



# ส่วนที่ 3

ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพ  
ระดับหน่วยงานสนับสนุน

## ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพ ระดับหน่วยงานสนับสนุน

การประเมินคุณภาพสำหรับหน่วยงานสนับสนุนที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ และหน่วยงานภายในระดับกอง และเทียบเท่ากอง มีจำนวนตัวบ่งชี้การประเมิน ดังนี้

ตารางที่ 1 ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพ ระดับหน่วยงานสนับสนุน

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้		ชนิดตัวบ่งชี้	จำนวนตัวบ่งชี้ในการประเมิน	
			หน่วยงานเทียบเท่าคณะ	หน่วยงานระดับสำนักงานคณบดีหรือเทียบเท่ากอง
<b>องค์ประกอบที่ 1</b> ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ				
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	กระบวนการ	✓	✓
1.2	ผลการประเมินคุณภาพหน่วยงานระดับกองโดยรวม	ผลลัพธ์	✓	-
<b>องค์ประกอบที่ 2</b> ภารกิจหลัก				
2.1	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน: การบริการแบบกัลยาณมิตร	ผลผลิต	✓	✓
2.2	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานโครงการและกิจกรรม	ผลผลิต	✓	✓
2.3	ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน	ผลผลิต	✓	✓
<b>องค์ประกอบที่ 3</b> การบริหารและการจัดการ				
3.1	ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	กระบวนการ	✓	✓
3.2	การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	กระบวนการ	✓	✓
3.3	ระบบบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน	กระบวนการ	✓	✓
3.4	ระบบและกลไกการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดเพื่อพัฒนาและธำรงรักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ	กระบวนการ	✓	✓
3.5	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงาน	กระบวนการ	✓	✓
3.6	การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า	กระบวนการ	✓	✓

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	จำนวนตัวบ่งชี้ในการประเมิน		
		หน่วยงานเทียบเท่าคณะ	หน่วยงานระดับสำนักงานคณบดีหรือเทียบเท่ากอง	
<b>องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ</b>				
4.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	กระบวนการ	✓	✓
<b>องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</b>				
5.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	กระบวนการ	✓	✓
5.2	การส่งเสริมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา	กระบวนการ	✓	✓

### องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ

#### หลักการ

หน่วยงานในสนับสนุนการเรียนการสอน มีปรัชญา ปณิธาน และวิสัยทัศน์ เพื่อเป็นเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ทั้งนี้ ปรัชญา ปณิธาน และวิสัยทัศน์อาจมีการปรับเปลี่ยนได้ เพื่อให้บุคลากรในหน่วยงาน ตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น อาจารย์ นักศึกษา ชุมชน และผู้ใช้บริการ ได้รับทราบ ปรัชญา ปณิธาน และวิสัยทัศน์ของหน่วยงานควรสอดคล้องกันและเป็นแนวทางการดำเนินงานสนับสนุนภารกิจหลักของหน่วยงาน และหน่วยงานต้องจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนดำเนินงานที่ชัดเจนเพื่อให้บรรลุปรัชญา ปณิธาน และวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย

#### มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

- พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
- พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน
- กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2547 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
- มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (Thai Qualification Framework for Higher Education) (TQF: HEd.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

8. หลักการอุดมศึกษา

9. คู่มือการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา 2557

### ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ผลการประเมินคุณภาพหน่วยงานระดับกองโดยรวม

(ระดับกองไม่ต้องประเมิน)

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.1**                      **กระบวนการพัฒนาแผน**

**ชนิดตัวบ่งชี้**                      **กระบวนการ**

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**                      หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีพันธกิจหลัก คือสนับสนุนการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลัก หน่วยงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์และจุดเน้น กลุ่มผลิตภัณฑ์ระดับปริญญาตรี มีคุณภาพเป็นสากลและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน ของหน่วยงานในการพัฒนาแผนยุทธศาสตร์นอกเหนือจากการพิจารณา อัตลักษณ์หรือจุดเน้นดังกล่าวแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษากรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐาน การศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษามาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ของชาติ รวมถึง ทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลกและ ยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนเป็นไปอย่างมี คุณภาพเป็นที่ยอมรับและสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

**แผนยุทธศาสตร์** หมายถึง แผนระยะยาวที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 ปี ขึ้นไปเป็นแผนที่กำหนด ทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนยุทธศาสตร์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่างๆ ของหน่วยงานควรมีความครอบคลุม ทุกภารกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละยุทธศาสตร์ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ โดยหน่วยงานนำแผนยุทธศาสตร์มาจัดทำแผน ดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกัน

**แผนปฏิบัติการประจำปี** หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ ถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือ กิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนยุทธศาสตร์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของ

โครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้ง มีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ  
งบประมาณ ในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

**เกณฑ์มาตรฐาน 8 ข้อ**

1. มีการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่สอดคล้องกับนโยบายและพันธกิจของหน่วยงาน
2. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ระดับหน่วยงานไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน
3. มีกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีตามภารกิจของหน่วยงาน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัด  
ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีตามภารกิจของหน่วยงาน
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และ  
รายงานผลต่อผู้บริหาร
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงาน  
ผลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
8. มีการนำผลมาพิจารณา ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปปรับปรุง  
แผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการประจำปี

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 - 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

**เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง**

1. แผนยุทธศาสตร์ แผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
2. การวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานกับนโยบาย จุดเน้น แผนพัฒนา  
การศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย
3. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์
4. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงแผนยุทธศาสตร์ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานหรือ  
คณะกรรมการประจำหน่วยงาน
5. เอกสารหลักฐานการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์ระดับหน่วยงาน ไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน
6. รายละเอียดตัวบ่งชี้ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการประจำปี
7. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

8. เอกสารการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี
9. เอกสารหรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงการรายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
10. เอกสารการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
11. เอกสารหรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปีต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือ คณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
12. เอกสารการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร หน่วยงานหรือ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี

**หมายเหตุ** การประเมินในตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ใช้รอบปีการศึกษาที่ตรงกับปีงบประมาณที่รับประเมิน

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.2**                      **ผลการประเมินคุณภาพหน่วยงานระดับกองโดยรวม**  
**ชนิดตัวบ่งชี้**                      **ผลผลิต**  
**คำอธิบายตัวบ่งชี้**              ผลการดำเนินการของหน่วยงานระดับกองทั้งหมดที่หน่วยงานระดับเทียบเท่าคณะ  
 รับผิดชอบ ซึ่งสามารถสะท้อนคุณภาพของการดำเนินงานที่รับผิดชอบได้  
**เกณฑ์การประเมิน**              ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินของทุกหน่วยงานระดับกองที่หน่วยงานระดับเทียบเท่า  
 คณะรับผิดชอบ  
**สูตรการคำนวณ**

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ผลรวมของค่าคะแนนประเมินของทุกกองในสังกัด}}{\text{จำนวนกองทั้งหมดที่หน่วยงานเทียบเท่าคณะรับผิดชอบ}}$$

## องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

### หลักการ

หน่วยงานสนับสนุนในสังกัดมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิถูกกำหนดไว้ในโครงสร้างการบริหารงานเพื่อ รับผิดชอบภารกิจของมหาวิทยาลัยตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ. 2557 หรืออาศัยอำนาจในการ จัดตั้งจากสภามหาวิทยาลัยภายใต้กรอบวิสัยทัศน์ พันธกิจ ในการบริหารจัดการ ให้เกิดผลในการพัฒนาระบบ และกลไกการพัฒนาระบบปฏิบัติงานของหน่วยงาน ดังนั้น หน่วยงานจึงต้องมีระบบและกลไกในการให้บริการตาม

เป้าหมายของหน่วยงาน และมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย

### มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. แผนพัฒนาของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
2. แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิในปีนั้นๆ
3. โครงสร้างมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิที่ได้ความเห็นชอบจากสภามหาวิทยาลัย
4. อำนวยการหน้าที่และภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ
5. แผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงานที่สนองต่อแผนพัฒนาวิสัยทัศน์และพันธกิจของหน่วยงานตามกรอบของแผนปฏิบัติราชการประจำปีของมหาวิทยาลัย
6. คู่มือประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

### ตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน : การบริการแบบกัลยาณมิตร
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานโครงการและกิจกรรม
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน

**ตัวบ่งชี้ที่ 2.1**                      **ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน : การบริการแบบกัลยาณมิตร**

**ชนิดของตัวบ่งชี้**                      ผลผลิต

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของหน่วยงานพิจารณาจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ คือ 1) อาจารย์ 2) นักศึกษา 3) บุคลากรสายสนับสนุน 4) บุคคลภายนอก และจำแนกตามภารกิจที่ต้องให้บริการ ผู้มีส่วนได้เสีย

เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน/การบริการ ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการ ให้บริการโดยมุ่งเน้นการบริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความประทับใจ เกิดทัศนคติที่ดีต่อการรับบริการ และมีความพึงพอใจสูงสุด อันจะนำไปสู่ภาพลักษณ์ที่ดีกับองค์กร

**การบริการ** หมายถึง กระบวนการของการปฏิบัติเพื่อการอำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ อันเป็นการกระทำที่เกิดจากจิตใจที่เปี่ยมไปด้วยความปรารถนาดี ช่วยเหลือ เกื้อกูล เอื้ออาทร มีน้ำใจไมตรี ให้ความเป็นธรรม และเสมอภาค

**กัลยาณมิตร** หมายถึง มิตรแท้ เพื่อนแท้ เพื่อนที่คอยช่วยเหลือเพื่อนอย่างจริงใจโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เป็นมิตรที่หวังดี มีสิ่งดีๆ ให้กันด้วยความจริงใจ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอก ที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

**ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ** ตามปีงบประมาณหรือปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการ ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

**คุณสมบัติของ กัลยาณมิตร** (อ้างอิงจาก หลักกัลยาณธรรม 7 ประการ)

1. **นารัก** หมายถึง เป็นบุคคลที่เห็นแล้วสบายใจ ชวนให้อยากเข้าไปปรึกษา ดูแล เอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจบริการ
2. **นำเคารพ** หมายถึง เป็นบุคคลที่ประพฤติตนสมควรแก่ฐานะ ให้เกิดความรู้สึกอบอุ่นเป็นที่พึ่งใจและปลอดภัย เป็นกันเอง ใ้วจาสุภาพ
3. **น่ายกย่องหรือเทิดทูน** หมายถึง เป็นผู้มีความรู้และภูมิปัญญาแท้จริง ทั้งเป็นผู้ฝึกอบรม และปรับปรุงตนเองอยู่เสมอ ควรเอาอย่าง ทำให้ระลึก และเอ่ยอ้างด้วยความซาบซึ้งภูมิใจ สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม
4. **รู้จักพูดให้ได้ผลหรือฉลาดพูดแนะนำตักเตือน** หมายถึง เป็นบุคคลที่รู้จักพูดชี้แจง ให้เข้าใจ มีความสามารถพูดโน้มน้าวให้ทำตามในสิ่งที่ดี รู้ว่าเมื่อไหร่ควรพูดอะไรอย่างไร คอยให้คำแนะนำว่ากล่าวตักเตือน เป็นที่ปรึกษาที่ดี
5. **อดทนต่อถ้อยคำ** หมายถึง เป็นบุคคลที่พร้อมจะรับฟังคำปรึกษาซักถาม คำเสนอแนะ วิพากษ์วิจารณ์ อดทน ฟังได้ ไม่เบื้อ ไม่ฉุนเฉียว
6. **แกล้งเรื่องที่ลึกลับได้** หมายถึง สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อน เป็นผู้ที่สามารถอธิบายเรื่องยุ่งยากซับซ้อน ให้เข้าใจ และให้เรียนรู้เรื่องราวที่ลึกซึ้งยิ่งขึ้นไป
7. **ไม่ชักนำไปทางเสื่อม** หมายถึง ไม่แนะนำในเรื่องเหลวไหลหรือชักจูงไปทางเสื่อมเสีย ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์

**การประเมิน** โดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน โดยจะต้องครอบคลุม ประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มผู้ใช้บริการคือ 1) อาจารย์ 2) นักศึกษา 3) บุคลากรสายสนับสนุน 4) บุคคลภายนอก และจำแนกตามภารกิจที่ต้องให้บริการ

**เกณฑ์การประเมิน** ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีผลการประเมินในภาพรวมไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

## วิธีการคำนวณ

### 1. ร้อยละ (Percentage)

มักนิยมเรียกว่า เปอร์เซนต์ ใช้สัญลักษณ์ คือ ... %...

$$\text{สูตร ร้อยละ} = \frac{\text{ตัวเลขที่ต้องการเปรียบเทียบ}}{\text{จำนวนเต็ม}} \times 100$$

**ตัวอย่าง** ผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจการใช้บริการของกองมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา จำนวน 250 คน เป็นเพศชาย จำนวน 110 คน และเพศหญิง จำนวน 140 คน

#### แทนค่าตามสูตร

$$\text{เพศชาย} = \frac{110 \times 100}{250} = 44\% \text{ หรือ ร้อยละ } 44$$

$$\text{เพศหญิง} = \frac{140 \times 100}{250} = 56\% \text{ หรือ ร้อยละ } 56$$

### 2. ค่าเฉลี่ย (Mean)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

จากสูตร  $\bar{x}$  หมายถึง ค่าเฉลี่ย  
 $\sum x$  หมายถึง ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
 $n$  หมายถึง จำนวนคะแนน หรือ ข้อมูลทั้งหมด

**ตัวอย่าง** ในการตอบแบบสอบถามจำนวน 5 คน มีคะแนนดังนี้ 5, 4, 4, 3 และ 2

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } \bar{x} &= \frac{5 + 4 + 4 + 3 + 2}{5} \\ &= \frac{18}{5} \end{aligned}$$

$$= 3.40$$

### เกณฑ์การแปลความหมาย

คะแนนเฉลี่ย	4.51 - 5.00	ความหมาย	มากที่สุด
คะแนนเฉลี่ย	3.51 - 4.50	ความหมาย	มาก
คะแนนเฉลี่ย	2.51 - 3.50	ความหมาย	ปานกลาง
คะแนนเฉลี่ย	1.51 - 2.50	ความหมาย	น้อย
คะแนนเฉลี่ย	1.00 - 1.50	ความหมาย	น้อยที่สุด

### ตัวอย่างการแปลผล

#### ตอนที่ 1 (จากตัวอย่าง)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
1. ชาย	110	44.00
2. หญิง	140	56.00
รวม	250	100.00

#### ตอนที่ 2 (จากตัวอย่าง)

รายการ	ระดับความคิดเห็น					$\sum x$	$\bar{x}$	ความหมาย
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)			
1.....	1 x 5	2 x 4	1 x 3	1 x 2	0 x 1	18	3.40	ปานกลาง
2.....								
3.....								
4.....								
5.....								
ภาพรวม						xxx	x.xx	

### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

## 2. แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ

**ตัวบ่งชี้ที่ 2.2** ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานโครงการและกิจกรรม  
**ชนิดของตัวบ่งชี้** ผลผลิต  
**คำอธิบายตัวบ่งชี้** หน่วยงานสนับสนุนมีการดำเนินงานตามแผนงานโครงการและกิจกรรม เพื่อบรรลุ  
 ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพ โดยดำเนินการภายในกำหนดระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ร้อยละ $\geq 75$	ร้อยละ $\geq 80$	ร้อยละ $\geq 85$	ร้อยละ $\geq 90$	ร้อยละ $\geq 95$

### ตัวอย่าง ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนงานโครงการและกิจกรรม ปีการศึกษา 2559 (1 สิงหาคม 2559 ถึง 31 พฤษภาคม 2560)

ที่	รายละเอียดกิจกรรม/โครงการ	ช่วงระยะเวลาดำเนินงาน (ปีงบประมาณ)										งบประมาณ	หมายเหตุ	
		2559 (2 เดือน) (1 สิงหาคม 2559 ถึง 30 กันยายน 2559)					2560 (8 เดือน) (1 ตุลาคม 2559 ถึง 31 พฤษภาคม 2560)							
		ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	เม.ค.	เม.ย.	พ.ค.			
1	กิจกรรม/โครงการ	●												
2	กิจกรรม/โครงการ				●									
3	กิจกรรม/โครงการ			●										
4	กิจกรรม/โครงการ				●									
5	กิจกรรม/โครงการ				●									
6	กิจกรรม/โครงการ					●								
7	กิจกรรม/โครงการ						●							
จำนวนกิจกรรม/โครงการที่ดำเนินการสำเร็จในแต่ละเดือน		1	-	0	2	1	1	-	-	-	-			
		5												
จำนวนกิจกรรม/โครงการ		7												
ความสำเร็จ (ร้อยละ)		71.43												

**หมายเหตุ** 1) เดือนตุลาคม มี 1 โครงการ แต่ดำเนินโครงการไม่ตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนงาน  
 กิจกรรม/โครงการ

2) เดือนพฤศจิกายน มี 3 โครงการ แต่ดำเนินโครงการตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในแผนงาน กิจกรรม/โครงการ ได้ 2 โครงการ

### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนงานกิจกรรม/โครงการ
2. เอกสารหลักฐานกิจกรรม/โครงการ
3. เอกสารหลักฐานรายงานสรุปผลกิจกรรม/โครงการ

**ตัวบ่งชี้ที่ 2.3**                      **ระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นตอน การปฏิบัติงาน  
ของหน่วยงาน**

**ชนิดของตัวบ่งชี้**                      ผลผลิต

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**                      เพื่อผลักดันให้หน่วยงานสนับสนุนพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการ หรืองานที่มีคุณภาพให้กับมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อรักษาพัฒนา และปรับปรุงการดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ และคุณภาพสูงสุด หรือรวมไปถึงเพื่อให้การบริการแก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพและรวดเร็วตามระยะเวลาและขั้นตอนการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน การให้บริการด้วยรูปแบบ วิธีการที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ใช้บริการเพื่อสร้างความไว้วางใจในคุณภาพของการให้บริการ

**เกณฑ์มาตรฐาน**                      5 ข้อ

1. มีการกำหนดนโยบายการดำเนินการตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
2. มีการวิเคราะห์คำอธิบายลักษณะงาน เพื่อกำหนดกิจกรรมการดำเนินงานแผนงานการดำเนินการตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
3. มีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการหรือมีการมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุงกลั่นกรองและพัฒนามาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
5. มีการนำผลการประเมินผลการดำเนินงานมาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงาน

**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 การบริหารและการจัดการ

#### หลักการ

หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยมีคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการทำงานของหน่วยงาน ให้มีประสิทธิภาพ หน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนจะต้องบริหารจัดการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพ เช่น ทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูล การบริหารความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรทั้งหลาย เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

#### มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
2. มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
3. มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
4. มาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามการรับรองการปฏิบัติราชการสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
5. เกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)

#### ตัวบ่งชี้ จำนวน 6 ตัวบ่งชี้

- ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ระบบบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระบบและกลไกการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดเพื่อพัฒนา และธำรงรักษาไว้

## ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.6 การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

**ตัวบ่งชี้ที่ 3.1**                    **ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน**

**ชนิดของตัวบ่งชี้**                    กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**                    ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ ผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานนั้นๆ หากผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจ แก้ปัญหาและกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปสู่ทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้หน่วยงานเจริญ รุดหน้าอย่างรวดเร็ว

**หลักธรรมาภิบาล** หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองครองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดีซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง ศิลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมี และพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบดังนี้

**1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness)** ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีการกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) **หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)** คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่สุดที่มีการออกแบบกระบวนการโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

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

4) **หลักการรับผิดชอบ (Accountability)** คือ การแสดงความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึก ในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) **หลักความโปร่งใส (Transparency)** คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) **หลักการมีส่วนร่วม (Participation)** คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วมกันแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) **หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)** คือ การถ่ายโอนอำนาจ การตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างควมพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลผลิตภาพ เพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

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

9) **หลักความเสมอภาค (Equity)** คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการสภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10) **หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)** คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่

ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นสำคัญ โดยฉันทามติ ไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

**ผู้บริหาร** หมายถึง ผู้บริหารของหน่วยงาน

**คณะกรรมการประจำหน่วยงาน** หมายถึง คณะกรรมการประจำสำนัก สถาบัน กอง ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ตามกฎกระทรวงว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ

**เกณฑ์มาตรฐาน** 7 ข้อ

1. คณะกรรมการประจำหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามข้อบังคับหรือคำสั่งที่กำหนดไว้ครบถ้วน
2. ผู้บริหารมีการกำหนดวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ
3. ผู้บริหาร มีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของสถาบันเต็มตามศักยภาพ
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. คณะกรรมการประจำหน่วยงานประเมินผลการบริหารของหน่วยงานและผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

**ข้อมูลประกอบการพิจารณา**

1. การกำหนดนโยบาย และจัดทำวิสัยทัศน์พันธกิจ แผนยุทธศาสตร์ และนำไปสู่การปฏิบัติที่เป็นระบบชัดเจน โดยมีการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพงานที่ปฏิบัติ ในมิติต่างๆ ได้แก่ 1) มิติการพัฒนาองค์กร 2) มิติการพัฒนาหรือปรับปรุงกระบวนการหลักของหน่วยงาน และ 3) มิติผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้เสีย
2. ระบบและกลไกการถ่ายทอดนโยบาย วิสัยทัศน์ และแผนยุทธศาสตร์ ให้หน่วยงานและบุคลากรทุกระดับทราบและมีความเข้าใจร่วมกัน



3. ระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานที่ทันสมัย นำมาใช้ในการติดตามผลการบริหารสารสนเทศ การรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ ที่กำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์ และนำข้อมูลที่ได้มาใช้เพื่อการตัดสินใจปรับแผนยุทธศาสตร์ได้อย่างทันการณ์

4. การกำกับ ติดตามผลการนำนโยบายและแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ เพื่อทบทวนเป้าหมาย หรือปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ และกลไกภายในเพื่อการสื่อสารแผนการดำเนินงานไปยังบุคลากรกลุ่มเป้าหมายทุกระดับที่เกี่ยวข้อง

5. การประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักที่สำคัญของหน่วยงานอย่างครบถ้วน การติดตามผลสัมฤทธิ์ เพื่อทบทวนเป้าหมายหรือปรับแผนการดำเนินงานในรอบปีถัดไป พร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินงานไปยังบุคลากรทุกระดับผ่านการสื่อสารภายใน โดยใช้สื่อต่างๆ ที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

6. ระบบการสื่อสาร 2 ทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน อันจะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

7. การถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ร่วมงาน ที่เน้นการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์

8. การนำหลักการจัดการความรู้มาใช้ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

9. การดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาล คำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

10. การติดตามผลการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายในของหน่วยงาน

11. ผลการประเมินการบริหารของหน่วยงาน

12. การนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงาน

### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. รายงานผลการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และรายงานการประเมินตนเองของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด ล่วงหน้า

2. เอกสารเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน ความสามารถในการวางแผนยุทธศาสตร์ และเอกสารการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงานแผนยุทธศาสตร์ไปยังบุคลากรทุกระดับ

3. เอกสารหลักฐานการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายโดยผู้บริหาร รวมทั้งเอกสารสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน

4. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ

5. เอกสารหลักฐานหรือรายงานผลการดำเนินงานของผู้บริหารตามหลักธรรมาภิบาล

6. เอกสารผลการประเมินการบริหารงานของผู้บริหารและเอกสารการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

**ตัวบ่งชี้ที่ 3.2                      การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้**

**ชนิดของตัวบ่งชี้                      กระบวนการ**

**คำอธิบายตัวบ่งชี้                      กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงาน ประกอบด้วย การระบุนความรู้ การคัดเลือกการรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูลและการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอก หน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิถีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น**

**เกณฑ์มาตรฐาน                      5 ข้อ**

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และภารกิจของหน่วยงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากความรู้ ทักษะ ของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล และแหล่งเรียนรู้ อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือ ปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

**แนวปฏิบัติที่ดี** หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

**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
-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------	-------------------------

### ข้อมูลประกอบการพิจารณา

1. การกำหนดเป้าหมายของการจัดการความรู้ของหน่วยงาน กระบวนการจัดการความรู้ และกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน
2. การส่งเสริมบรรยากาศและวัฒนธรรมของการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน อาทิ การส่งเสริมให้มีชุมชนนักปฏิบัติ และเครือข่ายการจัดการความรู้ระหว่างหน่วยงานภายในสถาบันและภายนอกสถาบัน การจัดประชุมสัมมนาเพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสม
3. การใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และการเผยแพร่ความรู้ เพื่อให้เกิดความประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด
4. การกำหนดผู้รับผิดชอบในการจัดการความรู้ของหน่วยงาน วิเคราะห์สังเคราะห์ความรู้จากแหล่งเรียนรู้ หรือจากบุคคล มาจัดเก็บเป็นระบบ และเผยแพร่ความรู้ รวมทั้งนำความรู้มาใช้ให้เกิดประโยชน์กับหน่วยงาน หรือขยายผลไปยังหน่วยงานอื่นๆ และติดตามและวัดผลตามประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ สรุปผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตามเป้าหมายของหน่วยงาน
5. กลไกการนำผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้ มาปรับปรุงและพัฒนาระบบและกลไกการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนการจัดการความรู้ที่แสดงการกำหนดประเด็นความรู้ เป้าหมายของการจัดการความรู้ และบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย
2. โครงการ/กิจกรรมแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนด และเอกสารเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
3. เอกสารการรวบรวมความรู้ตามประเด็นที่กำหนดและเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)
4. เอกสารหลักฐานการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ระบบบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ หน่วยงานควรมีระบบบริหารจัดการความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัยกิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เพื่อให้ระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่างๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารและผู้ที่ได้รับผิดชอบตามภารกิจหลักของหน่วยงานเป็นคณะกรรมการ
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายอย่างน้อย 3 ด้าน จากความเสี่ยงต่อไปนี้
  - 1) ความเสี่ยงด้านทรัพยากร
  - 2) ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์
  - 3) ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
  - 4) ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน
  - 5) ความเสี่ยงด้านบุคลากรและและธรรมาภิบาล
  - 6) ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
  - 7) ความเสี่ยงอื่นๆ ตามบริบทของหน่วยงาน
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผน หรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

### 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

### ข้อมูลประกอบการพิจารณา

1. การกำหนดผู้รับผิดชอบในการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
2. การวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงและจัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง ซึ่งพิจารณาจากมิติของโอกาสและผลกระทบจากความเสี่ยง
3. ระดับความเสี่ยง เกณฑ์ในการประเมินความเสี่ยง และการประเมินโอกาสในการเกิดความเสี่ยง รวมทั้งประเมินผลกระทบของความเสี่ยงจากความรุนแรง
4. แผนบริหารความเสี่ยงซึ่งมีมาตรการหรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม
5. มาตรการควบคุมความเสี่ยงโดยใช้เทคนิค 4T คือ Take การยอมรับความเสี่ยง Treat การลดหรือควบคุมความเสี่ยง Terminate หลีกเลี่ยงความเสี่ยง และ Transfer การโอนหรือกระจายความเสี่ยง
6. ระบบการสื่อสาร 2 ทางเพื่อรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน อันจะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง
7. การถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ร่วมงาน ที่เน้นการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง หรือเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์
8. การนำหลักการจัดการความรู้มาใช้ เพื่อแลกเปลี่ยนความรู้และถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
2. เอกสารการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของหน่วยงาน
3. เอกสารการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงของหน่วยงาน
4. แผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และรายงานผลการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง

5. เอกสารหลักฐานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และเอกสาร หรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน ต่อผู้บริหารหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน

6. เอกสารหลักฐานการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจาก ผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

**หมายเหตุ** คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในหน่วยงานในรอบปี การประเมิน ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร หรือต่อชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของสถาบัน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของหน่วยงานในการ ควบคุม หรือจัดการกับความเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระบบและกลไกการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานในสังกัดเพื่อพัฒนาและธำรง รักษาไว้ให้บุคลากรมีคุณภาพและประสิทธิภาพ

**ชนิดของตัวบ่งชี้** กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้** คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นได้ถ้าสถานศึกษามีบุคลากรที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับ พันธกิจและเป้าหมายของสถาบัน องค์กรควรมีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพและหาวิธีการที่จะธำรง รักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

**เกณฑ์มาตรฐาน** 7 ข้อ

1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีและสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรของหน่วยงานสามารถทำงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรของหน่วยงานนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการ ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณแก่บุคลากรของหน่วยงานและดูแลควบคุมให้บุคลากรของหน่วยงาน ถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของ หน่วยงาน

## เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 - 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

### ข้อมูลประกอบการพิจารณา

1. แผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. การบริหารและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. สวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดีและสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรของหน่วยงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. ระบบการติดตามให้บุคลากรของหน่วยงานนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. การให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณแก่บุคลากรของหน่วยงานและดูแลควบคุมให้บุคลากรของหน่วยงานถือปฏิบัติ
6. การประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
7. การนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ หน่วยงานควรมีการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับสถาบัน เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผน และการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและการประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

**ระบบสารสนเทศ** หมายถึง ระบบที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลเข้ามาทำการประมวลผล รวมทั้งการวิเคราะห์เพื่อจัดทำเป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ และนำส่งไปยังผู้ที่มีสิทธิได้รับสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การบริหาร หรือการตัดสินใจ โดยมีคอมพิวเตอร์รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ เป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานของระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศในองค์กรมีหลายประเภทในแต่ละประเภทมีได้หลายระบบ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์เฉพาะด้านในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป

## เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ

1. มีผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน
2. มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)
3. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารตามพันธกิจของหน่วยงาน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
5. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
6. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด

## 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 - 6 ข้อ

## เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
2. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
3. คู่มือระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ
4. เอกสารที่แสดงการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ
5. เอกสารที่แสดงถึงระบบการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ
6. กำหนดช่องทางในการตรวจสอบหรือกำหนดสิทธิให้คณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบตรวจสอบฯ เพื่อให้สามารถเข้าไปตรวจสอบระบบฐานข้อมูลสารสนเทศได้
7. กำหนดกลุ่มผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศแต่ละระบบอย่างชัดเจน
8. มีการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ
9. เอกสารที่แสดงถึงการทบทวนหรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



### ตัวบ่งชี้ที่ 3.6 การสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีและการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ การนำแนวคิด 5ส คือแนวคิดเกี่ยวกับการจัดความเป็นระเบียบเรียบร้อยในสถานที่ทำงาน หรือสถานประกอบการมาใช้ เพื่อก่อให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดี มีความปลอดภัยในการทำงาน นำมาซึ่งความเป็นระเบียบเรียบร้อย อันจะส่งผลไปสู่การเพิ่มผลผลิต หรือประสิทธิภาพของการทำงาน ซึ่งการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดี มีตามแนวคิด 5ส ประกอบด้วย สะสาง สะดวก สะอาด สุขลักษณะ และสร้างนิสัย ตลอดจนมีการวางและปฏิบัติตามนโยบายการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างประหยัดและคุ้มค่า

เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ

1. มีการกำหนดนโยบายการประหยัดพลังงานและการใช้ทรัพยากรต่างๆ อย่างประหยัดและคุ้มค่า
2. มีการกำหนดมาตรฐาน ระบบและกลไกการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในสถานที่ทำงานหรือพื้นที่ให้บริการ
3. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรของหน่วยงานทุกคน มีความเข้าใจนำหลักการทำกิจกรรม 5ส+3 นโยบายการประหยัดพลังงานและการใช้ทรัพยากรต่างๆ ไปปฏิบัติอย่างจริงจังและต่อเนื่องเสมือนเป็นภารกิจประจำ
4. จัดให้มีการทำกิจกรรม 5ส+3 การประหยัดพลังงานและทรัพยากรต่างๆ เป็นพื้นฐานอย่างต่อเนื่อง
5. จัดให้มีคณะกรรมการการตรวจ ติดตาม ประเมินผลการดำเนินกิจกรรม 5ส+3 การประหยัดพลังงาน การประหยัดการใช้ทรัพยากรสิ้นเปลืองต่างๆ ของหน่วยงานเป็นระยะ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
6. จัดให้มีการประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และประสบการณ์ เพื่อนำเสนอผลการดำเนินกิจกรรม 5ส+3 การประหยัดพลังงาน และการใช้ทรัพยากรต่างๆ ของหน่วยงานตนเองกับหน่วยงานอื่น ไปพัฒนาปรับปรุงและกำหนดมาตรฐานในการดำเนินกิจกรรมในปีต่อไป

#### 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 - 6 ข้อ

#### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. หลักฐานที่แสดงรายละเอียดของโครงการหรือกิจกรรมที่พัฒนาสุนทรียภาพ ที่หน่วยงานดำเนินการ ตลอดปีในแต่ละปีงบประมาณ
2. โครงการหรือกิจกรรมที่แสดงรายละเอียดที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม รายงานผลการประเมินการมีส่วนร่วม

3. เอกสารหลักฐานหรือผลการประเมินด้านสภาพแวดล้อม ปลอดภัยสะอาด สุขอนามัยและความสวยงาม

4. รายงานสรุปผลการประเมินการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ

<b>หมายเหตุ สะอาด</b>	หมายถึง ไม่รก มีระเบียบ รักษาง่าย ใช้สะดวก
<b>สุขลักษณะ</b>	หมายถึง สะอาด ปลอดภัย ไร้มลภาวะ สุขกาย สบายใจ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
<b>สวยงาม</b>	หมายถึง มีการจัดแต่งอาคาร สภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่ แวดล้อม ไม่สิ้นเปลือง และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม

## องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

### หลักการ

การเงินและงบประมาณเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัย ไม่ว่าจะแหล่งเงินทุนจะได้อาจมาจากงบประมาณแผ่นดิน หรือเงินรายได้ของมหาวิทยาลัย เช่น ค่าหน่วยกิต ค่าธรรมเนียม ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ ของนักศึกษา รายได้จากงานวิจัย บริการทางวิชาการ ค่าเช่าทรัพย์สิน ผู้บริหารหน่วยงานในมหาวิทยาลัยจะต้องมีแผนการใช้เงินที่สะท้อนความต้องการใช้เงินเพื่อการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำความเข้าใจกับการวิเคราะห์ทางการเงิน เช่น งบประมาณในการพัฒนาบุคลากรความรวดเร็วในการเบิกจ่าย ร้อยละของงบประมาณที่ประหยัดได้หลังจากที่ปฏิบัติตามภารกิจทุกอย่างครบถ้วน สิ่งเหล่านี้จะเป็นการแสดงศักยภาพเชิงการบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงาน ที่เน้นถึงความโปร่งใส ความถูกต้อง ใช้เม็ดเงินอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

### มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. แผนพัฒนาด้านการเงินระดับอุดมศึกษาสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
2. แผนปฏิบัติงานประจำปีของสถาบัน
3. มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
4. มาตรฐานแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงบประมาณ
5. รายงานงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้

### ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

## ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ หน่วยงานในมหาวิทยาลัยจะต้องมีระบบในการจัดหา และจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีการวางแผน กลยุทธ์ทางการเงิน ซึ่งเป็นแผนจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่างๆ ที่สามารถผลักดันแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงานให้สามารถดำเนินการได้ มีการวิเคราะห์รายได้ ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน ทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่นๆ ที่หน่วยงานได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณ และการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกพันธกิจ โครงการ กิจกรรม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินได้

เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

1. มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
2. มีงบประมาณประจำปีที่สุดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
3. มีการจัดทำรายงานการใช้จ่ายเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
4. มีการตรวจสอบ และติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่กำหนด
5. มีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานการใช้จ่ายเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

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

หมายเหตุ : แผนกลยุทธ์ทางการเงิน เป็นแผนระยะยาวที่ระบุที่มาและใช้ไปของทรัพยากรทางการเงินของสถาบันที่สามารถผลักดันแผนยุทธศาสตร์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะสอดคล้องไปกับแผนยุทธศาสตร์ของสถาบัน สถาบันควรประเมินความต้องการทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์แต่ละกลยุทธ์และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการเงินทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่สถาบันใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์นั้นบังเกิดผล จากนั้นจึงจะกำหนดให้เห็นอย่างชัดเจนจนถึงที่มาของเงินทุนที่ต้องการใช้ว่าสามารถจัดหาได้จากแหล่งเงินทุนใด เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา งบประมาณแผ่นดินหรือเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินทุนสะสมของหน่วยงาน เงินบริจาค

จากหน่วยงานภายนอกหรือศิษย์เก่า หรือสถาบันจะต้องมีการระดมทุนด้วยวิธีการอื่นๆ อีกเพิ่มเติมระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ทางการเงินจะเท่ากับระยะเวลาของแผนยุทธศาสตร์ของสถาบัน

### ข้อมูลประกอบการพิจารณา

1. แผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้
2. งบประมาณประจำปีที่สุดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและ การพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
3. รายงานการใช้จ่ายเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อมหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
4. การตรวจสอบ และติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่กำหนด
5. การติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนการใช้จ่ายเงินที่สุดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ที่แสดงถึงหลักเกณฑ์การจัดสรรแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน (ถ้ามี) และการวางแผน การใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. เอกสารงบประมาณประจำปีที่สุดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงาน และบุคลากร
3. เอกสารรายงานทางการเงิน และเอกสารการรายงานการเงิน ต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. เอกสารหลักฐานการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงิน และความมั่นคงของหน่วยงาน
5. เอกสารหรือรายงานการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. เอกสารหรือรายงานการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและเอกสารนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง

## องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

### หลักการ

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพการพัฒนาคุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาโดยต้องครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้น สถาบันอุดมศึกษาจะต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่องและมีกระบวนการจัดการความรู้เพื่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นลักษณะเฉพาะของสถาบัน

### มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
2. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปีฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 - 2565) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
3. กฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553
4. มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2547 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
5. มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
6. มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
7. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (Thai Qualification Framework for Higher Education) (TQF: HEd.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
8. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

### ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้

- ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
- ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 การส่งเสริมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา

## ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

อธิบายตัวบ่งชี้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ซึ่งสถาบันต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบันและหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่า สถาบันสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

การประกันคุณภาพภายใน ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนา คุณภาพของงานตามพันธกิจ ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่า หน่วยงานสามารถสร้างผลผลิตตามพันธกิจที่มีคุณภาพ

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยวิธีการอื่น ๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากรมีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

รายงานการประเมินคุณภาพ หมายถึง รายงานการประเมินตนเอง ที่รวมผลการประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน จากกรรมการประเมินฯ เรียบร้อยแล้ว ไว้ด้วย

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน

โดยมีการสรุปวิธีการปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

### เกณฑ์มาตรฐาน 7 ข้อ

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและ พัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบาย และให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการ ประจำหน่วยงาน
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอ ต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนา คุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงานและส่งผลให้มีการพัฒนาผล การดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
5. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
6. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานและมีกิจกรรม ร่วมกัน
7. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้ หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 - 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

### ข้อมูลประกอบการพิจารณา

1. ระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของหน่วยงาน โดยอาจเป็นระบบประกัน คุณภาพที่ใช้แพร่หลายทั้งในระดับชาติ หรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นเอง
2. ระบบประกันคุณภาพที่เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ดำเนินการเป็นประจำ โดยเริ่มจาก การวางแผน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบ ประเมินและการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้การดำเนินการกิจ บรรลุเป้าประสงค์และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง



3. การกำหนดผู้รับผิดชอบและประสานงานด้านการประกันคุณภาพเพื่อผลักดันให้มีการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องในทุกระดับของหน่วยงาน

4. กำหนดนโยบายประกันคุณภาพการศึกษา จากการมีส่วนร่วมของทุกภาคส่วนในหน่วยงาน และจัดระบบการประกันคุณภาพ พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสม และกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของตนเอง

5. คู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงานให้สู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม

6. กลไกการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

7. การดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สมบูรณ์ครบถ้วน การนำวงจร PDCA มาใช้ในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพและการปรับปรุงระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

8. รายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพที่มีข้อมูลครบถ้วน ตามสำนักคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด เสนอต่อสภามหาวิทยาลัยพิจารณา และมาตรการและแผนเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมินในแต่ละปี ในรูปแบบรายงาน

9. การวิเคราะห์ผลการประเมินคุณภาพ มาตรการและแผนพัฒนาคุณภาพแต่ละปี และการปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบโดยตรงหรือร่วมรับผิดชอบ เป้าหมายเพื่อให้ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานมีการพัฒนาขึ้นจากปีก่อนหน้า

10. ระบบสารสนเทศที่สามารถนำเสนอข้อมูลประกอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

11. การส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงาน เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา

12. การมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน

13. การสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานทั้งในและนอกสถาบัน และการติดตามประเมินผลการสร้างเครือข่าย

14. แนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น

15. การเผยแพร่แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา ที่เป็นวิธีปฏิบัติที่ดีให้กับสาธารณชน

### เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพภายใน

3. แนวปฏิบัติ/แนวนโยบายด้านการประกันคุณภาพภายใน

4. เอกสารหรือรายงานการประชุมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

5. ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน

6. เอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

7. หลักฐานแสดงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพกับเครือข่ายการประกันคุณภาพของ  
หน่วยงาน

8. แนวปฏิบัติที่ดี/งานวิจัยด้านการประกันคุณภาพ ที่เป็นแบบอย่างที่ดีให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไป  
เป็นแบบอย่างการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี

9. แผนปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน (Improvement Plan)

**ตัวบ่งชี้ที่ 5.2**                      การส่งเสริมการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะกรรมการประเมิน  
**คุณภาพการศึกษา**

**ชนิดของตัวบ่งชี้**                      กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**                      เพื่อให้การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาในด้านกิจกรรม 5ส+3 มาตรฐานการปฏิบัติงาน (SOP) และการจัดทำรายงานประเมินตนเอง ของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอน มีความครบถ้วนตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิผลในการดำเนินงาน และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพเพื่อรองรับผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน จึงเป็นเครื่องมือสำคัญที่จะนำไปสู่การปรับปรุง และพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนการเรียนการสอนให้บรรลุวัตถุประสงค์

**เกณฑ์มาตรฐาน**                      5 ข้อ

1. มีการนำผลการประเมินคุณภาพภายในของรอบปีการศึกษาที่ผ่านมา ไปจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ และคณะกรรมการประจำหน่วยงานให้ความเห็นชอบ
2. มีการดำเนินการตามแผนพัฒนาคุณภาพที่กำหนดไว้ในข้อ 1
3. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลการติดตาม ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ และนำผลการประเมินแผนพัฒนาคุณภาพพัฒนาการดำเนินงานต่อไป
5. มีการรายงานผลการดำเนินงาน และผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณาและรายงานต่อมหาวิทยาลัย/สภามหาวิทยาลัย

**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