



**คู่มือการประกันคุณภาพภายใน
สำหรับส่วนงานสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
พ.ศ.2558**



**ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ**



คู่มือการประกันคุณภาพภายใน
สำหรับส่วนงานสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
พ.ศ.2558



ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

**คู่มือการประกันคุณภาพภายใน สำหรับส่วนงานสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ.2558**

จัดทำโดย ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
e-mail: qa@op.kmutnb.ac.th
<http://www.qa.kmutnb.ac.th>

ปีที่พิมพ์ เมษายน 2558

จำนวน 200 เล่ม

พิมพ์ที่ ศูนย์ผลิตตำราเรียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถนนประชากรราษฎร์ สาย 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร
โทร. 0-2586-9012 e-mail: textpub@kmutnb.ac.th
www.textpub.kmutnb.ac.th

คำนำ

ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษาได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายใน สำหรับส่วนงาน สนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ.2558 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ส่วนงานสนับสนุนวิชาการมีแนวทางในการดำเนินงานประกันคุณภาพภายในที่ชัดเจน เป็นไปตามนโยบาย และแผนปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษา ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินที่ใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ ภายในของส่วนงานสนับสนุนวิชาการในคู่มือฉบับนี้ได้มาจากการประชุมร่วมกันของส่วนงาน สนับสนุนวิชาการทุกส่วนงานของมหาวิทยาลัย และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการ พัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา และคณะกรรมการนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัย ให้ใช้ดำเนินงานตั้งแต่ปีการศึกษา 2557 เป็นต้นไป

หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะช่วยให้ส่วนงานสนับสนุนวิชาการ ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนงาน ผู้ประเมินคุณภาพภายใน และผู้เกี่ยวข้องได้เข้าใจ และมีแนวทางในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
เมษายน 2558

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	จ
สารบัญแผนภาพ	ฉ
บทที่ 1 การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา	1
ความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา	1
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา	3
การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	9
ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา	14
ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก	16
บทที่ 2 การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	19
ประวัติความเป็นมามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ	19
การประกันคุณภาพการศึกษาของ มจพ.	23
กระบวนการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุนวิชาการ	28
แผนปฏิบัติการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุนวิชาการ	32
บทที่ 3 กรอบแนวคิดในการกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุนวิชาการ	33
การกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน	33
ข้อกำหนดในการประเมิน	35
นิยามศัพท์	38

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4	
ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุนวิชาการ	45
องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก	45
- ตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับกลุ่มส่วนงานที่มีพันธกิจหลักด้านการวิจัย และบริการทางวิชาการแก่สังคม	47
- ตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับกลุ่มส่วนงานที่มีพันธกิจหลักด้านการให้บริการการศึกษา	55
- ตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับกลุ่มส่วนงานที่มีพันธกิจหลักด้านการสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย	62
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ	66
ภาคผนวก	95
ภาคผนวก ก แบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง	97
ภาคผนวก ข แบบฟอร์มรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน	113
ภาคผนวก ค ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ เรื่อง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา	121

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1	32

2.1 แผนปฏิบัติการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุนวิชาการ



สารบัญแผนภาพ

แผนภาพที่	หน้า
1.1 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ	16
1.2 ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอก	18
2.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มจพ.	27

บทที่ 1

การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา

ความจำเป็นและวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา

ภารกิจหลักที่สถาบันอุดมศึกษาจะต้องปฏิบัติมี 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 4 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาประเทศทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าว คือ

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศมีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
2. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษา ข้ามพรมแดน การเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต และการประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา
3. สถาบันอุดมศึกษาที่มีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริง ทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

5. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

6. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) ทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7. คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ.2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม พ.ศ.2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ.2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

9. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 24 เมษายน พ.ศ.2554 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา

ด้วยความจำเป็นอย่างยิ่ง สถาบันอุดมศึกษาร่วมกับต้นสังกัดจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อให้สถาบันได้มีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์ และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขัน โดยระบบดังกล่าวจะต้องเป็นไปตามเจตนารมณ์ของ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ และเป็นไปตามกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานระดับชาติและนานาชาติ

2. เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาในภาพรวม ตามระบบคุณภาพและกลไกที่สถาบันนั้นๆ กำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบคุณภาพต่างๆ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

3. เพื่อให้หลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และสถาบันอุดมศึกษาทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง

4. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะสะท้อนจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อนำไปปรับปรุงผลการดำเนินงานในแต่ละระดับอย่างต่อเนื่อง เพื่อยกระดับขีดความสามารถของสถาบัน

5. เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

6. เพื่อให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการอุดมศึกษาในแนวทางที่เหมาะสม

กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพการศึกษา

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

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายใน เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตาม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถานศึกษาให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมายและ

ระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถานศึกษา และ/หรือหน่วยงานต้นสังกัด โดยหน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษากำหนดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณา และเปิดเผยต่อสาธารณชนเพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

การประกันคุณภาพภายนอก เป็นการประเมินคุณภาพการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการติดตามและตรวจสอบคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษา โดยคำนึงถึงความมุ่งหมาย หลักการ และแนวการจัดการศึกษาในแต่ละระดับ ซึ่งประเมินโดย “สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน)” หรือเรียกชื่อย่อว่า “สมศ.” พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งต้องได้รับการประเมินคุณภาพภายนอกอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกห้าปี นับตั้งแต่การประเมินครั้งสุดท้าย และเสนอผลการประเมินต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน

2. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559)

กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) ได้กำหนดแนวทางการพัฒนาและแก้ปัญหาอุดมศึกษาที่ไร้ทิศทาง ขาดคุณภาพ และขาดประสิทธิภาพ โดยใช้กลไกการประเมินคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาเป็นกลไกหลักในการดำเนินการ กล่าวคือ ให้มีการสร้างกลไกการประเมินคุณภาพสถาบันอุดมศึกษาตามพันธกิจของสถาบันในแต่ละกลุ่ม ซึ่งมีพื้นที่บริการและจุดเน้นระดับการศึกษาที่ต่างกัน รวมทั้งมีพันธกิจและบทบาทในการพัฒนาสังคมและเศรษฐกิจของประเทศต่างกันตามความหลากหลาย ทั้งการพัฒนาฐานราก สังคม เศรษฐกิจ รวมถึงการกระจายอำนาจในระดับท้องถิ่น การขับเคลื่อนภาคการผลิตในชนบท ท้องถิ่นและระดับประเทศ จนถึงการแข่งขันในโลกาภิวัตน์ ซึ่งระบบ

อุดมศึกษาแต่ละกลุ่มเหล่านี้ จะนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงอุดมศึกษา และส่งผลกระทบต่อเป็นประโยชน์ต่อประเทศอย่างมีนัยสำคัญ อาทิ สามารถสร้างความเป็นเลิศได้ตามพันธกิจของตัวเอง สามารถตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับชาติที่ขึ้น ส่งผลเชิงบวกต่อการผลิตพัฒนาและการทำงานของอาจารย์ สามารถปรับจำนวนของบัณฑิตในสาขาที่เป็นความต้องการของสังคม ลดการว่างงาน โดยที่สถาบันอุดมศึกษาในกลุ่มเหล่านี้มีกลไกร่วมกันในการประกันคุณภาพ เพื่อให้นักศึกษาสามารถต่อยอด ถ่ายโอนแลกเปลี่ยนกันได้ระหว่างกลุ่ม และในระยะยาวการประเมินคุณภาพควรนำไปสู่ระบบรับรองวิทยฐานะ (Accreditation) ที่นักศึกษาและสาธารณะให้ความเชื่อถือ เป็นฐานและเงื่อนไขในการจัดสรรงบประมาณของรัฐ และการสนับสนุนจากภาคเอกชน รวมทั้งการโอนย้ายหน่วยกิต

แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาไทยในช่วงปี พ.ศ.2555-2559 ต้องมีการพัฒนาอย่างก้าวกระโดดเพื่อเป็นแหล่งความรู้ที่ตอบสนองการแก้ไขปัญหาวิกฤติและชี้้นำการพัฒนาอย่างยั่งยืนของชาติและท้องถิ่น โดยเร่งสร้างภูมิคุ้มกันในประเทศให้เข้มแข็งภายใต้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และต้องส่งเสริมการพัฒนาประเทศให้สามารถแข่งขันได้ในประชาคมอาเซียนและประชาคมโลก โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนและสังคมไทยให้มีคุณภาพ ผลิตกำลังคนที่มีศักยภาพตรงตามความต้องการของตลาดแรงงาน สามารถทำงานเพื่อดำรงชีพตนเอง และเพื่อช่วยเหลือสังคม มีคุณธรรม มีความรับผิดชอบ และมีสุขภาวะทั้งร่างกายและจิตใจ รวมทั้งพัฒนาอาจารย์ให้เป็นมืออาชีพ และผู้เชี่ยวชาญมืออาชีพให้เป็นอาจารย์ พัฒนาวิชาชีพอาจารย์ให้เป็นที่ยอมรับของสังคม มีการจัดการเพื่อพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศไทยโดยใช้ความรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมความคิดสร้างสรรค์บนพื้นฐานการผลิตและการบริโภคที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาเพื่อประโยชน์สุขที่ยั่งยืนของประเทศไทย ทั้งนี้โดยอาศัยการบริหารจัดการอุดมศึกษาเชิงรุก และพระราชบัญญัติอุดมศึกษาเป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนวิสัยทัศน์ปี พ.ศ.2559 “อุดมศึกษาเป็นแหล่งองค์ความรู้และพัฒนากำลังคนระดับสูงที่มีคุณภาพเพื่อการพัฒนาชาติอย่างยั่งยืน สร้างสังคมการเรียนรู้ตลอดชีวิตตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) บนพื้นฐานปรัชญาของ

เศรษฐกิจพอเพียง มีบทบาทสูงในสังคมประชาคมอาเซียนและมุ่งสู่คุณภาพอุดมศึกษานานาชาติ”

3. มาตรฐานการอุดมศึกษา

มาตรฐานการอุดมศึกษาที่ปรากฏตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ ลงวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ.2549 ประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคม ฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ มาตรฐานย่อยทั้ง 3 ด้านนี้ อยู่ในมาตรฐานการศึกษาของชาติที่ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 มาตรฐาน คือ มาตรฐานที่ 1 คุณลักษณะของคนไทยที่พึงประสงค์ ทั้งในฐานะพลเมืองและพลโลก มาตรฐานที่ 2 แนวการจัดการศึกษา และ มาตรฐานที่ 3 แนวการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้/สังคมแห่งความรู้ แต่ละมาตรฐานย่อยของ มาตรฐานการอุดมศึกษาจะมีความสอดคล้องและสัมพันธ์กับมาตรฐานย่อยของมาตรฐานการศึกษาของชาติ เพื่อให้การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษารวดลตามจุดหมาย และหลักการของการจัดการศึกษาของชาติ

นอกเหนือจากมาตรฐานการอุดมศึกษาที่เป็นมาตรฐานแม่บทแล้ว คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้จัดทำ**มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา** ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2551 เพื่อนำไปสู่การพัฒนาสถาบันอุดมศึกษาตามกลุ่มสถาบันที่มีปรัชญา วัตถุประสงค์ และพันธกิจในการจัดตั้งที่แตกต่างกันได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบด้วย มาตรฐานหลัก 2 ด้าน คือ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา และ มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา และกำหนดกลุ่มสถาบันอุดมศึกษาเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่ม ก วิทยาลัยชุมชน กลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี กลุ่ม ค สถาบันเฉพาะทาง และกลุ่ม ง สถาบันที่เน้นการวิจัยขั้นสูงและผลิตบัณฑิตระดับบัณฑิตศึกษาโดยเฉพาะระดับปริญญาเอก นอกจากนั้น ยังได้จัดทำ**กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552** เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา และเพื่อเป็นการประกันคุณภาพบัณฑิตในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา โดยกำหนดให้คุณภาพของบัณฑิตทุกระดับคุณวุฒิและสาขาวิชาต้องเป็นไปตามมาตรฐานผลการเรียนรู้อย่างน้อย 5

ด้าน คือ ด้านคุณธรรม จริยธรรม ด้านความรู้ ด้านทักษะทางปัญญา ด้านทักษะความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและความรับผิดชอบ และด้านทักษะการวิเคราะห์เชิงตัวเลข การสื่อสาร และการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

4. กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

ในปี พ.ศ.2553 กระทรวงศึกษาธิการได้ออกกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 โดยรวมการประกันคุณภาพภายในและภายนอกของการศึกษาทุกระดับไว้ในฉบับเดียวกัน ในระดับอุดมศึกษา กำหนดให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาทำหน้าที่หลัก 2 ประการ คือ 1) วางระเบียบหรือออกประกาศกำหนดหลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา โดยความเห็นชอบของคณะกรรมการการอุดมศึกษา และ 2) เสนอแนะแนวทางปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษา โดยนำผลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ ยังมีการปรับเปลี่ยนให้ระบบการประกันคุณภาพภายในประกอบด้วย การประเมินคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ และกำหนดให้หน่วยงานต้นสังกัดจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน สำคัญสำคัญของกฎกระทรวงฉบับนี้มีส่วนที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา ดังนี้

1. หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

หลักเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้พิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

1.1 ระบบการประกันคุณภาพภายในของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงมาตรฐานการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามที่กระทรวงศึกษาธิการประกาศกำหนด

1.2 ผลการปฏิบัติงานของคณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่กำหนดไว้

1.3 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา

2. วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

วิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ระบุในกฎกระทรวงให้ใช้แนวปฏิบัติดังนี้

2.1 ให้คณะวิชา และสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพชั้น โดยทำหน้าที่พัฒนาบริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน ตลอดจนประสานกับหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการจัดการศึกษาจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาพัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบและประเมินคุณภาพการศึกษาให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนด

2.3 ให้คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษา

2.4 ให้คณะวิชา และสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่างๆ ที่ใช้ในการผลิตบัณฑิต ดังนี้ 1) หลักสูตรการศึกษาในสาขาวิชาต่างๆ 2) คณาจารย์และระบบการพัฒนาคณาจารย์ 3) สื่อการศึกษาและเทคนิคการสอน 4) ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่น 5) อุปกรณ์การศึกษา 6) สภาพแวดล้อมในการเรียนรู้และบริการการศึกษา 7) การวัดผลการศึกษาและสัมฤทธิ์ผลทางการเรียนของนักศึกษา และ 8) องค์ประกอบอื่นตามที่แต่ละสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาเห็นสมควร

ทั้งนี้ ให้แต่ละคณะวิชา และสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาตามที่เห็นสมควร โดยให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการพัฒนาด้านการประกันคุณภาพการศึกษาในระดับคณะวิชาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง

3. การรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา

ระบบการประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่คณะวิชาและสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน โดยให้สอดคล้องกับเจตนารมณ์และแนวทางของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545

4. การติดตามตรวจสอบของต้นสังกัด

ให้หน่วยงานต้นสังกัดของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาจัดให้มีการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษานั้นอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีและแจ้งผลให้สถานศึกษาระดับอุดมศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ก่อนมีประกาศพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 ทบวงมหาวิทยาลัย (สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาในขณะนั้น) ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และได้จัดทำประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษามาตั้งแต่ปี พ.ศ.2539 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาตามหลักการสำคัญ 3 ประการ คือ การให้เสรีภาพทางวิชาการ (Academic Freedom) ความมีอิสระในการดำเนินการของสถาบัน (Institutional Autonomy) และความพร้อมของสถาบันที่จะรับการตรวจสอบคุณภาพจากภายนอกตามหลักการของความรับผิดชอบที่ตรวจสอบได้ (Accountability)

ต่อมาพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้ระบุให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบประกันคุณภาพภายในสถานศึกษา ประกอบกับพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ พ.ศ.2546 และกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กำหนดให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา มีหน้าที่

พิจารณาเสนอนโยบาย แผนพัฒนา และมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับแผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และแผนการศึกษาแห่งชาติ สนับสนุนทรัพยากร ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและ ความเป็นเลิศทางวิชาการของสถานศึกษาระดับปริญญาตามกฎหมายว่าด้วยการจัดตั้ง สถานศึกษาแต่ละแห่ง และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้ พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษากายในระบบแรก เริ่มใช้ตั้งแต่ปีการศึกษา 2550 ต่อมาได้มีการพัฒนาเป็นระบบการประกันคุณภาพภายในรอบที่สอง พ.ศ.2553 และปัจจุบัน เข้าสู่ระบบการประกันคุณภาพภายในรอบที่สาม (พ.ศ.2557-2561) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

1.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

ด้วยกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 ข้อ 33 ให้สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพ ทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินงานของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา อย่างต่อเนื่องและเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก สถาบัน อุดมศึกษาจึงมีอิสระในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมสอดคล้องกับระดับ การพัฒนาของสถาบัน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่สถาบันพัฒนาขึ้นเอง แต่ไม่ว่าจะเป็นระบบคุณภาพแบบใด จะต้องมีการวางแผนการทำงานที่เริ่มต้นจากการวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบ ประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินภารกิจของสถาบันบรรลุเป้าประสงค์ และมีพัฒนาการอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันก็เป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจว่า สถาบันอุดมศึกษาสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ หลักการสำคัญ ในการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา มีดังต่อไปนี้

1) ส่งเสริมพันธกิจหลักและพันธกิจสนับสนุนของการอุดมศึกษาภายใต้ความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553

2) เป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครอบคลุมปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ ซึ่งสามารถส่งเสริมและนำไปสู่ผลลัพธ์ของการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพ

3) ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา รอบใหม่ (พ.ศ. 2557-2561) ประกอบด้วยการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยจะเริ่มใช้ในปีการศึกษา 2557

- ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร มีการดำเนินการตั้งแต่การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินฯ จะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นที่ไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

- ระบบการประกันคุณภาพภายในระดับคณะและระดับสถาบัน เป็นการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะและสถาบันพัฒนาระบบประกันคุณภาพ โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา ซึ่งจะประเมินตามระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะและสถาบันต้องการให้คณะและสถาบันพัฒนาตามศักยภาพและประเภทของกลุ่มสถาบัน ซึ่งเป็นการประเมินความเข้มแข็งทางวิชาการ

4) ให้อิสระกับสถาบันอุดมศึกษาในการออกแบบระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

5) เชื่อมโยงกับระบบคุณภาพอื่นที่กำหนดและเป็นนโยบายของคณะกรรมการการอุดมศึกษา (กกอ.) โดยเฉพาะเรื่องกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และการเชื่อมโยงกับการประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. เพื่อไม่ให้เป็นการทำงานซ้ำซ้อนเกินความจำเป็นหรือสร้างภาระการทำงานของหน่วยงาน

1.2 มาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

มาตรฐานที่เป็นกรอบสำคัญในการดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษา คือ มาตรฐานการอุดมศึกษา ในขณะที่เดียวกันสถาบันอุดมศึกษาต่างๆ ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องอีกมาก เช่น เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา มาตรฐานเพื่อการประเมินคุณภาพภายนอกของ สมศ. หรือกรอบการปฏิบัติราชการตามมิติด้านต่างๆ ของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ในกรณีมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นต้น

กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือตัวบ่งชี้เชิงปริมาณและตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินเชิงคุณภาพจะมีทั้งการนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน และการประเมินโดยกำหนดการให้คะแนนตามที่คณะหรือสถาบันดำเนินการได้ และกรรมการประเมิน (Peer Review) จะพิจารณาผลการดำเนินการนั้นๆ ร่วมกัน ก่อนที่จะบันทึกคะแนน โดยมีระดับคะแนนอยู่ระหว่าง 0 – 5

2) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยแต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนนเต็ม 5 ไว้

คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา (ค.ป.ภ.) ได้กำหนดให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษาในระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาต่างๆ นำไปใช้เป็นแนวทางในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพภายในของแต่ละสถาบันตามความสมัครใจภายใต้การกำกับดูแลของสภาสถาบันอุดมศึกษา โดยระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาจะครอบคลุมพันธกิจหลัก 4 ประการของการอุดมศึกษา และพันธกิจด้านการบริหารจัดการ ได้แก่ 1) พันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต 2) พันธกิจด้านการวิจัย

3) พันธกิจด้านการบริการวิชาการ 4) พันธกิจด้านการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และ 5) การบริหารจัดการ สำหรับการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรจะเน้นพันธกิจในด้านการผลิตบัณฑิตเป็นสำคัญ ส่วนพันธกิจด้านอื่นๆ จะเป็นการบูรณาการเข้าไว้ด้วยกัน หากเป็นตัวบ่งชี้ในระดับคณะและสถาบันจะครอบคลุมพันธกิจหลักของการอุดมศึกษา รวมทั้งการบริหารจัดการได้ทั้งหมด ซึ่งสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานและหลักเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกัพันธกิจเหล่านั้นได้ทั้งหมด ค.ป.ภ. ได้พัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษานำไปเป็นกรอบในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตั้งแต่ระดับหลักสูตร ระดับคณะและระดับสถาบัน การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินจะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นควรเชื่อมโยงหรือเป็นเรื่องเดียวกันกับการประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเน้นที่ปัจจัยนำเข้า และกระบวนการ ซึ่งภายใต้ตัวบ่งชี้ที่เป็นกระบวนการให้สามารถสะท้อนผลลัพธ์ของการดำเนินการตามกระบวนการดังกล่าวด้วย

อนึ่ง คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาได้ออกประกาศ เรื่อง หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการประกันคุณภาพภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 โดยระบุให้สถาบันอุดมศึกษามีอิสระในการเลือกพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยยึดหลักเสรีภาพทางวิชาการและควมมีอิสระในการดำเนินการของสถานศึกษา เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของสถานศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างต่อเนื่อง สอดคล้องกับบริบทของสถาบันอุดมศึกษา และเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก ทั้งนี้ ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สถาบันอุดมศึกษาเลือกใช้ ต้องสนองต่อเจตนารมณ์ของสถาบันอุดมศึกษา และกฎกระทรวงว่าด้วยระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 อาจเป็นระบบที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาพัฒนาขึ้น หรือเป็นระบบที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากลที่สามารถประกันคุณภาพได้ตั้งแต่ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน เช่น ระบบ

AUN QA หรือ ระบบ EdPEx หรือเป็นระบบที่สถาบันอุดมศึกษาพัฒนาขึ้นเอง จะต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา และรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในต่อต้นสังกัด เพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณะ เพื่อให้เป็นไปตามมาตรา 48 แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2558 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 และ (ฉบับที่ 3) พ.ศ.2553 และข้อ 6 แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553

1.3 กลไกการประกันคุณภาพ

ในด้านของกลไกการประกันคุณภาพ ผู้ที่มีความสำคัญส่งผลให้การดำเนินงานประสบความสำเร็จและนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง คือ คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของสถาบันที่จะต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนและเข้าใจร่วมกันทุกระดับ โดยมอบหมายให้หน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบในการติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง หน้าที่สำคัญประการหนึ่งของคณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ คือ การจัดระบบประกันคุณภาพพร้อมทั้งตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสมสำหรับคณะและสถาบัน ระบบประกันคุณภาพที่ใช้ต้องสามารถเชื่อมโยงให้เกิดคุณภาพของการปฏิบัติงาน ตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหลักสูตร ระดับคณะวิชาไปจนถึงระดับสถาบัน โดยอาจจำเป็นต้องจัดทำคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงาน แต่ที่สำคัญ คณะกรรมการหรือหน่วยงานนี้ต้องประสานงานและผลักดันให้เกิดระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพซึ่งสามารถใช้งานร่วมกันได้ในทุกระดับ

ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพการศึกษา

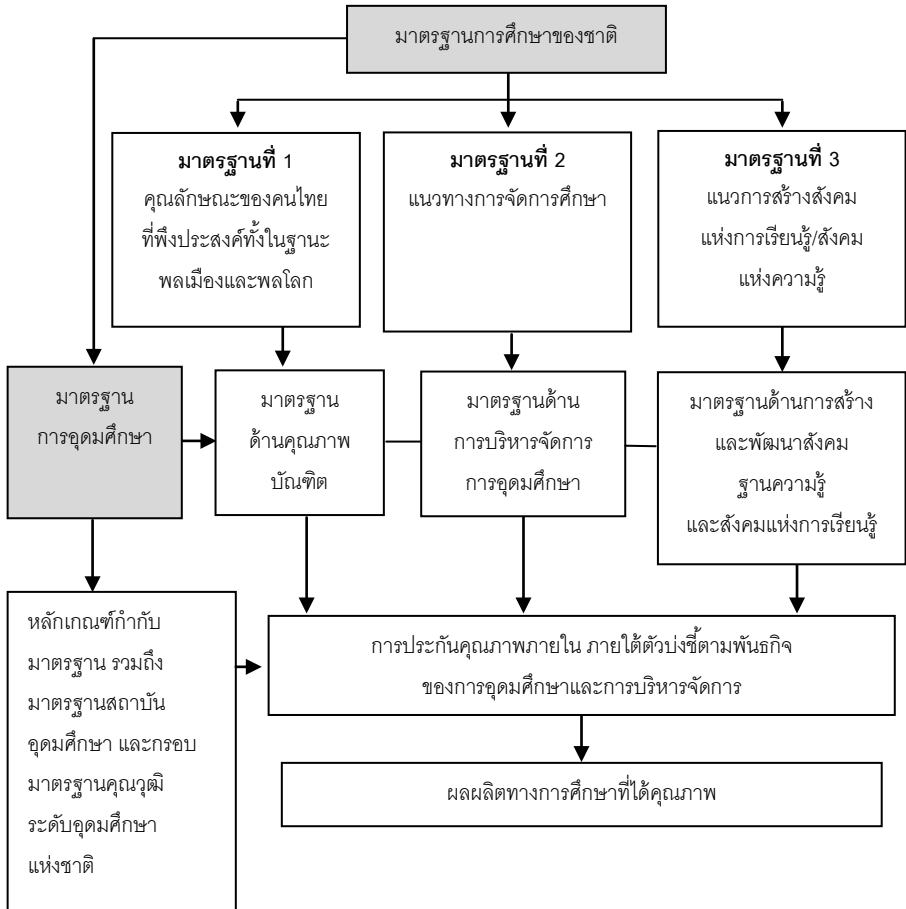
พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ในหมวด 5 ที่ว่าด้วยการบริหารและการจัดการศึกษา มาตรา 34 ได้กำหนดให้คณะกรรมการการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ โดยคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการของสถาบันอุดมศึกษา

คณะกรรมการการอุดมศึกษาจึงได้จัดทำมาตรฐานการอุดมศึกษาเพื่อใช้เป็นกลไกระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การกำหนดนโยบายการพัฒนาการอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาต่อไป มาตรฐานการอุดมศึกษาที่จัดทำขึ้นฉบับนี้ได้ใช้มาตรฐานการศึกษาของชาติที่เปรียบเสมือนร่มใหญ่เป็นกรอบในการพัฒนา โดยมีสาระสำคัญที่ครอบคลุมเป้าหมายและหลักการของการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาของไทย และเป็นมาตรฐานที่คำนึงถึงความหลากหลายของกลุ่มหรือประเภทของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อให้ทุกสถาบันสามารถนำไปใช้กำหนดพันธกิจ และมาตรฐานของการปฏิบัติงานได้

คณะกรรมการการอุดมศึกษายังได้กำหนดเกณฑ์มาตรฐานอื่นๆ อาทิ เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา หลักเกณฑ์การขอเปิดและดำเนินการหลักสูตรระดับปริญญา ในระบบการศึกษาทางไกล หลักเกณฑ์การกำหนดชื่อปริญญา หลักเกณฑ์และแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการพิจารณาประเมินคุณภาพการจัดการศึกษานอกสถานที่ตั้งของสถาบันอุดมศึกษา เพื่อส่งเสริมให้สถาบันอุดมศึกษาได้พัฒนาด้านวิชาการและวิชาชีพ รวมทั้งการพัฒนาคุณภาพและยกระดับมาตรฐานในการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาให้มีความทัดเทียมกันและพัฒนาสู่สากล ซึ่งทำให้สถาบันอุดมศึกษาสามารถจัดการศึกษาได้อย่างยืดหยุ่น คล่องตัว และต่อเนื่องในทุกระดับการศึกษา ตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานคุณภาพการจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษา

เพื่อให้การจัดการศึกษาทุกระดับและทุกประเภทมีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด ทั้งมาตรฐานการศึกษาระดับชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา และสัมพันธ์กับมาตรฐานและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาอื่นๆ รวมถึงกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ จึงจำเป็นต้องมีระบบประกันคุณภาพที่พัฒนาขึ้นตามที่กำหนดไว้ในกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553 ทั้งนี้ ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษา หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง และการประกันคุณภาพการศึกษา สามารถแสดงในแผนภาพที่ 1.1

แผนภาพที่ 1.1 ความเชื่อมโยงระหว่างมาตรฐานการศึกษาและการประกันคุณภาพ



ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในและการประเมินคุณภาพภายนอก

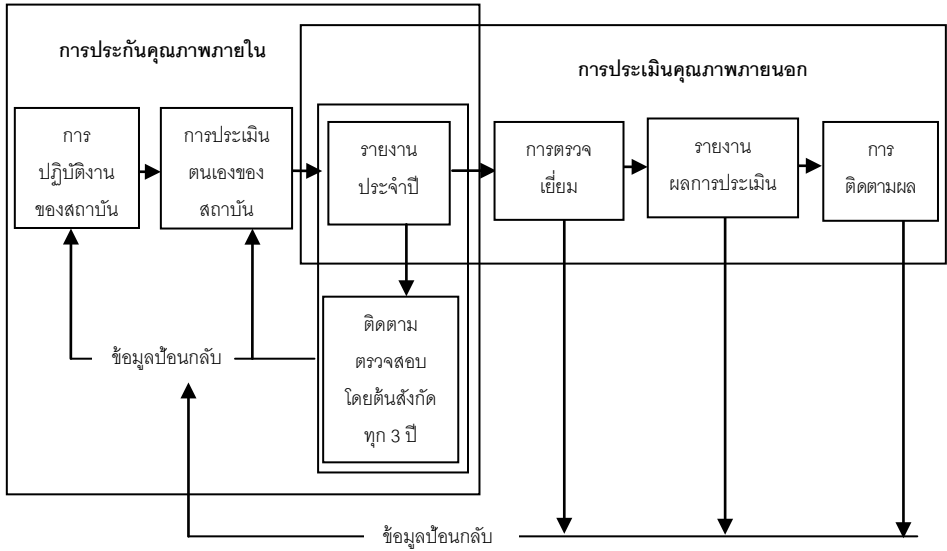
ตามมาตรา 48 ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ระบุว่า “ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง” ในขณะที่มาตรา 49 ของพระราชบัญญัติ

ฉบับเดียวกันระบุถึงการประเมินคุณภาพภายนอกไว้ว่า “ให้มีสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา มีฐานะเป็นองค์การมหาชนทำหน้าที่พัฒนาเกณฑ์ วิธีการประเมินคุณภาพภายนอก และทำการประเมินผลการจัดการศึกษาเพื่อให้มีการตรวจสอบคุณภาพของสถานศึกษา”

จากข้อมูลข้างต้นจะเห็นว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาปกติที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการควบคุมดูแลปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพ มีการตรวจสอบ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุนี้ ระบบประกันคุณภาพภายในจึงต้องดูแลทั้งปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) และผลผลิตหรือผลลัพธ์ (Output/Outcome) ซึ่งต่างจากการประเมินคุณภาพภายนอกที่เน้นการประเมินผลการจัดการศึกษาดังนั้น ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในกับการประเมินคุณภาพภายนอกจึงเป็นสิ่งจำเป็น โดยเชื่อมโยงให้เห็นได้ดังแผนภาพที่ 1.2

จากแผนภาพที่ 1.2 จะเห็นว่า เมื่อสถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในแล้ว จำเป็นต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน เพื่อนำเสนอสภาสถาบัน หน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นข้อมูลเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายในของสถาบัน การติดตามตรวจสอบจากต้นสังกัด และการประเมินคุณภาพภายนอก ดังนั้น สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่มีความลุ่มลึก สะท้อนภาพที่แท้จริงของสถาบันในการจัดการศึกษาตั้งแต่ระดับหลักสูตร การดำเนินงานของคณะและสถาบันเพื่อการผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพออกไปรับใช้สังคม

แผนภาพที่ 1.2 ความเชื่อมโยงระหว่างการประกันคุณภาพภายใน
กับการประเมินคุณภาพภายนอก



บทที่ 2

การประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ประวัติความเป็นมามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

1. ประวัติความเป็นมา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ก่อตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2502 ตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เดิมคือ **โรงเรียนเทคนิคพระนครเหนือ** สังกัดกรมอาชีวศึกษา มีวัตถุประสงค์เพื่อผลิตช่างฝีมือที่เน้นการปฏิบัติและประสบการณ์จริง ซึ่งเป็นที่รู้จักกันทั่วไปในนาม **เทคนิคไทย – เยอรมัน** โดยความร่วมมือระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลสหพันธ์รัฐเยอรมัน โดยได้มีการลงนามในสัญญาความร่วมมือทางวิชาการฉบับแรกระหว่างรัฐบาลไทยกับรัฐบาลสหพันธ์สาธารณรัฐเยอรมันเมื่อวันที่ 16 มีนาคม พ.ศ.2502 ในปี พ.ศ.2507 ได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น **วิทยาลัยเทคนิคพระนครเหนือ**

วันที่ 23 เมษายน พ.ศ.2514 มีประกาศพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พ.ศ.2514 ให้รวมวิทยาลัยเทคนิคพระนครเหนือ วิทยาลัยเทคนิคธนบุรี และวิทยาลัยโพรคมานาคมนนทบุรี ซึ่งสังกัดกรมอาชีวศึกษา จัดตั้งเป็นสถาบันการศึกษาชั้นสูง และได้รับพระราชทานนามว่า **สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า** ให้เป็นสถาบันการศึกษาและวิจัย สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการศึกษา ทำการวิจัย ให้บริการวิชาการและส่งเสริมทางเทคโนโลยี วิทยาศาสตร์ และครุศาสตร์อุตสาหกรรม ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติ แบ่งการบริหารงานเป็น 3 วิทยาเขต โดยวิทยาลัยเทคนิคพระนครเหนือ ใช้ชื่อว่า **สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตพระนครเหนือ**

ปี พ.ศ.2529 มีประกาศพระราชบัญญัติสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี และสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ.2528 เมื่อวันที่ 19 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2529 โดยแยกสถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าออกเป็นสถาบันอุดมศึกษา 3 แห่ง เพื่อความคล่องตัวในการบริหารงานของแต่ละสถาบัน โดยวิทยาเขตพระนครเหนือ ใช้ชื่อว่า **สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (สจพ.)** มีวัตถุประสงค์เพื่อจัดการศึกษาทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่อผลิตบุคลากรทำหน้าที่เป็นช่างเทคนิค นักวิทยาศาสตร์ นักเทคโนโลยี วิศวกร ครูช่าง และผู้บริหารในสถาบันการศึกษา ธุรกิจและอุตสาหกรรม เพื่อตอบสนองความต้องการกำลังคนในการพัฒนาประเทศ

ปี พ.ศ.2538 สถาบันได้ขยายโอกาสทางการศึกษาไปสู่ภูมิภาคที่จังหวัดปราจีนบุรี ในนาม **สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ปราจีนบุรี** มีคณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรมเป็นคณะแรกที่จัดตั้งขึ้นที่ สจพ. ปราจีนบุรี

เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม พ.ศ.2550 ได้มีประกาศพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ.2550 มีผลทำให้สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือเปลี่ยนสถานภาพเป็น **มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (มจพ.)** เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการ แต่อยู่ในกำกับของรัฐบาล เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระและมีความคล่องตัว สามารถจัดการศึกษาในระดับอุดมศึกษาได้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยการจัดการศึกษาจะคำนึงถึงความเป็นอิสระและความเป็นเลิศทางวิชาการ

วันที่ 8 กันยายน พ.ศ.2552 คณะรัฐมนตรีมีมติให้จัดตั้งมหาวิทยาลัยในจังหวัดระยอง เพื่อขยายโอกาสทางการศึกษา โดยการควมรวมสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดระยองจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัย แต่เนื่องจากไม่มีสถาบันอุดมศึกษาในจังหวัดระยอง กระทรวงศึกษาธิการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจึงให้จัดตั้งเป็น**มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ วิทยาเขตระยอง** โดยเริ่มจัดการศึกษาในปีการศึกษา 2554

ปัจจุบัน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือจัดโครงสร้างการบริหารจัดการตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยออกเป็น 23 ส่วนงาน (ระดับคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า) ประกอบด้วย

1. ส่วนงานวิชาการ เป็นส่วนงานที่มีหน้าที่จัดการเรียนการสอน จำนวน 14 ส่วนงาน ประกอบด้วย คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม คณะวิทยาศาสตร์ประยุกต์ คณะเทคโนโลยีและการจัดการอุตสาหกรรม คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ คณะอุตสาหกรรมเกษตร คณะสถาปัตยกรรมและการออกแบบ คณะวิทยาศาสตร์พลังงานและสิ่งแวดล้อม คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัยวิศวกรรมศาสตร์นานาชาติสิรินธร ไทย-เยอรมัน และวิทยาลัยนานาชาติ

2. ส่วนงานสนับสนุนวิชาการ จำนวน 9 ส่วนงาน ประกอบด้วย บัณฑิตวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดี สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สำนักหอสมุดกลาง สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี สถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยี ไทย-ฝรั่งเศส และสถาบันสหกิจศึกษาและพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไทย-เยอรมัน

2. สัญลักษณ์ประจำมหาวิทยาลัย

ตราประจำมหาวิทยาลัย พระมหามงกุฏ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวพระวชิราภานุ พระบรมราชานุญาตให้อัญเชิญพระมหามงกุฏ ซึ่งเป็นพระบรมราชลัญจกรประจำพระองค์ ในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ให้เป็นตราประจำมหาวิทยาลัย

สีประจำมหาวิทยาลัย สีแดงหมากสุก เป็นสีประจำพระองค์ในพระบาทสมเด็จพระจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ที่มหาวิทยาลัยอัญเชิญมาเป็นสีประจำมหาวิทยาลัย

ต้นไม้ประจำมหาวิทยาลัย ต้นประดู่แดง เป็นไม้เนื้อแข็งที่มีความแข็งแรงซึ่งแสดงถึงความแข็งแรงของมหาวิทยาลัย ดอกมีสีแดงเข้มเหมือนสีของหมากสุก ตรงกับสีประจำมหาวิทยาลัย และจะออกดอกในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งตรงกับวันสถาปนามหาวิทยาลัย คือวันที่ 19 กุมภาพันธ์

3. ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ อัตลักษณ์ และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้กำหนดปรัชญา ปณิธาน และวิสัยทัศน์ ดังนี้

ปรัชญา พัฒนาคคน พัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

ปณิธาน มุ่งมั่นที่จะพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีความเป็นเลิศทางวิชาการด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีและวิชาการขั้นสูงที่เกี่ยวข้องให้มีความรู้คู่คุณธรรม เพื่อเป็นผู้พัฒนาและสร้างสรรค์เทคโนโลยีที่เหมาะสม อันก่อให้เกิดการพัฒนาเศรษฐกิจสังคมและสิ่งแวดล้อมที่ยั่งยืน

วิสัยทัศน์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือเป็นสถาบันการศึกษาระดับนานาชาติชั้นนำด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และเป็นที่ยอมรับในระดับนานาชาติ

อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย บัณฑิตที่คิดเป็น ทำเป็น (Graduates with Creativity and Workability)

คิด เป็น ทำเป็น หมายถึง การคิดและทำอย่างเป็นระบบ คิดและทำอย่างสร้างสรรค์ เพื่อให้ได้ผลสำเร็จตามเป้าหมาย

บัณฑิตที่คิดเป็น หมายถึง บัณฑิตที่มีความสามารถในการคิดวิเคราะห์ คิดสังเคราะห์ คิดสร้างสรรค์ คิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ และคิดเป็นระบบ ที่นำไปสู่องค์ความรู้หรือสารสนเทศเพื่อการตัดสินใจ และแก้ปัญหาของตนเองและสังคมได้อย่างเหมาะสม

บัณฑิตที่ทำเป็น หมายถึง บัณฑิตที่มีความสามารถในการปฏิบัติ มีศักยภาพด้านทักษะวิชาชีพ มีประสบการณ์ สามารถเรียนรู้จากการปฏิบัติ มีความสามารถด้านการออกแบบ การวางแผน สามารถแก้ปัญหาและปฏิบัติได้ สร้างงานให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคม

เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย มจพ. คือ มหาวิทยาลัยแห่งการสร้างสรรค์ประดิษฐ์กรรม สู่นวัตกรรม (KMUTNB : University of Invention Creation to Innovation)

ประดิษฐ์กรรม หมายถึง การพัฒนาแนวคิด หรือรูปแบบ หรือกระบวนการ หรือระบบการทำงาน เพื่อใช้แก้ปัญหา หรือปรับปรุงการทำงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร โดยเป็นสิ่งใหม่ และไม่ซ้ำซ้อนกับสิ่งที่เคยมีมาก่อน

นวัตกรรม หมายถึง การนำประดิษฐ์กรรมมาทำให้ใช้ประโยชน์ได้จริง ทั้งทางสังคมทางเศรษฐกิจ และพัฒนาต่อยอดสู่เชิงพาณิชย์ หรือการได้รับการยอมรับหรือยกย่องจากสังคม

4. คุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้กำหนดคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ ไว้ดังนี้ “ใฝ่เรียนรู้ ควบคู่ปฏิบัติได้จริง ไม่ทอดทิ้งคุณธรรม มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ สร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีจรรยาบรรณ ขยันอดทน ปฏิบัติตนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง รักษาชื่อเสียงของมหาวิทยาลัย”

การประกันคุณภาพการศึกษาของ มจพ.

นับตั้งแต่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อปี พ.ศ.2539 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้ตระหนักและให้ความสำคัญกับเรื่องนี้เป็นอย่างมาก จึงได้ให้ความรู้และสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษามาโดยตลอด รวมทั้งวางรากฐานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้วยการกำหนดนโยบาย และมาตรการการประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

1. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ ได้กำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อให้ทุกส่วนงานใช้เป็นแนวปฏิบัติ ดังนี้

1. จัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
2. ส่งเสริมให้นำระบบประกันคุณภาพการศึกษาเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม และมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพภายในของส่วนงาน

5. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรับการประเมินคุณภาพภายในจาก คณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งทุกปีการศึกษา พร้อมทั้งเผยแพร่ต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายนอก

6. ให้นำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในและภายนอกมาปรับปรุงพัฒนาคุณภาพเพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล และมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2. มาตรการการดำเนินงาน

เพื่อให้การดำเนินการตามนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ประสบผลสำเร็จ สภามหาวิทยาลัยจึงมีมติให้จัดตั้ง **ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา** เป็นหน่วยงานระดับกอง สังกัดสำนักงานอธิการบดี ขึ้นตรงต่ออธิการบดี ภายใต้การกำกับดูแลของ รองอธิการบดีที่รับผิดชอบงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ให้เป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัย ทำหน้าที่ส่งเสริมสนับสนุน และผลักดันให้ทุกหน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัยดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ สอดคล้องกับนโยบายและแผนงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย พร้อมทั้ง ได้ออกข้อบังคับ ว่าด้วย การประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งมีสาระสำคัญ ดังนี้

1. ให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

อธิการบดี	เป็นประธานกรรมการ
รองอธิการบดี และหัวหน้าส่วนงาน	เป็นกรรมการ
ผู้ช่วยอธิการบดี ไม่เกิน 2 คน	เป็นกรรมการ
รองอธิการบดีที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา หรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมาย	เป็นกรรมการและ เลขานุการ
ผู้อำนวยการศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา	เป็นกรรมการและ ผู้ช่วยเลขานุการ
หัวหน้ากลุ่มงานของศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา	เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา มีหน้าที่ดังนี้

1. กำหนดนโยบาย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา
2. ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน
3. ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และส่วนงาน
4. รับทราบ และให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัย และส่วนงาน แล้วนำเสนอสภามหาวิทยาลัย
5. รับทราบ และให้ความเห็นและข้อเสนอแนะต่อผลการประเมินคุณภาพภายนอกของมหาวิทยาลัย แล้วนำเสนอสภามหาวิทยาลัย

2. การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

1. ให้มีระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยใช้องค์ประกอบคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เป็นแนวทางในการดำเนินงานและพัฒนาการประกันคุณภาพเพื่อให้ครอบคลุมภารกิจ 4 ประการของสถาบันอุดมศึกษา คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การให้บริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ทั้งนี้ให้สอดคล้องกับหลักการและแนวทางที่กระทรวงศึกษาธิการกำหนด
2. ให้มหาวิทยาลัย และส่วนงาน จัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา และให้ถือว่าการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่มหาวิทยาลัย และส่วนงานต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
3. ให้มหาวิทยาลัยจัดทำแผนประจำปีด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และให้ส่วนงานจัดทำแผนให้สอดคล้องกับแผนของมหาวิทยาลัย
4. ให้มหาวิทยาลัย และส่วนงาน จัดทำรายงานการประเมินตนเองที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพที่ สกอ. และมหาวิทยาลัยกำหนด
5. ให้มหาวิทยาลัยจัดให้มีกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้งในระดับมหาวิทยาลัย และส่วนงาน ทุกรอบปีการศึกษา และให้นำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย และส่วนงาน

6. ให้มหาวิทยาลัยจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน และเสนอต่อ สกอ. ภายในระยะเวลาที่กำหนด พร้อมทั้งเปิดเผยต่อสาธารณชน

7. ให้มหาวิทยาลัยนำเสนอผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในพร้อมทั้งแผนงานในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อสภามหาวิทยาลัย เพื่อรับทราบ และให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ

8. ให้มหาวิทยาลัยรับการประเมินคุณภาพภายนอกตามระยะเวลาที่ สมศ. กำหนด

9. ให้มหาวิทยาลัยนำเสนอผลการประเมินคุณภาพภายนอก พร้อมทั้งแผนงานในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการศึกษาต่อสภามหาวิทยาลัย เพื่อรับทราบ และให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ

และเพื่อให้การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเป็นไปด้วยความเรียบร้อย ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยจึงให้มี**คณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา** อีกชุดหนึ่ง ประกอบด้วย รองคณบดี รองผู้อำนวยการ หรือ ผู้ช่วยคณบดี ผู้ช่วยผู้อำนวยการที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษาของทุกส่วนงาน เป็นกรรมการ มีหน้าที่พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย สนับสนุนและติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายใน ตลอดจนปฏิบัติงานที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย

3. ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา

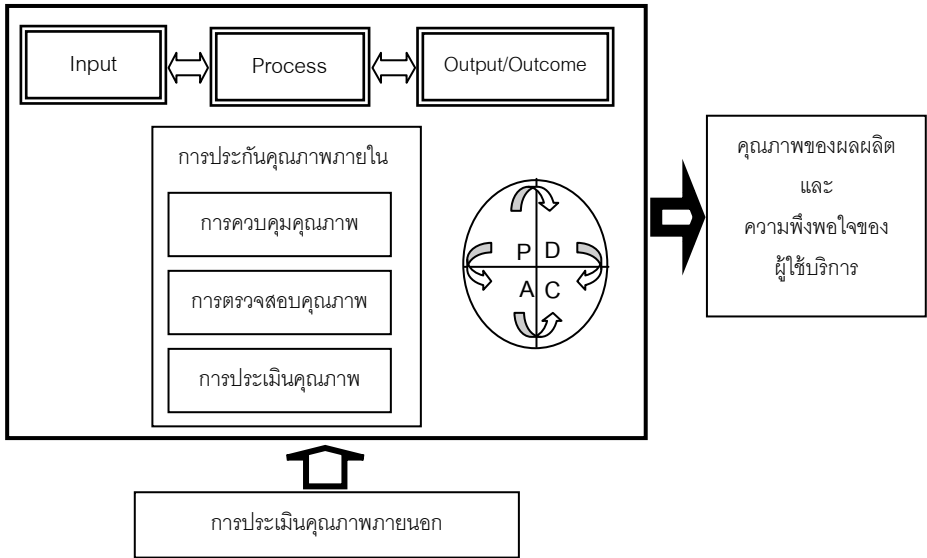
ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ มุ่งเน้นในกระบวนการประกันคุณภาพที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพภายใน การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ เป็นระบบที่มีลักษณะโดยรวมดังนี้

1. มีจุดประสงค์เพื่อใช้ผลการดำเนินงานเป็นข้อมูลป้อนกลับเพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน และส่งเสริมผลงานให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ดำเนินงานในเชิงระบบด้วยปัจจัย 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยที่ใช้ในการดำเนินงาน (Input) กระบวนการดำเนินงาน (Process) และผลการดำเนินงาน (Output/Outcome)

3. มีการประกันคุณภาพของการดำเนินงาน ด้วยการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยมีตัวบ่งชี้ และเกณฑ์กลางตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยยึดหลักของวงจรคุณภาพ PDCA (Plan-Do-Check-Act)

แผนภาพที่ 2.1 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษภายใน มจพ.



4. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง

การจัดทำรายงานการประเมินตนเองเป็นกลไกหนึ่งของการประกันคุณภาพภายในที่จะทำให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน ตลอดจนจุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือกำหนดให้ทุกส่วนงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ทุกปีการศึกษา โดยใช้องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์กลางที่มหาวิทยาลัยกำหนดเป็นแนวทาง รอบของการจัดทำรายงานการประเมินตนเองใช้ปีการศึกษาเป็นหลัก (เดือนสิงหาคมถึงเดือนกรกฎาคมของปีถัดไป) มหาวิทยาลัยจะแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในเข้าไปตรวจเยี่ยมและประเมินส่วนงานต่างๆ ทุกปี

กระบวนการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุนวิชาการ

การประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุนวิชาการมีจุดมุ่งหมายเพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของส่วนงานตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยและส่วนงานกำหนด เพื่อให้ส่วนงานได้ทราบสถานการณ์ที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ในการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานต้องวางแผนจัดการประเมินคุณภาพภายในให้เสร็จ ก่อนสิ้นปีการศึกษาที่จะเริ่มวงรอบการประเมิน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพของ ส่วนงาน มหาวิทยาลัยกำหนดองค์ประกอบของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในระดับ ส่วนงานสนับสนุนวิชาการ ไว้ดังนี้

1. มีกรรมการจำนวนอย่างน้อย 3 คน
2. ประธานคณะกรรมการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกมหาวิทยาลัย

ทั้งนี้ กรรมการทุกคนต้องเคยเป็นผู้ที่ขึ้นทะเบียนผู้ประเมินคุณภาพภายใน ระดับคณะ หรือระดับสถาบันของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ปี พ.ศ.2553

ในการรับการประเมินคุณภาพภายใน ส่วนงานที่รับการประเมินควรเตรียมการเพื่อรับการประเมินในแต่ละช่วงเวลา ดังนี้

1. การเตรียมการของส่วนงานก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

1.1 การเตรียมรายงานการประเมินตนเอง

1. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยใช้รูปแบบตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด
2. จัดเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้

- เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้ที่ต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง รวมทั้งสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง

- การนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจเยี่ยมอาจทำได้ในสองแนวทาง คือ จัดเอกสารให้อยู่ในที่ถูกต้องตามหน่วยงาน ในกรณีนี้ต้องระบุให้ชัดเจนว่าจะเรียกดูเอกสารได้จากผู้ใด หน่วยงานไหน ชื่อหรือหมายเลขเอกสารอะไร หรืออาจจัดในแนวทางที่สอง คือ

นำเอกสารมารวมไว้ที่เดียวกันในห้องทำงานของคณะกรรมการประเมิน โดยจัดให้เป็นระบบที่สะดวกต่อการเรียกใช้

- การจัดเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงอาจอยู่ในรูปสื่อดีวีดีหรือเทปก็ได้ แต่ในกรณีนี้ควรเตรียมการในกรณีที่อาจมีเหตุการณ์ที่ทำให้ไม่สามารถเรียกดูเอกสารได้ และควรเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์ ตลอดจนบุคลากรอำนวยความสะดวกแก่คณะกรรมการประเมินในการเรียกดูเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงด้วย

1.2 การเตรียมบุคลากร

1. เตรียมบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการให้ข้อมูลแก่คณะกรรมการประเมิน ควรครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

- ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไร มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร

- เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือในการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์ โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง

- เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ชักถาม แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความกระจ่างในการดำเนินงานในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร

- เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพ คือภารกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

2. การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงาน ในระหว่างการตรวจเยี่ยมจำเป็นต้องมีบุคลากรที่ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะกรรมการประเมินกับบุคคลหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้ประสานงานควรเตรียมตัว ดังนี้

- ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างละเอียด

- ทำความเข้าใจกับภารกิจต่างๆ เพื่อสามารถให้ข้อมูลต่อคณะกรรมการประเมิน รวมทั้งต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครหรือหน่วยงานใด หากคณะกรรมการประเมินต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ตนเองไม่สามารถตอบได้

- มีรายชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการประเมินจะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน

- ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่จะมาให้ข้อมูลทั้งที่เป็นบุคลากรภายในและบุคคลภายนอกมหาวิทยาลัยว่าจะเชิญมาในเวลาใด สถานที่ใด หรือพบกับใครตามตารางการประเมินที่คณะกรรมการประเมินกำหนด

- เมื่อมีปัญหาในการอำนวยความสะดวกแก่คณะกรรมการประเมิน จะต้องสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที

1.3 การเตรียมสถานที่สำหรับคณะกรรมการประเมิน

1. ห้องทำงานของคณะกรรมการประเมิน

- จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสาร โดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อความเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการประเมิน

- จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องเขียน และอุปกรณ์เสริมอื่นๆ ในห้องทำงาน ให้คณะกรรมการประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ

- จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง

- ห้องทำงานควรอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวัน ตลอดจนบริการสาธารณูปโภคอื่นๆ

- ควรประสานงานกับคณะกรรมการประเมิน เพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นใดเพิ่มเติม

2. ห้องที่ใช้สำหรับการสัมภาษณ์คณะผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องอื่นๆ ควรจัดไว้เป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

1.4 การเตรียมการประสานงานกับคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

ประสานงานในการตรวจเยี่ยมกับศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา และเลขานุการของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ เพื่อเตรียมแผนการประเมินคุณภาพภายใน อาทิ การจัดตารางเวลาเข้าตรวจเยี่ยม การขอข้อมูลที่คณะกรรมการประเมินต้องการเพิ่มเติม ก่อนการตรวจเยี่ยม การนัดหมายต่างๆ เป็นต้น

2. การดำเนินการของส่วนงานระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

2.1 เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้รับฟังคณะกรรมการประเมินชี้แจงวัตถุประสงค์ และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม

2.2 บุคลากรพึงปฏิบัติตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการเยี่ยมชม หรือตอบคำถาม หรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมิน

2.3 จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม ทั้งนี้ เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการประเมินต้องการข้อมูล การเยี่ยมชมหน่วยงานภายใน ตลอดจนการอำนวยความสะดวกอื่นๆ

2.4 ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินต้องการทำงานต่อหลังเวลาราชการ ควรมีผู้ประสานงานส่วนหนึ่งอยู่อำนวยความสะดวก

2.5 บุคลากรทุกคนควรมีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการประเมินเมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

3. การดำเนินการของส่วนงานภายหลังการประเมินคุณภาพ

3.1 ผู้บริหารส่วนงาน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินเข้าสู่การประชุมหรือสัมมนาระดับต่างๆ เพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุง และเสริมจุดแข็ง ซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการ กำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรม งบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจนผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งนำเสนอผลการประเมินคุณภาพ และแผนพัฒนาคุณภาพต่อคณะกรรมการที่เกี่ยวข้องเพื่อทราบ และให้ความเห็นและข้อเสนอแนะ รวมทั้งเปิดเผยผลการประเมินสู่สาธารณชน ซึ่งมหาวิทยาลัยกำหนดให้ทุกส่วนงานเสนอแผนพัฒนาคุณภาพของส่วนงานต่อมหาวิทยาลัยภายใน 1 เดือน หลังจากได้รับรายงานผลการประเมินอย่างเป็นทางการ

3.2 พิจารณาจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ โดยแสดงให้เห็นว่าส่วนงานที่ชื่นชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้น และตระหนักว่าผลสำเร็จมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย

แผนปฏิบัติการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสุนนวิชาการ

เพื่อเป็นแนวทางในการกำกับให้ส่วนงานต่างๆ ดำเนินงานประกันคุณภาพได้ตามเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนด มหาวิทยาลัยได้กำหนดแผนปฏิบัติการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสุนนวิชาการ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 แผนปฏิบัติการประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสุนนวิชาการ

กิจกรรม	ช่วงเวลา
1. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และการประเมินคุณภาพภายใน ระดับกอง/ศูนย์/ฝ่าย (ถ้ามี)	
1.1 กอง/ศูนย์/ฝ่ายรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำ SAR	สิงหาคม – กรกฎาคมปีถัดไป
1.2 กอง/ศูนย์/ฝ่ายจัดทำ SAR	ภายในสัปดาห์ที่ 2 ของเดือนสิงหาคม
1.3 ส่วนงานประเมินคุณภาพกอง/ศูนย์/ฝ่าย	ภายในสัปดาห์ที่ 4 ของเดือนสิงหาคม
1.4 ส่วนงานสรุปผลการประเมินกอง/ศูนย์/ฝ่าย	กันยายน
2. การจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และการประเมินคุณภาพภายใน ระดับส่วนงาน	
2.1 ส่วนงานรวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำ SAR	สิงหาคม – กรกฎาคมปีถัดไป
2.2 ส่วนงานจัดทำ SAR	ภายในเดือนสิงหาคม
2.3 ส่วนงานทาบตามและเสนอชื่อผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกเป็นประธานประเมินคุณภาพ	ภายในสัปดาห์ที่ 2 ของเดือนกรกฎาคม
2.4 มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพ	ภายในเดือนกรกฎาคม
2.5 ส่วนงานส่ง Common Data Set (CDS) ให้ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา (ถ้ามี)	ภายในสัปดาห์ที่ 1 ของเดือนสิงหาคม
2.6 ส่วนงานส่ง SRA ให้ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา	ภายในสัปดาห์ที่ 3 ของเดือนสิงหาคม
2.7 ประเมินคุณภาพภายในระดับส่วนงาน	สัปดาห์ที่ 3 และ 4 ของเดือนกันยายน
2.8 ส่วนงานส่งแผนพัฒนาคุณภาพ	ภายใน 30 วันหลังรับรองรายงานผลการประเมิน
2.9 ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษาสรุปและนำเสนอผลการประเมินต่อมหาวิทยาลัย	ภายในเดือนตุลาคม

บทที่ 3

กรอบแนวคิดในการกำหนดตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุนวิชาการ

เพื่อให้ส่วนงานสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายในให้เป็นไปตามนโยบาย และแผนปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนด มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือได้กำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุนวิชาการ โดยการประชุมร่วมกันของส่วนงานสนับสนุนวิชาการ และได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษาในการประชุมครั้งที่ 2/2558 เมื่อวันที่ 6 มีนาคม 2558 และผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการนโยบายและแผนของมหาวิทยาลัยในการประชุมครั้งที่ 11/2558 เมื่อวันที่ 30 มีนาคม 2558

การกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน

กำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายใน สำหรับส่วนงานสนับสนุนวิชาการ ครอบคลุมการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของแต่ละส่วนงาน และการบริหารจัดการ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก และองค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

1. **องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก** เป็นองค์ประกอบที่ดำเนินการตามพันธกิจหลักของกลุ่มส่วนงาน หรือส่วนงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 2 กลุ่ม คือ ตัวบ่งชี้ร่วมของกลุ่มส่วนงาน และตัวบ่งชี้เฉพาะที่แต่ละส่วนงานกำหนดขึ้นเอง

1.1 ตัวบ่งชี้ร่วมของกลุ่มส่วนงาน ได้จัดกลุ่มส่วนงานตามพันธกิจหลักที่คล้ายคลึงกัน ออกเป็น 3 กลุ่มส่วนงาน เพื่อจัดทำตัวบ่งชี้พันธกิจหลักที่เป็นตัวบ่งชี้ร่วมของกลุ่มส่วนงาน คือ

1) กลุ่มส่วนงานที่มีพันธกิจหลักด้านการวิจัยและบริการทางวิชาการแก่สังคม ประกอบด้วย สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม และสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยี ไทย-ฝรั่งเศส 2) กลุ่มส่วนงานที่มีพันธกิจหลักด้านการให้บริการการศึกษา ประกอบด้วย สำนักหอสมุดกลาง สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และบัณฑิตวิทยาลัย และ 3) กลุ่มส่วนงานที่มีพันธกิจหลักในการสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยและส่วนงานอื่นๆ ประกอบด้วย สำนักงานอธิการบดี สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสถาบันสหกิจศึกษาและพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไทย-เยอรมัน ตัวบ่งชี้พันธกิจหลักร่วมของแต่ละกลุ่มส่วนงานมีดังนี้

กลุ่มส่วนงานวิจัย และบริการทางวิชาการ	
1.1	ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัย
1.2	ระดับความสำเร็จของการให้บริการทางวิชาการ
1.3	การบริหารงานตามระบบบริหารคุณภาพ
กลุ่มส่วนงานบริการการศึกษา	
1.1	ระบบและกลไกการให้บริการการศึกษา
1.2	ร้อยละของผู้รับบริการ
1.3	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
กลุ่มส่วนงานสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย	
1.1	ระบบและกลไกการสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
1.2	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

1.2 ตัวบ่งชี้เฉพาะของแต่ละส่วนงาน เป็นตัวบ่งชี้เฉพาะตามภารกิจที่เป็นจุดเน้นของแต่ละส่วนงาน โดยแต่ละส่วนงานกำหนดขึ้นเอง

2. **องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ** เป็นองค์ประกอบที่ครอบคลุมการบริหารจัดการ เพื่อให้การดำเนินงานตามพันธกิจหลักเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ด้านการบริหารจัดการที่ทุกส่วนงานต้องดำเนินการ ตัวบ่งชี้การบริหารจัดการมีดังนี้

2.1	กระบวนการพัฒนาแผน
2.2	ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
2.3	บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา
2.4	ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของส่วนงาน
2.5	การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันเรียนรู้
2.6	ระบบบริหารความเสี่ยง
2.7	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
2.8	การส่งรายงานการประเมินตนเอง

ข้อกำหนดในการประเมิน

1. ประเภทของตัวบ่งชี้

กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ และตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ดังนี้

1. ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 0 – 5 การประเมินใช้การนับจำนวนข้อที่ดำเนินการได้ และระบุผลว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน

2. ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ อยู่ในรูปของร้อยละ หรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 0 – 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) การแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เป็นคะแนน ทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละ หรือค่าเฉลี่ยที่เป็นคะแนนเต็ม 5 ไว้ หลักการคำนวณและแปลงผลการดำเนินงานเป็นคะแนนกำหนดไว้ดังนี้

2.1 ผลการดำเนินงานเท่ากับหรือสูงกว่าค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนน 5 จะได้ 5 คะแนน

2.2 ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนน 5 คำนวณคะแนนที่ได้ ดังนี้

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่ได้จากการดำเนินงาน}}{\text{ค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5}} \times 5$$

ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 1 กำหนดให้ร้อยละ 90 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 92.08

คะแนนที่ได้ = 5 คะแนน (โดยไม่ต้องเทียบบัญญัติไตรยางศ์ เนื่องจากผลการดำเนินงานสูงกว่าเกณฑ์ที่จะได้คะแนน 5)

ตัวอย่างที่ 2 กำหนดร้อยละ 100 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 75.51

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{75.51}{100} \times 5 = 3.78$$

ตัวอย่างที่ 3 กำหนดจำนวนเงินสนับสนุนการวิจัยต่อนักวิจัย 200,000 บาท เป็น 5 คะแนน ผลการดำเนินงานได้ 152,500.35 บาทต่อคน

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{152,500.35}{200,000} \times 5 = 3.81$$

2. ข้อปฏิบัติเรื่องจุดทศนิยม

การคำนวณผลการดำเนินงาน การแปลงผลการดำเนินงานเป็นคะแนน และการคิดคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินรวมแต่ละองค์ประกอบและรวมทุกตัวบ่งชี้ ในกรณีที่มีจุดทศนิยม

ให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยการปัดทศนิยมตำแหน่งที่ 3 ตามหลักการปัดทศนิยม (ตั้งแต่เลข 5 ขึ้นไปปัดขึ้น) เช่น

72.364 ปัดเป็น 72.36

3.975 ปัดเป็น 3.98

การปัดทศนิยมให้ปัดในแต่ละขั้นตอนการคำนวณ

3. การคำนวณคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินรายองค์ประกอบ และคะแนนเฉลี่ยผลการประเมินรวม

การคำนวณคะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินรวมรายองค์ประกอบ และรวมทุกตัวบ่งชี้ให้นำคะแนนที่ได้ของแต่ละตัวบ่งชี้มารวมกันหารด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ที่ประเมิน ตามสูตร

$$\text{คะแนนเฉลี่ยผลการประเมิน} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนของแต่ละตัวบ่งชี้}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ที่ประเมิน}}$$

4. การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยผลการประเมิน

การแปลความหมายของคะแนนเฉลี่ยผลการประเมิน มีความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย	ความหมาย
0.00 – 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 – 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51 – 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51 – 4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51 – 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

5. วงรอบการประเมิน

กำหนดวงรอบของการรายงานผลการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพภายในตามปีการศึกษาเป็นหลัก โดยเริ่มตั้งแต่ 1 สิงหาคม ถึง 31 กรกฎาคมของปีถัดไป ในกรณีที่ตัวบ่งชี้ให้อ้างอิงผลการดำเนินงานตามปฏิทินหรือปีงบประมาณ ให้ใช้หลักเกณฑ์ ดังนี้

1. ปีปฏิทิน ให้ใช้ปีปฏิทินที่ตรงกับปีการศึกษาที่รายงานหรือประเมิน เช่น การรายงานการประเมินตนเองปีการศึกษา 2557 ให้ใช้ปีปฏิทิน พ.ศ.2557

2. ปีงบประมาณ ให้ใช้ปีงบประมาณที่ถัดจากปีการศึกษาที่รายงานหรือประเมิน 1 ปี เช่น การรายงานการประเมินตนเองปีการศึกษา 2557 ให้ใช้ปีงบประมาณ พ.ศ.2558

6. การนับจำนวนบุคลากรประจำสายสนับสนุน

บุคลากรประจำสายสนับสนุน หมายถึง ข้าราชการ (ยกเว้นลูกจ้างประจำ) พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่มีสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยทั้งปีการศึกษาที่ไม่ได้มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ประจำ การนับจำนวนบุคลากรประจำสายสนับสนุน ให้นับตามระยะเวลาการทำงานตั้งแต่เริ่มบรรจุเข้าทำงาน ดังนี้

ระยะเวลาการทำงาน	การนับจำนวน
9 เดือนขึ้นไป	คิดเป็น 1 คน
6 เดือนขึ้นไป แต่ไม่ถึง 9 เดือน	คิดเป็น 0.5 คน
น้อยกว่า 6 เดือน	ไม่สามารถนำมานับได้

นิยามศัพท์

การจัดการความรู้ (Knowledge Management) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

การให้บริการทางวิชาการ หมายถึง การที่สถาบันอุดมศึกษาซึ่งอยู่ในฐานะที่เป็นที่พึ่งของชุมชนหรือสังคม เป็นแหล่งอ้างอิงทางวิชาการ หรือทำหน้าที่ใดๆ ที่มีผลต่อการพัฒนาชุมชนในด้านวิชาการหรือการพัฒนาความรู้ ตลอดจนความเข้มแข็งของประเทศ การให้บริการทางวิชาการนี้สามารถจัดในรูปแบบการให้บริการแบบให้เปล่า หรือเป็นการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่ให้ผลตอบแทนเป็นรายได้ กิจกรรมหรือโครงการให้บริการทางวิชาการเป็น

การให้บริการแก่บุคคลหรือหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัย หรือเป็นการให้บริการที่จัด
ในมหาวิทยาลัยโดยมีบุคคลภายนอกเข้ามาใช้บริการ

การให้อำนาจในการตัดสินใจ หมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบ
ในการตัดสินใจและในการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน
เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

งานวิจัย หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนในการค้นหาคำตอบของปัญหา
หรือการเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ ตลอดจนจนถึงการประดิษฐ์คิดค้นที่ผ่านกระบวนการศึกษา
ค้นคว้าหรือทดลอง วิเคราะห์และตีความข้อมูล ตลอดจนสรุปผลอย่างเป็นระบบ

จรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ประมวลความประพฤติที่บุคลากร
สายสนับสนุนพึงปฏิบัติเพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของบุคลากรตามที่
มหาวิทยาลัยกำหนด โดยอาจใช้กรอบแนวทางตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานของ
จรรยาบรรณที่มีในสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องยึดมั่นในหลักการ 6 ประการ คือ 1) ยึดมั่น
และเป็นหยัดโน้มน้ำที่ถูกต้อง 2) ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบต่อ 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใส
และสามารถตรวจสอบได้ 4) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม 5) มุ่ง
ผลสัมฤทธิ์ของงาน 6) ไม่ใช้อำนาจครอบงำผิดทำนองคลองธรรมต่อนักศึกษา และต้อง
ครอบคลุมจรรยาบรรณ 10 ประการ คือ 1) จรรยาบรรณต่อตนเอง 2) จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ
3) จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน 4) จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน 5) จรรยาบรรณต่อผู้บังคับ
บัญชา 6) จรรยาบรรณต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 7) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน 8) จรรยาบรรณต่อ
นักศึกษาและผู้รับบริการ 9) จรรยาบรรณต่อประชาชน และ 10) จรรยาบรรณต่อสังคม

จรรยาบรรณนักวิจัย หมายถึง หลักเกณฑ์ควรประพฤติปฏิบัติของนักวิจัยทั่วไป เพื่อให้
การดำเนินงานวิจัยตั้งอยู่บนพื้นฐานของจริยธรรมและหลักวิชาการที่เหมาะสม ตลอดจน
ประกันมาตรฐานของการศึกษาค้นคว้าให้เป็นไปอย่างสมศักดิ์ศรีและเกียรติภูมิของนักวิจัย
ดังนี้ (ดูเพิ่มเติม “จรรยาบรรณนักวิจัย” สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ)

1. นักวิจัยต้องซื่อสัตย์และมีคุณธรรมในทางวิชาการและการจัดการ

2. นักวิจัยต้องตระหนักถึงพันธกรณีในการทำวิจัยตามข้อตกลงที่ทำไว้กับหน่วยงานที่สนับสนุนการวิจัยและต่อหน่วยงานที่ตนสังกัด
3. นักวิจัยต้องมีพื้นฐานความรู้ในสาขาวิชาการที่วิจัย
4. นักวิจัยต้องมีความรับผิดชอบต่อสิ่งที่ศึกษาวิจัย ไม่ว่าจะเป็นสิ่งมีชีวิตหรือไม่มีชีวิต
5. นักวิจัยต้องเคารพศักดิ์ศรี และสิทธิของมนุษย์ที่ใช้เป็นตัวอย่างในการวิจัย
6. นักวิจัยต้องมีอิสระทางความคิด โดยปราศจากอคติในทุกขั้นตอนของการทำวิจัย
7. นักวิจัยพึงนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในทางที่ชอบ
8. นักวิจัยพึงเคารพความคิดเห็นทางวิชาการของผู้อื่น
9. นักวิจัยพึงมีความรับผิดชอบต่อสังคมทุกระดับ

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

บุคลากรประจำสายสนับสนุน หมายถึง ข้าราชการ (ยกเว้นลูกจ้างประจำ) พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ หรือบุคลากรที่มีสัญญาจ้างกับมหาวิทยาลัยทั้งปีการศึกษาที่ไม่ได้มีตำแหน่งเป็นอาจารย์ประจำ

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินงานและความสำเร็จของส่วนงาน ตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น นักศึกษา อาจารย์ ผู้รับบริการทางวิชาการ คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ สถาบันการศึกษาอื่นๆ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎระเบียบ องค์กรที่ให้เงินสนับสนุน ผู้ส่งมอบ ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นและชุมชนวิชาการหรือวิชาชีพ

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของส่วนงาน โดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของส่วนงาน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ

เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่างๆ ของส่วนงานควรครอบคลุมทุกภารกิจของส่วนงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยส่วนงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายถอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปีประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการงบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

ระบบและกลไก

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

หลักธรรมาภิบาล¹ หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมาย

¹ ดูเพิ่มเติม “คู่มือนโยบายการกำกับดูแลองค์การที่ดี” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ

อย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักกรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึง ศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและ พึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การ ภายนอก เป็นต้น หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้²

1. **หลักประสิทธิผล (Effectiveness)** คือ ผลการปฏิบัติงานที่บรรลุวัตถุประสงค์และ เป้าหมายของแผนการปฏิบัติงานตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถ เปรียบเคียงกับหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของ ประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทาง ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผล และพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2. **หลักประสิทธิภาพ (Efficiency)** คือ การบริหารงานตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดี ที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการ ที่เหมาะสม ให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานตามภารกิจเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3. **หลักการตอบสนอง (Responsiveness)** คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนอง ความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มี ความหลากหลายและมีความแตกต่าง

² ดูเพิ่มเติม “คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์การภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)” สำนักงานคณะกรรมการ พัฒนาระบบราชการ

4. **หลักภาวะรับผิดชอบ (Accountability)** คือ การแสดงความรับผิดชอบต่อ การปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับ ที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อ ปัญหาสาธารณะ

5. **หลักความโปร่งใส (Transparency)** คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชัดแจ้งได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอื่นไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้ อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6. **หลักการมีส่วนร่วม (Participation)** คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดง ทศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมแก้ไขปัญหา ร่วม ในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7. **หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)** คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหาร ส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจ และความรับผิดชอบต่อ การตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8. **หลักนิติธรรม (Rule of Law)** คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มี ส่วนได้ส่วนเสีย

9. **หลักความเสมอภาค (Equity)** คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับการบริการอย่าง เท่าเทียมกันโดยไม่มี การแบ่งแยกด้านชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

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

บทที่ 4

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน ส่วนงานสนับสนุนวิชาการ

ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายในสำหรับส่วนงานสนับสนุนวิชาการประกอบด้วย องค์ประกอบคุณภาพ 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก และองค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก

แต่ละส่วนงานย่อมมีพันธกิจหลักแตกต่างกันตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งและภารกิจที่ได้รับมอบหมายจากมหาวิทยาลัย ซึ่งต้องมีการกำกับและส่งเสริมให้การดำเนินงานของส่วนงานหรือหน่วยงานภายในบรรลุเป้าหมายอย่างมีคุณภาพ

ตัวบ่งชี้พันธกิจหลักประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ตัวบ่งชี้ที่ร่วมตามพันธกิจหลักของกลุ่มส่วนงานซึ่งทุกส่วนงานที่จัดอยู่ในกลุ่มต้องดำเนินการ และตัวบ่งชี้เฉพาะที่ส่วนงานกำหนดขึ้นตามจุดเน้นเฉพาะของส่วนงาน ซึ่งมีความแตกต่างกันไป

1. ตัวบ่งชี้ที่ร่วมสำหรับกลุ่มส่วนงานที่มีพันธกิจหลักด้านการวิจัย และการบริการทางวิชาการแก่สังคม ได้แก่ สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม และสถาบันนวัตกรรมเทคโนโลยี ไทย-ฝรั่งเศส มีตัวบ่งชี้ร่วม 3 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- 1.1 ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัย
- 1.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม
- 1.3 การบริหารงานตามระบบบริหารคุณภาพ

2. ตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับกลุ่มส่วนงานที่มีพันธกิจหลักด้านการให้บริการการศึกษา ได้แก่ สำนักหอสมุดกลาง สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และบัณฑิตวิทยาลัย มีตัวบ่งชี้ร่วม 3 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- 1.1 ระบบและกลไกการให้บริการการศึกษา
- 1.2 ร้อยละของผู้รับบริการ
- 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

3. ตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับกลุ่มส่วนงานที่มีพันธกิจหลักด้านการสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานอื่น ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสถาบันสหกิจศึกษาและพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไทย-เยอรมัน มีตัวบ่งชี้ร่วม 2 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- 1.1 ระบบและกลไกสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
- 1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับกลุ่มส่วนงานที่มีพันธกิจหลักด้านการวิจัย และบริการทางวิชาการ แก่สังคม

(สำนักพัฒนาเทคนิคศึกษา สำนักพัฒนาเทคโนโลยีเพื่ออุตสาหกรรม และสถาบันนวัตกรรม
เทคโนโลยี ไทย-ฝรั่งเศส)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระบบและกลไกการพัฒนางานวิจัย

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ส่วนงานที่มีพันธกิจด้านการวิจัยอาจมีจุดเน้นในการวิจัยแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับจุดเน้น สภาพแวดล้อม และความพร้อมของแต่ละส่วนงาน อย่างไรก็ตามทุกส่วนงานที่มีพันธกิจด้านการวิจัย จำเป็นต้องมีระบบและกลไกส่งเสริมสนับสนุนเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ รวมทั้งการพัฒนาศักยภาพแก่บุคลากร การสนับสนุนด้านทุนวิจัย การเผยแพร่งานวิจัย ตลอดจนการส่งเสริมการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ เพื่อให้พันธกิจด้านการวิจัยมีประสิทธิภาพและคุณภาพตามจุดเน้นของส่วนงาน

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีนโยบาย และแผนด้านการวิจัยที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของส่วนงาน และแผนด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย
2. มีระบบและกลไกการบริหารงานวิจัย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนด้านการวิจัยของส่วนงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
3. มีการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัย และให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณการวิจัยแก่บุคลากรของส่วนงานที่ปฏิบัติงานวิจัย
4. มีการจัดสรรเงินจากภายในส่วนงาน และแสวงหาแหล่งทุนวิจัยจากภายนอกส่วนงาน
5. มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามแผนด้านการวิจัยของส่วนงานที่กำหนดทุกตัวบ่งชี้

6. มีการเผยแพร่ผลงานวิจัยในลักษณะต่างๆ

7. มีการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ และมีการรับรองการใช้ประโยชน์จากชุมชน หรือหน่วยงานภายนอก หรือได้รับการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวอย่างแนวปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

1. มีนโยบาย และแผนด้านการวิจัยที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของส่วนงาน และแผนด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย

1.1 มีการกำหนดนโยบาย และแผนด้านการวิจัยของส่วนงานที่ชัดเจน สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ และจุดเน้นของส่วนงาน ตลอดจนแผนด้านการวิจัยของมหาวิทยาลัย

1.2 มีการกำหนดตัวบ่งชี้พร้อมทั้งค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน

2. มีระบบและกลไกการบริหารงานวิจัย เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนด้านการวิจัยของส่วนงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

วางแนวทาง ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ ตลอดจนบุคลากรที่รับผิดชอบ และมีงบประมาณสนับสนุนการบริหารงานวิจัย และสนับสนุนการปฏิบัติงานวิจัยอย่างเพียงพอ ในการบริหารงานวิจัยควรมีการวางแผน ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินและปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของแผนด้านการวิจัยของส่วนงาน

3. มีการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัย และให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณการวิจัย แก่บุคลากรของส่วนงานที่ปฏิบัติงานวิจัย

3.1 พัฒนาสมรรถนะบุคลากรที่ปฏิบัติงานวิจัยผ่านกระบวนการที่เหมาะสมกับประสบการณ์ของแต่ละคน กรณีนักวิจัยรุ่นใหม่อาจเริ่มจากการฝึกอบรม การทำงานวิจัยโดยได้รับการแนะนำหรือร่วมทีมวิจัยกับนักวิจัยอาวุโส การเข้าร่วมประชุมวิชาการ กรณีนักวิจัย

ทั่วไป การส่งเสริมให้มีโอกาสไปทำงานวิจัยหรือร่วมทีมวิจัยกับนักวิจัยชั้นนำทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

3.2 ให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณของนักวิจัยและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานวิจัย ตลอดจนจัดระบบควบคุมให้ปฏิบัติตามโดยเคร่งครัด

3.3 สร้างแรงจูงใจให้บุคลากร เช่น การยกย่อง การให้ผลตอบแทน หรือการให้รางวัล สำหรับบุคลากรที่มีผลงานวิจัยดีเด่น การจัดบรรยายภาคและบริการต่างๆ ให้เหมาะสมและจูงใจในการสร้างงานวิจัย

4. มีการจัดสรรเงินจากภายในส่วนงาน และแสวงหาแหล่งทุนวิจัยจากภายนอกส่วนงาน

กรณีของนักวิจัยรุ่นใหม่ การแสวงหาทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกอาจทำได้ยาก ส่วนงานจึงควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นทุนวิจัย เพื่อให้บุคลากรเหล่านี้มีโอกาสสร้างผลงานที่สามารถนำไปใช้ประกอบการเสนอโครงการขอทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกในโอกาสต่อไป

การเสนอขอทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก ส่วนงานอาจจัดให้มีระบบสนับสนุน เช่น การจัดให้มีข้อมูล รายละเอียด และเงื่อนไขของแหล่งทุนวิจัยต่างๆ ที่บุคลากรสามารถเข้าดูได้นอกจากนั้นอาจจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญเป็นที่เล็งตรวจสอบข้อเสนอโครงการวิจัยของบุคลากรที่เสนอขอทุนไปยังแหล่งทุนต่างๆ และช่วยปรับปรุงโครงการเหล่านั้นให้เหมาะสม

5. มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามแผนด้านการวิจัยของส่วนงานที่กำหนดทุกตัวบ่งชี้

5.1 จัดหาทรัพยากรหรือแหล่งสนับสนุนทรัพยากรเพื่อการวิจัยอย่างเพียงพอ ทั้งงบประมาณสนับสนุนการวิจัย ห้องปฏิบัติการวิจัย แหล่งค้นคว้าทางวิชาการ ตลอดจนกิจกรรมอื่นๆ ที่ส่งเสริมการวิจัย

5.2 มีระบบประเมินผลสำเร็จของการดำเนินการวิจัย และการดำเนินงานตามแผนด้านการวิจัยของส่วนงาน เช่น การประเมินความสำเร็จของการให้ทุนวิจัย ทั้งในประเด็นงานวิจัยเสร็จทันตามกำหนดเวลา คุณภาพของผลงานวิจัยเป็นไปตามหลักเกณฑ์ การแสวงหาทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอก

6. มีการเผยแพร่ผลงานวิจัยในลักษณะต่างๆ

6.1 วางแนวทาง ขั้นตอน และหลักเกณฑ์ ตลอดจนกำหนดผู้รับผิดชอบในการสนับสนุนการตีพิมพ์หรือเผยแพร่ผลงานวิจัย เช่น การจัดให้มีพี่เลี้ยงแก่นักวิจัยรุ่นใหม่ เพื่อช่วยเขียนรายงานการวิจัยสำหรับนำเสนอในที่ประชุมทางวิชาการหรือตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ การสนับสนุนงบประมาณในการเข้าร่วมประชุมเสนอผลงานทางวิชาการ เป็นต้น

6.2 มีการนำองค์ความรู้ที่ได้จากงานวิจัยเผยแพร่สู่กลุ่มเป้าหมายหรือสาธารณชนผ่านสื่อต่างๆ โดยมีการสังเคราะห์ผลที่ได้จากงานวิจัยให้เป็นความรู้ที่บุคคลทั่วไปสามารถเข้าใจได้ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย และติดตามข้อมูลป้อนกลับ นอกจากนี้ การประชาสัมพันธ์อาจรวมถึงการสร้างเครือข่ายเผยแพร่ผลงานวิจัยโดยเชื่อมโยงกับองค์การภายนอก โดยเฉพาะกลุ่มเป้าหมายที่คาดว่าจะสามารถสนับสนุนงานวิจัย หรือร่วมวิจัย หรือนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

7. มีการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ และมีการรับรองการใช้ประโยชน์จากชุมชน หรือหน่วยงานภายนอก หรือได้รับการจดสิทธิบัตรหรืออนุสิทธิบัตร

สนับสนุนการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ เช่น 1) กำหนดขั้นตอน วิธีการ และผู้รับผิดชอบเพื่อเป็นสื่อกลางในการถ่ายทอดผลงานวิจัยระหว่างนักวิจัยกับองค์การภายนอก ที่มีศักยภาพในการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ 2) การแสวงหางานวิจัยจากภาครัฐและองค์การเอกชนที่ต้องการรับบริการงานวิจัยจากส่วนงาน และ 3) การส่งเสริมการนำผลงานที่เกิดจากการวิจัยไปสู่งานเชิงพาณิชย์ เป็นต้น

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความสำเร็จของการบริการทางวิชาการแก่สังคม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การบริการทางวิชาการแก่สังคมเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา สถาบันอุดมศึกษาพึงให้บริการทางวิชาการแก่สังคมในรูปแบบต่างๆ ในด้านที่มีความเชี่ยวชาญ การให้บริการทางวิชาการอาจให้เปล่าโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หรืออาจคิดค่าใช้จ่ายตามความเหมาะสม โดยอาจให้บริการทั้งหน่วยงานภาครัฐและเอกชน หน่วยงานอิสระ หน่วยงานสาธารณะ ชุมชน หรือสังคมในวงกว้าง รูปแบบการให้บริการทางวิชาการมีความหลากหลาย เช่น การอนุญาตให้ใช้ประโยชน์ทรัพยากรของมหาวิทยาลัย การอบรม การจัดประชุม หรือสัมมนาวิชาการ เป็นต้น

ส่วนงานที่มีพันธกิจด้านการบริการทางวิชาการแก่สังคมควรคำนึงถึงกระบวนการในการให้บริการทางวิชาการที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมาย นำมาจัดทำแผนการให้บริการทางวิชาการ โดยมีการประเมินความสำเร็จของการบริการทางวิชาการ และนำผลมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการทางวิชาการเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานภายนอก

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการสำรวจความต้องการรับบริการทางวิชาการของชุมชน สังคม หน่วยงานภายนอก
2. มีแผนการให้บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม พร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานและค่าเป้าหมาย และมีการดำเนินงานตามแผน รวมทั้งมีโครงการ/กิจกรรมบริการทางวิชาการแบบให้เปล่า
3. มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการให้บริการทางวิชาการของส่วนงานที่กำหนดทุกตัวบ่งชี้
4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการทุกโครงการ/กิจกรรม ไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

5. มีรายได้จากการให้บริการทางวิชาการเพิ่มขึ้นทุกปี
6. มีจำนวนหน่วยงานผู้รับบริการทางวิชาการเพิ่มขึ้นทุกปี

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวอย่างแนวปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการสำรวจความต้องการรับบริการทางวิชาการของชุมชน สังคม หน่วยงานภายนอก

มีการสำรวจความต้องการของชุมชน หรือหน่วยงานภาครัฐ หรือภาคเอกชน เพื่อประกอบการกำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ทิศทางและการจัดทำแผนการให้บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการ ตามจุดเน้นและศักยภาพของส่วนงาน

2. มีแผนการให้บริการทางวิชาการที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม พร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานและค่าเป้าหมาย และมีการดำเนินงานตามแผน รวมทั้งมีโครงการ/กิจกรรมบริการทางวิชาการแบบให้เปล่า

2.1 มีการกำหนดแผนการให้บริการทางวิชาการแก่สังคมที่ชัดเจน โดยนำข้อมูลจากการสำรวจความต้องการของชุมชน สังคมภายนอก ตลอดจนข้อมูลการให้บริการทางวิชาการที่ผ่านมาเป็นข้อมูลประกอบการกำหนดแผนการให้บริการทางวิชาการ พร้อมทั้งกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงาน และค่าเป้าหมาย

2.2 มีการนำแผนการให้บริการทางวิชาการไปสู่การปฏิบัติ โดยมอบหมายผู้รับผิดชอบดำเนินโครงการ/กิจกรรมบริการทางวิชาการตามที่กำหนด และมีระบบกำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผน

2.3 การให้บริการทางวิชาการอย่างน้อยต้องมีโครงการ/กิจกรรมบริการทางวิชาการแบบให้เปล่า

3. มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการให้บริการทางวิชาการของส่วนงานที่กำหนดทุกตัวบ่งชี้

3.1 มีระบบติดตาม ประเมินผลความสำเร็จของการจัดบริการทางวิชาการตามแผนการให้บริการทางวิชาการที่กำหนด

3.3 มีการนำผลการประเมินการให้บริการทางวิชาการไปพัฒนาคุณภาพของการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมบริการทางวิชาการ หรือแผนการให้บริการทางวิชาการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนการให้บริการทางวิชาการ

4. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการทุกโครงการ/กิจกรรม ไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4.1 มีการประเมินคุณภาพของการให้บริการทางวิชาการจากความพึงพอใจของผู้รับบริการทางวิชาการ และนำเสนอผลการประเมินแก่ผู้เกี่ยวข้อง

4.2 คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของแต่ละโครงการ/กิจกรรมต้องไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 หากผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการโครงการ/กิจกรรมโดยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ (ต่ำกว่า 3.51 คะแนน) ให้วิเคราะห์สาเหตุ ปัญหาอุปสรรค เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการ ทั้งนี้ ควรวิเคราะห์ลึกลงในรายละเอียดของคุณภาพการให้บริการแต่ละด้าน

5. มีรายได้จากการให้บริการทางวิชาการเพิ่มขึ้นทุกปี

มีการเพิ่มโครงการ/กิจกรรมการให้บริการทางวิชาการ และจำนวนผู้รับบริการทางวิชาการ หรือจัดโครงการ/กิจกรรมที่มีคุณค่าและสร้างรายได้

6. มีจำนวนหน่วยงานผู้รับบริการทางวิชาการเพิ่มขึ้นทุกปี

มีช่องทางการแสวงหาหน่วยงานผู้รับบริการทางวิชาการเพื่อเพิ่มจำนวนและกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการทางวิชาการ โดยการประชาสัมพันธ์หรือจัดกิจกรรมที่แสดงถึงศักยภาพความพร้อม และกิจกรรมการให้บริการทางวิชาการของส่วนงาน การจัดทำฐานข้อมูลกลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการทางวิชาการ และการสร้างเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก เป็นต้น

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การบริหารงานตามระบบบริหารคุณภาพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การบริการทางวิชาการเป็นภารกิจหลักประการหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา การให้บริการทางวิชาการแก่สังคมของสถาบันอุดมศึกษาต้องตระหนักและรับผิดชอบต่อสังคม เพื่อการสร้างศักยภาพของหน่วยงานให้เป็นที่ยอมรับในระดับสากล

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดนโยบายคุณภาพ วัตถุประสงค์คุณภาพ และระเบียบปฏิบัติที่เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานสากล
2. มีการดำเนินงานที่เป็นไปตามระเบียบปฏิบัติที่กำหนดไว้
3. มีการดำเนินงานที่เป็นไปตามวัตถุประสงค์คุณภาพที่กำหนดไว้
4. มีการตรวจติดตามภายใน (Internal Audit) ตามแผนการตรวจติดตามภายในที่กำหนด
5. มีการนำผลการตรวจติดตามภายในมาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง
6. หน่วยงานได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพสากล
7. ทุกพันธกิจของส่วนงานได้รับการรับรองมาตรฐานคุณภาพสากล

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับกลุ่มส่วนงานที่มีพันธกิจหลักด้านการให้บริการการศึกษา (สำนักหอสมุดกลาง สำนักคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ และบัณฑิตวิทยาลัย)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระบบและกลไกการให้บริการการศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ส่วนงานที่มีพันธกิจด้านการบริการการศึกษา มีการจัดบริการด้านต่างๆ แก่นักศึกษา อาจารย์ และผู้มาติดต่ออย่างครบถ้วน เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกในการรับบริการหรือรับข่าวสาร และมีการจัดกิจกรรมให้บริการตามพันธกิจของส่วนงาน การประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของส่วนงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพมาตรฐานที่กำหนดโดยมหาวิทยาลัย ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่เป็นแบบอย่างที่ดี ทั้งนี้ กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการของส่วนงานอาจได้แก่ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร ศิษย์เก่า และผู้สนใจภายนอก

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย
2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่อผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย
3. มีการจัดโครงการ/กิจกรรมการให้บริการตามพันธกิจ/จุดเน้นของส่วนงาน
4. มีผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของส่วนงานไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน
5. มีการนำผลการประเมินการให้บริการมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม

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

ตัวอย่างแนวปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกในการให้บริการแก่ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย

มีการกำหนดวิธีการหรือขั้นตอนในการให้บริการแก่ผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย โดยมีการกำหนดหน่วยงาน บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับผิดชอบในการให้บริการ และจัดสรรทรัพยากรและเครื่องมืออำนวยความสะดวกในการรับบริการ

2. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่อผู้รับบริการกลุ่มเป้าหมาย

มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์การให้บริการของส่วนงานสู่กลุ่มเป้าหมายผู้รับบริการ รวมถึงการประชาสัมพันธ์วิธีการหรือขั้นตอนในการรับบริการ

3. มีการจัดโครงการ/กิจกรรมการให้บริการตามพันธกิจ/จุดเน้นของส่วนงาน

3.1 หน่วยงาน บุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่รับผิดชอบดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรมการให้บริการ ปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานเพื่อให้ผลการดำเนินงานเป็นไปตามมาตรฐาน

3.2 มีการควบคุมกำกับให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

4. มีผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการของส่วนงานไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน

4.1 มีช่องทางให้ผู้รับบริการหรือผู้เกี่ยวข้องได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการให้บริการ

4.2 มีระบบการประเมินคุณภาพของการให้บริการจากความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำเสนอผลการประเมินแก่ผู้เกี่ยวข้อง

4.3 คะแนนเฉลี่ยของผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต้องไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 หากผลการประเมินคุณภาพของการให้บริการด้านใดยังไม่เป็นไปตามเกณฑ์ (ต่ำกว่า 3.51 คะแนน) ให้วิเคราะห์สาเหตุ ปัญหาอุปสรรค เพื่อหาแนวทางปรับปรุงการให้บริการ และควรเปิดโอกาสให้ผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการด้วย

5. มีการนำผลการประเมินการให้บริการมาใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม

5.1 นำผลการประเมินความพึงพอใจของการให้บริการเสนอให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ และจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงการให้บริการ โดยเฉพาะการให้บริการในด้านที่ยังไม่ตอบสนองความพึงพอใจหรือความคาดหวังของผู้รับบริการ

5.2 มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการ และประเมินคุณภาพของการให้บริการทุกด้านตามแผนที่กำหนด

5.3 มีการสำรวจข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการที่ส่วนงานจัดให้ ตลอดจนความต้องการด้านอื่นๆ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาและจัดระบบการให้บริการในระยะต่อไป

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ร้อยละของผู้รับบริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ส่วนงานมีจำนวนผู้รับบริการต่อจำนวนประชากรเป้าหมายทั้งหมดที่เหมาะสมและเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้รับบริการจากส่วนงานบริการการศึกษาเพื่อใช้สิ่งอำนวยความสะดวก หรือบริการของส่วนงานในรอบปีที่ผ่านมา รวมถึงการรับบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

จำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมาย หมายถึง จำนวนนักศึกษา หรือบุคลากรของมหาวิทยาลัย

การพิจารณาตัวบ่งชี้นี้พิจารณาจากค่าร้อยละของผู้รับบริการจากส่วนงานที่ต่ำไปจากค่าร้อยละเป้าหมายที่กำหนดในแผนของส่วนงาน

เกณฑ์การประเมิน :

คำนวณค่าร้อยละของค่าความแตกต่างของร้อยละของผู้รับบริการที่ต่ำไปจากค่าร้อยละของเป้าหมายผู้รับบริการที่กำหนด และนำมาเทียบกับค่าความแตกต่างที่กำหนดให้เป็นคะแนน 0 และ 5 และใช้การเทียบบัญญัติไตรยางศ์ ดังนี้

1. ค่าความแตกต่างไม่เกินร้อยละ 10.00 กำหนดเป็นคะแนน 5
2. ค่าความแตกต่างตั้งแต่ร้อยละ 50.00 ขึ้นไป กำหนดเป็นคะแนน 0
3. ค่าความแตกต่างตั้งแต่ร้อยละ 10.01 และไม่เกินร้อยละ 50.00 ให้นำมาเทียบ

บัญญัติไตรยางศ์ตามสูตรเพื่อเป็นคะแนน

สูตรการคำนวณ :

1. คำนวณค่าร้อยละของผู้รับบริการเทียบกับประชากรกลุ่มเป้าหมายทั้งหมดในปีการศึกษานั้นๆ ตามสูตร

$$\text{ร้อยละของผู้รับบริการ} = \frac{\text{จำนวนผู้รับบริการ}}{\text{จำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด}} \times 100$$

2. คำนวณหาค่าความแตกต่างจากเป้าหมายที่กำหนด และนำมาคิดเป็นค่าร้อยละตามสูตร

$$\begin{aligned} & \text{ร้อยละของค่าความแตกต่างจากค่าเป้าหมาย} \\ & = \frac{\text{ร้อยละค่าเป้าหมายที่กำหนด} - \text{ร้อยละของผู้รับบริการที่คำนวณได้ในข้อ 1}}{\text{ร้อยละค่าเป้าหมายที่กำหนด}} \times 100 \end{aligned}$$

3. คำนวณค่าคะแนน ดังนี้

3.1 ในกรณีที่ค่าร้อยละของผู้รับบริการสูงกว่าร้อยละค่าเป้าหมายที่กำหนด ให้ได้ 5 คะแนน

3.2 ในกรณีที่ค่าร้อยละของผู้รับบริการต่ำกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด นำค่าร้อยละจากข้อ 2 มาคำนวณคะแนน ดังนี้

3.2.1 ค่าร้อยละของความแตกต่าง ไม่เกินร้อยละ 10 คิดเป็น 5 คะแนน

3.2.2 ค่าร้อยละของความแตกต่าง เกินร้อยละ 50 คิดเป็น 0 คะแนน

3.2.3 ค่าร้อยละของความแตกต่าง ตั้งแต่ร้อยละ 10.01 และไม่เกินร้อยละ 50ให้นำมาคิดคะแนน ดังนี้

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{50 - \text{ค่าร้อยละที่คำนวณได้จากข้อ 2}}{40} \times 5$$

ตัวอย่างการคำนวณ

กำหนดค่าเป้าหมายผู้รับบริการของส่วนงานเป็นร้อยละ 80

1. กรณีที่ 1 ร้อยละของผู้รับบริการที่คำนวณได้เป็นร้อยละ 85 ผลการดำเนินงานที่ได้สูงกว่าค่าเป้าหมายที่กำหนด ได้คะแนน 5 คะแนน

2. กรณีที่ 2 ร้อยละของผู้รับบริการที่คำนวณได้เป็นร้อยละ 75

$$\begin{array}{l} \text{ร้อยละของค่าความแตกต่าง} \\ \text{จากค่าเป้าหมาย} \end{array} = \frac{80 - 75}{80} \times 100 = \text{ร้อยละ } 6.25$$

ร้อยละของค่าความแตกต่างจากค่าเป้าหมาย เป็นร้อยละ 6.25 ค่าไม่เกินร้อยละ 10 ได้คะแนน 5 คะแนน

3. กรณีที่ 3 ร้อยละของผู้รับบริการที่คำนวณได้เป็นร้อยละ 35

$$\begin{array}{l} \text{ร้อยละของค่าความแตกต่าง} \\ \text{จากค่าเป้าหมาย} \end{array} = \frac{80 - 35}{80} \times 100 = \text{ร้อยละ } 56.25$$

ร้อยละของค่าความแตกต่างจากค่าเป้าหมาย เป็นร้อยละ 56.25 ค่าเกินร้อยละ 50 ได้คะแนน 0 คะแนน

4. กรณีที่ 4 ร้อยละของผู้รับบริการที่คำนวณได้เป็นร้อยละ 70

$$\begin{array}{l} \text{ร้อยละของค่าความแตกต่าง} \\ \text{จากค่าเป้าหมาย} \end{array} = \frac{80 - 70}{80} \times 100 = \text{ร้อยละ } 12.50$$

ร้อยละของค่าความแตกต่างจากค่าเป้าหมาย เป็นร้อยละ 12.50 ค่าเกินร้อยละ 10 แต่ไม่เกินร้อยละ 50 นำมาแปลงเป็นค่าคะแนน ดังนี้

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{50 - 12.50}{40} \times 5 = 4.68 \text{ คะแนน}$$

หมายเหตุ

1. การนับจำนวนผู้รับบริการ ไม่นับซ้ำ และนับการรับบริการทั้งการมารับบริการที่ ส่วนงาน หรือจุดบริการของส่วนงาน และการรับบริการผ่านระบบเครื่องข่าย Internet
2. จำนวนประชากรกลุ่มเป้าหมายที่เป็นกลุ่มนักศึกษา ให้ใช้ข้อมูลจากกองบริการ การศึกษา โดยเป็นข้อมูลจำนวนนักศึกษาในภาคเรียนที่ 2 ของปีการศึกษาที่ประเมิน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การดำเนินงานตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของส่วนงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการของส่วนงาน เริ่มตั้งแต่ปัจจัยนำเข้าที่ได้มาตรฐาน มีกระบวนการบริหารจัดการของส่วนงานที่อาศัยหลักการมีส่วนร่วม และความร่วมมือร่วมพลังของทุกฝ่าย ผลลัพธ์คือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ และ/หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งสามารถสะท้อนถึงคุณภาพของผลการดำเนินงานของส่วนงาน การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการอาจพิจารณาให้ครอบคลุม 5 ประเด็นหลัก คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
3. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์
5. ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ตามจุดเน้นของส่วนงาน (เช่น ความพึงพอใจด้านทรัพยากรสารสนเทศ)

เกณฑ์การประเมิน :

ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (คะแนนเต็ม 5)

สูตรการคำนวณ :

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ผลรวมของค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด}}$$

หมายเหตุ ในกรณีที่มีการประเมินหลายกระบวนการ/โครงการ/กิจกรรม หรือหลายกลุ่มเป้าหมาย ให้นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกกระบวนการ/โครงการ/กิจกรรม หรือกลุ่มเป้าหมายมาหาค่าเฉลี่ย

ตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับกลุ่มส่วนงานที่มีพันธกิจหลักด้านการสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

(สำนักงานอธิการบดี สำนักวิจัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี และสถาบันสหกิจศึกษาและพัฒนาสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไทย-เยอรมัน)

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ระบบและกลไกการสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ส่วนงานสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย มีบทบาทและภารกิจที่สำคัญ คือ การส่งเสริมและสนับสนุนหน่วยงานระดับคณะ สำนัก และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย เพื่อให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ซึ่งมีบทบาทที่สำคัญ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัยและพัฒนา การให้บริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม สามารถดำเนินงานได้บรรลุความสำเร็จตามนโยบาย เป้าหมาย และตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมหาวิทยาลัยมีการจัดสรรงบประมาณ ทรัพยากร และปัจจัยสนับสนุนที่จำเป็นเพื่อการดำเนินงานตามพันธกิจ โดยมีหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมส่งเสริมให้บริการ กำกับ ติดตาม และเป็นเครื่องมือการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย การกำหนดให้มีระบบและกลไกสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย จะสร้างความเชื่อมั่นของกระบวนการคุณภาพในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีกระบวนการกำหนดตัวบ่งชี้ของส่วนงานเชื่อมโยงตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย
2. มีการกำหนดโครงสร้างและการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย
3. มีการกำกับ ติดตามความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานของส่วนงาน
4. มีการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานของส่วนงาน
5. มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาการทำงานของส่วนงานอย่างต่อเนื่อง

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

ตัวอย่างแนวปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

1. มีกระบวนการกำหนดตัวบ่งชี้ของส่วนงานเชื่อมโยงตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

1.1 มีการจัดทำตัวบ่งชี้ พร้อมทั้งเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามพันธกิจของส่วนงาน โดยตัวบ่งชี้วัดผลการดำเนินงานและค่าเป้าหมาย ควรมีความเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ของส่วนงาน

1.2 มีกระบวนการส่งเสริมให้ผู้บริหาร บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามพันธกิจเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำตัวบ่งชี้และกำหนดค่าเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่ความร่วมมือหรือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่กำหนดร่วมกัน

2. มีการกำหนดโครงสร้างและการดำเนินงานเพื่อสนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย

2.1 มีการกำหนดโครงสร้างองค์กรและกลไกกำกับดูแลรับผิดชอบการดำเนินงานของส่วนงาน

2.2 หน่วยงานย่อย หรือคณะกรรมการ หรือกลุ่มบุคคลหรือบุคคลที่รับผิดชอบดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย

3. มีการกำกับ ติดตามความก้าวหน้าและผลการดำเนินงานของส่วนงาน

3.1 มีการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้บริหารหน่วยงานย่อย และบุคลากรถึงพันธกิจและเป้าหมายของส่วนงาน และมีการกำหนดหน่วยงานภายในหรือบุคลากรรับผิดชอบดำเนินงาน

3.2 มีระบบการควบคุมกำกับให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายและแผนที่กำหนดไว้ และมีการรายงานผลการดำเนินงานเสนอต่อผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำส่วนงานในช่วงเวลาหนึ่งๆ

4. มีการประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานของส่วนงาน

4.1 มีระบบติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด

4.2 จัดให้มีการประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามภารกิจ และตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ในแผน และนำผลการประเมินที่ได้เสนอผู้บริหาร คณะกรรมการประจำส่วนงาน หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

5. มีการนำผลการประเมินมาพัฒนาการทำงานของส่วนงานอย่างต่อเนื่อง

5.1 นำผลการประเมินความสำเร็จของการดำเนินงาน เสนอให้ผู้เกี่ยวข้องทราบ วิเคราะห์สาเหตุ ปัญหาอุปสรรค และจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการดำเนินงานที่ยังไม่บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

5.2 มีการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพของการดำเนินงานทุกด้านตามแผนที่กำหนด

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การให้บริการของส่วนงานที่มีพันธกิจในการให้บริการ จะมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใดสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการตามพันธกิจของส่วนงานอาจพิจารณาได้จากค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของส่วนงาน การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการควรพิจารณาให้ครอบคลุมอย่างน้อย 5 ประเด็นหลัก คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก
3. ความพึงพอใจด้านบุคลากรที่ให้บริการ
4. ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์
5. ความพึงพอใจด้านอื่นๆ ตามจุดเน้นของส่วนงาน

เกณฑ์การประเมิน :

ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ (คะแนนเต็ม 5)

สูตรการคำนวณ :

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ผลรวมของค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด}}$$

หมายเหตุ ในกรณีที่มีการประเมินหลายกระบวนการ/โครงการ/กิจกรรม หรือหลายกลุ่มเป้าหมายให้นำคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของทุกกระบวนการ/โครงการ/กิจกรรม หรือกลุ่มเป้าหมายมาหาค่าเฉลี่ย

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

ส่วนงานต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยมีคณะกรรมการประจำส่วนงานทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการทำงานของส่วนงานให้มีประสิทธิภาพ ส่วนงานจะต้องบริหารจัดการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพ เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี การบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคล การบริหารความเสี่ยง การบริหารทรัพยากรทั้งหมด และการประกันคุณภาพ เพื่อให้สัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

ตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบการบริหารจัดการเป็นตัวบ่งชี้ที่กำหนดให้ทุกส่วนงานดำเนินการประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 8 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- 2.1 กระบวนการพัฒนาแผน
- 2.2 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
- 2.3 บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา
- 2.4 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร
- 2.5 การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันเรียนรู้
- 2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง
- 2.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
- 2.8 การส่งรายงานการประเมินตนเอง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ในการดำเนินพันธกิจหลัก ส่วนงานต้องมีการพัฒนาแผนเพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนา และการดำเนินงานของส่วนงาน ให้สอดคล้องกับนโยบาย ปรัชญาหรือปณิธาน และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน ตลอดจนเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบาย ปรัชญาหรือปณิธาน และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในส่วนงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำส่วนงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย
2. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีให้เป็นไปตามพันธกิจของส่วนงาน
3. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีระดับส่วนงานไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี และคำเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำส่วนงานเพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำส่วนงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีในปีปัจจุบันหรือปีต่อไป

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวอย่างแนวปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบาย ปรัชญาหรือปณิธาน และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในส่วนงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำส่วนงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย

1.1 มีการกำหนดนโยบาย ปรัชญาหรือปณิธานของส่วนงาน หากส่วนงานได้กำหนดปรัชญาหรือปณิธานอยู่แล้วตั้งแต่เริ่มต้น ส่วนงานควรทบทวนว่าปรัชญาหรือปณิธานยังมีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันของส่วนงานหรือไม่ หากเหมาะสมต้องดำเนินการให้แน่ใจว่าสมาชิกในส่วนงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วกัน

1.2 หากต้องมีการปรับแก้ปรัชญาหรือปณิธานของส่วนงานตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ควรเป็นการกำหนดปรัชญาหรือปณิธานร่วมกันทั้งผู้บริหาร และบุคลากร เพื่อเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามปรัชญาหรือปณิธานที่ได้กำหนดร่วมกัน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำส่วนงาน

1.3 มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบาย ปรัชญาหรือปณิธานและวัตถุประสงค์ของส่วนงาน และเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย โดยทำตารางวิเคราะห์ให้ชัดเจนว่าปรัชญาหรือปณิธานและนโยบายของส่วนงานและกลยุทธ์สอดคล้องกันในประเด็นใด อย่างไร หากมีประเด็นที่ไม่สอดคล้องควรพิจารณาปรับแก้ให้สอดคล้อง

1.4 มีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ (Strategy) เพื่อนำส่วนงานไปสู่ความสำเร็จที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าประสงค์ (Goal) และวัตถุประสงค์ (Objective) คณะกรรมการควรวิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และภัยคุกคาม (Threat) เพื่อนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์

ที่ชัดเจนและครอบคลุมทุกภารกิจของส่วนงาน วิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ที่ส่วนงานกำหนด ควรผ่านการปรึกษาหารือร่วมกันจากทั้งผู้บริหาร และบุคลากร เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามความมุ่งหวังของส่วนงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำส่วนงาน

2. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีให้เป็นไปตามพันธกิจของส่วนงาน

2.1 มีการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategic Map) เพื่อช่วยแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการตามกระบวนการของ Balance Scorecard

2.2 มีการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างแผนกลยุทธ์กับแผนปฏิบัติการประจำปี

3. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีระดับส่วนงานไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน

3.1 มีการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้บริหารหน่วยงานย่อยภายใน ถึงวิสัยทัศน์กลยุทธ์ และเป้าหมายของกลยุทธ์ และมีการกำหนดหน่วยงานภายในรับผิดชอบดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็นทางการ

3.2 มีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงานภายใน และมีการมอบหมายอย่างเป็นทางการ

4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

4.1 มีการจัดทำตัวบ่งชี้ (KPI) พร้อมทั้งกำหนดค่าเป้าหมาย (Target) ของแต่ละตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ ควรจัดทำพร้อมกับการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี

4.2 มีกระบวนการส่งเสริมให้ผู้บริหาร และบุคลากรผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำตัวบ่งชี้และกำหนดค่าเป้าหมาย เพื่อให้เกิด

การยอมรับของทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนดร่วมกัน

5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน

ส่วนงานควรจัดทำปฏิทินการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน และสร้างความเชื่อมั่นว่าได้มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ในเวลาที่เหมาะสม

6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

มีการพัฒนาระบบการกำกับติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี ว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ และควรมีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เทียบกับค่าเป้าหมายเสนอต่อผู้บริหารในช่วงเวลาหนึ่งๆ เช่น 3 เดือน หรือ 6 เดือน หากไม่เป็นไปตามแผน ควรมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและนำเสนอแนวทางการแก้ไขปรับปรุง

7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำส่วนงานเพื่อพิจารณา

มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์โดยการเปรียบเทียบผลของตัวบ่งชี้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์กับค่าเป้าหมาย และนำผลการประเมินที่ได้รายงานต่อผู้บริหาร และบรรจุเข้าวาระเพื่อพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการประจำส่วนงานเป็นประจำ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำส่วนงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และจัดทำหรือปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปีในปัจจุบันหรือต่อไป

8.1 มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับมา และมีการจัดทำแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

8.2 มีการนำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้รับการปรับปรุงเสนอคณะกรรมการประจำส่วนงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระบบการพัฒนามุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มุคลากรสายสนับสนุนและระบบการพัฒนามุคลากรสายสนับสนุน เป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อคุณภาพการจัดการเรียนการสอน และการดำเนินพันธกิจด้านอื่นๆ ของมหาวิทยาลัยและส่วนงาน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการวางระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพของมุคลากรสายสนับสนุน

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนการบริหารและแผนพัฒนามุคลากรสายสนับสนุนที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของส่วนงาน โดยเป็นแผนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการบริหารและการพัฒนามุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีระบบการติดตามให้มุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนา มาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
4. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณมุคลากรสายสนับสนุน ตลอดจนระเบียบบริหารงานบุคคล และดูแลควบคุมให้มุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ
5. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและแผนพัฒนามุคลากรสายสนับสนุน
6. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผน หรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนามุคลากรสายสนับสนุน

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวอย่างแนวปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของส่วนงาน โดยเป็นแผนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์

ข้อมูลที่ควรพิจารณาประกอบการวางแผนการบริหารและแผนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลควรครอบคลุมข้อมูลที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1.1 ข้อมูลอัตรากำลังของบุคลากรในปัจจุบัน รวมทั้งที่ต้องการในอนาคตอย่างน้อย 5 ปีข้างหน้า เพื่อใช้ในการวางแผนความต้องการด้านบุคลากรของส่วนงาน กำหนดอัตรากำลังที่ต้องการเพื่อการปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ และการพัฒนางานประจำ การกำหนดแผนการจ้างงาน และวิธีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีให้เข้ามาสู่กระบวนการคัดสรร อาจมีการสรรหาทั้งจากภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย

1.2 ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการในการอบรม (Training Needs) ของบุคลากรเพื่อให้ได้รับการฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถ (Competencies) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในระดับต่างๆ เพื่อใช้ในการปฐมนิเทศ และฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในวิธีการทำงาน เกิดกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด กฎเกณฑ์ มีทัศนคติและทักษะที่ดี เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับการสอนงาน การหมุนเวียนให้ไปทำงานในด้านอื่นๆ และการเข้าอบรมในโครงการที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น

1.3 ข้อมูลป้อนกลับของผลการปฏิบัติงานและผลการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าของสายงานในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อใช้ในการมอบหมายงานหรือมีข้อตกลงในการทำงาน และใช้เพื่อการปรับปรุงแก้ไข ชมเชย ให้รางวัล ตลอดจนปรับปรุงค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม รวมทั้งการสรรหาคนเก่ง คนดีเข้ามาปฏิบัติงาน

1.4 ข้อมูลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนด้านทรัพยากรบุคคลว่ามีประเด็นใดบ้างที่ควรมีการวางแผน เพื่อการปรับปรุงแก้ไขแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน และของส่วนงาน

2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

2.1 มีการสรรหา คัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบ โปร่งใสและกำหนดแนวปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้บุคลากรได้ทราบ ภายใต้เวลาที่กำหนด และเป็นไปตามกรอบอัตรากำลังที่ส่วนงานวางแผนไว้

2.2 มีการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) โดยกำหนดให้มีคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) การระบุคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (Job Specification) รวมทั้งความสามารถ (Competencies) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการปฐมนิเทศ และการฝึกอบรมวิธีการทำงานและทักษะที่จำเป็นให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในงาน

2.3 มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Job Evaluation) ที่มีรูปแบบชัดเจน มีการกำหนดเส้นทางเดินของตำแหน่งงาน (Career Path) ของบุคลากรทุกกลุ่ม วิเคราะห์ปริมาณการเข้า-ออกของบุคลากรแต่ละกลุ่ม และพิจารณาหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขและติดตามผล

2.4 มีการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนและเส้นทางเดินของตำแหน่งงานที่กำหนด รวมทั้งติดตามตรวจสอบเป็นรายบุคคล เพื่อการส่งเสริมสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

3. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ทุกหลักสูตรการฝึกอบรม หรือทุกโครงการที่มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ควรกำหนดแนวทาง หรือวิธีการติดตาม ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรม หรือการพัฒนา เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน หรือปรับปรุงตนเอง อาจใช้กลไกการติดตามผลการนำความรู้และทักษะไปใช้ภายหลังการอบรมหรือพัฒนา 6 - 9 เดือน หรือใช้กลไกการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรม หรือการพัฒนา เป็นต้น

4. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุน ตลอดจนระเบียบบริหารงานบุคคล และดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ

4.1 ส่วนงานจัดให้มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณ ตลอดจนระเบียบบริหารงานบุคคล และกิจกรรมส่งเสริมการปลูกฝังจรรยาบรรณแก่บุคลากรสายสนับสนุนอย่างสม่ำเสมอ

4.2 ผู้รับผิดชอบในการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณ ควรมีการติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาตนเองของบุคลากรสายสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

5. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ส่วนงานจัดให้มีการประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร รวมทั้งผลสัมฤทธิ์ของแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) หรือเป้าหมายของแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน โดยที่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและค่าเป้าหมายนั้นควรมีความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ของส่วนงาน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในรอบปีถัดไป

6. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผน หรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

6.1 นำผลการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนไปปรับปรุงแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

6.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามระยะเวลาที่กำหนด

6.3 มีการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนในระยะต่อไป

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : บุคลากรประจำสายสนับสนุนเป็นบุคลากรที่มีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการและธุรการของอาจารย์ และการบริหารงานของมหาวิทยาลัย บุคลากรสายสนับสนุนจึงควรได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ ความรู้ ความสามารถด้านต่างๆ ตามภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและสอดคล้องกับอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และส่วนงาน เช่น อบรม ศึกษาบางรายวิชา เข้าร่วมประชุมวิชาการ นำเสนอผลงานวิชาการ ศึกษาดูงาน เป็นต้น

เกณฑ์การประเมิน :

แปลงค่าร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถอย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อปี เป็นคะแนน 0 – 5 โดยกำหนดให้ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาอย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อปี ร้อยละ 100 เป็น 5 คะแนน

สูตรการคำนวณ :

1. คำนวณค่าร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถอย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อปี ตามสูตร

$$\begin{aligned} & \text{ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้} \\ & \text{ความสามารถอย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อปี} \\ & = \frac{\text{จำนวนบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาทักษะ} \\ & \quad \text{ความรู้ ความสามารถอย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อปี}}{\text{จำนวนบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานจริง}} \times 100 \end{aligned}$$

2. แปลงค่าร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถอย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อปี ที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา ทัศนคติ = $\frac{\text{ทักษะ ความรู้ ความสามารถอย่างน้อย 40 ชั่วโมงต่อปี}}{100} \times 5$
--

หมายเหตุ

1. บุคลากรประจำสายสนับสนุนไม่นับรวมพนักงานพิเศษ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างโครงการ และพนักงานของหน่วยงานภายนอกที่รับเหมางานของมหาวิทยาลัย เช่น พนักงานทำความสะอาด และพนักงานรักษาความปลอดภัย เป็นต้น
2. นับเฉพาะบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานจริง ไม่นับบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ลาศึกษาเต็มเวลามาคิดคำนวณทั้งตัวตั้งและตัวหาร
3. ไม่นับรวมบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่บรรจุเข้าทำงานไม่ถึง 9 เดือน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 : ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของส่วนงาน คือ ผู้บริหารทุกระดับของส่วนงาน หากผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบ ต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้ชุมชนมีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของ ส่วนงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้ส่วนงานเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยัง บุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์
2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้ง สามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของส่วนงานไปยังบุคลากรในส่วนงาน
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในส่วนงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจ ในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
4. ผู้บริหารส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของ ส่วนงานเต็มตามศักยภาพ
5. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบาย การดำเนินงานอย่างชัดเจน

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

ตัวอย่างแนวปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์

1.1 ผู้บริหารและคณะกรรมการประจำส่วนงาน มีส่วนร่วมกันในการกำหนดนโยบายและจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ และนำสู่การปฏิบัติที่เป็นระบบชัดเจน โดยมีการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ (KPI) ของงานที่ปฏิบัติ ที่ควรมีการพิจารณาจาก 1) มิติการพัฒนาองค์กร เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสศึกษา เรียนรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง 2) มิติการพัฒนา หรือการปรับปรุงกระบวนการหลักของส่วนงาน เช่น การพัฒนาคุณภาพงาน การปรับปรุงกระบวนการให้บริการ ทิศทางการส่งเสริมการวิจัย การบริการทางวิชาการ แก่สังคม และ 3) มิติผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของการใช้จ่ายเงินงบประมาณ และให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยและส่วนงานอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาจากความคุ้มค่าของการจัดเก็บข้อมูล และการรายงานข้อมูลกับประโยชน์ที่จะได้รับ

1.2 ผู้บริหารสร้างระบบและกลไกการถ่ายทอดนโยบาย วิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ ให้องค์กรและบุคลากรทุกระดับทราบและมีความเข้าใจร่วมกัน

1.3 จัดทำระบบฐานข้อมูลของส่วนงานให้ทันสมัย นำมาใช้ในการติดตามผลการบริหารสารสนเทศ การรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ (KPI) ที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์ และนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการตัดสินใจปรับแผนกลยุทธ์ได้อย่างทันการ

2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของส่วนงานไปยังบุคลากรในส่วนงาน

2.1 ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามผลการนำนโยบายและแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ในการประชุมผู้บริหาร เพื่อทบทวนเป้าหมาย หรือปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสร้างกลไกภายในเพื่อสื่อสารแผนการดำเนินงานไปยังบุคลากรกลุ่มเป้าหมายทุกระดับที่เกี่ยวข้อง

2.2 ผู้บริหารมีการประเมินผลการดำเนินงานที่สำคัญตามภารกิจของส่วนงาน อย่างครบถ้วน รวมทั้งการติดตามผลสัมฤทธิ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อทบทวนเป้าหมาย หรือ ปรับแผนการดำเนินงานในรอบปีถัดไป พร้อมแจ้งผลการดำเนินงานไปยังบุคลากรทุกระดับ ผ่านการสื่อสารภายใน โดยใช้สื่อต่างๆ ที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในส่วนงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

3.1 ผู้บริหารควรมีระบบการสื่อสาร 2 ทาง เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน อันจะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

3.2 ผู้บริหารดำเนินการปรับลดขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการ โดยมอบอำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติระดับถัดไป เพื่อเพิ่มความคล่องตัว พร้อมกับมีการกำกับ และตรวจสอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบการทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุ่มค่า และมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

3.3 ผู้บริหารมีการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจต่อบุคลากรเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดโครงการรางวัลคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ โครงการพัฒนาองค์การให้คล่องตัว (Lean Organization) เป็นต้น

4. ผู้บริหารส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของส่วนงานเต็มตามศักยภาพ

4.1 ผู้บริหารมีการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ร่วมงาน โดยเน้นการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องหรือเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เช่น การสอนงานที่หน้างาน (On – the – job training) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

4.2 ผู้บริหารในระดับต่างๆ ควรนำหลักการจัดการความรู้มาใช้ เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน อาทิ การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติ (Community of Practices) เป็นต้น

5. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล อย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน

5.1 ผู้บริหารควรยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือในการบริหารการดำเนินงานของส่วนงานให้ไปสู่ทิศทางที่กำหนดร่วมกันระหว่างผู้บริหารส่วนงาน และคณะกรรมการประจำส่วนงาน โดยให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

5.2 ผู้บริหารมีการดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลโดยเฉพาะในประเด็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องคุณภาพการดำเนินงานและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

5.3 ผู้บริหารมีการเปิดเผยประวัติ มีรายงานประเมินตนเอง จัดทำรายงานสรุปผลการทำงานและรายงานการเงินของส่วนงานเสนอต่อคณะกรรมการประจำส่วนงานเป็นประจำทุกปี

5.4 ผู้บริหารมีการติดตามผลการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายในของส่วนงาน และรายงานการเงินของส่วนงานเสนอต่อคณะกรรมการประจำส่วนงานเป็นประจำทุกปี

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ส่วนงานสนับสนุนควรมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ โดยมี การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในส่วนงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเอง ให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ส่วนงานมีความสามารถ ในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ประกอบด้วย การระบุนความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในส่วนงาน การกำหนดแนววิปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ ในส่วนงานให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนงาน
2. กำหนดบุคคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจน ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)

5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (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

ตัวอย่างแนวปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนงาน

1.1 ส่วนงานควรศึกษาเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของส่วนงาน ว่ามีประเด็นใดที่มุ่งเน้นเป็นสำคัญ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการในการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ และพันธกิจของส่วนงาน

1.2 บุคคลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดประเด็นความรู้อาจประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานที่กำกับดูแลด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งด้านอื่นๆ ที่เป็นไปตามอัตลักษณ์ของส่วนงาน

1.3 ส่วนงานควรมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยเน้นเรื่องการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรภายในเป็นหลัก โดยต้องครอบคลุมพันธกิจของส่วนงาน รวมทั้งประเด็นการจัดการความรู้ที่ส่วนงานมุ่งเน้น

2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจน ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1

2.1 กลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะ ควรเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับประเด็นความรู้ดังกล่าว รวมทั้งด้านอื่นๆ ที่ส่วนงานมุ่งเน้น

2.2 ส่วนงานควรกำหนดนโยบายให้มีการสำรวจผลการปฏิบัติงานที่เป็นจุดเด่นของบุคลากรที่สะท้อนอัตลักษณ์ของส่วนงาน เพื่อนำมากำหนดเป็นประเด็นสำหรับใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพ

3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

3.1 ส่วนงานควรเชิญบุคลากรภายใน หรือภายนอกที่มีผลงานดีเด่นทางด้านวิชาการ และผลการปฏิบัติงาน รวมทั้งผลงานด้านอื่นๆ ที่ส่วนงานมุ่งเน้น มาถ่ายทอดความรู้เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอผ่านเวทีต่างๆ เช่น การจัดประชุมสัมมนาเพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับเจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

3.2 ส่วนงานควรส่งเสริมให้มีบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในส่วนงาน เช่น การส่งเสริมให้ชุมชนนักปฏิบัติและเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ทั้งระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม ทั้งด้านงบประมาณ เวลา สถานที่

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)

4.1 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบเป็นหมวดหมู่เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเข้าถึงแนวปฏิบัติที่ดีได้ง่าย

4.2 ควรมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และเผยแพร่ความรู้ในองค์กรให้เกิดความประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

4.3 ควรมีการจัดพิมพ์วารสาร หรือสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และยกย่องให้เกียรติแก่ผู้เป็นเจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

5.1 ผู้รับผิดชอบควรวิเคราะห์ความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีจากแหล่งต่างๆ เช่น นวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยหรือส่วนงาน และสังคมนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

5.2 ผู้รับผิดชอบควรขยายผลการปรับใช้ไปยังหน่วยงานต่างๆ และติดตามวัดผลตามประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์

5.3 มีกลไกการนำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้มาปรับปรุงและพัฒนาระบบและกลไกการจัดการความรู้ของส่วนงาน

5.4 ผู้รับผิดชอบควรสรุปผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของส่วนงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีงบประมาณ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อให้ส่วนงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุม ปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของ ตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของ ความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้ วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือ บรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่า ระบบงานต่างๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมายของส่วนงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหาร ระดับสูงร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของส่วนงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้
 - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
 - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของส่วนงาน
 - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการปฏิบัติงาน ระบบ งาน ระบบประกันคุณภาพ
 - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณ ของบุคลากร

- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
- อื่นๆ ตามบริบทของส่วนงาน

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน

5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำส่วนงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำส่วนงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวอย่างแนวปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

1.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนที่รับผิดชอบในแต่ละพันธกิจหลักของส่วนงาน

1.2 มีการระบุรายละเอียดการทำงานของคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เช่น นโยบาย หรือแนวทางในการดำเนินงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ กำหนดระยะเวลาการประชุมของคณะกรรมการหรือคณะทำงานอย่างสม่ำเสมอ

2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง อย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของส่วนงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้

- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของส่วนงาน
- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการปฏิบัติงาน ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร
- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
- อื่น ๆ ตามบริบทของส่วนงาน

2.1 วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงพร้อมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อ หรือสร้างความเสียหาย หรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหาร

2.2 ประเมินความเสี่ยงที่นำมาพิจารณาควรมองถึงเหตุการณ์ในอนาคตที่มีโอกาสเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานด้านชื่อเสียง คุณภาพการศึกษา รวมถึงความสูญเสียทางด้านชีวิตบุคลากร และทรัพย์สินของมหาวิทยาลัยหรือส่วนงานเป็นสำคัญ

2.3 ปัจจัยเสี่ยงหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอาจใช้กรอบแนวคิดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน อาคารสถานที่ อุปกรณ์ วิธีการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น

2.4 จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง โดยพิจารณาจากมิติของโอกาสและผลกระทบจากรisk

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยง ที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2

3.1 ระดับความเสี่ยงอาจกำหนดเป็นเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพที่สะท้อนถึงความเสี่ยงระดับสูง กลาง ต่ำ ได้

3.2 ควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงทั้งในด้านของโอกาสและผลกระทบ

3.3 ประเมินโอกาสในการเกิดความเสี่ยงจากความเสี่ยงที่โดยเกิดเหตุการณ์เสี่ยงในอดีต หรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ในอนาคต โดยคาดการณ์จากข้อมูลในอดีต รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมปัจจัยเสี่ยงในปัจจุบัน

3.4 ประเมินผลกระทบของความเสี่ยงจากความเสี่ยงรุนแรงถ้ามีเหตุการณ์เสี่ยงดังกล่าวเกิดขึ้น โดยจะมีความรุนแรงมาก ถ้ากระทบต่อความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการดำเนินงานของส่วนงาน ฐานะการเงิน ขวัญกำลังใจและความปลอดภัยของบุคลากร เป็นต้น

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน

3.1 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อการบรรลุเป้าหมาย โดยต้องกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรในส่วนงาน และดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

3.2 สร้างมาตรการควบคุมความเสี่ยงโดยใช้เทคนิค 4 T คือ Take การยอมรับความเสี่ยง Treat การลดหรือควบคุมความเสี่ยง Transfer การโอนหรือกระจายความเสี่ยง และ Terminate การหยุดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่มหาวิทยาลัยหรือส่วนงานจะเกิดความเสียหาย (ทั้งในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง การฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพหรือความคุ้มค่า คุณค่า)

5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำส่วนงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5.1 มีการรายงานความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงต่อคณะกรรมการประจำส่วนงาน

5.2 มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำส่วนงาน และมหาวิทยาลัย

6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำส่วนงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

แผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไปควรพิจารณาระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่หลังการจัดการความเสี่ยง และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัย รวมทั้งความเสี่ยงใหม่จากนโยบาย หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในส่วนงาน หรือมหาวิทยาลัย และจากหน่วยงานกำกับ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การประกันคุณภาพภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ซึ่งสถาบันอุดมศึกษาต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันให้เป็นที่มาของนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษากายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพ ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าผลงานสามารถสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของส่วนงาน
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย
1) การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของส่วนงาน
4. มีการรายงานผลการดำเนินงาน และผลการประเมินคุณภาพภายในให้คณะกรรมการประจำส่วนงานเพื่อพิจารณา

5. มีการนำผลการประเมินคุณภาพ และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำส่วนงาน มาปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพดีขึ้น

6. มีแนวปฏิบัติที่ดีที่เกิดจากการปฏิบัติงาน หรือการพัฒนางาน และเผยแพร่ให้หน่วยงานภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวอย่างแนวปฏิบัติเพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกการดำเนินการประกันคุณภาพภายในที่สอดคล้องกับพันธกิจของส่วนงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

1.1 ส่วนงานควรพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของส่วนงาน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายทั้งในระดับชาติหรือนานาชาติ หรือเป็นระบบเฉพาะที่ส่วนงานพัฒนาขึ้นเอง

1.2 ระบบประกันคุณภาพที่นำมาใช้ต้องเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารงานที่ดำเนินการเป็นประจำ โดยเริ่มจากการวางแผน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบประเมินและการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้การดำเนินการกิจบรรลุเป้าประสงค์และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.3 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและประสานงานด้านการประกันคุณภาพเพื่อผลักดันให้มีการประกันคุณภาพเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ระดับส่วนงาน กอง/ฝ่าย งาน จนถึงระดับปฏิบัติแต่ละบุคคล

2. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของส่วนงาน

2.1 ส่วนงานอาจกำหนดตัวบ่งชี้ที่ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานของส่วนงานเพิ่มเติมตามอัตลักษณ์/จุดเน้นของตนเอง

2.2 ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติมขึ้นตามอัตลักษณ์/จุดเน้นของส่วนงานควรวัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ครบถ้วน ทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์

2.3 เกณฑ์หรือแนวปฏิบัติที่ดีที่ใช้กำกับแต่ละตัวบ่งชี้ ต้องสามารถวัดระดับคุณภาพตามเป้าหมายของตัวบ่งชี้ นั้นๆ และเป็นเกณฑ์ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย
1) การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของส่วนงาน

3.1 มีการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่สมบูรณ์ครบถ้วน โดยมีการกำหนดการควบคุมคุณภาพ การติดตามการดำเนินงาน และการประเมินคุณภาพ

3.2 มีการนำวงจร PDCA เข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพ และการปรับปรุงระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

3.3 มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด เสนอมหาวิทยาลัยพิจารณา พร้อมทั้งเสนอมาตรการและแผนพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมินในแต่ละปี และเปิดเผยต่อสาธารณชน

4. มีการรายงานผลการดำเนินงาน และผลการประเมินคุณภาพภายในให้คณะกรรมการประจำส่วนงานเพื่อพิจารณา

มีการพัฒนาระบบการติดตามการดำเนินงานตามแผนการประกันคุณภาพภายใน และควรรายงานผลการดำเนินงาน และผลการประเมินคุณภาพภายในตามตัวบ่งชี้เทียบกับค่าเป้าหมายเสนอต่อคณะกรรมการประจำส่วนงานเพื่อพิจารณาในช่วงเวลาหนึ่งๆ เช่น 6 เดือน หรือ 9 เดือน หรือ 12 เดือน หากไม่เป็นไปตามแผนหรือเป้าหมายควรมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและนำเสนอแนวทางการแก้ไขปรับปรุง

5. มีการนำผลการประเมินคุณภาพ และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำ ส่วนงานมาปรับปรุงการทำงานให้มีคุณภาพดีขึ้น

ส่วนงานควรมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบนำผลจากการประเมินคุณภาพ มาตรการ และแผนพัฒนาคุณภาพในแต่ละปีไปวิเคราะห์และดำเนินการหรือประสานงานกับ คณะกรรมการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบ โดยตรงหรือร่วมรับผิดชอบ โดยมีเป้าหมายให้ผลการดำเนินงานมีคุณภาพดียิ่งขึ้น

6. มีแนวปฏิบัติที่ดีที่เกิดจากการปฏิบัติงาน หรือการพัฒนางาน และเผยแพร่ ให้หน่วยงานภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์

6.1 มีกระบวนการคัดสรรแนวปฏิบัติที่ดีในแต่ละกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน หรือการพัฒนางาน

6.2 มีการเผยแพร่แนวทางการปฏิบัติงานที่เป็นวิธีปฏิบัติที่ดีให้กับสาธารณชน และ ให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้ประโยชน์

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 การส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ปีที่ใช้จัดเก็บข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : กฎกระทรวงว่าด้วย ระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพ การศึกษา พ.ศ.2553 กำหนดให้สถาบันอุดมศึกษาต้องจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงาน การประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัดภายใน 120 วัน นับจากวันสิ้น ปีการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือจึงกำหนดให้แต่ละส่วนงาน จัดทำแผนปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษารองรับแผนปฏิบัติงานประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัย และรับการประเมินคุณภาพภายในตามเวลาที่กำหนด

เกณฑ์การประเมิน :

พิจารณาจากการส่งรายงานการประเมินตนเองให้กับมหาวิทยาลัยตามเวลาที่กำหนด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ส่ง SAR	ส่ง SAR	ส่ง SAR	ส่ง SAR	ส่ง SAR
เกินกำหนด	เกินกำหนด	เกินกำหนด	เกินกำหนด	ภายใน
ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา	ระยะเวลา
ที่กำหนด 4 วัน	ที่กำหนด 3 วัน	ที่กำหนด 2 วัน	ที่กำหนด 1 วัน	ที่กำหนด

หมายเหตุ :

- กำหนดการส่งรายงานการประเมินตนเองให้ยึดตามที่กำหนดในแผนปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- วันที่ส่งรายงานการประเมินตนเองให้ยึดวันที่ลงรับรายงานการประเมินตนเองของ ส่วนงานต่างๆ ที่ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษาประทับบนปกรายงานการประเมินตนเอง
- ในกรณีที่ส่งรายงานการประเมินตนเองเกินกว่าเวลาที่กำหนดมากกว่า 4 วัน ให้ได้ คะแนนเป็น 0

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบฟอร์มรายงานการประเมินตนเอง



รายงานการประเมินตนเอง
(Self Assessment Report)

.....(ระบุชื่อส่วนงาน).....

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

รอบปีการศึกษา 2557

(ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2557 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2558)

....(ระบุวัน เดือน ปีที่รายงาน)....

คำนำ

อธิบาย

1. วัตถุประสงค์
2. ช่วงเวลาของการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง
3. อื่นๆ

....(ลงนามโดยหัวหน้าส่วนงาน)....

(.....)

.....(ระบุตำแหน่ง).....

...../...../.....

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

ข้อมูลเบื้องต้นของส่วนงาน

ประวัติความเป็นมาและสภาพปัจจุบัน

ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์

โครงสร้างการบริหารจัดการ

บุคลากร

งบประมาณ

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน

จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และแนวทางการพัฒนาในภาพรวม

รายงานผลการประเมินตนเอง

องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารและการจัดการ

ข้อมูลพื้นฐาน

สารบัญตาราง

ตาราง

หน้า

- 1 จำนวนบุคลากร
- 2 งบประมาณที่ได้รับการจัดสรร จำแนกตามงบประมาณรายจ่าย
- 3 เป้าหมายการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายใน
- 4 สรุปผลการประเมินตนเอง
- 5 ผลการประเมินคุณภาพภายใน รายตัวบ่งชี้

ข้อมูลเบื้องต้นของส่วนงาน

ประวัติความเป็นมาและสภาพปัจจุบัน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์

.....

.....

.....

.....

.....

.....

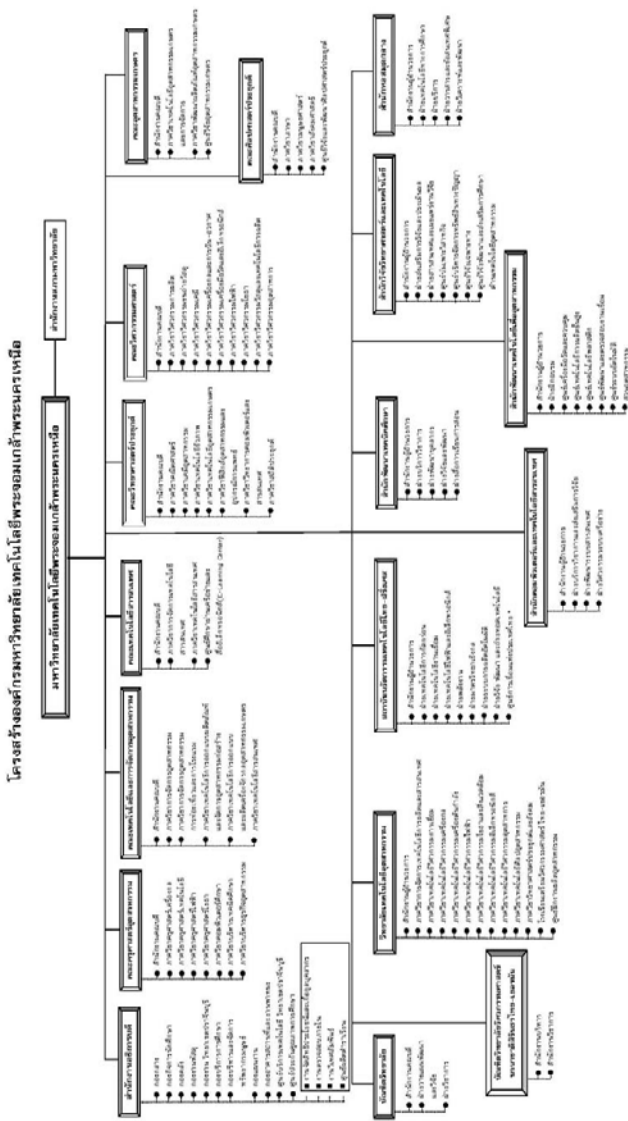
.....

.....

.....

.....

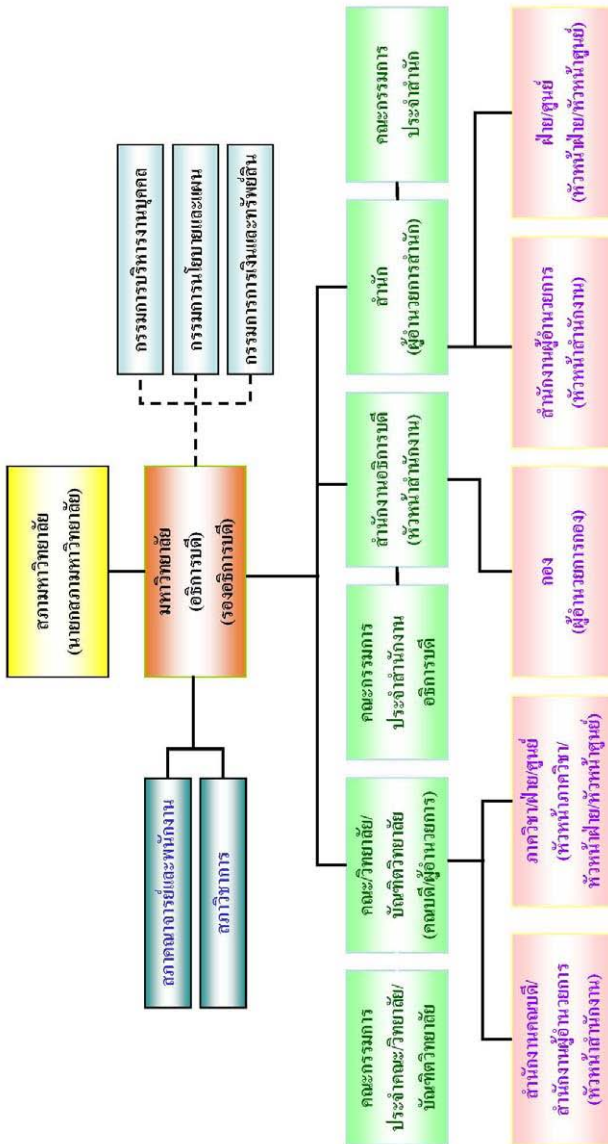
แผนภูมิที่ 1 แผนภูมิโครงสร้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



ปรับปรุงแผนภูมิโครงสร้างของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (KMUTNB) โดยคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ (สภามหาวิทยาลัย) เมื่อวันที่ ๒๕ ธันวาคม ๒๕๕๗



แผนภูมิที่ 2 แผนภูมิการบริหารงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ



โครงสร้างการบริหารจัดการ (แผนภูมิการแบ่งหน่วยงานภายในส่วนงาน และแผนภูมิการบริหาร)

.....

.....

.....

.....

.....

บุคลากร (อาจนำเสนอในรูปแบบของตาราง)

.....

.....

.....

.....

.....

งบประมาณ (อาจนำเสนอในรูปแบบของตาราง)

.....

.....

.....

.....

.....

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

.....

.....

.....

.....

ผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน (การดำเนินงานตามแผนพัฒนา
คุณภาพเพื่อรองรับผลการประเมิน และข้อเสนอแนะของการประเมินคุณภาพภายใน รอบปี
ที่ผ่านมา และผลการพัฒนาส่วนงาน)

ด้านการดำเนินงานตามพันธกิจ และวัตถุประสงค์ของส่วนงาน

.....
.....
.....
.....

ด้านการบริหารและจัดการ

.....
.....
.....
.....

ด้านระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

.....
.....
.....
.....

ตารางที่ เป้าหมายการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2557(ระบุชื่อส่วนงาน)..... มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	เป้าหมาย
องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก		
1.1 (ระบุชื่อตัวบ่งชี้ที่ประเมิน).....		
1.2 (ระบุชื่อตัวบ่งชี้ที่ประเมิน).....		
1.3 (ระบุชื่อตัวบ่งชี้ที่ประเมิน).....		
1.4 (ระบุชื่อตัวบ่งชี้ที่ประเมิน).....		
1.5..... (ระบุชื่อตัวบ่งชี้ที่ประเมิน).....		
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ		
2.1 กระบวนการพัฒนาแผน	ข้อ	
2.2 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	ข้อ	
2.3 บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา	ร้อยละ	
2.4 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร	ข้อ	
2.5 การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบันเรียนรู้	ข้อ	
2.6 ระบบบริหารความเสี่ยง	ข้อ	
2.7 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	ข้อ	
2.8 การส่งรายงานการประเมินตนเอง	วัน	

ตารางที่ สรุปผลการประเมินตนเอง รอบปีการศึกษา 2557(ระบุชื่อส่วนงาน).....

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน*
1. พันธกิจหลัก		
2. การบริหารจัดการ		
ค่าเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ		

* ผลการประเมิน

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

จุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และแนวทางการพัฒนาในภาพรวม

จุดแข็ง (ภาพรวม)

.....

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา (ภาพรวม)

.....

.....

.....

แนวทางการพัฒนา (ภาพรวม)

.....

.....

.....

ผลการประเมินตนเอง
องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก

สำหรับตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ :

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

เกณฑ์มาตรฐาน	การดำเนินงาน			เอกสารอ้างอิง หมายเลข
	มีการดำเนินงานครบถ้วน	มีการดำเนินงานแต่ไม่ครบถ้วน	ไม่ได้ดำเนินงาน	
1.				
2.				
3.				
4.				
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

ข้อมูลการดำเนินงาน :

เกณฑ์	ผลการดำเนินงาน
ข้อ 1	
ข้อ 2	
ข้อ 3	
ข้อ 4	
ข้อ 5	

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	หน่วยวัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้
	ข้อ ข้อ ข้อ	

การประเมินผลเทียบกับเป้าหมาย : สูงกว่าเป้าหมาย เป็นไปตามเป้าหมาย
 ต่ำกว่าเป้าหมาย

จุดแข็ง :

.....
.....
.....

จุดที่ควรพัฒนา :

.....
.....
.....

แนวทางการพัฒนา :

.....
.....
.....

รายการเอกสารอ้างอิง :

- เอกสารหมายเลข
- เอกสารหมายเลข
- เอกสารหมายเลข
- เอกสารหมายเลข
- เอกสารหมายเลข



ตัวบ่งชี้ที่ :

เกณฑ์มาตรฐาน :

สูตรการคำนวณ :

เกณฑ์การประเมิน :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวบ่งชี้ :

ข้อมูลพื้นฐานประกอบตัวบ่งชี้	หน่วยนับ	ผลการดำเนินงาน
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

ข้อมูลการดำเนินงาน :

.....

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	หน่วยวัด	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนที่ได้

การประเมินผลเทียบกับเป้าหมาย : สูงกว่าเป้าหมาย เป็นไปตามเป้าหมาย
 ต่ำกว่าเป้าหมาย

จุดแข็ง :

.....

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา :

.....

.....

.....

แนวทางการพัฒนา :

.....

.....

.....

รายการเอกสารอ้างอิง :

เอกสารหมายเลข

เอกสารหมายเลข

เอกสารหมายเลข

เอกสารหมายเลข

เอกสารหมายเลข

ตารางที่ ผลการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2557 รายตัวบ่งชี้ (ระบุชื่อ
ส่วนงาน) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย ¹	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุ เป้าหมาย	คะแนน ประเมิน
		ข้อมูล ²	ผลลัพธ์ ³		
องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก					
1.1					
1.2					
1.3					
1.4					
ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 1					
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ					
2.1	กระบวนการพัฒนาแผน				
2.2	ระบบการพัฒนาบุคลากรสาย สนับสนุน				
2.3	บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับ การพัฒนา				
2.4	ภาวะผู้นำของผู้บริหาร				
2.5	การพัฒนาส่วนงานสู่สถาบัน เรียนรู้				
2.6	ระบบบริหารความเสี่ยง				
2.7	ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพภายใน				
2.8	การส่งรายงานการประเมินตนเอง				
ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 2					
ค่าเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ					

- หมายเหตุ**
- 1 ระบุค่าเป้าหมายตามที่ยังส่วนงานที่ประเมินกำหนด
 - 2 กรณีตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ระบุเลขที่ข้อเกณฑ์มาตรฐานที่ดำเนินการได้
กรณีตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ระบุข้อมูลที่ทำดำเนินการได้
 - 3 กรณีตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ระบุจำนวนข้อที่ดำเนินการได้
กรณีตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ระบุผลการคำนวณที่ได้

คู่มือการประกันคุณภาพภายใน สำหรับส่วนงานสนับสนุนวิชาการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ.2558

ภาคผนวก ข

แบบฟอร์มรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

.....(ระบุชื่อส่วนงานที่รับการประเมิน)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

รอบปีการศึกษา 2557

(ระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม 2557 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2558)

.....(ระบุวัน เดือน ปีที่ประเมิน).....



รายนามคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน
.....(ระบุชื่อส่วนงานที่รับการประเมิน)
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
รอบปีการศึกษา

ที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง	ลายมือชื่อ
1.		ประธานกรรมการ	
2.		กรรมการ	
3.		กรรมการ	
4.		กรรมการและเลขานุการ	

รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

.....(ระบุชื่อส่วนงานที่รับการประเมิน)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

รอบปีการศึกษา

รายนามคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

- | | |
|---------|---------------------|
| 1. | ประธานกรรมการ |
| 2. | กรรมการ |
| 3. | กรรมการ |
| 4. | กรรมการและเลขานุการ |

หน่วยงานที่รับการประเมิน(ระบุชื่อส่วนงานที่รับการประเมิน).....

กำหนดการประเมิน(ระบุช่วงเวลาประเมิน).....

ประวัติความเป็นมาและสภาพปัจจุบัน

.....(สรุปประวัติความเป็นมาและข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงานที่ประเมินพอสังเขป).....

วัตถุประสงค์ของการประเมิน

1. เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน และวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือและส่วนงานกำหนด
2. เพื่อให้ส่วนงานทราบสภาพการดำเนินงานที่แท้จริงของตนเอง อันจะนำไปสู่การปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยและส่วนงานกำหนดไว้
3. เพื่อนำเสนอจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาสำหรับส่วนงาน

วิธีดำเนินการประเมิน (ระบุวิธีดำเนินการประเมินของคณะกรรมการ) เช่น

คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในได้ดำเนินการประเมินส่วนงานตามขั้นตอน ดังนี้

1. ศึกษาและวิเคราะห์รายงานการประเมินตนเองของส่วนงาน
2. กำหนดขอบเขตการตรวจเยี่ยมและประเมิน
3. ตรวจสอบเอกสารหลักฐานตามที่อ้างอิงไว้ในรายงานการประเมินตนเอง
4. พบผู้บริหาร และบุคลากรของส่วนงาน เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ วิธีการประเมิน และรับฟังรายงานการดำเนินงานของส่วนงาน พร้อมทั้งขอข้อมูลในเชิงนโยบาย
5. สัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย ผู้บริหาร บุคลากร และผู้ใช้บริการ
6. เยี่ยมชมหน่วยงาน
7. ประชุมเพื่อตัดสินผลการประเมิน และสรุปผลการประเมิน
8. นำเสนอผลการประเมินด้วยวาจาต่อผู้บริหาร และบุคลากรของส่วนงาน
9. จัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในฉบับสมบูรณ์เสนอต่อส่วนงาน และมหาวิทยาลัย

สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน

ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย ¹	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนประเมิน
		ข้อมูล ²	ผลลัพธ์ ³		
องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก					
1.1	... (ระบุชื่อตัวบ่งชี้ที่ประเมิน) ...				
1.2					
1.3					
1.4					
ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 1					
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ					
2.1	กระบวนการพัฒนาแผน				
2.2	ระบบการพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุน				

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้		เป้าหมาย ¹	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุเป้าหมาย	คะแนนประเมิน
			ข้อมูล ²	ผลลัพธ์ ³		
2.3	บุคลากรสายสนับสนุนที่ได้รับ การพัฒนา					
2.4	ภาวะผู้นำของผู้บริหาร					
2.5	การพัฒนาผลงานสู่สถาบัน เรียนรู้					
2.6	ระบบบริหารความเสี่ยง					
2.7	ระบบและกลไกการประกัน คุณภาพภายใน					
2.8	การส่งรายงานการประเมินตนเอง					
ค่าเฉลี่ยองค์ประกอบที่ 2						
ค่าเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ						

- หมายเหตุ**
- 1 ระบุค่าเป้าหมายตามที่ส่วนงานที่ประเมินกำหนด
 - 2 กรณีตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ระบุเลขที่ข้อเกณฑ์มาตรฐานที่ดำเนินการได้
กรณีตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ระบุข้อมูลที่ดำเนินการได้
 - 3 กรณีตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ ระบุจำนวนข้อที่ดำเนินการได้
กรณีตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ระบุผลการคำนวณที่ได้

ผลการประเมินรายองค์ประกอบ

องค์ประกอบ	ค่าเฉลี่ย	ผลการประเมิน*
1. พันธกิจหลัก		
2. การบริหารจัดการ		
ค่าเฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบ		

* ผลการประเมิน

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

ข้อเสนอแนะรายองค์ประกอบ

องค์ประกอบที่ 1 พันธกิจหลัก

จุดแข็ง

.....

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา

.....

.....

.....

แนวทางการปรับปรุงพัฒนา

.....

.....

.....

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

จุดแข็ง

.....

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา

.....

.....

.....

แนวทางการปรับปรุงพัฒนา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในภาพรวม

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาในระยะ 5 ปี

.....

.....

.....

.....

.....

แนวปฏิบัติที่ดี (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก

ตารางการตรวจเยี่ยม

.....

.....

.....

.....

สรุปผลการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

.....

.....

.....

.....

อื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ค

ประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เรื่อง นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

พ.ศ.2552

ด้วยพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ได้กำหนดจุดมุ่งหมายและหลักการของการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพและมาตรฐาน โดยกำหนดรายละเอียดไว้ในหมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งประกอบด้วย “ระบบการประกันคุณภาพภายใน” และ “ระบบการประกันคุณภาพภายนอก” เพื่อใช้เป็นกลไกในการตรวจสอบรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 31 (3) และ (11) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ.2550 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือจึงเห็นสมควรกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ พ.ศ.2552 และประกาศให้ทุกส่วนงานได้รับทราบ และใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงาน ดังนี้

1. จัดให้มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
2. ส่งเสริมให้นำระบบประกันคุณภาพการศึกษาเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
3. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่อง รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรได้มีส่วนร่วม และมีส่วนรับผิดชอบในการดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพภายในของส่วนงาน
5. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง และรับการประเมินคุณภาพภายในจากคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยแต่งตั้งทุกปีการศึกษา พร้อมทั้งเผยแพร่สู่สาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

6. ให้นำผลการประเมินคุณภาพภายในและภายนอกมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล และมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

จึงประกาศให้ทราบทั่วกัน และถือปฏิบัติต่อไป

ประกาศ ณ วันที่ 16 พฤศจิกายน พ.ศ.2552

ลงนาม

(ศาสตราจารย์ ดร.ธีรวุฒิ บุญยโสภณ)

อธิการบดี



ศูนย์ประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
1518 ถนนประชาราษฎร์ สาย 1 แขวงวงศ์สว่าง เขตบางซื่อ กรุงเทพมหานคร 10800
โทรศัพท์/โทรสาร 0-2555-2176

Website : <http://www.qa.kmutnb.ac.th> e-mail : qa@op.kmutnb.ac.th