

**รายงานการประเมินตนเอง** **(SAR)**

**ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2563-2566**

**ประจำปีการศึกษา**

**ชื่อหน่วยงาน**

**มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร**

| วันที่รับการตรวจประเมิน |

# **คำนำ**

รายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessments Report : SAR) ตามเกณฑ์ประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2563-2566 สำนัก มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร จัดทำขึ้นเพื่อรวบรวมและการรายงานผลการดำเนินงานตามยุทธศาสตร์ และพันธกิจของหน่วยงานา โดย (เพิ่มเติมเนื้อหาตามต้องการ)

ทั้งนี้ ขอขอบคุณ (เพิ่มเติมเนื้อหาตามต้องการ)

(ลงชื่อ)

( )

ผู้อำนวยการสำนัก

วันที่ เดือน พ.ศ.

# **สารบัญ**

หน้า

**สารบัญตาราง** ……

**สารบัญรูป** ……

**อภิธานศัพท์ตัวย่อ** (ถ้ามี)……

**ส่วนที่ 1 โครงร่างองค์กร (OP)** ……

**ส่วนที่ 2 รายงานผลดำเนินการรายตัวบ่งชี้**

ตัวบ่งชี้ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ……

ตัวบ่งชี้ 2 กลยุทธ์และการบริหารหน่วยงาน ……

ตัวบ่งชี้ 3 การรับฟังเสียงของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ ……

ตัวบ่งชี้ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ ……

ตัวบ่งชี้ 5 การบริหารและพัฒนาบุคลากร ……

ตัวบ่งชี้ 6 การปฏิบัติการ ……

ตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์ ……

ตัวบ่งชี้ 8 การพัฒนาตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ ……

**ภาคผนวก** (ถ้ามี) ……

**สารบัญตาราง**

หน้า

ตารางที่ PO1 ……………………………… ……

ตารางที่ PO2 ……………………………… ……

ตารางที่ 1.1 ………………………..……… ……

ตารางที่ 1.2 ………………………..……… ……

ตารางที่ 2.1 ………………………..……… ……

ตารางที่ 2.1 ………………………..……… ……

. ……

. ……

. ……

ตารางที่ 6.1 ………………………..……… ……

ตารางที่ 6.2 ………………………..……… ……

**สารบัญรูป**

หน้า

รูปที่ PO1 ………………………..………… ……

รูปที่ 1.1 ………………………..……… ……

รูปที่ 1.2 ………………………..……… ……

รูปที่ 2.1 ………………………..……… ……

รูปที่ 2.1 ………………………..……… ……

. ……

. ……

. ……

รูปที่ 6.1 ………………………..……… ……

รูปที่ 6.2 ………………………..……… ……

**อภิธานศัพท์ตัวย่อ**

(ถ้ามี)

ตัวอย่างเช่น

**ก**

กก.

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี

กกต.

การกำกับและติดตาม

กบว.

กระบวนการวางแผน

**ข**

**ค**

คก.

คณะกรรมการประจำหน่วยงาน

.

.

.

**ฮ**

**A**

.

.

.

**Z**

**ส่วนที่ 1**

**โครงร่างองค์กร (OP)**

(ความยาวไม่เกิน 12 หน้ากระดาษ)

**1. ลักษณะองค์กร**

**ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร**

อธิบายสภาพแวดล้อมองค์กรโดยรวม แบบสั้นๆ (ถ้ามี)

(1) ผลิตภัณฑ์/บริการ

กรุณาอ่านคำถามในคู่มือ และตอบคำถามให้ได้มากที่สุดเท่าที่ทำได้

(2) พันธกิจวิสัยทัศน์ และค่านิยม

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

(4) สินทรัพย์

(5) สภาพแวดล้อมด้านกฎระเบียบข้อบังคับ

**ข.ความสัมพันธ์ระดับองค์กร**

(1) โครงสร้างองค์กร

(2) ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

(3) ผู้ส่งมอบพันธมิตร และคู่ความร่วมมือ

**2. สถานการณ์ขององค์กร**

**ก. สภาพแวดล้อมด้านการแข่งขัน**

อธิบายสภาพแวดล้อมด้านการแข่งขันโดยรวม แบบสั้นๆ (ถ้ามี)

(1) ลำดับในการแข่งขัน

กรุณาอ่านคำถามในคู่มือ และตอบคำถามให้ได้มากที่สุดเท่าที่ทำได้

(2) การเปลี่ยนแปลงความสามารถในการแข่งขัน

(3) แหล่งข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ

**ข. บริบทเชิงกลยุทธ์**

**ค. บริบทเชิงกลยุทธ์**

**ส่วนที่ 2 รายงานผลการดำเนินงานรายตัวบ่งชี้**

**ตัวบ่งชี้ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร**

|  |
| --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน**  1. มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานไปยังบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมนำไปสู่การปฏิบัติงาน  2. มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ชัดเจน ที่อาจประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ เครื่องมือหรือวิธีการ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง  3. มีการเลือกใช้หรือบูรณาการข้อมูล/สารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามการปฏิบัติงาน และมีการติดตามความก้าวหน้าตามตัววัดการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อปี  4. มีการสื่อสารแบบสองทางและส่งเสริมการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า รวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลดำเนินการที่ดี  5. ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ และสามารถอธิบายการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน |

- รายงานผลดำเนินงานแบบเชิงพรรณนาที่แสดงให้เห็นถึง ADLI + อาจใช้ตาราง/รูป ร่วมด้วย - สามารถรายงานแยกที่ละเกณฑ์ หรือรายงานรวมหลายเกณฑ์พร้อมกันก็ได้ หากเห็นว่าเกณฑ์เหล่านั้นมันสัมพันธ์กันหรือเกี่ยวเนื่องกัน

ตัวอย่างเช่น

(เกณฑ์ 1)

(เกณฑ์ 2 และเกณฑ์3)

(เกณฑ์ 4)

(เกณฑ์ 5)

**ตัวบ่งชี้ 2 กลยุทธ์และการบริหารหน่วยงาน**

|  |
| --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน**  1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบันและพันธกิจของหน่วยงาน และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ  2. มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร และจัดให้มีระบบกำกับติดตาม ประเมิน และการรายงานผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ  3. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานและให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม  4. มีกระบวนการวิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายและรายได้ในการบริหารงานของหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล  5. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินการการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติ ที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ |

- รายงานผลดำเนินงานแบบเชิงพรรณนาที่แสดงให้เห็นถึง ADLI + อาจใช้ตาราง/รูป ร่วมด้วย - สามารถรายงานแยกที่ละเกณฑ์ หรือรายงานรวมหลายเกณฑ์พร้อมกันเลยก็ได้ หากเห็นว่าเกณฑ์เหล่านั้นมันสัมพันธ์กันหรือเกี่ยวเนื่องกัน

**ตัวบ่งชี้ 3 การรับฟังเสียงของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ**

|  |
| --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน :**  1. มีการจำแนกกลุ่มหรือประเภทลูกค้าอย่างชัดเจน พร้อมบอกเหตุผลหรือวิธีการที่นำมาจำแนกกลุ่ม  2. มีการรับฟังเสียงลูกค้าที่ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อนำไปพัฒนาช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา หรือวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งมีระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล และหลีกเลี่ยงไม่ให้มีข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันเกิดซ้ำในอนาคต  3. มีประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการทันที (สำหรับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ) หรือมีกระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจตามรอบประเมินที่หน่วยงานกำหนดไว้ชัดเจนและนำผลประเมินมาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง  4. มีกระบวนการในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงประเมินความผูกพันและนำผลการประเมินไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง  5. มีกระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการรับฟังเสียงของลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียน ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ  6. พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (online) ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่เป็นระบบออนไลน์อาทิเช่น อีเมล์ ระบบแชท หรือไลน์ (Line) เฟสบุ๊ค (Facebook)  7. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการภายใน-ภายนอก ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ |

- รายงานผลดำเนินงานแบบเชิงพรรณนาที่แสดงให้เห็นถึง ADLI + อาจใช้ตาราง/รูป ร่วมด้วย - สามารถรายงานแยกที่ละเกณฑ์ หรือรายงานรวมหลายเกณฑ์พร้อมกันเลยก็ได้ หากเห็นว่าเกณฑ์เหล่านั้นมันสัมพันธ์กันหรือเกี่ยวเนื่องกัน

**ตัวบ่งชี้ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้**

|  |
| --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน :**  1. มีการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญครอบคลุมทุกพันธกิจของหน่วยงานเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและผลดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน  2. มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างถูกต้องสะดวก รวดเร็ว  3. มีกระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics  4. มีระบบกลไกในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์หน่วยงานโดยผู้ใช้งาน พร้อมนำผลไปปรับปรุงระบบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความถูกต้องเชื่อถือได้รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์  5. มีการจัดการความรู้เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีและสามารถนำไปประโยชน์ในการปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานตนเองและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร |

- รายงานผลดำเนินงานแบบเชิงพรรณนาที่แสดงให้เห็นถึง ADLI + อาจใช้ตาราง/รูป ร่วมด้วย - สามารถรายงานแยกที่ละเกณฑ์ หรือรายงานรวมหลายเกณฑ์พร้อมกันเลยก็ได้ หากเห็นว่าเกณฑ์เหล่านั้นมันสัมพันธ์กันหรือเกี่ยวเนื่องกัน

**ตัวบ่งชี้ 5 การบริหารและพัฒนาบุคลากร**

|  |
| --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน :**  1. มีการกำหนดสมรรถนะหลักของหน่วยงานที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยดำเนินงานได้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ  2. ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะความสามารถให้เป็นไปตามสมรรถนะหลักที่กำหนด มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาอังกฤษ  3. พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการให้บริการ และมีความสามารถในการให้บริการแทนกันได้ที่ครอบคลุมเรื่องสำคัญ อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้  - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้  - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ  - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต  4. มีการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและนำไปปรับปรุงให้บุคลากรมีสมรรถนะที่สูงขึ้น  5. มีแผนหรือระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนความต้องการของมหาวิทยาลัยและการพัฒนาตนเองของบุคลากร อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้  - พิจารณาถึงสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน  - ปรับปรุงการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า  - การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ  - การผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน  - สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน และการสร้างนวัตกรรม |

- รายงานผลดำเนินงานแบบเชิงพรรณนาที่แสดงให้เห็นถึง ADLI + อาจใช้ตาราง/รูป ร่วมด้วย - สามารถรายงานแยกที่ละเกณฑ์ หรือรายงานรวมหลายเกณฑ์พร้อมกันเลยก็ได้ หากเห็นว่าเกณฑ์เหล่านั้นมันสัมพันธ์กันหรือเกี่ยวเนื่องกัน

**ตัวบ่งชี้ 6 การปฏิบัติการ**

|  |
| --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน** :  1. มีการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงาน ทั้งกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) และมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ  2. มีการนำกระบวนการทำงานไปสู่ปฏิบัติโดยการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความแปรปรวนของกระบวนการและสามารถให้ผลดำเนินการที่บรรลุเป้าหมาย  3. มีการวัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการทำงานโดยกำหนดตัววัดที่สำคัญ เช่น  - นำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในกระบวนการทำงาน  - ป้องกันการทำงานผิดพลาดของการปฏิบัติงานและการให้บริการ และการทำงานซ้ำ  - ลดการสูญเสียผลิตภาพของลูกค้า/ผู้รับบริการให้น้อยที่สุด  4. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหรือคู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน รวมถึงการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย  5. มีการพัฒนานวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีจากกระบวนการทำงานที่สำคัญ |

- รายงานผลดำเนินงานแบบเชิงพรรณนาที่แสดงให้เห็นถึง ADLI + อาจใช้ตาราง/รูป ร่วมด้วย - สามารถรายงานแยกที่ละเกณฑ์ หรือรายงานรวมหลายเกณฑ์พร้อมกันเลยก็ได้ หากเห็นว่าเกณฑ์เหล่านั้นมันสัมพันธ์กันหรือเกี่ยวเนื่องกัน

**ตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์**

- รายงานผลลัพธ์ด้วยการเน้นใช้กราฟ (กราพเส้น แท่ง วงกลม) และตาราง ร่วมกับการอธิบายเชิงพรรณาถึงผลลัพธ์ที่ได้ โดยต้องแสดงให้เห็นผลลัพธ์ตามแนวทางของ LeTCI

- ให้รายงานแยกที่ละเกณฑ์

|  |
| --- |
| **เกณฑ์** 1 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า/ผู้รับบริการ ผลลัพธ์ด้านจริยธรรมและภาระความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำและคณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงาน |

|  |
| --- |
| **เกณฑ์** 2 ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน รวมทั้งผลการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน |

|  |
| --- |
| **เกณฑ์** 3 ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยแยกตามประเภทของการให้บริการหรือกลุ่มลูกค้า รวมทั้งผลการประเมินคุณภาพการบริการและการจัดการเสียงร้องเรียนของลูกค้า |

|  |
| --- |
| **เกณฑ์** 4 ผลการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics และผลประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์โดยผู้ใช้ |

|  |
| --- |
| **เกณฑ์** 5 ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลัก และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคากรและผู้นำ (เช่น ตัวชี้วัดผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน) โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากรแต่ละกลุ่ม |

|  |
| --- |
| **เกณฑ์** 6 ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการ/การบริการ ของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ โดยจำแนกตามประเภทของกระบวนการ |

**ตัวบ่งชี้ที่ 8 การพัฒนาตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ**

**กองกลาง สำนักงานอธิการบดี**

|  |
| --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน**  1. มีการสร้างความผูกพันระยะยาว รวมถึงมีกิจกรรมการให้ขวัญกำลังใจแก่อาจารย์/บุคลากรและลูกค้าแต่ละกลุ่ม มีการประเมินความผูกพัน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการสร้างความผูกพันเพื่อผลการประเมินที่พัฒนาขึ้นหรือเป็นไปตามเป้าหมาย  2. มีการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนด  3. มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น  4. มีแผนอัตรากำลังคน และการทดแทนบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุอย่างทันท่วงที  5. มีกระบวนการพัฒนาทักษะที่สำคัญ และมีการวางแผนเพื่อเตรียมบุคลากรทดแทนตำแหน่งผู้นำระดับสูง  6. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับบุคลากร ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ (อัตราการคงอยู่ของบุคลากร การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและสิทธิประโยชน์ ฯลฯ)  7. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (ผู้เรียน/ผู้รับบริการ) และมีระบบจัดการหรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองข้อร้องเรียน  8. มีการจัดให้มีพื้นที่ Learning Space ให้กับผู้เรียนอย่างทั่วถึง มีระบบตรวจสอบความเหมาะสมเพียงพอของการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ทั้งด้านกายภาพสังคม และจิตใจของผู้เรียน รวมถึงการจัดพื้นที่ให้กับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ เช่น คนพิการ คนป่วย |

- เกณฑ์ที่เป็นกระบวนการ ให้รายงานผลดำเนินงานเชิงพรรณาที่แสดงให้เห็นถึง ADLI

- เกณฑ์ที่เป็นผลลัพธ์ ให้แสดงผลลัพธ์ที่เน้นใช้กราฟ และตาราง รวมกับการอธิบายเชิงพรรณาถึงผลลัพธ์ที่ได้ โดยต้องแสดงให้เห็นผลลัพธ์ตามแนวทางของ LeTCI

- ให้รายงานแยกที่ละเกณฑ์

(เกณฑ์ 1)

(เกณฑ์ 2)

(เกณฑ์ 3)

(เกณฑ์ 4)

(เกณฑ์ 5)

(เกณฑ์ 6)

(เกณฑ์ 7)

(เกณฑ์ 8)

**กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี**

|  |
| --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน**  1. สนับสนุนให้เกิดช่องทางการสื่อสารแบบสองทางทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการให้กับผู้นำระดับสูงในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และปรัชญาทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไปยังบุคลากร ลูกค้า (ผู้เรียน/ผู้รับบริการ) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม  2. จัดให้มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีมาตรฐานและยุติธรรม  3. มีระบบติดตามผลดำเนินการเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการแจ้งเตือนผลดำเนินการที่มีความเสี่ยงจะไม่บรรลุผลสำเร็จ โดยมุ่งเน้นให้เกิดวัฒนธรรมการปรับปรุงผลดำเนินการที่จริงจัง  4. มีกระบวนการวิเคราะห์ค่า FTE ที่เหมาะสม ครอบคลุมทั้งอาจารย์ประจำหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน และสอดคล้องกับเกณฑ์การประกันคุณภาพหลักสูตรทั้งเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยและเกณฑ์ AUN-QA |

- เกณฑ์ที่เป็นกระบวนการ ให้รายงานผลดำเนินงานเชิงพรรณาที่แสดงให้เห็นถึง ADLI

- เกณฑ์ที่เป็นผลลัพธ์ ให้แสดงผลลัพธ์ที่เน้นใช้กราฟ และตาราง รวมกับการอธิบายเชิงพรรณาถึงผลลัพธ์ที่ได้ โดยต้องแสดงให้เห็นผลลัพธ์ตามแนวทางของ LeTCI

- ให้รายงานแยกที่ละเกณฑ์

(เกณฑ์ 1)

(เกณฑ์ 2)

(เกณฑ์ 3)

(เกณฑ์ 4)

**กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี**

|  |
| --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน**  1. ผลดำเนินการตามเกณฑ์ Green Office  2. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้เรียน และมีระบบจัดการหรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองข้อร้องเรียนเหล่านั้น  3. มีกิจกรรมสร้างความผูกพันกับผู้เรียน |

- เกณฑ์ที่เป็นกระบวนการ ให้รายงานผลดำเนินงานเชิงพรรณาที่แสดงให้เห็นถึง ADLI

- เกณฑ์ที่เป็นผลลัพธ์ ให้แสดงผลลัพธ์ที่เน้นใช้กราฟ และตาราง รวมกับการอธิบายเชิงพรรณาถึงผลลัพธ์ที่ได้ โดยต้องแสดงให้เห็นผลลัพธ์ตามแนวทางของ LeTCI

- ให้รายงานแยกที่ละเกณฑ์

(เกณฑ์ 1)

(เกณฑ์ 2)

(เกณฑ์ 3)

**สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน**

|  |
| --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน**  1. มีกลยุทธ์ในการแนะแนว ประชาสัมพันธ์หลักสูตรของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักแก่สาธารณชน โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียนมัธยมปลาย  2. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผู้เรียนและบัณฑิต ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ(ปัจจัยที่ทำให้ผู้เรียนเลือกมาเรียนกับมหาวิทยาลัย โรงเรียนแหล่งที่มาและภูมิลำเนาของผู้เรียน อัตราการการสำเร็จการศึกษา อัตราการออกกลางคันระยะเวลาเฉลี่ยในการสำเร็จการศึกษา การได้งานทำของบัณฑิต และผลการประเมินคุณภาพบัณฑิต ฯลฯ)  3. มีกระบวนการติดตามให้ข้อมูลภายในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ  4. มีระบบการอุทธรณ์ผลการเรียนของผู้เรียนอันก่อให้เกิดการวัดผลที่ถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรม  5. มีกระบวนการพัฒนาหลักสูตรแบบสหวิทยาการ พหุวิทยาการ พร้อมแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินการ  6. มีกระบวนการในการตรวจสอบการออกแบบโครงสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง (ELOs) ตามที่หลักสูตรกำหนด |

- เกณฑ์ที่เป็นกระบวนการ ให้รายงานผลดำเนินงานเชิงพรรณาที่แสดงให้เห็นถึง ADLI

- เกณฑ์ที่เป็นผลลัพธ์ ให้แสดงผลลัพธ์ที่เน้นใช้กราฟ และตาราง รวมกับการอธิบายเชิงพรรณาถึงผลลัพธ์ที่ได้ โดยต้องแสดงให้เห็นผลลัพธ์ตามแนวทางของ LeTCI

- ให้รายงานแยกที่ละเกณฑ์

(เกณฑ์ 1)

(เกณฑ์ 2)

(เกณฑ์ 3)

(เกณฑ์ 4)

(เกณฑ์ 5)

(เกณฑ์ 6)

**สำนักศิลปะและวัฒนธรรม**

|  |
| --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน**  1. มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและส่งเสริมให้เยาวชนและประชาชนทั่วไปได้เข้ามาศึกษาเรียนรู้  2. มีองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม  3. ผลของการพัฒนานวัตกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม |

- เกณฑ์ที่เป็นกระบวนการ ให้รายงานผลดำเนินงานเชิงพรรณาที่แสดงให้เห็นถึง ADLI

- เกณฑ์ที่เป็นผลลัพธ์ ให้แสดงผลลัพธ์ที่เน้นใช้กราฟ และตาราง รวมกับการอธิบายเชิงพรรณาถึงผลลัพธ์ที่ได้ โดยต้องแสดงให้เห็นผลลัพธ์ตามแนวทางของ LeTCI

- ให้รายงานแยกที่ละเกณฑ์

(เกณฑ์ 1)

(เกณฑ์ 2)

(เกณฑ์ 3)

**สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้**

|  |
| --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน**  1. มีกระบวนการสนับสนุนให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีกลยุทธ์ในการจัดหารายได้  2. มีกระบวนการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ทั้งในแง่การเพิ่มรายได้และการสร้างนวัตกรรมให้กับชุมชน  3. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับชุมชนที่ให้บริการ ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ (รายได้ที่เพิ่มขึ้นของชุมชน จำนวนครัวเรือนของชุมชนที่ให้บริการ ฯลฯ)  4. ผลการบริการวิชาการแก่ชุมชนต้นแบบบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย |

- เกณฑ์ที่เป็นกระบวนการ ให้รายงานผลดำเนินงานเชิงพรรณาที่แสดงให้เห็นถึง ADLI

- เกณฑ์ที่เป็นผลลัพธ์ ให้แสดงผลลัพธ์ที่เน้นใช้กราฟ และตาราง รวมกับการอธิบายเชิงพรรณาถึงผลลัพธ์ที่ได้ โดยต้องแสดงให้เห็นผลลัพธ์ตามแนวทางของ LeTCI

- ให้รายงานแยกที่ละเกณฑ์

(เกณฑ์ 1)

(เกณฑ์ 2)

(เกณฑ์ 3)

(เกณฑ์ 4)

**สถาบันวิจัยและพัฒนา**

|  |
| --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน**  1. มีกระบวนการเพิ่มทักษะความสามารถการทำผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ให้แก่อาจารย์ทั้งการวิจัยเชิงวิชาการและเชิงการพัฒนาชุมชน  2. มีกระบวนการส่งเสริมให้อาจารย์ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากหน่วยงานภายนอก  3. มีกระบวนการสนับสนุนการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ  4. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผลงานวิจัยของอาจารย์ผู้วิจัยที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ (ชื่อผลงานวิจัย นักวิจัย จำนวนทุนวิจัย แหล่งทุนวิจัยภายนอก ผลงานที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ ฯลฯ) |

- เกณฑ์ที่เป็นกระบวนการ ให้รายงานผลดำเนินงานเชิงพรรณาที่แสดงให้เห็นถึง ADLI

- เกณฑ์ที่เป็นผลลัพธ์ ให้แสดงผลลัพธ์ที่เน้นใช้กราฟ และตาราง รวมกับการอธิบายเชิงพรรณาถึงผลลัพธ์ที่ได้ โดยต้องแสดงให้เห็นผลลัพธ์ตามแนวทางของ LeTCI

- ให้รายงานแยกที่ละเกณฑ์

(เกณฑ์ 1)

(เกณฑ์ 2)

(เกณฑ์ 3)

(เกณฑ์ 4)

**บัณฑิตวิทยาลัย**

|  |
| --- |
| **เกณฑ์มาตรฐาน**  1. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา  2. ผลงานวิจัยของผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษาที่เป็นนวัตกรรม หรือนำไปใช้ในการพัฒนาชุมชนได้  3. ผลดำเนินการตามเกณฑ์ Green Office |

- เกณฑ์ที่เป็นกระบวนการ ให้รายงานผลดำเนินงานเชิงพรรณาที่แสดงให้เห็นถึง ADLI

- เกณฑ์ที่เป็นผลลัพธ์ ให้แสดงผลลัพธ์ที่เน้นใช้กราฟ และตาราง รวมกับการอธิบายเชิงพรรณาถึงผลลัพธ์ที่ได้ โดยต้องแสดงให้เห็นผลลัพธ์ตามแนวทางของ LeTCI

- ให้รายงานแยกที่ละเกณฑ์

(เกณฑ์ 1)

(เกณฑ์ 2)

(เกณฑ์ 3)

**ภาคผนวก**

(ถ้ามี)