



เลขานุการดำเนินการ จัดพิมพ์หน้าปก
ปีการศึกษา ระบุชื่อ สำนัก สถาบัน และกอง

แบบรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษา

ปีการศึกษา คลิ๊กที่นี่ เพื่อพิมพ์ ปี พ.ศ.

สำนักคลิ๊กที่นี่ เพื่อพิมพ์ ชื่อสำนัก สถาบัน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

สารบัญ

เลขานุการดำเนินการ สารบัญหลังจากทำข้อมูล
ในส่วนต่าง ๆ เรียบร้อยแล้ว

หน้า

หนังสือราชการนำส่ง

หนังสือภายนอก เรื่อง ขอส่งรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 25.. ระดับ...

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร A
 - 1.1 บทสรุปผู้บริหาร การประเมินตนเอง
 - 1.2 บทสรุปสำหรับผู้บริหาร โดยกรรมการ (จากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การตรวจสอบเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบตามตัวบ่งชี้ การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)
2. หนังสือรับรองการประเมินและการตัดสินผล และรายงานคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 25.. ระดับ B
3. บทนำ
 - 3.1 ประวัติความเป็นมาของหน่วยงาน (โดยย่อ)
 - 3.2 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา
4. ผลการประเมินตามตัวบ่งชี้ (คะแนน) และผลการวิเคราะห์คุณภาพระดับสำนัก สถาบัน
5. ผลการประเมินเชิงคุณภาพตามองค์ประกอบ
การประเมินตนเอง
 - จุดเด่นและแนวทางเสริม - จุดที่ควรพัฒนาและแนวทางการปรับปรุง**สำหรับกรรมการ**
 - จุดเด่นและแนวทางเสริม - จุดที่ควรพัฒนาและแนวทางปรับปรุง
6. ภาคผนวก 1
ภาพบรรยากาศในการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 25.. ระดับ..
ภาคผนวก 2
ระดับหลักสูตร
คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรที่ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 25.. ระดับสำนัก สถาบัน
กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน



สังกัดหน่วยงานของประธาน

ระบุ ว ด ป ที่รับตรวจ หรือตามที่ประธานเห็นควร

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะวิทยาการจัดการ

ที่

วันที่ กรกฎาคม ๒๕๖๔

เรื่อง ขอส่งรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาระดับสำนัก สถาบัน และกอง

เรียน ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ตามที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร กำหนดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษารายในระดับสำนัก สถาบัน และกอง ปีการศึกษา ๒๕๖๓ โดยคณะกรรมการตรวจประเมินภายในที่เป็นบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยที่ผ่านการฝึกอบรมการเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาโดยใช้เกณฑ์ TQA ผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมการเป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาโดยใช้เกณฑ์ TQA EdPEX และตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ในระหว่างวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ - ๖ สิงหาคม ๒๕๖๔ นั้น และ โดยกองกลาง สำนักงานอธิการบดี รับตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา เมื่อวันที่ ๒๑ สิงหาคม ๒๕๖๔ นั้น บัดนี้คณะกรรมการตรวจประเมินภายในได้จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษารายใน เรียบร้อยแล้ว รายละเอียดตามเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

ในการนี้ จึงขอความอนุเคราะห์ผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน และบุคลากรในสังกัด พิจารณาผลการประเมินเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ หากเห็นชอบหรือมีข้อทักท้วงประการใด กรุณาจัดทำรายละเอียดข้อมูลเพิ่มเติม และแจ้งให้ประธานคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษารายในทราบ เพื่อจักได้ดำเนินการแก้ไข ด้วยความขอบพระคุณยิ่ง

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปจรรย์ ผลประเสริฐ)

ประธานคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษารายใน

ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

ความคิดเห็นผู้บริหาร

มอบ และผู้เกี่ยวข้อง

จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพตามข้อเสนอแนะ และรายงาน

ผลการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะ ในที่ประชุม

คณะกรรมการประจำสำนัก เพื่อพิจารณา

(ดร.มะลิวัลย์ รอดกำเหนิด)

ผู้อำนวยการกองกลาง สำนักงานอธิการบดี

A

๑. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร (ตัวอย่าง)

๑.๑ บทสรุปผู้บริหาร (ผลการประเมินตนเอง)

ในปีการศึกษา ๒๕๖๓ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินงานตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสายสนับสนุน พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๖ ในตัวบ่งชี้กระบวนการตัวบ่งชี้ ๑-๗ และการบูรณาการ (Integration) ตัวบ่งชี้ ๘ ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ โดยมีผลการประเมินตนเอง ดังนี้

ผลการประเมินตนเองภาพรวม เท่ากับ ๐-๑๐๐๐ (ระบุคะแนน) จำแนกเป็นตัวบ่งชี้ ๑-๗ เท่ากับ ๐-๘๐๐ (ระบุคะแนน) ตัวบ่งชี้ ๘ ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ เท่ากับ ๐-๒๐๐ (ระบุคะแนน) สรุปได้ว่าสำนักสถาบัน และกอง สามารถดำเนินงานเพื่อสนับสนุนพันธกิจของหน่วยงาน ที่สอดคล้องกับพันธกิจของมหาวิทยาลัยได้ แต่ต้องพัฒนาคุณภาพการปฏิบัติงานในประเด็นต่อไปนี้ (พิจารณาจากผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ที่มีการดำเนินงานยังไม่ชัดเจนและไม่สอดคล้องกับเกณฑ์)

๑.๒ บทสรุปผู้บริหาร โดยกรรมการ (จากการวิเคราะห์ สังเคราะห์ การตรวจสอบเอกสาร การสัมภาษณ์ผู้รับผิดชอบตามตัวบ่งชี้ การสัมภาษณ์ผู้บริหารระดับหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย)

ในปีการศึกษา ๒๕๖๓ กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ดำเนินงานตามเกณฑ์ตัวบ่งชี้ของการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงานตามคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสายสนับสนุน พ.ศ. ๒๕๖๓-๒๕๖๖ ในตัวบ่งชี้กระบวนการตัวบ่งชี้ ๑-๗ และการบูรณาการ (Integration) ตัวบ่งชี้ ๘ ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ โดยมีผลการประเมินคุณภาพ ดังนี้

ผลการประเมินการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐาน ผลการประเมินตนเองภาพรวม เท่ากับ ๐-๑๐๐๐ (ระบุคะแนน) จำแนกเป็นตัวบ่งชี้ ๑-๗ เท่ากับ ๐-๘๐๐ (ระบุคะแนน) ตัวบ่งชี้ ๘ ตัวบ่งชี้ผลลัพธ์ เท่ากับ ๐-๒๐๐ (ระบุคะแนน) สรุปได้ว่าสำนัก สถาบัน และกอง สามารถดำเนินงานเพื่อสนับสนุนพันธกิจหน่วยงานและของมหาวิทยาลัยได้อย่างต่อเนื่อง สรุปข้อมูลได้ดังนี้

จุดเด่นและแนวทางเสริมสำนัก สถาบัน และกอง (เด่นจริง ๆ ที่อื่น ๆ ไม่มี)

๑.

๒.

...

จุดที่ควรพัฒนาและแนวทางการปรับปรุง (ภาพรวม)

๑.

๒.

...

B
(ตัวอย่าง)

๒. หนังสือรับรองการประเมิน การตัดสินผล และรายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ประจำปีการศึกษา ๒๕.. กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

๒.๑ คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ได้ดำเนินการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาภายในกองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ ส่งเสริมสนับสนุนการจัดการศึกษาและดำเนินการตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย โดยได้รับการตรวจ ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ในวันที่ ๒๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔ คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ การศึกษาภายใน ได้ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลประกอบการตัดสิน ผลการประเมินมีการวิเคราะห์รายงาน การประเมินตนเอง หลักฐานอ้างอิงต่าง ๆ การสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้รับรับผิดชอบการดำเนินงานตามตัว บังชี้ต่าง ๆ

๒.๒ คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เห็นชอบกับรายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในฉบับนี้ทุก ประการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ปจรรย์ ผลประเสริฐ)
อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ประธานคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

(อาจารย์ ดร.อิเรก ฟินเขียว)
รองผู้อำนวยการสำนัก มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร แม่สอด
กรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉัตรชนก จรัสวิญญู)
คณะบริหารธุรกิจ เศรษฐศาสตร์และการสื่อสาร
มหาวิทยาลัยนเรศวร
กรรมการ

(นางสาวอุทุมพร สอนบุญเกิด)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ชำนาญการ
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
เลขานุการ

(.....) (ถ้ามี)
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
ชื่อหน่วยงาน ...xxxx..... มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
ผู้ช่วยเลขานุการ

เลขานุการดำเนินการ ดังนี้

1. บันทึก ประวัติความเป็นมาของหน่วยงาน (โดยย่อ)
2. ประสานขอผลการจากคณะกรรมการ และบันทึกข้อมูล
3. บันทึกผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

3. บทนำ

3.1 ประวัติความเป็นมาของหน่วยงาน (โดยนำในส่วน OP ของรายงานการประเมินตนเองมาระบุ
ข้อมูล)

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

3.2 ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

ข้อเสนอแนะในปีที่ผ่านมา (ปีการศึกษา 2562)	ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ (ปีการศึกษา 2563)
xxx	xxx
.....	

เลขานุการดำเนินการ ดังนี้

1. บันทึกผลการประเมินตนเอง
2. ประสานขอผลการจากคณะกรรมการ และบันทึกข้อมูลเพื่อยื่นผลการประเมินให้ครบถ้วน

4. ผลการประเมิน

4.1 ผลการประเมินเชิงคุณภาพ (หน่วยงานที่รับการประเมิน ระบุเฉพาะตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนด) ตามเกณฑ์ประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2563 – 2566

เกณฑ์ (Criteria)	คะแนนเต็ม	ระดับประเมินตนเอง	ระดับประเมินโดยคณะกรรมการ
ตัวบ่งชี้ 1 ภาวะผู้นำของผู้บริหาร			
1. มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานไปยังบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมนำไปสู่การปฏิบัติงาน	20	xx	xxx
2. มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ชัดเจน ที่อาจประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ เครื่องมือหรือวิธีการ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	20		
3. มีการเลือกใช้หรือบูรณาการข้อมูล/สารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามการปฏิบัติงาน และมีการติดตามความก้าวหน้าตามตัววัดการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อปี	20		
4. มีการสื่อสารแบบสองทางและส่งเสริมการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า รวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลดำเนินการที่ดี	20		
5. ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ และสามารถอธิบายการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน	20		
Overall	100		
ตัวบ่งชี้ 2 กลยุทธ์และการบริหารหน่วยงาน			
1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT ก้าววิสัยทัศน์ของสถาบันและพันธกิจของหน่วยงาน และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ	20		
2. มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร และจัดให้มีระบบกำกับติดตาม ประเมิน และการรายงานผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	20		
3. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงานและให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม	20		
4. มีกระบวนการวิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายและรายได้ในการบริหารงานของ	20		

เกณฑ์ (Criteria)	คะแนน เต็ม	ระดับ ประเมิน ตนเอง	ระดับประเมินโดย คณะกรรมการ
หน่วยงานเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล			
5. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติ ที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ	20		
Overall	100		
ตัวบ่งชี้ 3 การรับฟังเสียงของลูกค้าและคุณภาพการให้บริการ			
1. มีการจำแนกกลุ่มหรือประเภทลูกค้าอย่างชัดเจน พร้อมบอกเหตุผลหรือวิธีการที่นำมาจำแนกกลุ่ม	10		
2. มีการรับฟังเสียงลูกค้าที่ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อนำไปพัฒนาช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา หรือวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งมีระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล และหลีกเลี่ยงไม่ให้มีข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นในอนาคต	20		
3. มีประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการทันที (สำหรับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ) หรือมีกระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจตามรอบประเมินที่หน่วยงานกำหนดไว้ชัดเจนและนำผลประเมินมาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	20		
4. มีกระบวนการในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงประเมินความผูกพันและนำผลการประเมินไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	20		
5. มีกระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการรับฟังเสียงของลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียน ที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ	10		
6. พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (online) ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่เป็นระบบออนไลน์ อาทิเช่น อีเมล ระบบแชท หรือไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook)	10		
7. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการภายใน-ภายนอก ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	10		
Overall	100		

เกณฑ์ (Criteria)	คะแนน เต็ม	ระดับ ประเมิน ตนเอง	ระดับประเมินโดย คณะกรรมการ
ตัวบ่งชี้ 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้			
1. มีการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญครอบคลุมทุกพันธกิจของหน่วยงานเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและผลดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน	20		
2. มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างถูกต้องสะดวก รวดเร็ว	20		
3. มีกระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics	20		
4. มีระบบกลไกในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์หน่วยงานโดยผู้ใช้งาน พร้อมนำผลไปปรับปรุงระบบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความถูกต้องเชื่อถือได้รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์	20		
5. มีการจัดการความรู้เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีและสามารถนำไปประโยชน์ในการปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานตนเองและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร	20		
Overall	100		
ตัวบ่งชี้ 5 การบริหารและพัฒนาบุคลากร			
1. มีการกำหนดสมรรถนะหลักของหน่วยงานที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยดำเนินงานได้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ	20		
2. ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะความสามารถให้เป็นไปตามสมรรถนะหลักที่กำหนด มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาอังกฤษ	20		
3. พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการให้บริการ และมีความสามารถในการให้บริการแทนกันได้ที่ครอบคลุมเรื่องสำคัญ อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้ -สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ -การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต	20		
4. มีการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและนำไปปรับปรุงให้บุคลากรมีสมรรถนะที่สูงขึ้น	20		
5. มีแผนหรือระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนความต้องการของมหาวิทยาลัยและการพัฒนาตนเองของบุคลากร อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้ -พิจารณาถึงสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผล	20		

เกณฑ์ (Criteria)	คะแนน เต็ม	ระดับ ประเมิน ตนเอง	ระดับประเมินโดย คณะกรรมการ
สำเร็จของแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน - ปรับปรุงการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า - การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ - การผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ที่เป็นในการปฏิบัติงาน - สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงานและการสร้างนวัตกรรม			
Overall	100		
ตัวบ่งชี้ 6 การปฏิบัติการ			
1. มีการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงาน ทั้งกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) และมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	20		
2. มีการนำกระบวนการทำงานไปสู่ปฏิบัติโดยการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความแปรปรวนของกระบวนการและสามารถให้ผลดำเนินการที่บรรลุเป้าหมาย	20		
3. มีการวัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการทำงานโดยกำหนดตัววัดที่สำคัญ เช่น - นำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในกระบวนการทำงาน - ป้องกันการทำงานผิดพลาดของการปฏิบัติงานและการให้บริการและการทำงานซ้ำ - ลดการสูญเสียผลิตภาพของลูกค้า/ผู้รับบริการให้น้อยที่สุด	20		
4. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหรือคู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน รวมถึงการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	20		
5. มีการพัฒนานวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีจากกระบวนการทำงานที่สำคัญ	20		
Overall	100		
ตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์			
1. ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการสื่อสารของผู้ในระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า/ผู้รับบริการ ผลลัพธ์ด้านจริยธรรมและภาวะความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำและคณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงาน	40		
2. ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน รวมทั้งผลการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน	40		

เกณฑ์ (Criteria)	คะแนน เต็ม	ระดับ ประเมิน ตนเอง	ระดับประเมินโดย คณะกรรมการ
3. ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยแยกตามประเภทของการให้บริการหรือกลุ่มลูกค้า รวมทั้งผลการประเมินคุณภาพการบริการและการจัดการเสียงร้องเรียนของลูกค้า	30		
4. ผลการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics และผลประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์โดยผู้ใช้	30		
5. ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลัก และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (เช่น ตัวชี้วัดผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน) โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากรแต่ละกลุ่ม	30		
6. ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการ/การบริการ ของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ โดยจำแนกตามประเภทของกระบวนการ	30		
Overall	200		
ตัวบ่งชี้ 8 การพัฒนาตามยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ			
กองกลาง สำนักงานอธิการบดี			
1. มีการสร้างความผูกพันระยะยาว รวมถึงมีกิจกรรมการให้ขวัญกำลังใจแก่อาจารย์/บุคลากรและลูกค้าแต่ละกลุ่ม มีการประเมินความผูกพัน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงการสร้างความผูกพันเพื่อผลการประเมินที่พัฒนาขึ้นหรือเป็นไปตามเป้าหมาย (กระบวนการ)	30		
2. มีการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลักที่มหาวิทยาลัยกำหนด (กระบวนการ)	30		
3. มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรสายสนับสนุนได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น (กระบวนการ)	30		
4. มีแผนอัตรากำลังคน และการทดแทนบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุอย่างทันท่วงที (กระบวนการ)	20		
5. มีกระบวนการพัฒนาทักษะที่สำคัญ และมีการวางแผนเพื่อเตรียมบุคลากรทดแทนตำแหน่งผู้นำระดับสูง (กระบวนการ)	30		
6. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับบุคลากร ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ (อัตรากำลังของบุคลากร การขาดงาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานและสิทธิประโยชน์ ฯลฯ) (กระบวนการ)	20		

เกณฑ์ (Criteria)	คะแนน เต็ม	ระดับ ประเมิน ตนเอง	ระดับประเมินโดย คณะกรรมการ
7. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากลูกค้า (ผู้เรียน/ผู้รับบริการ) และมีระบบจัดการหรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองข้อร้องเรียน (กระบวนการ)	20		
8. มีการจัดให้มีพื้นที่ Learning Space ให้กับผู้เรียนอย่างทั่วถึง มีระบบตรวจสอบความเหมาะสมเพียงพอของการจัดบรรยากาศการเรียนรู้ทั้งด้านกายภาพสังคม และจิตใจของผู้เรียน รวมถึงการจัดพื้นที่ให้กับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ เช่น คนพิการ คนป่วย (กระบวนการ)	20		
Overall	200		
กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี			
1. สนับสนุนให้เกิดช่องทางการสื่อสารแบบสองทางทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการให้กับผู้นำระดับสูงในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และปรัชญาทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไปยังบุคลากร ลูกค้า (ผู้เรียน/ผู้รับบริการ) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม (กระบวนการ)	50		
2. จัดให้มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีมาตรฐานและยุติธรรม (กระบวนการ)	50		
3. มีระบบติดตามผลดำเนินการเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการแจ้งเตือนผลดำเนินการที่มีความเสี่ยงจะไม่บรรลุผลสำเร็จ โดยมุ่งเน้นให้เกิดวัฒนธรรมการปรับปรุงผลดำเนินการที่จริงจัง (กระบวนการ)	50		
4. มีกระบวนการวิเคราะห์ค่า FTE ที่เหมาะสม ครอบคลุมทั้งอาจารย์ประจำ หลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน และสอดคล้องกับเกณฑ์การประกันคุณภาพหลักสูตรทั้งเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยและเกณฑ์ AUN-QA (กระบวนการ)	50		
Overall	200		
กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี			
1. ผลดำเนินการตามเกณฑ์ Green Office (ผลลัพธ์)	60		
2. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้เรียน และมีระบบจัดการหรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองข้อร้องเรียนเหล่านั้น (กระบวนการ)	60		
3. มีกิจกรรมสร้างความผูกพันกับผู้เรียน (กระบวนการ)	80		
Overall	200		
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน			
1. มีกลยุทธ์ในการแนะนำ ประชาสัมพันธ์หลักสูตรของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักแก่สาธารณชน โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียนมัธยมปลาย (กระบวนการ)	30		
2. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผู้เรียนและบัณฑิต ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ (ปัจจัยที่ทำให้ผู้เรียนเลือกมาเรียนกับมหาวิทยาลัย โรงเรียนแหล่งที่มาและ	40		

เกณฑ์ (Criteria)	คะแนน เต็ม	ระดับ ประเมิน ตนเอง	ระดับประเมินโดย คณะกรรมการ
ภูมิปัญญาของผู้เรียน อัตราการสำเร็จการศึกษา อัตราการออกกลางคัน ระยะเวลาเฉลี่ยในการสำเร็จการศึกษา การได้งานทำของบัณฑิต และผลการประเมินคุณภาพบัณฑิต ฯลฯ) (กระบวนการ)			
3. มีกระบวนการติดตามให้ข้อมูลภายในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (กระบวนการ)	30		
4. มีระบบการอุทธรณ์ผลการเรียนของผู้เรียนอันก่อให้เกิดการวัดผลที่ถูกต้องเที่ยงตรง และเป็นธรรม (กระบวนการ)	30		
5. มีกระบวนการพัฒนาหลักสูตรแบบสหวิทยาการ พหุวิทยาการ พร้อมแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินการ (กระบวนการ)	30		
6. มีกระบวนการในการตรวจสอบการออกแบบโครงสร้างหลักสูตรให้สอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง (ELOs) ตามที่หลักสูตรกำหนด (กระบวนการ)	40		
Overall	200		
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม			
1. มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและส่งเสริมให้เยาวชนและประชาชนทั่วไปได้เข้ามาศึกษาเรียนรู้ (กระบวนการ)	60		
2. มีองค์ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม (ผลลัพธ์)	60		
3. ผลของการพัฒนานวัตกรรมด้านศิลปวัฒนธรรม (ผลลัพธ์)	80		
Overall	200		
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้			
1. มีกระบวนการสนับสนุนให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีกลยุทธ์ในการจัดหารายได้ (กระบวนการ)	50		
2. มีกระบวนการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ทั้งในแง่การเพิ่มรายได้และการสร้างนวัตกรรมให้กับชุมชน (กระบวนการ)	50		
3. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับชุมชนที่ให้บริการ ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ (รายได้ที่เพิ่มขึ้นของชุมชน จำนวนครัวเรือนของชุมชนที่ให้บริการ ฯลฯ) (กระบวนการ)	50		
4. ผลการบริการวิชาการแก่ชุมชนต้นแบบบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย (ผลลัพธ์)	50		
Overall	200		
สถาบันวิจัยและพัฒนา			
1. มีกระบวนการเพิ่มทักษะความสามารถการทำผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ให้แก่อาจารย์ทั้งการวิจัยเชิงวิชาการและเชิงการพัฒนาชุมชน (กระบวนการ)	50		
2. มีกระบวนการส่งเสริมให้อาจารย์ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจากหน่วยงานภายนอก (กระบวนการ)	50		

เกณฑ์ (Criteria)	คะแนน เต็ม	ระดับ ประเมิน ตนเอง	ระดับประเมินโดย คณะกรรมการ
3. มีกระบวนการสนับสนุนการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ (กระบวนการ)	50		
4. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผลงานวิจัยของอาจารย์ผู้วิจัยที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ (ชื่อผลงานวิจัย นักวิจัย จำนวนทุนวิจัย แหล่งทุนวิจัยภายนอก ผลงานที่ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ ฯลฯ) (กระบวนการ)	50		
Overall	200		
บัณฑิตวิทยาลัย			
1. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาศักยภาพนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา (กระบวนการ)	60		
2. ผลงานวิจัยของผู้เรียนระดับบัณฑิตศึกษาที่เป็นนวัตกรรม หรือนำไปใช้ในการพัฒนาชุมชนได้ (ผลลัพธ์)	80		
3. ผลดำเนินการตามเกณฑ์ Green Office (ผลลัพธ์)	60		
Overall	200		

เลขานุการดำเนินการ บันทึกข้อมูลที่คณะกรรมการแจ้ง
 ในขณะตรวจประเมิน เช่น จุดแข็ง และ โอกาสในการ
 ปรับปรุง เบื้องต้น พร้อมประสานคณะกรรมการเพื่อยื่นผล
 การประเมินให้ครบถ้วน

4.2 ผลการประเมินเชิงคุณภาพ โดยระบุจุดแข็ง (Strength) และโอกาสในการปรับปรุง (Opportunity for Improvement)

กองกลาง สำนักงานอธิการบดี ได้ดำเนินการประกันคุณภาพตามแนวทางการประเมินคุณภาพภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2563 – 2566 และจุดแข็ง เรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ เป็นดังนี้ (ตัวบ่งชี้ 1-7 ทุกหน่วยงาน)

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
ตัวบ่งชี้ 1 ภาวะผู้นำ ของผู้บริหาร	1. มีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานไปยังบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมนำไปสู่การปฏิบัติงาน		
	2. มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ชัดเจน ที่อาจประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ เครื่องมือหรือวิธีการ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุง พัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง		
	3. มีการเลือกใช้หรือบูรณาการข้อมูล/สารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามการปฏิบัติงาน และมีการติดตามความก้าวหน้าตามตัววัดการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อปี		
	4. มีการสื่อสารแบบสองทางและส่งเสริมการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า รวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลดำเนินการที่ดี		

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
	5. ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ และสามารถอธิบายการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน		
ตัวบ่งชี้ 2 กลยุทธ์และการบริหาร หน่วยงาน	1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบันและพันธกิจของหน่วยงานและพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์/แผนปฏิบัติการ		
	2. มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากรและจัดให้มีระบบกำกับติดตามประเมิน และการรายงานผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการเพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ		
	3. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานและให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม		

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
	4. มีกระบวนการวิเคราะห์สัดส่วน ค่าใช้จ่ายและรายได้ในการบริหารงาน ของหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์ความ คุ้มค่า ประสิทธิภาพ และ ประสิทธิผล		
	5. ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในตามระบบกลไกที่ มหาวิทยาลัยกำหนดและสอดคล้อง กับภารกิจของหน่วยงานที่ได้ปรับให้ การดำเนินการการประกันคุณภาพ เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงาน ตามปกติ ที่ประกอบด้วย การควบคุม คุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ		
ตัวบ่งชี้ 3 การรับฟัง เสียงของ ลูกค้าและ คุณภาพการ ให้บริการ	1. มีการจำแนกกลุ่มหรือประเภท ลูกค้าอย่างชัดเจน พร้อมบอกเหตุผล หรือวิธีการที่นำมาจำแนกกลุ่ม		
	2. มีการรับฟังเสียงลูกค้าที่ครอบคลุม ความต้องการและความคาดหวังของ ลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อนำไปพัฒนาช่อง ทางการให้บริการ การให้คำปรึกษา หรือวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียน ของลูกค้า รวมทั้งมีระบบการติดตาม และแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีและมี ประสิทธิผล และหลีกเลี่ยงไม่ให้มีข้อ ร้องเรียนลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นใน อนาคต		

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
	3. มีประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการทันที (สำหรับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ) หรือมีกระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจตามรอบ ประเมินที่หน่วยงานกำหนดไว้ชัดเจน และนำผลประเมินมาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง		
	4. มีกระบวนการในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงประเมินความผูกพันและนำผลการประเมินไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง		
	5. มีกระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการรับฟังเสียงของลูกค้าและการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ		
	6. พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (online) ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่เป็นระบบออนไลน์ อาทิ เช่น อีเมล ระบบแชท หรือไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook)		
	7. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการภายใน-ภายนอก ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ		

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
ตัวบ่งชี้ 4 การวัด การ วิเคราะห์ และการ จัดการความรู้	1. มีการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญครอบคลุมทุกพันธกิจของหน่วยงานเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและผลดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน		
	2. มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างถูกต้องสะดวก รวดเร็ว		
	3. มีกระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics		
	4. มีระบบกลไกในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์หน่วยงานโดยผู้ใช้งาน พร้อมนำผลไปปรับปรุงระบบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความถูกต้องเชื่อถือได้รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์		
	5. มีการจัดการความรู้เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีและสามารถนำไปประโยชน์ในการปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานตนเองและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปใ่วิธีการปฏิบัติงานขององค์กร		

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
ตัวบ่งชี้ 5 การบริหาร และพัฒนา บุคลากร	1. มีการกำหนดสมรรถนะหลักของ หน่วยงานที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัย ดำเนินงานได้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธ กิจ		
	2. ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมี ทักษะความสามารถให้เป็นไปตาม สมรรถนะหลักที่กำหนด มีการเพิ่ม ศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงาน ที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากร ทุกคนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการ พัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ การ พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และ ภาษาอังกฤษ		
	3. พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการ ให้บริการ และมีความสามารถในการ ให้บริการแทนกันได้ที่ครอบคลุมเรื่อง สำคัญ อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับ ผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับ สถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตาม มาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือ ผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต 		
	4. มีการประเมินผลการพัฒนา สมรรถนะบุคลากรและนำไปปรับปรุง ให้บุคลากรมีสมรรถนะที่สูงขึ้น		

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
	<p>5. มีแผนหรือระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนความต้องการของมหาวิทยาลัยและการพัฒนาตนเองของบุคลากร อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาถึงสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน - ปรับปรุงการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า - การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ - การผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ที่เป็นในการปฏิบัติงาน - สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงานและการสร้างนวัตกรรม 		
<p>ตัวบ่งชี้ 6 การ ปฏิบัติการ</p>	<p>1. มีการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงาน ทั้งกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) และมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ</p>		
	<p>2. มีการนำกระบวนการทำงานไปสู่ปฏิบัติโดยการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความแปรปรวนของกระบวนการและสามารถให้ผลดำเนินการที่บรรลุเป้าหมาย</p>		

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
	<p>3. มีการวัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการทำงานโดยกำหนดตัววัดที่สำคัญ เช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> - นำเรื่องของรอบเวลา ผลิตรภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในกระบวนการทำงาน - ป้องกันการทำงานผิดพลาดของการปฏิบัติงานและการให้บริการ และการทำงานซ้ำ - ลดการสูญเสียผลิตรภาพของลูกค้า/ผู้รับบริการให้น้อยที่สุด 		
	<p>4. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหรือคู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน รวมถึงการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย</p>		
	<p>5. มีการพัฒนานวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีจากกระบวนการทำงานที่สำคัญ</p>		
<p>ตัวบ่งชี้ 7 ผลลัพธ์</p>	<p>1. ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า/ผู้รับบริการ ผลลัพธ์ด้านจริยธรรม และภาระความรับผิดชอบในการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำและคณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงาน</p>		

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
	2. ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน รวมทั้งผลการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน		
	3. ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยแยกตามประเภทของการให้บริการหรือกลุ่มลูกค้า รวมทั้งผลการประเมินคุณภาพการบริการและการจัดการเสียงร้องเรียนของลูกค้า		
	4. ผลการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics และผลประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์โดยผู้ใช้		
	5. ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลัก และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (เช่น ตัวชี้วัดผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน) โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากรแต่ละกลุ่ม		

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	โอกาสในการปรับปรุง (OFI)
	6. ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการ/ การบริการ ของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งผลผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ โดยจำแนกตามประเภทของกระบวนการ		

เลขานุการดำเนินการ บันทึกข้อมูลที่คณะกรรมการแจ้ง
 ในขณะที่ตรวจประเมิน เช่น จุดแข็ง และ เรื่องที่สามารถ
 ปรับปรุงได้ เบื้องต้น พร้อมประสานคณะกรรมการเพื่อยื่น
 ผลการประเมินให้ครบถ้วน

(ตัวบ่งชี้ 8 เฉพาะของหน่วยงาน)

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	เรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ (Areas for Improvement)
ตัวบ่งชี้ 8 การพัฒนา ตาม ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย สู่ความเป็น เลิศ	กองกลาง สำนักงานอธิการบดี		
	1. มีการสร้างความผูกพันระยะยาว รวมถึงมีกิจกรรมการให้ขวัญกำลังใจ แก่อาจารย์/บุคลากรและลูกค้าแต่ละกลุ่ม มีการประเมินความผูกพัน และ นำผลการประเมินมาปรับปรุงการ สร้างความผูกพันเพื่อผลการประเมินที่ พัฒนาขึ้นหรือเป็นไปตามเป้าหมาย		
	2. มีการพัฒนาทักษะความสามารถ ของบุคลากรตามสมรรถนะหลักที่ มหาวิทยาลัยกำหนด		
	3. มีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากร สายสนับสนุนได้เข้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น		
	4. มีแผนอัตรากำลังคน และการ ทดแทนบุคลากรที่ลาออกหรือ เกษียณอายุอย่างทันท่วงที		

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	เรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ (Areas for Improvement)
	5. มีกระบวนการพัฒนาทักษะที่สำคัญ และมีการวางแผนเพื่อเตรียมบุคลากร ทดแทนตำแหน่งผู้นำระดับสูง		
	6. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับ บุคลากร ที่สามารถสืบค้นได้ง่ายและ นำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการ กำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ (อัตราการคงอยู่ของบุคลากร การขาด งาน การร้องทุกข์ ความปลอดภัย ความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจต่อ การปฏิบัติงานและสิทธิประโยชน์ ฯลฯ)		
	7. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจาก ลูกค้า (ผู้เรียน/ผู้รับบริการ) และมี ระบบจัดการหรือส่งต่อไปยัง หน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนอง ข้อร้องเรียน		
	8. มีการจัดให้มีพื้นที่ Learning Space ให้กับผู้เรียนอย่างทั่วถึง มี ระบบตรวจสอบความเหมาะสม เพียงพอของการจัดบรรยากาศการ เรียนรู้ทั้งด้านกายภาพสังคม และ จิตใจของผู้เรียน รวมถึงการจัดพื้นที่ ให้กับผู้ที่มีความต้องการพิเศษ เช่น คนพิการ คนป่วย		

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	เรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ (Areas for Improvement)
ตัวบ่งชี้ 8 การพัฒนา ตาม ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย สู่ความเป็น เลิศ	กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี		
	1. สนับสนุนให้เกิดช่องทางการสื่อสารแบบสองทางทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการให้กับผู้นำระดับสูงในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม และปรัชญาทางการศึกษาของมหาวิทยาลัยไปยังบุคลากร ลูกค้า (ผู้เรียน/ผู้รับบริการ) และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม		
	2. จัดให้มีระบบประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีมาตรฐานและยุติธรรม		
	3. มีระบบติดตามผลดำเนินการเชิงกลยุทธ์ รวมถึงการแจ้งเตือนผลดำเนินการที่มีความเสี่ยงจะไม่บรรลุผลสำเร็จ โดยมุ่งเน้นให้เกิดวัฒนธรรมการปรับปรุงผลดำเนินการที่จริงจัง		
4. มีกระบวนการวิเคราะห์ค่า FTE ที่เหมาะสม ครอบคลุมทั้งอาจารย์ประจำหลักสูตรและอาจารย์ผู้สอน และสอดคล้องกับเกณฑ์การประกันคุณภาพหลักสูตรทั้งเกณฑ์ของมหาวิทยาลัยและเกณฑ์ AUN-QA			
ตัวบ่งชี้ 8 การพัฒนา ตาม ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย สู่ความเป็น เลิศ	กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี		
	1. ผลดำเนินการตามเกณฑ์ Green Office		
	2. มีช่องทางการรับข้อร้องเรียนจากผู้เรียน และมีระบบจัดการหรือส่งต่อไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการตอบสนองข้อร้องเรียนเหล่านั้น		
3. มีกิจกรรมสร้างความผูกพันกับผู้เรียน			

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	เรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ (Areas for Improvement)
ตัวบ่งชี้ 8 การพัฒนา ตาม ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย สู่ความเป็น เลิศ	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน		
	1. มีกลยุทธ์ในการแนะแนว ประชาสัมพันธ์หลักสูตรของ มหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักแก่ สาธารณชน โดยเฉพาะกลุ่มนักเรียน มัธยมปลาย		
	2. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับผู้เรียน และบัณฑิต ที่สามารถสืบค้นได้ง่าย และนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ ในการกำหนดกลยุทธ์และการ ตัดสินใจ (ปัจจัยที่ทำให้ผู้เรียนเลือกมา เรียนกับมหาวิทยาลัย โรงเรียน แหล่งที่มาและภูมิลำเนาของผู้เรียน อัตราการสำเร็จการศึกษา อัตรา การออกกลางคันระยะเวลาเฉลี่ยใน การสำเร็จการศึกษา การได้งานทำ ของบัณฑิต และผลการประเมิน คุณภาพบัณฑิต ฯลฯ)		
	3. มีกระบวนการติดตามให้ข้อมูล ภายในระบบสารสนเทศเพื่อการ บริหารและการตัดสินใจมีความเป็น ปัจจุบันอยู่เสมอ		
	4. มีระบบการอุทธรณ์ผลการเรียน ของผู้เรียนอันก่อให้เกิดการวัดผลที่ ถูกต้อง เทียบตรง และเป็นธรรม		
	5. มีกระบวนการพัฒนาหลักสูตร แบบสหวิทยาการ พหุวิทยาการ พร้อมแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินการ		
	6. มีกระบวนการในการตรวจสอบการ ออกแบบโครงสร้างหลักสูตรให้ สอดคล้องกับผลการเรียนรู้ที่คาดหวัง (ELOs) ตามที่หลักสูตรกำหนด		

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	เรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ (Areas for Improvement)
ตัวบ่งชี้ 8 การพัฒนา ตาม ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย สู่ความเป็น เลิศ	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม		
	1. มีการพัฒนาแหล่งการเรียนรู้ด้านศิลปะวัฒนธรรมและส่งเสริมให้เยาวชนและประชาชนทั่วไปได้เข้ามาศึกษาเรียนรู้		
	2. มีองค์ความรู้ด้านศิลปะวัฒนธรรม		
	3. ผลของการพัฒนานวัตกรรมด้านศิลปะวัฒนธรรม		
ตัวบ่งชี้ 8 การพัฒนา ตาม ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย สู่ความเป็น เลิศ	สำนักบริการวิชาการและจัดการรายได้		
	1. มีกระบวนการสนับสนุนให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีกลยุทธในการจัดการรายได้		
	2. มีกระบวนการสนับสนุนและสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชน ทั้งในแง่การเพิ่มรายได้และการสร้างนวัตกรรมให้กับชุมชน		
	3. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับชุมชนที่ให้บริการ ที่สามารถสืบค้นได้ง่าย และนำมาจัดทำเป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนดกลยุทธ์และการตัดสินใจ (รายได้ที่เพิ่มขึ้นของชุมชน จำนวนครัวเรือนของชุมชนที่ให้บริการ ฯลฯ)		
	4. ผลการบริการวิชาการแก่ชุมชนต้นแบบบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย		

เกณฑ์หลัก	เกณฑ์ย่อย	จุดแข็ง (Strength)	เรื่องที่สามารถปรับปรุงได้ (Areas for Improvement)
ตัวบ่งชี้ 8 การพัฒนา ตาม ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย สู่ความเป็น เลิศ	สถาบันวิจัยและพัฒนา		
	1. มีกระบวนการเพิ่มทักษะ ความสามารถการทำงานวิจัยหรือ งานสร้างสรรค์ให้แก่อาจารย์ทั้งการ วิจัยเชิงวิชาการและเชิงการพัฒนา ชุมชน		
	2. มีกระบวนการส่งเสริมให้อาจารย์ ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยจาก หน่วยงานภายนอก		
	3. มีกระบวนการสนับสนุนการตีพิมพ์ ในวารสารระดับชาติและนานาชาติ		
	4. มีฐานข้อมูลที่สำคัญเกี่ยวกับ ผลงานวิจัยของอาจารย์ผู้วิจัยที่ สามารถสืบค้นได้ง่ายและนำมาจัดทำ เป็นสารสนเทศเพื่อใช้ในการกำหนด กลยุทธ์และการตัดสินใจ (ชื่อ ผลงานวิจัย นักวิจัย จำนวนทุนวิจัย แหล่งทุนวิจัยภายนอก ผลงานที่ ตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติและ นานาชาติ ฯลฯ)		
ตัวบ่งชี้ 8 การพัฒนา ตาม ยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัย สู่ความเป็น เลิศ	บัณฑิตวิทยาลัย		
	1. มีการส่งเสริมและสนับสนุนการ พัฒนาศักยภาพนักศึกษาในระดับ บัณฑิตศึกษา		
	2. ผลงานวิจัยของผู้เรียนระดับ บัณฑิตศึกษาที่เป็นนวัตกรรม หรือ นำไปใช้ในการพัฒนาชุมชนได้		
	3. ผลดำเนินการตามเกณฑ์ Green Office		

ภาคผนวก 1

ภาพบรรยากาศในการตรวจประเมินภายใน ประจำปีการศึกษา 25..
สำนัก สถาบัน มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

เลขานุการจัดเก็บภาพ และบันทึกภาพ ประมาณ 4-5 ภาพ (1 หน้า โดยประมาณ)

ภาคผนวก 2

ระดับสำนัก สถาบัน และกอง

- คำสั่งมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรที่ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปีการศึกษา 25.. ระดับสำนัก สถาบัน
- กำหนดการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

เลขานุการนำคำสั่ง และกำหนดการที่ได้ มาจัดทำข้อมูล

(ปกหลัง)

ชื่อสำนัก สถาบัน คลิกที่นี่ เพื่อพิมพ์ สำนัก สถาบัน
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร
69 หมู่ 1 ต.นครชุม อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000

เว็บไซต์ : www.kpru.ac.th
โทรศัพท์ : 055-706555