**การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ.2563-2566**

**Appendix A**

**ชื่อหน่วยงาน**

**ปีการศึกษา**

**ผลการประเมิน จุดแข็ง (Strength) และโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement)**

 รายงานผลการประเมินนี้อิงตามข้อมูลที่ให้ไว้ในรายงานการประเมินตนเอง (SAR) หลักฐาน และการสัมภาษณ์ผู้เกี่ยวข้องทั้งผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ควรศึกษาผลการประเมินร่วมกับจุดแข็ง และโอกาสในการปรับปรุงที่ได้ค้นพบ การประเมินตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2563-2566 ประกอบด้วย 8 ตัวบ่งชี้ สรุปผลการประเมินได้ดังนี้

| **เกณฑ์ (Criteria)** | **คะแนนเต็ม** | **คะแนน** |
| --- | --- | --- |
| ตัวบ่งชี้ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร | 100 |  |
| ตัวบ่งชี้ 2 กลยุทธ์และการบริหารหน่วยงาน | 100 |  |
| ตัวบ่งชี้ 3 การรับฟังเสียงของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ | 100 |  |
| ตัวบ่งชี้ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ | 100 |  |
| ตัวบ่งชี้ 5 การบริหารและพัฒนาบุคลากร | 100 |  |
| ตัวบ่งชี้ 6 การปฏิบัติการ | 100 |  |
| ตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์ | 200 |  |
| ตัวบ่งชี้ 8 การพัฒนาตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ | 200 |  |
| **Overall** | **1,000** |  |

 จากผลการประเมินของ (ชื่อหน่วยงาน) ได้ดำเนินการตามเกณฑ์ของการประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2563-2566 มีผลการประเมินรายตัวบ่งชี้และเกณฑ์ ดังนี้

**ตัวบ่งชี้กระบวนการ**

| **เกณฑ์** | **คะแนนเต็ม** | **จุดแข็ง (Strength)** | **โอกาสในการปรับปรุง (OFI)** | **A-D-L-I** | **คะแนน** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวบ่งชี้ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร** | **100** |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |
| **ตัวบ่งชี้ 2 กลยุทธ์และการบริหารหน่วยงาน** | **100** |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |
| **ตัวบ่งชี้ 3 การรับฟังเสียงของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ** | **100** |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |
| **ตัวบ่งชี้ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้** | **100** |  |  |  |  |
| 1. มีการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญครอบคลุมทุกพันธกิจของหน่วยงานเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและผลดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน |  |  |  |  |  |
| 2. มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างถูกต้องสะดวก รวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| 3. มีกระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics |  |  |  |  |  |
| 4. มีระบบกลไกในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์หน่วยงานโดยผู้ใช้งาน พร้อมนำผลไปปรับปรุงระบบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความถูกต้องเชื่อถือได้รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ |  |  |  |  |  |
| 5. มีการจัดการความรู้เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีและสามารถนำไปประโยชน์ในการปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานตนเองและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร |  |  |  |  |  |
| **ตัวบ่งชี้ 5 การบริหารและพัฒนาบุคลากร** | **100** |  |  |  |  |
| 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 |  |  |  |  |  |
| **ตัวบ่งชี้ 6 การปฏิบัติการ** | **100** |  |  |  |  |
| 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. มีการพัฒนานวัตกรรม หรือแนวปฏิบัติที่ดีจากกระบวนการทำงานที่สำคัญ |  |  |  |  |  |

**ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์**

| **เกณฑ์** | **คะแนนเต็ม** | **จุดแข็ง (Strength)** | **โอกาสในการปรับปรุง (OFI)** | **Le-T-C-I** | **คะแนน** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์** | **200** |  |  |  |  |
| 1. ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า/ผู้รับบริการ ผลลัพธ์ด้านจริยธรรมและภาระความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำและคณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงาน | 40 |  |  |  |  |
| 2. ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน รวมทั้งผลการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน | 40 |  |  |  |  |
| 3. ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยแยกตามประเภทของการให้บริการหรือกลุ่มลูกค้า รวมทั้งผลการประเมินคุณภาพการบริการและการจัดการเสียงร้องเรียนของลูกค้า | 30 |  |  |  |  |
| 4. ผลการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics และผลประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์โดยผู้ใช้ | 30 |  |  |  |  |
| 5. ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลัก และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคากรและผู้นำ (เช่น ตัวชี้วัดผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน) โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากรแต่ละกลุ่ม | 30 |  |  |  |  |
| 6. ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการ/การบริการ ของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ โดยจำแนกตามประเภทของกระบวนการ | 30 |  |  |  |  |

**ตัวบ่งชี้การพัฒนาตามยุทธศาตร์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ**

| **เกณฑ์** | **คะแนนเต็ม** | **จุดแข็ง****(Strength)** | **โอกาสในการปรับปรุง (OFI)** | **ADLI /****LeTCI** | **คะแนน** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **ตัวบ่งชี้ 8 การพัฒนาตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ** |  |  |  |  |
| **กองกลาง สำนักงานอธิการบดี** | **200** |  |  |  |  |
| 1. มีการสร้างความผูกพันระยะยาว รวมถึงมีกิจกรรมการให้ขวัญกำลังใจแก่อาจารย์/บุคลากรและลูกค้าแต่ละกลุ่ม มีการประเมินความผูกพัน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการสร้างความผูกพันเพื่อผลการประเมินที่พัฒนาขึ้นหรือเป็นไปตามเป้าหมาย *(กระบวนการ)* | 30 |  |  |  |  |
| 2. มีการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนด *(กระบวนการ)* | 30 |  |  |  |  |
| 3. มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น *(กระบวนการ)* | 20 |  |  |  |  |
| 4. มีแผนอัตรากำลังคน และการทดแทนบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุอย่างทันท่วงที *(กระบวนการ)* | 20 |  |  |  |  |
| 5. กระบวนการพัฒนาทักษะที่สำคัญของผู้บริหารทั้งผู้บริหารที่มีวาระและไม่มีวาระดำรงตำแหน่ง *(กระบวนการ)* | 20 |  |  |  |  |
| 6. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับบุคลากร ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ (อัตราการคงอยู่ของบุคลากร การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและสิทธิประโยชน์ ฯลฯ) *(กระบวนการ)* | 20 |  |  |  |  |
| 7. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (ผู้เรียน/ผู้รับบริการ) และมีระบบจัดการหรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองข้อร้องเรียน *(กระบวนการ)* | 20 |  |  |  |  |
| 8. มีการจัดพื้นที่ สภาพแวดล้อม ที่เพียงพอเหมาะสมและเอื้อต่อการส่งเสริมบรรยากาศการเรียนรู้ และสภาพจิตใจของผู้เรียนและผู้ที่มีความต้องการพิเศษ เช่น คนพิการ *(ผลลัพธ์)* | 20 |  |  |  |  |
| 9. ผลดำเนินการตามเกณฑ์ Green Office *(ผลลัพธ์)* | 20 |  |  |  |  |
| **กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี** | **200** |  |  |  |  |
| 1. สนับสนุนให้เกิดช่องทางการสื่อสารแบบสองทางทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการให้กับผู้นำระดับสูงในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และปรัชญาทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไปยังบุคลากร ลูกค้า (ผู้เรียน/ผู้รับบริการ) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม *(กระบวนการ)* | 50 |  |  |  |  |
| 2. จัดให้มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีมาตรฐานและยุติธรรม *(กระบวนการ)* | 50 |  |  |  |  |
| 3. มีระบบติดตามผลดำเนินการเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการแจ้งเตือนผลดำเนินการที่มีความเสี่ยงจะไม่บรรลุผลสำเร็จ โดยมุ่งเน้นให้เกิดวัฒนธรรมการปรับปรุงผลดำเนินการที่จริงจัง *(กระบวนการ)* | 50 |  |  |  |  |
| 4. มีกระบวนการวิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่าย ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ที่เหมาะสม (ค่า FTE) และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย *(กระบวนการ)* | 50 |  |  |  |  |
| **กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี** | **200** |  |  |  |  |
| 1. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้เรียน และมีระบบจัดการหรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองข้อร้องเรียนเหล่านั้น *(กระบวนการ)* | 60 |  |  |  |  |
| 2. การสร้างความผูกพันกับผู้เรียน และศิษย์เก่า *(ผลลัพธ์)* | 80 |  |  |  |  |
| 3. ผลลัพธ์เกี่ยวกับการส่งเสริมนักศึกษาตามอัตลักษณ์มหาวิทยาลัยให้ได้รับรางวัลระดับชาติ หรือได้รับการยอมรับจากชุมชน *(ผลลัพธ์)* | 60 |  |  |  |  |
| **สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน** | **200** |  |  |  |  |
| 1. มีกลยุทธ์ในการแนะแนว ประชาสัมพันธ์หลักสูตรของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักแก่สาธารณชน โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียนมัธยมปลาย *(กระบวนการ)* | 30 |  |  |  |  |
| 2. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผู้เรียนและบัณฑิต ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ(ปัจจัยที่ทำให้ผู้เรียนเลือกมาเรียนกับมหาวิทยาลัย โรงเรียนแหล่งที่มาและภูมิลำเนาของผู้เรียน อัตราการการสำเร็จการศึกษา อัตราการออกกลางคันระยะเวลาเฉลี่ยในการสำเร็จการศึกษา การได้งานทำของบัณฑิต และผลการประเมินคุณภาพบัณฑิต ฯลฯ) *(กระบวนการ)* | 40 |  |  |  |  |
| 3. มีกระบวนการติดตามให้ข้อมูลภายในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ *(กระบวนการ)* | 30 |  |  |  |  |
| 4. มีระบบการอุทธรณ์ผลการเรียนของผู้เรียนอันก่อให้เกิดการวัดผลที่ถูกต้อง เที่ยงตรง และเป็นธรรม *(กระบวนการ)* | 30 |  |  |  |  |
| 5. มีกระบวนการพัฒนาหลักสูตรแบบสหวิทยาการ พหุวิทยาการ พร้อมแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินการ *(กระบวนการ)* | 30 |  |  |  |  |
| 6. มีกระบวนการในการตรวจสอบการออกแบบโครงสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง (ELOs) ตามที่หลักสูตรกำหนด *(กระบวนการ)* | 40 |  |  |  |  |
| **สำนักศิลปะและวัฒนธรรม** | **200** |  |  |  |  |
| 1. มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและส่งเสริมให้เยาวชนและประชาชนทั่วไปได้เข้ามาศึกษาเรียนรู้ *(กระบวนการ)* | 60 |  |  |  |  |
| 2. มีองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม *(ผลลัพธ์)* | 60 |  |  |  |  |
| 3. ผลของการพัฒนานวัตกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม *(ผลลัพธ์)* | 80 |  |  |  |  |
| **สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้** | **200** |  |  |  |  |
| 1. มีกระบวนการสนับสนุนให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีกลยุทธ์ในการจัดหารายได้ *(กระบวนการ)* | 50 |  |  |  |  |
| 2. มีกระบวนการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ทั้งในแง่การเพิ่มรายได้และการสร้างนวัตกรรมให้กับชุมชน *(กระบวนการ)* | 50 |  |  |  |  |
| 3. การจัดทำสรุปรายงานผลการดำเนินงานการให้บริการวิชาการและนำมาสรุปเป็นข้อมูลเพื่อการตัดสินใจ *(กระบวนการ)* | 50 |  |  |  |  |
| 4. ผลการบริการวิชาการแก่ชุมชนต้นแบบบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย *(ผลลัพธ์)* | 50 |  |  |  |  |
| **สถาบันวิจัยและพัฒนา** | **200** |  |  |  |  |
| 1. มีกระบวนการเพิ่มทักษะความสามารถการทำผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ให้แก่อาจารย์ทั้งการวิจัยเชิงวิชาการและเชิงการพัฒนาชุมชน *(กระบวนการ)* | 50 |  |  |  |  |
| 2. มีกระบวนการส่งเสริมให้อาจารย์ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากหน่วยงานภายนอก *(กระบวนการ)* | 50 |  |  |  |  |
| 3. มีกระบวนการสนับสนุนการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ *(กระบวนการ)* | 50 |  |  |  |  |
| 4. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผลงานวิจัยของอาจารย์ผู้วิจัยที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ (ชื่อผลงานวิจัย นักวิจัย จำนวนทุนวิจัย แหล่งทุนวิจัยภายนอก ผลงานที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ ฯลฯ) *(กระบวนการ)* | 50 |  |  |  |  |
| **บัณฑิตวิทยาลัย** | **200** |  |  |  |  |
| 1. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา *(กระบวนการ)* | 60 |  |  |  |  |
| 2. ผลงานวิจัยของผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษาที่เป็นนวัตกรรม หรือนำไปใช้ในการพัฒนาชุมชนได้ *(ผลลัพธ์)* | 80 |  |  |  |  |
| 3. การสร้างความผูกพันกับผู้เรียน และศิษย์เก่า *(ผลลัพธ์)* | 30 |  |  |  |  |
| **งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษา** | **200** |  |  |  |  |
| 1. มีกระบวนการสนับสนุนให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้รับการรับรอง หรือนำแนวคิดของเกณฑ์ระดับสากลมาใช้ในการพัฒนาคุณภาพหน่วยงาน *(กระบวนการ)* | 50 |  |  |  |  |
| 2. จัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานทุกระดับภายในมหาวิทยาลัย *(กระบวนการ)* | 50 |  |  |  |  |
| 3. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผลการประเมินคุณภาพของหน่วยงานทุกระดับ ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ *(กระบวนการ)* | 50 |  |  |  |  |
| 4. ผลการบริการวิชาการด้านการประกันคุณภาพการศึกษาแก่สถานศึกษาเครือข่าย *(ผลลัพธ์)* | 50 |  |  |  |  |