



คู่มือการประกันคุณภาพ การบริหารงานทั่วไป

กองกลาง

ปีการศึกษา 2559

คำนำ

คู่มือการประกันคุณภาพกองกลาง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นคู่มือสำหรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพ การจัดทำรายงานประเมินตนเอง การพัฒนาการบริหารงานทั่วไปให้เกิดประสิทธิภาพ และให้บุคลากรกองกลางมีความรู้ความเข้าใจในระบบการประกันคุณภาพ การดำเนินการประกันคุณภาพ ระบบการประกันคุณภาพ ตัวบ่งชี้และแนวทางการควบคุมการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพมากยิ่งขึ้น

ทั้งนี้ กองกลาง หวังว่าคู่มือการประกันคุณภาพฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการประกันคุณภาพ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งในการที่จะพัฒนางานของกองกลาง มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติต่อไป

กองกลาง

ตุลาคม 2559

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 ภาพรวมกองกลาง	1
1. ประวัติกองกลาง	1
2. ปรัชญา/ปณิธาน	2
3. วิสัยทัศน์	2
4. พันธกิจ	2
5. วัตถุประสงค์	3
6. โครงสร้างการบริหารงานของกองกลาง	4
 บทที่ 2 กระบวนการประเมินคุณภาพการบริหารงานกองกลาง	 5
1. ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายใน	5
2. นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา กองกลาง	5
3. กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของกองกลาง	6
4. แผนภาพแสดงกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของกองกลาง	7
5. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายในกองกลาง	8
6. รูปแบบการจัดทำระบบประกันคุณภาพของกองกลาง	8
 บทที่ 3 รายงานประเมินตนเอง	 11
1. วัตถุประสงค์	11
2. องค์ประกอบของรายงานประเมินตนเอง	11
 ภาคผนวก	 12

1. ประวัติกองกลาง

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เป็นหน่วยงานสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งในปี พ.ศ. 2535 มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติได้เริ่มจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัย และกำหนดให้แผนกสารบรรณและเลขานุการ สังกัดสำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบงานสารบรรณ งานประชุม และงานเลขานุการของมหาวิทยาลัย จนถึงปี พ.ศ. 2539

ปี พ.ศ. 2540 กองกลาง มีฐานะเป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี ได้จัดตั้งขึ้นตามการปรับเปลี่ยนโครงสร้างการบริหารงานของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ตามคำสั่งสภามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่ 1/2540 ลงวันที่ 28 มกราคม 2540 โดยจัดแบ่งแผนกในกำกับกองกลาง เป็น 4 แผนก ประกอบด้วย แผนกสารบรรณ แผนกเลขานุการ แผนกงานประชุม และแผนกบริการคอมพิวเตอร์

ปี พ.ศ. 2541 มีการปรับปรุงโครงสร้างสำนักงานอธิการบดี โดยให้แผนกประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์ขึ้นอยู่ในกำกับของกองกลาง ตามคำสั่งสภามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่ 1/2541 ลงวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2541

ปี พ.ศ. 2544 มีการโอนย้ายภาระงานของงานกฎหมายและผลประโยชน์มาอยู่ในกำกับของกองกลาง ตามคำสั่งมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่ 313/2544 ลงวันที่ 20 ธันวาคม 2544 จึงมีแผนกสังกัดกองกลาง ดังนี้

1. แผนกสารบรรณ
2. แผนกเลขานุการ
3. แผนกงานประชุม
4. แผนกบริการคอมพิวเตอร์
5. แผนกประชาสัมพันธ์และวิเทศสัมพันธ์
6. งานกฎหมายและผลประโยชน์

ปี พ.ศ. 2551 มีการปรับปรุงแผนภูมิโครงสร้างการบริหารภายในมหาวิทยาลัย โดยได้แยกแผนกวิเทศสัมพันธ์ออกจากแผนกประชาสัมพันธ์ ตามคำสั่งสภามหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่ 08/2551 ลงวันที่ 23 พฤษภาคม 2551 จึงมีแผนกสังกัดกองกลาง ดังนี้

1. แผนกสารบรรณ
2. แผนกเลขานุการ
3. แผนกงานประชุม
4. แผนกบริการคอมพิวเตอร์
5. แผนกประชาสัมพันธ์
6. แผนกวิเทศสัมพันธ์
7. งานกฎหมายและผลประโยชน์

2. ปรัชญา

พัฒนางานบริหาร มุ่งมั่นการสื่อสาร และการบริการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

3. วิสัยทัศน์

สนับสนุนการบริหาร บริการฉับไว ใส่ใจคุณภาพ

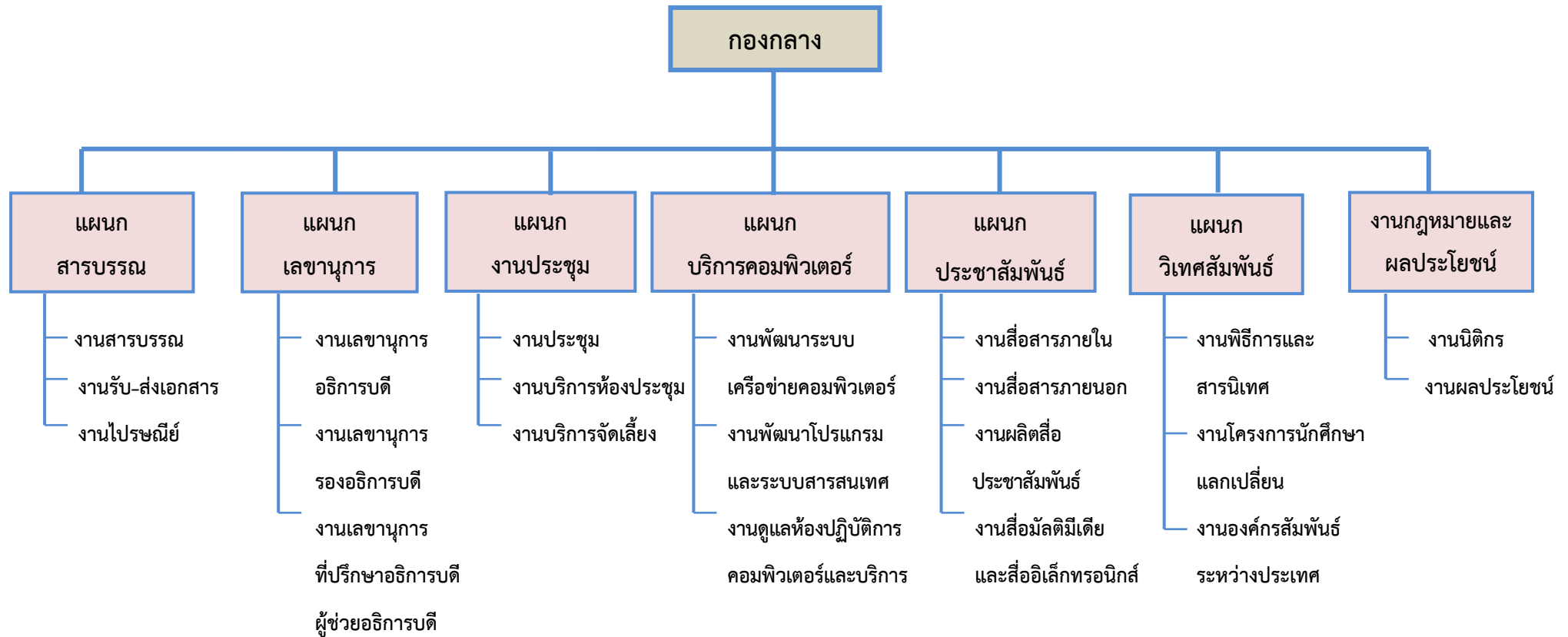
4. พันธกิจ

1. พัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานเอกสารของมหาวิทยาลัย
2. พัฒนาบุคลากรกองกลางให้มีทักษะในการปฏิบัติงาน
3. พัฒนาการจัดงานประชุมคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย คณะกรรมการบริหารของสภามหาวิทยาลัย การให้บริการห้องประชุมและการจัดเลี้ยงรับรอง
4. เผยแพร่ภาพลักษณ์และเกียรติภูมิของมหาวิทยาลัย
5. พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้ทันสมัย
6. พัฒนาเครือข่ายและเพิ่มความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาในต่างประเทศ
7. พัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
8. พัฒนาระบบการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
9. พัฒนาระบบงบประมาณและการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ
10. สนับสนุนส่งเสริมการจัดการพลังงาน
11. สนับสนุนส่งเสริมกิจกรรม 7 ส

5. วัตถุประสงค์

1. พัฒนาคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานที่มีต่อผู้ใช้บริการให้เป็นระบบมากขึ้น
2. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารและภาพลักษณ์ที่ดีให้เป็นที่รู้จักระดับสากล
3. พัฒนาและประสานงานองค์กรระหว่างประเทศตามนโยบายของมหาวิทยาลัย
4. จัดระบบงานสารบรรณและเอกสารให้สนองต่อการจัดการศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ
5. พัฒนางานการประชุมให้ดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ
6. พัฒนาระบบเครือข่ายสารสนเทศของมหาวิทยาลัยให้มีประสิทธิภาพและเพียงพอต่อการบริหาร
7. พัฒนาระบบการควบคุมคุณภาพและการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
8. พัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการทำงานอย่างต่อเนื่อง
9. ดำเนินการส่งเสริมและสนับสนุนให้หน่วยงานพัฒนาไปสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
10. พัฒนาระบบงบประมาณและการใช้ทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพ

6. โครงสร้างการบริหารงานของกองกลาง



บทที่ 2

กระบวนการประเมินคุณภาพการบริหารงานกองกลาง

1. ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายใน

กองกลาง ได้ดำเนินการกิจตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การบริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรมรวมทั้งประกันคุณภาพปัจจัย อื่นๆที่มีผลต่อการบริหารงานทั่วไป เพื่อรักษามาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ ให้โอกาสความเสมอภาคในการบริหาร การผลิตบัณฑิต การบริการทางวิชาการ แก่สังคม เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรมจริยธรรมและดำเนินการตามภารกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่ทำให้จำเป็นต้องดำเนินการประกันคุณภาพ เช่น การที่สังคมภายนอกมีบทบาทในการตรวจสอบมหาวิทยาลัยมากขึ้น สังคมต้องการระบบ อุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (Transparency) และความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) มหาวิทยาลัยจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่า มหาวิทยาลัยสามารถปฏิบัติภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไรโดยจะต้อง ให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งนักศึกษา ผู้ใช้ บัณฑิต ผู้ปกครอง รัฐบาลและประชาชนทั่วไป

2. นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษา กองกลาง

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาสามารถดำเนินการไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ กองกลาง จึงได้กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อใช้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. จัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมีหลักการที่จะพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน โดยการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา แนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพแต่ละองค์ประกอบ ตลอดจนมีกลไกการควบคุม ตรวจสอบและการประเมินผลการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง และได้มีการจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษากองกลาง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน

2. ดำเนินการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพภายในกองกลาง เพื่อเสนอแนะนโยบายตลอดจนแนวปฏิบัติในการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในกองกลาง และทำหน้าที่ในการจัดทำตัวบ่งชี้คุณภาพที่สอดคล้องกับภารกิจของกองกลาง

3. กองกลาง ได้ให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพ โดยสนับสนุนให้บุคลากรกองกลางเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ เกี่ยวกับการจัดทำประกันคุณภาพระดับมหาวิทยาลัย เพื่อนำความรู้มาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพของแผนก และกองกลาง

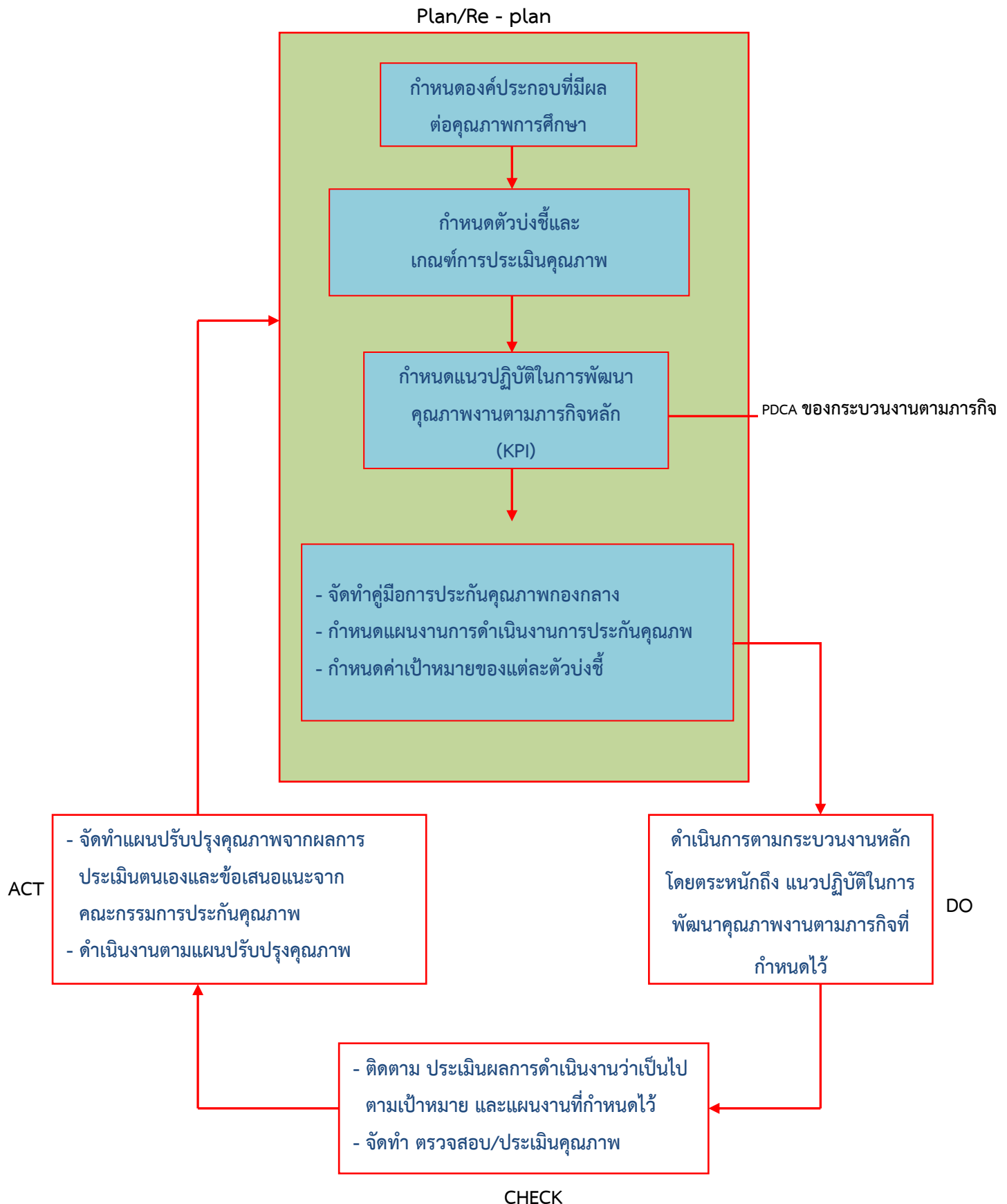
3. กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของกองกลาง

กองกลาง มีกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย คือ มีกระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินการในลักษณะของวงจรที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ในลักษณะของวงจร PDCA (Plan-Do-Check-Act) ดังนี้

1. กำหนดองค์ประกอบที่มีผลต่อคุณภาพการบริหารงานทั่วไป กองกลาง และกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพในแต่ละองค์ประกอบ รวมทั้งเกณฑ์ประเมินคุณภาพการศึกษา
2. กำหนดแนวปฏิบัติ / แนวทางในการพัฒนาคุณภาพในแต่ละองค์ประกอบ
3. จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา กองกลาง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพ และการจัดทำรายงานประเมินตนเอง
4. จัดทำแผนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพทั้งในระดับแผนกและระดับกองกลาง
5. กำหนดค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ โดยมหาวิทยาลัยได้กำหนดหลักการในการตั้งค่าเป้าหมายตัวบ่งชี้ ดังนี้
 - ค่าเป้าหมายควรมีค่าเท่ากับหรือมากกว่าผลการดำเนินงานในปีการศึกษาที่ผ่านมา
 - ในกรณีที่กำหนดค่าเป้าหมายต่ำกว่าผลการดำเนินงานในปีการศึกษาที่ผ่านมา ขอให้ชี้แจงเหตุผลประกอบการพิจารณาด้วย
6. การกำหนดการตามกระบวนการหลัก โดยตระหนักถึงแนวปฏิบัติในการพัฒนาคุณภาพตามภารกิจที่กำหนดไว้ และควรมีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานว่าเป็นไปตามเป้าหมายและแผนงานที่กำหนดไว้
7. การตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพหน่วยงานบริหารทั่วไปภายในกองกลาง เป็นประจำทุกปี
8. มีการนำผลการประเมินคุณภาพภายในกองกลาง มาใช้ในการวางแผนเพื่อพัฒนา และปรับระบบการดำเนินงานของกองกลางต่อไป

4. แผนภาพแสดงกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของกองกลาง

ซึ่งสอดคล้องกับกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ



5. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายในกองกลาง

กองกลาง ได้ใช้ระบบและรูปแบบการประกันคุณภาพ Input – Process – Output (IPO) ที่สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย

1. การพัฒนาคุณภาพ หมายถึง การนำระบบการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนดมาดำเนินการ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพกองกลาง กำหนดแผนการดำเนินงาน เก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม แล้วนำมาพิจารณาเพื่อปรับแผน ให้ดีขึ้นคุณภาพ ก่อนการดำเนินการให้มีการประกันคุณภาพภายในที่มีคุณภาพต่อไป
2. การตรวจสอบคุณภาพ โดยคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพงานบริหารงานทั่วไป ตรวจสอบผลการดำเนินการของหน่วยงานตนเองก่อน
3. การประเมินคุณภาพโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไประดับมหาวิทยาลัย

6. รูปแบบการจัดทำระบบประกันคุณภาพของกองกลาง

ในปีการศึกษา 2559 มหาวิทยาลัยได้มีการปรับตัวบ่งชี้คุณภาพ ทั้งหมด ทั้งตัวบ่งชี้อื่นและตัวบ่งชี้เฉพาะ เพื่อที่จะวัดคุณภาพการทำงานของบุคลากร/หน่วยงาน และเป็นการพัฒนาการทำงานของหน่วยงาน ที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณาและเสนอว่า ควรปรับตัว บ่งชี้ ที่เน้นการวัดผลลัพธ์ และเน้นกระบวนการ PDCA เกณฑ์ประเมินเป็น 5 คะแนน

กองกลาง มีตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ประเมินคุณภาพรวม 4 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินเฉพาะ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหาร เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสอดคล้องกับเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีการกำหนดงบประมาณประกอบอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ให้หน่วยงานเสนอให้รองอธิการบดีที่ดูแลพิจารณาอนุมัติแผนฯและผลการประเมินแผนฯ
2. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของศูนย์/กอง/สำนัก และให้ความเสี่ยงลดลงจากเดิม
3. มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจ ภาระงานของศูนย์/กอง/สำนัก อย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
4. ผู้บริหารทุกระดับมีการบริหารงาน ด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน

5. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจ และพัฒนาการของศูนย์/กอง/สำนัก ที่ได้ปรับให้การ ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานของหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. มีการมอบหมายงานบุคลากรเป็นรายบุคคล (Job Assignment) โดยกำหนด KPI และเป้าหมายของงานที่ชัดเจน
2. มีการประเมินผลการดำเนินงานตาม KPI ในข้อ 1 ทุก 6 เดือนในแต่ละปีการศึกษา
3. ศูนย์/กอง/สำนัก มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ไม่บรรลุตาม KPI ในข้อ 1 (ผลการประเมินการดำเนินงานตาม KPI น้อยกว่าร้อยละ 80) เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานทุก 6 เดือน ในแต่ละปีการศึกษา
4. มีการดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนารายบุคคล ในข้อ 3 อย่างเป็นรูปธรรม
5. บุคลากรในศูนย์/กอง/สำนักจำนวนร้อยละ 70 มีผลการประเมินการดำเนินงานบรรลุตาม KPI ในข้อ 1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. ศูนย์/กอง/สำนัก มีการศึกษาปัญหาของหน่วยงานเพื่อคัดเลือกหัวข้อทำ R to R
2. มีการทำวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาโดยใช้ R to R
3. มีการทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R
4. มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน
5. มีผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงดีขึ้น อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

หน่วยตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานดำเนินการตัวบ่งชี้นี้โดยให้ประสานกับ หน่วยงานในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการประเมินให้เหมาะสมและแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่อรองอธิการบดีที่หน่วยงานนั้นสังกัด

ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 5 มีระบบและกลไกงานสารบรรณ เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. มีแผนงานตามระบบงานสารบรรณ
2. มีการดำเนินงานตามระบบงานสารบรรณ
3. ไม่มีเอกสารสูญหาย
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบงานสารบรรณ
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงระบบปีการศึกษาต่อไป

ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 6 มีการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. มีแผนการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) เพื่อสร้างเอกลักษณ์ (Brand Identity) และสร้างการรับรู้ (Brand Awareness)
2. มีการถ่ายทอดแผนการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กรไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
3. มีการดำเนินการตามแผนการสร้างอัตลักษณ์องค์กร โดยใช้เครื่องมือในการประชาสัมพันธ์
4. มีการประเมินผลงานตามแผนการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กร
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กรในปีต่อไป

ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 7 มีระบบกลไกของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. มีการสำรวจความต้องการของการพัฒนาโปรแกรมเพื่อวิเคราะห์ความจำเป็นของการดำเนินการ
2. มีการกำหนดกลยุทธ์แผนการดำเนินงานและเป้าหมายในการพัฒนางานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. มีการดำเนินงานตามแผนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและติดตามการดำเนินงานตามแผนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. มีการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานที่สอดคล้องตามเป้าหมายที่กำหนด
5. มีการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงในปีต่อไป

ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 8 มีระบบกลไกในการขยายความร่วมมือกับต่างประเทศหลังการลงนาม MOU เกณฑ์การประเมิน ดังนี้

1. มีการวางแผนการดำเนินงานขยายความร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศหลังการลงนาม MOU
2. มีการดำเนินงานตามแผนที่ได้จัดวางไว้
3. มีการสรุปประเมินผลความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศหลังการลงนาม MOU
4. มีการรายงานผลความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศหลังการลงนาม MOU ให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ 2 ครั้งต่อปี
5. มีการนำผลความร่วมมือมาประเมินผลความคืบหน้าเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

บทที่ 3

รายงานประเมินตนเอง

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของกองกลาง ตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่าง ๆ ให้เป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
- 2) เพื่อให้ทราบถึงสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่ เป้าหมายและเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้
- 3) เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงาน เพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

2. องค์ประกอบของรายงานประเมินตนเอง

1) รูปแบบ ประกอบด้วย

- คำนำ สารบัญ
- ส่วนที่ 1 บทนำ (ข้อมูลเบื้องต้นของกองกลาง) ประกอบด้วย ประวัติ ปรัชญา พันธกิจ โครงสร้างการบริหารงาน สรุปผลการปรับปรุงตามผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา
- ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงาน ผลการประเมินคุณภาพเทียบกับเกณฑ์และเปรียบเทียบกับเป้าหมายในรอบปัจจุบันตามตัวบ่งชี้ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ และรายการเอกสารหลักฐานตามตัวบ่งชี้
- ส่วนที่ 3 สรุปผลการประเมินและทิศทางการพัฒนา จุดเด่นและจุดที่ควรปรับปรุง แผนและเป้าหมายการพัฒนาในปีต่อไป

2) การเขียนรายงาน

ข้อมูลเบื้องต้นของกองกลาง ประกอบด้วยรายละเอียดที่เป็นสาระสำคัญของกองกลาง ได้แก่ ประวัติ ปรัชญา พันธกิจ โครงสร้างการบริหารจัดการ สรุปผลการปรับปรุงตามผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา ตลอดจนเป้าหมายที่สำคัญในปัจจุบัน

ผลการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนที่เขียนถึงการดำเนินงานจริงเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการประเมินคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอกตามแผนที่กำหนดไว้ โดยมีรูปแบบการนำเสนอตามตัวบ่งชี้ ในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและที่เพิ่มเติมของมหาวิทยาลัย โดยต้องเขียนให้สั้น กระชับ และยึดการอ้างอิงจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ประกอบ

ภาคผนวก



รายงานการประเมินตนเอง

(Self Assessment Report)

ฉบับที่ **XX**

ของ

(ชื่อหน่วยงาน)

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ
ปีการศึกษา 2559

(วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2560)

เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายในระดับมหาวิทยาลัย

วันที่ 31 กรกฎาคม 2560

คำนำ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

(.....)

ผู้อำนวยการ

สารบัญ

เรื่อง		หน้า
บทสรุปผู้บริหาร		X
บทที่ 1	บทนำ	X
บทที่ 2	ผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน	XX
	ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน	XX
	ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	XX
	ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	XX
	ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	XX
	ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 5 XXXXXXXX	XX
	ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 6 XXXXXXXX	XX

บทสรุปผู้บริหาร

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	คะแนนประเมินตนเอง
ตัวบ่งชี้ที่ 1	การบริหารของหน่วยงาน	X
ตัวบ่งชี้ที่ 2	การพัฒนาบุคลากร	X
ตัวบ่งชี้ที่ 3	การพัฒนางานของหน่วยงาน	X
ตัวบ่งชี้ที่ 4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	X.XX
ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 5	XXXXXXXXX	X
ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 6	XXXXXXXXX	X
คะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด X ตัวบ่งชี้		X.XX

สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ประวัติความเป็นมา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ที่ตั้ง

.....

.....

ปรัชญา/ปณิธาน

.....

วิสัยทัศน์

.....

พันธกิจ

.....

.....

.....

.....

วัตถุประสงค์

.....

.....

.....

คณะผู้บริหาร

.....

.....

.....

.....

.....

โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหารงาน

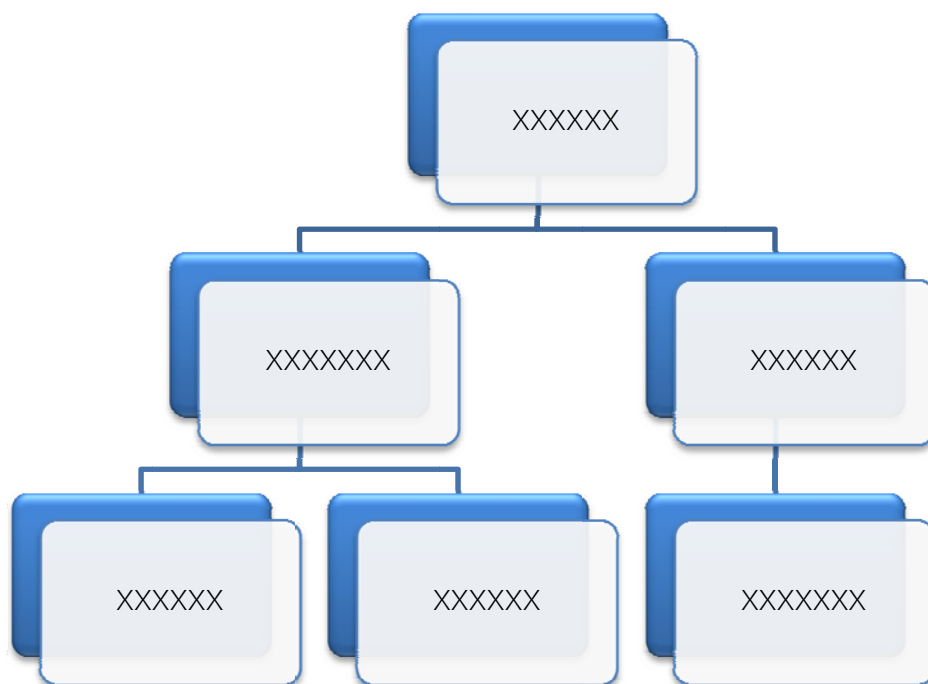
.....

.....

.....

.....

แผนภูมิโครงสร้างองค์กรของหน่วยงาน (Organization Chart)



รายชื่อบุคลากรของหน่วยงาน

.....

.....

.....

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

.....

.....

.....

.....

แผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะ คณะกรรมการ

ประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายใน ปี การศึกษา 2559

ข้อเสนอแนะจากปีการศึกษา 2558	แนวทางพัฒนาในปีการศึกษา 2559และผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

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

ผลการประเมินตนเอง

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	หลักฐาน
☐	☐	1	พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผล การวิเคราะห์ SWOT โดย เชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของ หน่วยงานและสอดคล้อง กับ วิ สัย ทั ศ น์ ข อ ง มหาวิทยาลัย รวมทั้ง สอดคล้องกับเอกลักษณ์ ของมหาวิทยาลัย และ พัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการ ประจำปีที่มีการกำหนด งบประมาณประกอบอย่าง เหมาะสมเพื่อให้บรรลุผล ตามตัวบ่งชี้และเป้าหมาย ของแผนกลยุทธ์และ แผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ให้หน่วยงานเสนอให้ รองอธิการบดีที่ดูแล พิจารณาอนุมัติแผนฯและ ผลการประเมินแผนฯ		

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	หลักฐาน
☐	☐	2	ดำเนินงานตามแผน บริหารความเสี่ยง ที่เป็น ผลจากการวิเคราะห์และ ระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจาก ปัจจัยภายนอก หรือ ปัจจัยที่ไม่สามารถ ควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการ ดำเนินงานตามพันธกิจ ของศูนย์/กอง/สำนัก และให้ระดับความเสี่ยง ลดลงจากเดิม		
☐	☐	3	มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ใน ตัวบุคคล ทักษะของผู้มี ประสบการณ์ตรง และ แหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตาม ประเด็นความรู้ อย่าง น้อยครอบคลุมพันธกิจ ภาระงานของศูนย์/กอง/ สำนัก อย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็น ลายลักษณ์อักษร และ นำมาปรับใช้ในการ ปฏิบัติงานจริง		
☐	☐	4	ผู้บริหารทุกระดับมีการ บริหารงาน ด้วยหลักธรร มาภิบาลอย่างครบถ้วน ทั้ง 10 ประการ ที่ อธิบายการดำเนินงาน อย่างชัดเจน		

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	หลักฐาน
☐	☐	5	มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของศูนย์/กอง/สำนัก ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานของหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ		

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ X ข้อ	5	บรรลุเป้าหมาย

ข้อสรุปโดยรวมตัวบ่งชี้ที่ 1

.....

.....

.....

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

.....

.....

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

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

ผลการประเมินตนเอง

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
☐	☐	1	มีการมอบหมายงานบุคลากรเป็นรายบุคคล (Job Assignment) โดยกำหนด KPI และ เป้าหมายของงานที่ชัดเจน		
☐	☐	2	มีการประเมินผลการดำเนินงานตาม KPI ใน ข้อ 1 ทุก 4 เดือนในแต่ละปีการศึกษา		
☐	☐	3	ศูนย์/กอง/สำนัก มีการจัดทำแผนพัฒนาตามผลการประเมินเป็นรายบุคคลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานทุก 4 เดือนในแต่ละปีการศึกษา		
☐	☐	4	มีการดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนารายบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม		
☐	☐	5	บุคลากรในศูนย์/กอง/สำนักจำนวนร้อยละ 70 มีผลการประเมินการดำเนินงานบรรลุ		

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
			ตาม KPI ในข้อ 1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80		

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ X ข้อ	X	บรรลุเป้าหมาย

ข้อสรุปโดยรวมตัวบ่งชี้ที่ 2

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

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

ผลการประเมินตนเอง

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
☐	☐	1	ศูนย์/กอง/สำนัก มีการศึกษาปัญหาของหน่วยงานเพื่อคัดเลือกหัวข้อทำ R to R		
☐	☐	2	มีการทำวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาโดยใช้ R to R		
☐	☐	3	มีการทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R		
☐	☐	4	มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน		
☐	☐	5	มีผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงดีขึ้น อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน		

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ X ข้อ	X	บรรลุเป้าหมาย

ข้อสรุปโดยรวมตัวบ่งชี้ที่ 3

.....

.....

.....

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

.....

.....

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
				คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5

ผลการประเมินตนเอง

.....

.....

.....

หลักฐาน

.....

.....

.....

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมิน จากตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51			บรรลุเป้าหมาย

ข้อสรุปโดยรวมตัวบ่งชี้ที่ 4

.....

.....

.....

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

.....

.....

ตัวบ่งชี้เฉพาะ

ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 5 XXXXXXXXX

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน

รูปแบบการเขียนผลการดำเนินงานของ
ตัวบ่งชี้เฉพาะชนิดตัวบ่งชี้เป็นกระบวนการ

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5

ผลการประเมินตนเอง

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
☐	☐	1			
☐	☐	2			
☐	☐	3			
☐	☐	4			
☐	☐	5			
☐	☐	6			

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว (ในกรณีที่มีการประเมินตัวบ่งชี้เฉพาะตัวนี้ในปีการศึกษาที่ผ่านมา)

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน ตนเอง	บรรลุเป้าหมาย

ข้อสรุปโดยรวมตัวบ่งชี้ที่ 5

.....

.....

.....

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

.....

.....

ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 6 XXXXXXXX

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

เกณฑ์การประเมิน

รูปแบบการเขียนผลการดำเนินงานของ
ตัวบ่งชี้เฉพาะชนิดตัวบ่งชี้เป็นผลลัพธ์

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5

ผลการประเมินตนเอง

.....

.....

.....

หลักฐาน

.....

.....

.....

ผลการประเมินตนเองปี

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมิน จากตนเอง	บรรลุเป้าหมาย

ข้อสรุปโดยรวมตัวบ่งชี้ที่ 6

.....

.....

.....

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

.....

.....

ตัวบ่งชี้คุณภาพร่วม (Common Indicator) และตัวบ่งชี้เฉพาะ (Specific Indicator) ของกองกลาง ปีการศึกษา 2559

จำนวน 8 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	เกณฑ์ประเมิน				
			1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน	P	5 ข้อ	มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 1

- พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสอดคล้องกับเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีการกำหนดงบประมาณประกอบอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ให้หน่วยงานเสนอให้รองอธิการบดีที่ดูแล พิจารณออนุมัติแผนฯและผลการประเมินแผนฯ
- ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของศูนย์/กอง/สำนัก และให้ความเสี่ยงลดลงจากเดิม
- มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจ ภาระงานของศูนย์/กอง/สำนัก อย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
- ผู้บริหารทุกระดับ* มีการบริหารงาน ด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน
- มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของศูนย์/กอง/สำนัก ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานของหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

***ผู้บริหารทุกระดับ** หมายถึง ผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนก รวมถึงเลขานุการ ศูนย์ / สำนัก การเขียนผลดำเนินการให้เขียนเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้อำนวยการ และกลุ่มหัวหน้าแผนก / เลขานุการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	เกณฑ์ประเมิน				
			1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	P	5 ข้อ	มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 2

1. มีการมอบหมายงานบุคลากรเป็นรายบุคคล (Job Assignment) โดยกำหนด KPI และเป้าหมายของงานที่ชัดเจน
2. มีการประเมินผลการดำเนินงานตาม KPI ในข้อ 1 ทุก 6 เดือนในแต่ละปีการศึกษา
3. ศูนย์/กอง/สำนัก มีการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรที่ไม่บรรลุตาม KPI ในข้อ 1 (ผลการประเมินการดำเนินงานตาม KPI น้อยกว่าร้อยละ 80) เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานทุก 6 เดือน ในแต่ละปีการศึกษา
4. มีการดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนารายบุคคล ในข้อ 3 อย่างเป็นรูปธรรม
5. บุคลากรในศูนย์/กอง/สำนักจำนวนร้อยละ 70 มีผลการประเมินการดำเนินงานบรรลุตาม KPI ในข้อ 1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	เกณฑ์ประเมิน				
			1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	P	5 ข้อ	มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 3

1. ศูนย์/กอง/สำนัก มีการศึกษาปัญหาของหน่วยงานเพื่อคัดเลือกหัวข้อทำ R to R
2. มีการทำวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาโดยใช้ R to R
3. มีการทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R
4. มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน
5. มีผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงดีขึ้น อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

หมายเหตุ :

- เกณฑ์ข้อ 1-3 หมายถึง ผลดำเนินงาน ในปีการศึกษา 2559
- เกณฑ์ข้อ 4-5 หมายถึง หน่วยงานสามารถนำแผนการดำเนินงาน ปีการศึกษา 2558 และพัฒนาในปีการศึกษา 2559 มานำเสนอได้

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	เกณฑ์ประเมิน				
			1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	○	คะแนนเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป					คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5

หมายเหตุ ค่าคะแนนของเกณฑ์ประเมินที่ 1-4 ให้ใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมที่หน่วยงานได้

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 4

- หน่วยตรวจสอบภายในเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแบบประเมิน ดำเนินการประเมิน (ประสานกับหน่วยงานนั้นๆ ในการกำหนดกลุ่มผู้รับการประเมิน) เสนอผลการประเมินต่อรองอธิการบดีที่หน่วยงานสังกัด

ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 5 มีระบบและกลไกงานสารบรรณ (แผนกสารบรรณ)

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	เกณฑ์ประเมิน				
			1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 5 มีระบบและกลไกงานสารบรรณ	P	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 5

1. มีแผนงานตามระบบงานสารบรรณ
2. มีการดำเนินงานตามระบบงานสารบรรณ
3. ไม่มีเอกสารสูญหาย
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบงานสารบรรณ
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงระบบปีการศึกษาต่อไป

ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 6 มีการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) (แผนกประชาสัมพันธ์)

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	เกณฑ์ประเมิน				
			1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 6 มีการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity)	P	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	1 ข้อ	1+2 ข้อ	2+3 ข้อ	3+4 ข้อ	4+5 ข้อ

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 6

- มีแผนการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กร (Corporate Identity) เพื่อสร้างเอกลักษณ์ (Brand Identity) และสร้างการรับรู้ (Brand Awareness)
- มีการถ่ายทอดแผนการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กรไปยังส่วนงานที่เกี่ยวข้อง
- มีการดำเนินการตามแผนการสร้างอัตลักษณ์องค์กร โดยใช้เครื่องมือในการประชาสัมพันธ์
- มีการประเมินผลงานตามแผนการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กร
- มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนการสร้างอัตลักษณ์ขององค์กรในปีต่อไป

ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 7 มีระบบกลไกของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ (แผนกบริการคอมพิวเตอร์)

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	เกณฑ์ประเมิน				
			1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 7 มีระบบกลไกของการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ	P	มีการดำเนินการครบทุกข้อ	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 7

1. มีการสำรวจความต้องการของการพัฒนาโปรแกรมเพื่อวิเคราะห์ความจำเป็นของการดำเนินการ
2. มีการกำหนดกลยุทธ์แผนการดำเนินงานและเป้าหมายในการพัฒนางานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. มีการดำเนินงานตามแผนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและติดตามการดำเนินงานตามแผนการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. มีการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานที่สอดคล้องตามเป้าหมายที่กำหนด
5. มีการประเมินผลความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และมีการนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงในปีต่อไป

ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 8 มีระบบกลไกในการขยายความร่วมมือกับต่างประเทศหลังการลงนาม MOU (แผนกวิเทศสัมพันธ์)

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	เกณฑ์ประเมิน				
			1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 8 มีระบบกลไกในการขยายความร่วมมือกับต่างประเทศหลังการลงนาม MOU	P	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 8

1. มีการวางแผนการดำเนินงานขยายความร่วมมือกับสถาบันต่างประเทศหลังการลงนาม MOU
2. มีการดำเนินงานตามแผนที่ได้จัดวางไว้
3. มีการสรุปประเมินผลความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศหลังการลงนาม MOU
4. มีการรายงานผลความร่วมมือกับสถาบันการศึกษาต่างประเทศหลังการลงนาม MOU ให้ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทราบ 2 ครั้งต่อปี
5. มีการนำผลความร่วมมือมาประเมินผลความคืบหน้าเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น