



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับหน่วยงานสนับสนุน
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่
ประจำปีงบประมาณ 2558

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

คำนำ

การประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน สนับสนุนการวิจัย สนับสนุนการบริการวิชาการ และสนับสนุนการบริหารจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ เพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานตามพันธกิจ และเพื่อให้สอดคล้องกับอัตลักษณ์ หรือจุดเน้นในการจัดตั้งหน่วยงาน มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน โดยประยุกต์เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 และ พ.ศ.2557 ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้สอดคล้องและเหมาะสมกับ บริบทของหน่วยงานสนับสนุน ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพ ซึ่งได้บูรณาการเกณฑ์การประกัน คุณภาพให้สอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน ตลอดจนให้หน่วยงานเล็งเห็นความ เชื่อมโยง การดำเนินงานของหน่วยงานที่สนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยตัว บ่งชี้ทั้งหมด มีความครบถ้วนกระบวนการประเมินทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการและผลผลิต

กองนโยบายและแผน ได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พ.ศ.2558 ขึ้น เพื่อเผยแพร่สื่อสารความเข้าใจแก่หน่วยงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ประเมิน และผู้ที่เกี่ยวข้องอันจะช่วยให้ทุกฝ่ายได้รับทราบ เข้าใจ และจะได้ นำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงานให้เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ ที่หน่วยงานรับผิดชอบในการสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยให้มีความ เป็นเลิศทางวิชาการและมีคุณภาพ

กองนโยบายและแผน

กันยายน 2558

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 กระบวนการประกันคุณภาพภายใน.....	1
บทที่ 2 ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน	8
องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิภาพ.....	9
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	9
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงาน ตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย.....	12
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหรือคณะกรรมการ ประจำหน่วยงาน	13
องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ.....	16
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้อง กับความต้องการของผู้รับบริการ.....	16
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	17
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา.....	19
องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน.....	21
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การจัดการความรู้.....	21
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การบริหารความเสี่ยง.....	23
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การเงินและงบประมาณ.....	25
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม.....	27
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน.....	29
ตัวบ่งชี้ 4.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการ ภายในหน่วยงาน.....	29
ตัวบ่งชี้ 4.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร.....	31

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตัวบ่งชี้ 4.3 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูล ตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย (เฉพาะหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูลตามตัวบ่งชี้ คุณภาพของมหาวิทยาลัย).....	33
บทที่ 3 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ	36
การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบ คุณภาพ 4 ด้าน.....	36
เอกสารอ้างอิง	37
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบรายงานผลการประเมิน	38

บทที่ 1

กระบวนการประกันคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ได้ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพภายใน ซึ่งยึดหลักการดำเนินงานภายใต้การขับเคลื่อนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ด้วยการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยได้พัฒนารูปแบบระบบประกันคุณภาพภายในให้สอดคล้องกับการดำเนินงานตามบริบทของหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย สามารถแบ่งเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

รูปแบบที่ 1 ระบบประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานจัดการเรียนการสอน ประกอบด้วย หลักสูตร คณะ วิทยาลัย ดำเนินการตามองค์ประกอบหลักของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

รูปแบบที่ 2 ระบบประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน สนับสนุนการวิจัย สนับสนุนการบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และสนับสนุนการบริหารจัดการ ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด

1. เหตุผลและความจำเป็นของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่ต้องดำเนินการตามภารกิจหลัก คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งการดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าวข้างต้นมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศไทย

ทั้งนี้การดำเนินงานของทุกหน่วยงานภายใน จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพและส่งผลกระทบต่อประเทศไทยสืบต่อไป

2. กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้

- 2.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2554 ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา
- 2.2 กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ. 2555-2559)
- 2.3 กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552
- 2.4 กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

3. กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

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

P (Plan) = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้านี้มาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน กรณีใช้ระบบเปิด-ปิดภาคการศึกษาแบบเดิม หรือตั้งแต่เดือนสิงหาคม กรณีใช้ระบบเปิด-ปิดภาคเรียนการศึกษาตามอาเซียน

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

C/S (Check/Study) = ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ระหว่างเดือนมิถุนายน-พฤษภาคม หรือเดือนสิงหาคม-กรกฎาคม (ของปีถัดไป)

A (Act) = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมินโดยคณะกรรมการบริหารระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไปหรือจัดทำโครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษได้

4. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุนมหาวิทยาลัย ราชภัฏเชียงใหม่

เพื่อให้ทันกับสภาวะการณ์ที่เปลี่ยนแปลงจากภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้ผลการดำเนินงานสามารถเชื่อมโยงการประกันคุณภาพภายในและภายนอกได้ มหาวิทยาลัยจึงได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่อง เพื่อใช้ประเมินคุณภาพภายใน โดยให้มีความสอดคล้องกับแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) รวมทั้งแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.)

การพัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยได้พิจารณาตามจุดเน้นของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ในปี 2551 กำหนดประเภทกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา คือ กลุ่ม ข สถาบันอุดมศึกษา ที่เน้นระดับปริญญาตรี หมายถึง สถาบันที่เน้นการผลิตบัณฑิตระดับปริญญาตรี เพื่อให้ได้บัณฑิตที่มีความรู้ ความสามารถเป็นหลักในการขับเคลื่อนการพัฒนาและการเปลี่ยนแปลงในระดับภูมิภาค สถาบันมีบทบาทในการสร้างความเข้มแข็งให้กับหน่วยงาน ธุรกิจ และบุคคลในภูมิภาค เพื่อรองรับการดำรงชีพ สถาบันอาจมีการจัดการเรียนการสอนในระดับบัณฑิตศึกษา โดยเฉพาะระดับปริญญาโทด้วยก็ได้

ปัจจุบันกองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานภายในระดับกอง สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และสนับสนุนการบริหารจัดการ เพื่อสนับสนุนการขับเคลื่อนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยไปสู่มหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพ

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ถือเป็นส่วนหนึ่งของระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานสนับสนุนได้ทราบสถานภาพที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพที่มีประสิทธิภาพนั้น ทั้งคณะผู้ประเมินและหน่วยงานสนับสนุนที่รับการประเมินจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประเมินคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553

4.2 แนวทางการประเมินคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยได้กำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และการ บริหารจัดการ ตามผลการดำเนินงานรอบปีงบประมาณ ดังนี้

1. หน่วยงานจะต้องดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน โดยการประเมินตนเองตามตัว บ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

2. ระยะเวลาการดำเนินการประเมินขึ้นอยู่กับรูปแบบที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนตุลาคมของปีที่ประเมิน

3. คณะกรรมการประเมินฯ แบ่งออกเป็น 2-3 คน (ขึ้นอยู่กับหน่วยงาน) มหาวิทยาลัย จะเป็นผู้เสนอชื่อคณะกรรมการประเมินฯ ให้แต่ละหน่วยงานคัดเลือก ประกอบด้วย

3.1 ประธานกรรมการ จำนวน 1 คน เป็นผู้ที่เคยมีประสบการณ์การประเมิน คุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา และผ่านการฝึกอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร หรือระดับคณะและสถาบัน ตามเกณฑ์คุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.)

3.2 คณะกรรมการประเมิน จำนวน 1-2 คน เป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมผู้ประเมิน คุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร ระดับคณะและสถาบันของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ที่มหาวิทยาลัยจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) หรือเป็นผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์สูง ซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน สนับสนุนที่รับการประเมิน

4. ฝ่ายเลขานุการคณะกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 1 คน โดยเป็นบุคลากรที่รับผิดชอบ ด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

5. หน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และส่งให้กับคณะกรรมการ ประเมินฯ ก่อนรับการประเมินคุณภาพประจำปี อย่างน้อย 1 สัปดาห์ ก่อนวันที่ดำเนินการประเมิน

6. หลังจากคณะกรรมการฯ ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในของแต่ละหน่วยงาน แล้วเสร็จ ต้องจัดส่งรายงานผลการประเมินฯ ไปยังหน่วยงาน ภายใน 2 สัปดาห์ ภายหลังจากได้มีการ รายงานด้วยวาจาแล้ว

7. เมื่อหน่วยงานได้รับรายงานผลการประเมินจากคณะกรรมการฯ แล้ว ให้หน่วยงาน จัดส่งรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ฉบับสมบูรณ์ที่ปรับแก้ไขตามผลการประเมินจาก คณะกรรมการฯ ให้กับมหาวิทยาลัย ภายใน 2 สัปดาห์ หลังจากวันที่ดำเนินการ

8. ให้สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา สรุปรายงานผลการประเมิน คุณภาพภายในของทุกหน่วยงาน รายงานต่อมหาวิทยาลัยภายใน 2 สัปดาห์

9. ให้หน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) เสนอมหาวิทยาลัย ภายในวันที่ 30 พฤศจิกายน ของปีที่ประเมิน

4.3 แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินฯ

สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา จัดส่งรายชื่อคณะกรรมการประเมินฯ ให้แต่ละหน่วยงานคัดเลือกตามจำนวนที่กำหนด และจัดส่งมายังสำนักงานมาตรฐานฯ เพื่อจัดทำคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน

4.4 เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน

การพัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้กำหนดตัวบ่งชี้ที่ครอบคลุม 6 องค์ประกอบคุณภาพ ตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ และตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ดังนี้

1. **ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ** เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่ระบุการดำเนินงานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับคุณภาพ มีค่าคะแนนการดำเนินงานตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบ ค่าคะแนนที่ได้จะมีค่าเท่ากับ 0 คะแนน

2. **ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ** อยู่ในรูปของค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าร้อยละ และเทียบคะแนน

เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน

กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีค่าคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ปรากฏผลการดำเนินงานใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ผลการประเมิน จะมีค่าเท่ากับ 0 คะแนน ทั้งนี้ได้ให้ความหมายค่าคะแนนในแต่ละระดับไว้ดังนี้

ค่าคะแนน 0.00-1.50	หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
ค่าคะแนน 1.51-2.50	หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุง
ค่าคะแนน 2.51-3.50	หมายถึง การดำเนินงานระดับพอใช้
ค่าคะแนน 3.51-4.50	หมายถึง การดำเนินงานระดับดี
ค่าคะแนน 4.51-5.00	หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก



บทที่ 2

ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน

การประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุนที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ และหน่วยงานภายในระดับกองและเทียบเท่ากอง มีจำนวนตัวบ่งชี้การประเมินดังนี้

ตารางที่ 1 ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงานสนับสนุน

องค์ประกอบและตัวบ่งชี้		ชนิดตัวบ่งชี้	จำนวนตัวบ่งชี้ในการประเมิน	
			หน่วยงาน	หน่วยงานระดับ
องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล				
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	กระบวนการ	✓	✓
1.2	การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย	ผลผลิต	✓	✓
1.3	ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหารของหน่วยงาน	ผลลัพธ์	✓	✓
องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ				
2.1	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	ผลผลิต	✓	✓
2.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผลผลิต	✓	✓
2.3	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา	กระบวนการ	✓	✓
องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน				
3.1	การจัดการความรู้ (KM)	กระบวนการ	✓	✓
3.2	การบริหารความเสี่ยง (RISK)	กระบวนการ	✓	✓
3.3	การเงินและงบประมาณ (BUDGET)	ปัจจัยนำเข้า	✓	✓
3.4	การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	ผลผลิต	✓	✓
องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน				
4.1	การพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน	กระบวนการ	✓	✓
4.2	ระบบการพัฒนาคณาจารย์	ปัจจัยนำเข้า	✓	✓
4.3	ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตาม ตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย (เฉพาะหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย)	ผลผลิต	✓	✓

องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่หลักของหน่วยงานสนับสนุน คือ การสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหาร หรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่น ๆ ของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน และสอดคล้องยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ดังนั้นหน่วยงานต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของหน่วยงานแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับยุทธศาสตร์ด้านต่าง ๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 5 ปีขึ้นไป เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของหน่วยงาน ควรมีความครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปีที่สุดคล้องกัน

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

รอบระยะเวลา ปีงบประมาณ (1 ตุลาคม ถึง 30 กันยายน)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบันและมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์หรือนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยบุคลากรทุกคนของหน่วยงานมีส่วนร่วม และได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

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. แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
2. การวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานกับนโยบาย จุดเน้นแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษาของมหาวิทยาลัย
3. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำแผนกลยุทธ์
4. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงแผนกลยุทธ์ได้รับความเห็นชอบจากผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
5. เอกสารหลักฐานการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงาน ไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงาน
6. รายละเอียดตัวบ่งชี้ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี
7. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
8. เอกสารการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี
9. เอกสารหรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงการรายงานการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
10. เอกสารการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

11. เอกสารหรือรายงานการประชุมที่แสดงถึงการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
12. เอกสารการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต (ตามปีงบประมาณ)

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ โดยประเด็นการประเมินผล มุ่งเน้นผลงานที่สะท้อนบทบาทตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย จากการนำประเด็นยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ 7 ประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่

- 1) ผลิตบัณฑิตและสร้างโอกาสทางการศึกษาให้มีคุณภาพและมาตรฐานวิชาชีพ
- 2) พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยต้นแบบในการผลิตและพัฒนาครูและบุคลากรทางการศึกษา
- 3) พัฒนางานวิจัยและการบริการวิชาการ เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในการเรียนการสอน และการพัฒนาท้องถิ่น
- 4) พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นศูนย์กลางการเรียนรู้ทางด้านภาษา ศิลปวัฒนธรรม และการท่องเที่ยวในภูมิภาคเอเชีย
- 5) พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นมหาวิทยาลัยเพื่อการสนับสนุนและสร้างเสริมสุขภาพ
- 6) พัฒนาพื้นที่ของมหาวิทยาลัยทั้ง 4 แห่ง ให้เป็นมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพและเป็นแหล่งพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ของท้องถิ่น
- 7) พัฒนาระบบการบริหารกิจการของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพ

สูตรการคำนวณ

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี ประจำปีงบประมาณ
ที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของแผนปฏิบัติการประจำปี
ประจำปีงบประมาณของหน่วยงาน}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ร้อยละ 50-59	ร้อยละ 60-69	ร้อยละ 70-79	ร้อยละ 80-89	ร้อยละ 90-100

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานนั้น ๆ หากผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานมีวิสัยทัศน์เป็นผู้นำที่ดี มีหลักธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรเป็นอย่างดี เปิดโอกาสให้บุคลากรภายนอกหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ไขปัญหา และกำกับ ดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะส่งผลให้มหาวิทยาลัยบรรลุตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ได้อย่างรวดเร็ว

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่าง ๆ ให้เป็นไปในครรลองครองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดีซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือหาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใส ตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบดังนี้

1) **หลักประสิทธิผล (Effectiveness)** ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตาม ประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) **หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)** คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือ การบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

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

4) **หลักการรับผิดชอบ (Accountability)** คือ การแสดงความรับผิดชอบต่อหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำคัญในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) **หลักความโปร่งใส (Transparency)** คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชัดเจนได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้าม ตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่าง ๆ และสามารถตรวจสอบได้

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

7) **หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)** คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่น (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

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

9) **หลักความเสมอภาค (Equity)** คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้านชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการสภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่น ๆ

10) **หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented)** คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นสำคัญ โดยฉันทามติ ไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

ผู้บริหาร หมายถึง ผู้บริหารของหน่วยงาน

***คณะกรรมการประจำหน่วยงาน** หมายถึง คณะกรรมการประจำสำนัก สถาบัน ศูนย์ ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ ตามกฎกระทรวงว่าด้วยการแบ่งส่วนราชการของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่

สำหรับหน่วยงานระดับกองหรือเทียบเท่ากองขึ้นอยู่กับบริบทของหน่วยงานและหน่วยงานกำหนดขึ้นเอง

เกณฑ์มาตรฐาน

1. ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายกำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายรวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานตามแผนของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มศักยภาพ
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. ประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

เกณฑ์การประเมิน

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

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. รายการผลการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และรายงานการประเมินตนเองของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
2. เอกสารเกี่ยวกับวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน ความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ และเอกสารการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงานแผนกลยุทธ์ ไปยังบุคลากรทุกระดับ
3. เอกสารหลักฐานการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายโดยผู้บริหาร รวมทั้งเอกสารสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
4. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
5. เอกสารหลักฐานหรือรายงานผลการดำเนินงานของผู้บริหารตามหลักธรรมาภิบาล
6. เอกสารผลการประเมินการบริหารงานของผู้บริหารและเอกสารการนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การให้บริการถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในเบื้องต้น

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการตามประเด็นต่าง ๆ อย่างน้อย 3 ด้าน ดังนี้
 - 1.1 ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
 - 1.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
 - 1.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
 - 1.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ
 - 1.5 ด้านระบบสารสนเทศ
2. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ
5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

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

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. หลักฐานที่แสดงผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
2. แผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
4. หลักฐานที่แสดงการประเมินผลแผนการให้บริการ
5. แผนพัฒนาปรับปรุงจากผลการประเมิน ฯ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

พิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณาประเด็นสำคัญ คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ ตามปีงบประมาณหรือปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กับหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุมอย่างน้อย 3 ประเด็นดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

หมายเหตุ

สำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้มีพันธกิจหลักด้านบริการโดยตรง อนุโลมให้ใช้คะแนนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในกรณีที่หน่วยงานจัดโครงการ

วิธีการคำนวณความพึงพอใจของผู้รับบริการ

$$\text{คะแนนความพึงพอใจ} = \frac{\sum x_i n_i}{\sum n_i}$$

x_i = คะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยในภาพรวมของการสำรวจความพึงพอใจครั้งที่ i (คะแนนเต็ม 5) หรือ ค่าเฉลี่ยโครงการ/กิจกรรม ที่ i

n_i = จำนวนคนที่ตอบประเมินความพึงพอใจ ครั้งที่ i หรือตอบแบบสอบถามโครงการ/กิจกรรมที่ i

$i = 1$ ถึง p

p = จำนวนครั้งที่สำรวจความพึงพอใจ หรือจำนวนโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด

ตัวอย่างการคำนวณสำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้มีพันธกิจหลักด้านบริการโดยตรง

สำนัก/กองปีงบประมาณได้จัดกิจกรรม/โครงการให้บริการ จำนวน 5 โครงการ และมีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ รายละเอียดดังนี้

กิจกรรม/โครงการที่ 1	มีค่าเฉลี่ย 3.55	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 2	มีค่าเฉลี่ย 4.55	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 80 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 3	มีค่าเฉลี่ย 3.85	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 95 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 4	มีค่าเฉลี่ย 4.15	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน
กิจกรรม/โครงการที่ 5	มีค่าเฉลี่ย 4.30	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 85 คน

$$\text{ดังนั้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{(3.55 \times 90) + (4.55 \times 80) + (3.85 \times 95) + (4.15 \times 90) + (4.30 \times 85)}{90 + 80 + 95 + 90 + 85}$$

$$= 4.0642 \text{ (ทศนิยม 2 ตำแหน่ง) ดังนั้นคะแนนที่ได้} = 4.06$$

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. ผลสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการในแต่ละด้าน
2. จำนวนโครงการ/กิจกรรมให้บริการทั้งหมด

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งหน่วยงานต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้ เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดย มหาวิทยาลัยและ หน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการ ประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพภายใน ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนใน การพัฒนา คุณภาพของงานตามพันธกิจ ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่า หน่วยงานสามารถสร้างผลผลิตตามพันธกิจที่มีคุณภาพ

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูป ของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยวิธีการอื่น ๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัย นำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

รายงานการประเมินคุณภาพ หมายถึง รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่รวมผลการ ประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน จากกรรมการประเมินฯ เรียบร้อยแล้วไว้ด้วย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่าง ๆ ที่ได้รับผลกระทบหรืออาจ ได้รับผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของหน่วยงาน ตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ที่สำคัญ เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง สมาคมผู้ปกครอง ผู้ปฏิบัติงาน สถานประกอบการทั้งที่เป็นทางการ และไม่เป็นทางการ คณะกรรมการกำกับดูแลกฎระเบียบ องค์กรที่ให้เงินสนับสนุน ผู้เสียหาย ผู้ กำหนดนโยบาย ผู้ส่งมอบ ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นและชุมชนวิชาการหรือวิชาชีพ

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพ นั้น มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีการปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจน ความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถ นำไปใช้ประโยชน์ได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับ พันธกิจและ พัฒนาการของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายในโดย คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วนประกอบด้วย
 - 3.1 การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ
 - 3.2 การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน และจัดส่ง มหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา
 - 3.3 การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนปรับปรุงการพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan)
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน
5. มีข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน
6. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานและมี กิจกรรมร่วมกัน
7. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นและเผยแพร่ ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

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

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพภายใน
3. แนวปฏิบัติ/แนวนโยบายด้านการประกันคุณภาพภายใน
4. เอกสารหรือรายงานการประชุมการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
5. ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน
6. เอกสารรายงานการประเมินตนเอง (SAR)
7. หลักฐานแสดงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพกับเครือข่าย การประกันคุณภาพของหน่วยงาน
8. แนวปฏิบัติที่ดี / งานวิจัยด้านการประกันคุณภาพ ที่เป็นแบบอย่างที่ดีให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปเป็นแบบอย่างการดำเนินงานได้เป็นอย่างดี
9. แผนปรับปรุงพัฒนาหน่วยงาน (Improvement Plan)

องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 การจัดการความรู้

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ การบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้น ๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บ อย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)
5. มีการกำกับ ติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีงบประมาณปัจจุบัน หรือปีงบประมาณที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

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

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัยกิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปขอตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียงและการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า และโอกาสในการเกิดเพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงโดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้
 - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคาร สถานที่)
 - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน
 - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหาร ระบบงาน ระบบการประกันคุณภาพ
 - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร
 - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงตามมติของคณะกรรมการในข้อ 1
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อ ผู้บริหารหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการบริหาร ความเสี่ยงและระบบควบคุมภายในของหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

หมายเหตุ คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายใน หน่วยงานในรอบปีการประเมินที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร ผู้รับบริการ หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากความบกพร่อง ของหน่วยงาน ในการควบคุม หรือจัดการกับ ความเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

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

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน
- เอกสารการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงของหน่วยงาน
- เอกสารการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงของหน่วยงาน
- แผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และรายงานผลการดำเนินการตามแผนบริหาร ความเสี่ยง
- เอกสารหลักฐานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และเอกสารหรือ รายงานการประชุมที่แสดงถึงรายงานผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน ต่อผู้บริหารหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของ หน่วยงาน
- เอกสารหลักฐานการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจาก ผู้บริหารหน่วยงานและ คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน ไปใช้ในการปรับ แผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 การเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานจะต้องมีระบบในการจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีแผนกลยุทธ์ทางด้านการเงิน ซึ่งเป็นแผนการใช้จ่ายงบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงานทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่น ๆ ที่หน่วยงานได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณ และการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกภารกิจ โครงการ กิจกรรม เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานได้

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ และแนวทางจัดหาทรัพยากรทางด้านการเงิน (ถ้ามี)
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจ และการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบและรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานหรือผู้บริหาร อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์โครงการ/กิจกรรม เพื่อเสนอขอตั้งงบประมาณในปีงบประมาณถัดไป
5. มีการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและนำข้อมูลจากการรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

เกณฑ์การประเมิน

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

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนการใช้จ่ายเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ที่แสดงถึงหลักเกณฑ์การจัดสรร แนวทางจัดหาทรัพยากรทางด้านการเงิน (ถ้ามี) และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. เอกสารงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงาน และบุคลากร

3. เอกสารรายงานทางการเงิน และเอกสารการรายงานการเงิน ต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. เอกสารหลักฐานการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงิน และความมั่นคงของหน่วยงาน
5. เอกสารหรือรายงานการตรวจติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. เอกสารหรือรายงานการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายและเอกสารนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ศิลปะและวัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับสุนทรียและรสนิยม เกิดรูปแบบวิถีชีวิตและสังคม โดยมีลักษณะที่เป็นพลวัต มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จำเป็นต้องรู้ทันอย่างมีปัญญา โดยมีแผนในการพัฒนาให้ความรู้และประสบการณ์ด้านสุนทรียภาพในบริบทของศิลปะและวัฒนธรรม สามารถเลือกรับ รักษาและสร้างให้ตนเองและสังคมอยู่ร่วมกันอย่างรู้คุณค่าความงามอย่างมีสุนทรียที่มีรสนิยม

เกณฑ์มาตรฐาน

1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี
2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีสุนทรีย
3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับประเด็น 1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

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

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. หลักฐานที่แสดงรายละเอียดของโครงการหรือกิจกรรมที่พัฒนาสุนทรียภาพ ด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่หน่วยงานดำเนินการตลอดปีในแต่ละปีงบประมาณ
2. โครงการหรือกิจกรรมที่แสดงรายละเอียดที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของความสำเร็จ อย่างเป็นรูปธรรม รายงานผลการประเมินการมีส่วนร่วม
3. เอกสารหลักฐานหรือผลการประเมินด้านสภาพแวดล้อม ความปลอดภัย ความสะอาด สุขอนามัยและความสวยงาม
4. รายงานสรุปผลการประเมินการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวกับประเด็น 1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

หมายเหตุ สะอาด หมายถึง ไม่รก มีระเบียบ ใช้ง่าย ใช้สะดวก

สุขลักษณะ หมายถึง สะอาด ปลอดภัย ไร้มลภาวะ สุขกาย สบายใจ
เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม

สวยงาม หมายถึง มีการจัดแต่งอาคาร สภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่
แวดล้อม ไม่สิ้นเปลือง และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 การพัฒนาระบบฐานข้อมูล เพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

ชนิดบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานต้องสร้างความพร้อมในการใช้งานข้อมูลและสารสนเทศ และคุณภาพของ Hardware และ Software โดยต้องออกแบบระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้ และทำให้ข้อมูลและสารสนเทศถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา สามารถนำไปใช้งานได้ และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
2. มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน
3. มีการติดตาม การตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูล ในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ
4. มีการใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ ตามข้อ 2 เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน และบุคคลภายนอกได้อย่างเหมาะสม
5. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ และนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศมาพัฒนาระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้ดียิ่งขึ้น
6. มีการทบทวนหรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เกณฑ์การประเมิน

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

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
2. ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่ครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
3. คู่มือระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ
4. เอกสารที่แสดงการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วนและสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ

5. เอกสารที่แสดงถึงระบบการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน และสมบูรณ์ของข้อมูลในระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ
6. กำหนดช่องทางในการตรวจสอบหรือกำหนดสิทธิให้คณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบตรวจสอบฯ เพื่อให้สามารถเข้าไปตรวจสอบระบบฐานข้อมูลสารสนเทศได้
7. กำหนดกลุ่มผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศแต่ละระบบอย่างชัดเจน
8. มีการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลสารสนเทศ
9. เอกสารที่แสดงถึงการทบทวนหรือปรับปรุงระบบฐานข้อมูลสารสนเทศให้มีความต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตาม ศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพ และหาวิธีการ ที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับ องค์กรตลอดไป

จรรยาบรรณบุคลากร หมายถึง ประมวลความประพฤติที่บุคลากรพึงปฏิบัติ เพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของบุคลากรสายตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด โดยอาจใช้ กรอบแนวทางตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องยึดมั่นในหลักการ 6 ประการ คือ 1) ยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ซื่อสัตย์สุจริตและ รับผิดชอบ 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ 4) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือก ปฏิบัติอย่างเป็นธรรม 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 6) ไม่ใช้อำนาจครอบงำ ผิดทำนองคลองธรรมต่อนิสิต และต้องครอบคลุมจรรยาบรรณ 10 ประการ คือ

1. จรรยาบรรณต่อตนเอง
2. จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ
3. จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน
4. จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน
5. จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา
6. จรรยาบรรณต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
7. จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน
8. จรรยาบรรณต่อนิสิตและผู้รับบริการ
9. จรรยาบรรณต่อประชาชน
10. จรรยาบรรณต่อสังคม

บุคลากร หมายถึง บุคลากรประจำทั้งหมด ที่มีสัญญาจ้างกับหน่วยงานทั้งปีงบประมาณ

การให้อำนาจในการตัดสินใจ หมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และในการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีการรายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเอง

4. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน นำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
6. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
7. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
8. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

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 – 8 ข้อ

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. แผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
2. รายงานการบริหารและการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. รายงานผลการเข้ารับการพัฒนาตนเองของบุคลากรในหน่วยงาน
4. โครงการ/กิจกรรม สวัสดิการ สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
5. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
6. เอกสารหลักฐานที่แสดงถึงการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
7. เอกสารหรือรายงานการประชุมเกี่ยวกับการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
8. เอกสารหลักฐานการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 ระดับความสำเร็จของการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย (เฉพาะหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพของมหาวิทยาลัย)

ชนิดตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่ที่สำคัญอีกประการหนึ่งของหน่วยงานสายสนับสนุน คือ การจัดเก็บข้อมูลที่รับผิดชอบต่ออย่างเป็นระบบ ข้อมูลมีความถูกต้อง ครบถ้วน เชื่อถือได้ ส่งผลให้ผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และประการสำคัญที่สุด คือ สามารถรองรับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัย

เพื่อให้การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัยเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามพันธกิจหลักของหน่วยงานที่เป็นผู้รับผิดชอบหลักในการจัดเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย 1) กองนโยบายและแผน 2) กองบริหารงานบุคคล 3) กองคลัง 4) กองพัฒนานักศึกษา 5) สถาบันวิจัยและพัฒนา 6) สำนักทะเบียนและประมวลผล 7) สำนักศิลปะและวัฒนธรรม 8) สำนักงานมาตรฐานและประกันคุณภาพ 9) สำนักงานสภามหาวิทยาลัย

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน และเป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีการจัดเก็บข้อมูลครบถ้วนตามตัวบ่งชี้คุณภาพ
3. มีการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
4. มีการรายงานข้อมูลตามตัวบ่งชี้คุณภาพที่รับผิดชอบต่อ ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด
5. ข้อมูลมีความถูกต้อง ชัดเจน หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่ให้ข้อมูลเรื่องที่เป็นพันธกิจหลักของหน่วยงาน และรองรับการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

เกณฑ์การประเมิน

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

เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

1. โครงสร้าง/รายชื่อผู้รับผิดชอบที่จัดเก็บข้อมูลเกี่ยวกับตัวบ่งชี้ (Common Data Set) เพื่อจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัย
2. เอกสารแสดงการจัดส่งข้อมูลพื้นฐาน (Common Data Set) ที่รับผิดชอบต่อตามระยะเวลาที่กำหนด เช่น รอบ 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน

3. ผลสะท้อนจากคณะ/วิทยาลัย/มหาวิทยาลัย เกี่ยวกับประสิทธิภาพของข้อมูลตามตัวบ่งชี้ที่ได้รับผิดชอบ
4. ข้อมูล Common Data Set เพื่อการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับมหาวิทยาลัยตามที่ได้รับผิดชอบ มีความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์
5. เอกสารแสดงถึงการกำกับ ติดตาม ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลโดยผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (ระดับกอง/สำนัก/สถาบัน คือ ผู้อำนวยการ) และ/หรือผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปซึ่งมีหน้าที่กำกับดูแลหน่วยงานนั้น ๆ
6. ระบบสารสนเทศ เพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่ให้ข้อมูลเรื่องที่เป็นพันธกิจหลักของหน่วยงาน



QA

บทที่ 3

การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ 4 ด้าน

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี มีพันธกิจหลักสำคัญในการสนับสนุนให้การขับเคลื่อนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ให้บรรลุเป้าหมายได้ คือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ 2) การบริหารและการจัดการ 3) การเงินและงบประมาณ และ 4) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ซึ่งพันธกิจสนับสนุนจะต้องทำงานเชื่อมโยงบูรณาการทุกเรื่องเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จึงจะส่งเสริมให้การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพได้การประกันคุณภาพ การศึกษาภายใน จึงพัฒนาขึ้นโดยคำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพการศึกษา 4 ด้านที่ครอบคลุมพันธกิจสนับสนุน ได้แก่ 1) ด้านประสิทธิผล 2) ด้านคุณภาพ 3) ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน 4) ด้านการพัฒนาหน่วยงาน

ดังนั้น ในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงได้กำหนดตัวบ่งชี้ภายใต้องค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา เพื่อให้หน่วยงานใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของสถาบันแต่ละแห่ง ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพและตัวบ่งชี้ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้			รวม
	ปัจจัย	กระบวนการ	ผลผลิตหรือ	
1. ด้านประสิทธิผล		1.1,1.3	1.2	3
2. ด้านคุณภาพ		2.3	2.1,2.2	3
3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	3.3	3.1,3.2	3.4	4
4. ด้านการพัฒนาหน่วยงาน	4.2	4.1	4.3	3
รวม	2	6	5	13

เอกสารอ้างอิง

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. 2553. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553**. กรุงเทพมหานคร : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์.

สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน). 2555. **คู่มือการประเมินคุณภาพภายนอก รอบสาม (พ.ศ.2554-2558) (แก้ไขเพิ่มเติม พฤศจิกายน พ.ศ. 2554)**. สมุทรปราการ :บริษัท ออฟเซ็ท พลัส จำกัด.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน. 2557. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2557**. นครราชสีมา : งานประกันคุณภาพและประเมินผล สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน.

มหาวิทยาลัยนเรศวร. 2556. **คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยนเรศวร ปี พ.ศ. 2556**. พิษณุโลก : สำนักงานกองพัฒนาคุณภาพการศึกษา.

ภาคผนวก ก
แบบรายงานผลการประเมิน

ตารางที่ ส.1 ผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุ (✓ = บรรลุ , × = ไม่บรรลุ)	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1ข้อข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2	ร้อยละ.....	ร้อยละ.....	×/✓	...
				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3ข้อข้อ		×/✓	...
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 1					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1ข้อข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 คะแนนคะแนน		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3ข้อข้อ		×/✓	...
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 2					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1ข้อข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2ข้อข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3ข้อข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4ข้อข้อ		×/✓	...
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 3					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1ข้อข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2ข้อข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 4.3ข้อข้อ		×/✓	...

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุ เป้าหมาย (✓ = บรรลุ , × = ไม่บรรลุ)	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)		
		ตัวหาร			
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 4					...
คะแนนเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้					...

ตารางที่ ส.2 ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน 0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก
	I	P	O	คะแนน	
องค์ประกอบที่ 1					
องค์ประกอบที่ 2					
องค์ประกอบที่ 3					
องค์ประกอบที่ 4					
รวม					
ผลการประเมิน					

คณะผู้จัดทำ

ที่ปรึกษา :

อาจารย์ถนัด บุญชัย	รองอธิการบดี
ผศ.พรพิมล วงศ์สุข	ผู้ช่วยอธิการบดี
นางประไพ ปรีชา	รักษาการในตำแหน่งผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

จัดทำข้อมูล / รูปเล่ม

นางสาววิลาวัลย์ หน่อคำศักดิ์	หัวหน้างานแผนยุทธศาสตร์
นางศุภรพีรา ทาอินตะ	หัวหน้างานบริหารงานทั่วไปและสารสนเทศ
นางสาวบุญรักษ์ กฤษวงษ์	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นางวิไลพัทธ์ จรุงไธสง	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นางสาวณัฐชา นวลคำมา	นักวิเคราะห์นโยบายและแผน
นางสาวปอลิน นัยนา	นักวิชาการคอมพิวเตอร์
นางชลธิชา ชัยสุวรรณ	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป