการร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา)					
4. ให้ความเคารพนับถือและให้เกียรติซึ่งกันและกัน					
5. แลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นในการแก้ปัญหา และพัฒนาการทำงาน					
6. การทำงานมุ่งคุณภาพ					
สภาพแวดล้อมในการทำงาน					
7. การจัดสถานที่ สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย					
8. วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ทันสมัย และเพียงพอต่อความต้องการ					
ด้านภาวะผู้นำองค์กร					
9. ให้ความสำคัญต่อบุคลากร โดยมีการยกย่องชมเชยและให้กำลังใจบุคลากรในโอกาสต่างๆ					
10. เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กร และมีโอกาสร่วมแสดงความคิดเห็น					
ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน					
11. การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความเหมาะสมและเป็นธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้					
12. มีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานโดยปราศจากอคติ					
ด้านสวัสดิการ					
13. การจัดสวัสดิการต่างๆ มีความเหมาะสม					
14. ความสะดวกสบายในการขอรับสวัสดิการต่างๆ ของหน่วยงาน					
ด้านการพัฒนาบุคลากร/การสร้างความรู้ความก้าวหน้าในสายงาน					
15. การสนับสนุน ส่งเสริมให้เข้ารับการประชุม อบรม สัมมนา ศึกษาดูงาน					
16. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในอาชีพการงาน					

