



คู่มือการประกันคุณภาพภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2558 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



ฉบับปรับปรุงครั้งที่ 2 (มีนาคม 2560)
สปก.005/2560



สำนักประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร



คู่มือการประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. 2558

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

พิมพ์ครั้งที่ 1	60 เล่ม เดือนมีนาคม พ.ศ. 2558
พิมพ์ครั้งที่ 2	100 เล่ม เดือนมีนาคม พ.ศ. 2559 (ปรับปรุงครั้งที่ 1, มีนาคม พ.ศ. 2559)
พิมพ์ครั้งที่ 3	100 เล่ม เดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 (ปรับปรุงครั้งที่ 2, มีนาคม พ.ศ. 2560)
ออกแบบและจัดทำโดย	นางสาวสุนันท์ แหวนประดับ
หน่วยงาน	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา อาคารเรียนรวมและอำนวยการ ชั้น 8 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เลขที่ 69 หมู่ 1 ตำบลนครชุม อำเภอเมือง กำแพงเพชร 62000 โทรศัพท์ 0 5570 6555 ต่อ 1400 – 1403 โทรสาร 0 5570 6518 http://qa.kpru.ac.th/

จัดพิมพ์โดย	เจริญการพิมพ์ 126/12 ถนนเทศบาล 1 ตำบลในเมือง อำเภอเมือง กำแพงเพชร 62000 โทรศัพท์ 0 5571 7646 โทรสาร 0 5571 4864
-------------	---

คำนำ

การดำเนินงานของสถาบันอุดมศึกษามีการขับเคลื่อนทั้งในด้านคุณภาพการจัดการเรียนการสอน และการให้บริการทางการศึกษาต่างๆ โดยหน่วยงานให้บริการคือคณะและหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งหน่วยงานสนับสนุนมักมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการและอำนวยความสะดวกต่างๆ แก่นักศึกษา บุคลากร อาจารย์ และผู้มาติดต่อราชการจากภายนอก โดยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในบริการเป็นสำคัญรวมถึงการปฏิบัติงานราชการประจำของหน่วยงานด้วย ดังนั้นหน่วยงานสนับสนุนควรมีการจัดวางระบบงานปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล พัฒนาคุณภาพงานและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงมีการรักษาให้คงไว้ซึ่งระบบการปฏิบัติงานและคุณภาพของผลงานและบริการอย่างเป็นมาตรฐานที่สม่ำเสมอ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรจึงเล็งเห็นความสำคัญของการปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุนเป็นอย่างมากโดยเฉพาะการรักษาไว้ซึ่งคุณภาพมาตรฐานและการพัฒนางานของตนให้ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วตามความก้าวหน้าของเทคโนโลยี ดังนั้นสำนักประกันคุณภาพการศึกษาจึงได้จัดทำ “คู่มือการประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ.2558” ขึ้นเพื่อใช้กำหนดมาตรฐานขั้นพื้นฐานในการปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุนภายในสถาบัน

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

10 มกราคม 2558

สารบัญ

	หน้า
บทนำ	2
ส่วนที่ 1 กลุ่มตัวบ่งชี้กลางของหน่วยงานสนับสนุน	5
องค์ประกอบที่ 1 การพัฒนาแผนและภาวะผู้นำของผู้บริหาร	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	6
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน	8
องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ	
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา	10
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การบริการวิชาการแก่สังคม	11
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้	12
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	14
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบบริหารคุณภาพ	16
ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	18
ส่วนที่ 2 ตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของหน่วยงาน	20
องค์ประกอบที่ 3 การดำเนินงานตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของหน่วยงาน	
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	23
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	25
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ระบบการพัฒนาศูนย์บริการวิชาการและสายสนับสนุน	27
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการผ่านระบบเครือข่าย	28
ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้	29
ตัวบ่งชี้ที่ 3.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	30
ตัวบ่งชี้ที่ 3.7 กระบวนการพัฒนางานบริการสารสนเทศด้วยระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015	31
ตัวบ่งชี้ที่ 3.8 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม	33
ตัวบ่งชี้ที่ 3.9 การบริหารจัดการการบริการวิชาการ	34
ตัวบ่งชี้ที่ 3.10 ระบบกำกับและการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ	35
ตัวบ่งชี้ที่ 3.11 การสร้างนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีของหลักสูตรและหน่วยงานสนับสนุน	36
ตัวบ่งชี้ที่ 3.12 ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน	38
ตัวบ่งชี้ที่ 3.13 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์	39
ตัวบ่งชี้ที่ 3.14 ระบบการส่งเสริมและสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ	42
ตัวบ่งชี้ที่ 3.15 การได้รับรางวัลระดับชาติ/นานาชาติของนักศึกษา	43
ส่วนที่ 3 แนวทางปฏิบัติและตัวอย่างเอกสารหลักฐาน	44
ภาคผนวก	82

บทนำ

หลักการ

เกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ.2558 เป็นเกณฑ์สำหรับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุนเพื่อรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปี โดยเกณฑ์ฉบับนี้มีความเชื่อมโยงกับเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 เกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553 และเกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ (Thailand Quality Award: TQA) ปี 2559-2560 โดยมีจุดประสงค์ เพื่อ

1. เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนมีผลการปฏิบัติงานคงไว้ซึ่งมาตรฐานตามที่หน่วยงานราชการพึงปฏิบัติ
2. เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ที่จำเป็นต่อการการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปพัฒนาผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนที่มีพันธกิจหลักในการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์ และศิษย์เก่าได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ
4. เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานภายในหน่วยงานให้มีความเป็นมาตรฐานตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล

การแปลความหมายคะแนนการประเมิน

การประเมินตัวบ่งชี้ที่กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่หน่วยงานไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้หน่วยงานได้คะแนนของตัวบ่งชี้้นเท่ากับ 0 คะแนน โดยการแปลความหมายผลการดำเนินงานของทุกองค์ประกอบมีรายละเอียด ดังนี้

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

การคำนวณคะแนนผลการประเมิน ได้มาจากการคำนวณคะแนนเฉลี่ยรายตัวบ่งชี้ ใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ยผลการประเมิน} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนรายตัวบ่งชี้}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด}}$$

ตารางแสดงองค์ประกอบ และตัวบ่งชี้

กำหนดให้หน่วยงานสนับสนุนแต่ละหน่วยงาน มีผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบและตัวบ่งชี้ที่แสดงเครื่องหมาย ✓ ปรากฏอยู่ในแถวของหน่วยงานนั้น

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	หน่วยงานสนับสนุน									
		สนอ.	สสท.	สวท.	สศว.	สบจ.	สปก.	สวพ.	บว.	กพน.	กนผ.
1. การพัฒนาแผนและภาวะผู้นำของผู้บริหาร	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
2. การบริหารจัดการ	2.1 บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	2.2 การบริการวิชาการแก่สังคม	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
	2.3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	2.5 ระบบบริหารงานคุณภาพ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	2.6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
3. การดำเนินงานตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของหน่วยงาน (ต่อ)	3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	✓	✓							✓	✓
	3.2 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	✓									✓
	3.3 ระบบพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	✓									
	3.4 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการผ่านระบบเครือข่าย		✓								
	3.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้			✓							
	3.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ			✓							
	3.7 กระบวนการพัฒนางานบริการสารสนเทศด้วยระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015			✓							
	3.8 ระบบและกลไกการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม				✓						

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	หน่วยงานสนับสนุน									
		สนอ.	สสท.	สวท.	สศว.	สบจ.	สปก.	สวพ.	บว.	กพน.	กนผ.
	3.9 การบริหารจัดการการบริการวิชาการ					✓					
	3.10 ระบบกำกับและการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ						✓				
	3.11 การสร้างนวัตกรรม หรือ แนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานสนับสนุน						✓				
	3.12 ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน						✓				✓
	3.13 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์							✓			
	3.14 ระบบการส่งเสริมและสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ							✓			
	3.15 การได้รับรางวัลระดับชาติ/นานาชาติของนักศึกษา									✓	

หมายเหตุ	สนอ.	หมายถึง	สำนักงานอธิการบดี (เฉพาะส่วนงานกองกลาง)
	สสท.	หมายถึง	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
	สวท.	หมายถึง	สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ
	สศว.	หมายถึง	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
	สบจ.	หมายถึง	สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้
	สปก.	หมายถึง	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา
	สวพ.	หมายถึง	สถาบันวิจัยและพัฒนา
	บว.	หมายถึง	บัณฑิตวิทยาลัย
	กพน.	หมายถึง	กองพัฒนานักศึกษา
	กนผ.	หมายถึง	กองนโยบายและแผน

ส่วนที่ 1

กลุ่มตัวบ่งชี้กลางของหน่วยงานสนับสนุน

กลุ่มตัวบ่งชี้กลาง เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพที่หน่วยงานสนับสนุนทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรต้องมีการดำเนินงานในทุกรอบปีการประเมิน และต้องรับการประเมินคุณภาพประจำปี แบ่งเป็น 2 องค์ประกอบ จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

องค์ประกอบที่ 1 การพัฒนาแผนและภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การบริการวิชาการแก่สังคม

(ยกเว้น สำนักส่งเสริมวิชาการฯ และกองนโยบายและแผน ไม่รับการประเมิน)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบบริหารงานคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

องค์ประกอบที่ 1 การพัฒนาแผน และภาวะผู้นำของผู้บริหาร

ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตัวบ่งชี้ระดับคณะ 5.1 เกณฑ์ข้อ 1/ ตัวบ่งชี้ 1.1 (เกณฑ์ พ.ศ.2553)/ TQA 2.1(ก)

การคิดรอบปี : ใช้ปีงบประมาณ (ปีงบประมาณปัจจุบัน)

(ยกเว้นเกณฑ์ข้อ 5 ให้ให้นำผลการดำเนินงานของปีที่ผ่านมาปรับปรุงในปีงบประมาณปัจจุบัน)

คำอธิบาย : หน่วยงานต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน เพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานและการพัฒนาขององค์กรในการดำเนินพันธกิจ ซึ่งการกำหนดแผนนี้ต้องครอบคลุมจุดเน้นของสถาบัน นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จุดแข็ง จุดอ่อนของหน่วยงาน สภาพการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้ เพื่อให้แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเชื่อมโยง/สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของสถาบัน ทั้งนี้การพัฒนาแผนกลยุทธ์ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน
2. มีการนำแผนกลยุทธ์ที่พัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมกำหนดตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการถ่ายทอดแผนทั้งสองไปสู่บุคลากรทุกระดับภายในหน่วยงาน
3. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
5. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปประกอบการพิจารณาการดำเนินงานระหว่างปี และ/หรือ การปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการในปีถัดไป

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

นิยามศัพท์ :

แผนกลยุทธ์ คือ แผนระยะยาวของหน่วยงานโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี หรือ 10 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่างๆ ของหน่วยงานครอบคลุมทุกพันธกิจของหน่วยงานซึ่งต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของชี้วัดเพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

SWOT Analysis คือ เครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร หรือศักยภาพของหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหา 1) จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ (Strengths) 2) จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ (Weaknesses) 3) โอกาสที่จะดำเนินการได้ (Opportunities) 4) อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการดำเนินงานขององค์กร (Threats)

แผนปฏิบัติการ คือ แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม และค่าเป้าหมาย

ตัวชี้วัด คือ ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งบ่งบอกสถานภาพหรือสะท้อนลักษณะการดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานที่สามารถวัดและสังเกตได้ เพื่อบอกสถานภาพทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ในประเด็นที่ต้องการ ในภาษาไทยมีคำที่มีความหมายแบบเดียวกันนี้ใช้อยู่หลายคำ เช่น ตัวบ่งชี้ ดัชนี

ตัวบ่งชี้ 1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตัวบ่งชี้ระดับคณะ 5.1 เกณฑ์ข้อ 4 / TQA 1.1 และ TQA 1.2

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

(ยกเว้นเกณฑ์ข้อ 5 ให้นำผลการประเมินของปีที่ผ่านมาปรับปรุงในปีงบประมาณปัจจุบัน)

คำอธิบาย : ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของสถาบัน คือ ผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน หากผู้บริหารมีวิสัยทัศน์เป็นผู้นำที่ดีมีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแลติดตามผลการดำเนินงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้หน่วยงานและสถาบันเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. ผู้บริหารดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปยังบุคลากรทุกระดับภายในหน่วยงาน
2. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการที่คำนึงถึงประโยชน์ของสถาบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน
3. มีผลการประเมินการปฏิบัติงานตามบทบาทและธรรมาภิบาลของผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้ประเมินเป็นบุคลากรประจำหน่วยงาน
4. มีผลการประเมินการปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้ประเมินเป็นคณะกรรมการติดตามตรวจสอบและประเมินผลของสถาบัน
5. ผู้บริหารนำผลการประเมินในข้อ 3 และข้อ 4 ไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของตน

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

นิยามศัพท์ :

หลักธรรมาภิบาล คือ การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวงซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมสำหรับนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือ

หน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองตอบต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดหาแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกฝ่าย ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง

องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ 2.1 บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

ความเชื่อมโยง : TQA 5.2(ข)

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : หน่วยงานมีการสนับสนุนให้บุคลากรประจำสายสนับสนุนได้รับการเพิ่มพูนความรู้/ประสบการณ์ เช่น ประชุมวิชาการ อบรม ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ

เกณฑ์มาตรฐาน :

ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ อย่างน้อย 15 ชั่วโมง/ปี/คน (5 คะแนน)

สูตรคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา}}{\text{จำนวนบุคลากรประจำสายสนับสนุนทั้งหมด}} \times 100$$

ใช้บัญญัติไตรยางศ์เทียบเป็นคะแนน โดยกำหนดให้ร้อยละ 100 เท่ากับ 5 คะแนน

นิยามศัพท์ :

บุคลากรประจำสายสนับสนุน คือ ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว โดยไม่นับรวมบุคลากรที่บรรจุเข้าทำงานไม่ถึง 9 เดือน

ตัวบ่งชี้ 2.2 การบริการวิชาการแก่สังคม

(ยกเว้น สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน และกองนโยบายและแผน ไม่รับการประเมิน)

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ใช้ปีงบประมาณ (ปีงบประมาณปัจจุบัน)

ความเชื่อมโยง : ตัวบ่งชี้ระดับคณะ 3.1/ ตัวบ่งชี้ 5.2 (เกณฑ์ พ.ศ.2553)

คำอธิบาย : การบริการวิชาการเป็นภารกิจอีกอย่างหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษา หน่วยงานควรคำนึงถึงกระบวนการในการให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนำมาจัดทำแผนบริการวิชาการประจำปีทั้งการบริการวิชาการที่ทำให้เกิดรายได้และการบริการวิชาการที่หน่วยงานจัดทำเพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชน/ผู้รับบริการ โดยมีการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และนำมาจัดทำเป็นแผนเพื่อนำมาใช้ประโยชน์จนเกิดผลลัพธ์ที่สร้างความพึงพอใจต่อชุมชนและผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการของชุมชน และผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
2. มีโครงการบริการวิชาการประจำปีที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนบริการวิชาการของสถาบัน และความต้องการของชุมชน โดยให้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ ไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
4. มีการประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดของโครงการบริการวิชาการในข้อ 2 และนำเสนอผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
5. มีการนำผลการประเมินในข้อ 3 และข้อ 4 มาปรับปรุงแผนหรือพัฒนาการให้บริการวิชาการแก่สังคมในปีถัดไป

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

นิยามศัพท์ :

บริการวิชาการแก่สังคม คือ กิจกรรมที่สถาบันได้จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการวิชาการ/วิชาชีพแก่สังคมและชุมชน โดยเป็นกิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยพัฒนาหรือช่วยเหลือสังคมและชุมชน ซึ่งแสดงให้เห็นความสามารถของสถาบันที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนสังคม ในรูปแบบของงานบริการวิชาการ/วิชาชีพ รวมทั้งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างสถาบัน นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรสนับสนุน ชุมชนและสังคม ในรูปแบบของกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ

ตัวบ่งชี้ 2.3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตัวบ่งชี้ระดับคณะ 5.1 เกณฑ์ข้อ 5/ ตัวบ่งชี้ 7.2 (เกณฑ์ พ.ศ.2553)/ TQA 4.2(ก)

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสถาบันทั้งจากตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในสถาบันสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษา มีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันและแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และงานตามพันธกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (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

นิยามศัพท์ :

การจัดการความรู้ คือ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้ มี 2 ประเภท คือ Tacit Knowledge และ Explicit Knowledge

Tacit Knowledge คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน หรือความรู้ที่ได้จากประสบการณ์พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

Explicit Knowledge คือ ความรู้ที่ชัดเจน หรือความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

แนวปฏิบัติที่ดี คือ วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจนโดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตัวบ่งชี้ระดับคณะ 5.1 เกณฑ์ข้อ 3/ ตัวบ่งชี้ 7.4 (เกณฑ์ พ.ศ.2553)/ TQA 6.2(ค)

การคิดรอบปี : ใช้ปีงบประมาณ (ปีงบประมาณปัจจุบัน)

คำอธิบาย : เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า และโอกาสในการเกิด รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน เพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ของสถาบันเป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยเสี่ยงอันเกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานอย่างน้อย 1 ด้าน
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และดำเนินงานตามแผน โดยผลจากการดำเนินงานตามแผนต้องส่งผลให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม
5. มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผน หรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

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

นิยามศัพท์ :

ความเสี่ยง คือ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือเหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน ซึ่งมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และมีผลในทางลบที่ก่อให้เกิดความผิดพลาด ความเสียหาย ซึ่งส่งผลกระทบทำให้วัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเบี่ยงเบนไป ไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ โดยทั่วไปความเสี่ยงอาจจำแนกประเภทความเสี่ยงออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และด้านความปลอดภัยจากอันตรายต่อชีวิตหรือทรัพย์สิน

การวิเคราะห์ความเสี่ยง คือ กระบวนการที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงขององค์กรร่วมกันวิเคราะห์ ค้นหาเหตุการณ์ความเสี่ยงขององค์กร และระบุความเสี่ยงที่แท้จริงขององค์กรให้ได้ เพื่อองค์กรจะได้หาวิธีการป้องกัน หรือจัดการความเสี่ยงไม่ให้เกิดขึ้นได้ในอนาคต

ปัจจัยเสี่ยง คือ ต้นเหตุหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยง อาจเป็นปัจจัยเสี่ยงจากภายในหรือภายนอกองค์กรก็ได้

ปัจจัยภายนอก คือ สาเหตุที่เกิดจากปัจจัยภายนอกองค์กรที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงขึ้นในอนาคต ตัวอย่างปัจจัยภายนอก เช่น กฎหมาย การเปลี่ยนแปลงของสังคม ค่านิยม ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ผู้ปกครอง นักศึกษา เป็นต้น

การประเมินโอกาส คือ การประเมินความถี่หรือโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงขึ้นในองค์กร

การประเมินผลกระทบ คือ การประเมินขนาดความรุนแรงของความเสียหาย หรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงนั้นขึ้น

แผนบริหารความเสี่ยง คือ แผนดำเนินงานที่ใช้ในการลด หรือควบคุม หรือกำจัดความเสี่ยง ซึ่งแผนบริหารความเสี่ยงควรประกอบด้วย กิจกรรมควบคุม ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้ 2.5 ระบบบริหารงานคุณภาพ

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : TQA 6.1(ข)

การคิดรอบ : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : ระบบบริหารงานคุณภาพ เป็นระบบการบริหารจัดการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานบรรลุได้ตามภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการและผู้รับบริการ เป็นระบบที่จะช่วยให้สามารถส่งมอบบริการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นหน่วยงานจึงต้องมีการออกแบบและจัดทำกระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงาน และนำกระบวนการหลักไปใช้ปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมถึงการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติในกระบวนการหลัก เพื่อให้กระบวนการหลักของหน่วยงานมีความทันต่อเหตุการณ์และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการออกแบบ จัดทำหรือทบทวนกระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงาน โดยต้องนำกระบวนการหลักที่ออกแบบไปปฏิบัติ
2. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการหลักของหน่วยงาน
3. มีการปรับปรุงกระบวนการหลักในคู่มือปฏิบัติงาน หากเกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการหลักตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือมีการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติงาน
4. มีการจัดการความรู้ หรือการประเมินกระบวนการของกระบวนการหลักภายในองค์กร เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาที่พบเจอในระหว่างการปฏิบัติงาน
5. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรือมีนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ

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

นิยามศัพท์ :

กระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงาน คือ กระบวนการสร้างคุณค่าภายในองค์กรที่สำคัญที่สุด ซึ่งอาจรวมถึงการออกแบบและส่งมอบบริการ การสนับสนุนผู้รับบริการ กระบวนการหลักที่สำคัญ ได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กรและสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กล่าวคือ กระบวนการทำงานที่มีลักษณะเฉพาะโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างผลลัพธ์ตามพันธกิจของหน่วยงาน

นวัตกรรม (Innovation) คือ ความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่มีใครเคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้ว ให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำ นวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วย ประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย ซึ่งนวัตกรรมมีด้วยกันหลายประเภทหลายสาขาแต่สำหรับสถาบันอุดมศึกษานั้นประเภทนวัตกรรมที่สถาบันควรให้ความสำคัญมากที่สุด คือ นวัตกรรมทางการศึกษา (Educational Innovation) เป็นนวัตกรรมที่เกิดจากการนำเอาสิ่งใหม่ที่อาจจะอยู่ในรูปของความคิด หรือการกระทำ รวมทั้งสิ่งประดิษฐ์ก็ตามเข้ามาใช้ในระบบการศึกษาเพื่อมุ่งหวังที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีอยู่เดิม ให้ระบบการจัดการศึกษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ผู้เรียนสามารถเกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว เกิดแรงจูงใจในการเรียน และช่วยให้ประหยัดเวลาในการเรียน เช่น การใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน การใช้วิดีโอทัศน์เชิงโต้ตอบ (Interactive Video) สื่อหลายมิติ (Hypermedia) และอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) คือ วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จ หรือความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ตัวบ่งชี้ 2.6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

ความเชื่อมโยง : ตัวบ่งชี้ระดับคณะ 5.1 เกณฑ์ข้อ 7

คำอธิบาย : การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งสถาบันต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบันและหน่วยงานต้นสังกัด มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี การประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าสถาบันสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดนโยบายหรือให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุมคุณภาพ กำกับติดตามการดำเนินงาน ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประเมินตนเองประจำปี (SAR) เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาผลการดำเนินงานของหน่วยงาน
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้เกิดการคงไว้หรือพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์
5. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพของหน่วยงาน หรือการเพิ่มเติมเกณฑ์มาตรฐานเฉพาะหน่วยงาน
6. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานและมีกิจกรรมร่วมกัน

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

นิยามศัพท์ :

ระบบ คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก คือ สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์กร หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

นโยบาย คือ การตกลงปลงใจขั้นต้นในการกำหนดแนวทางกว้างๆ เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์

รายงานการประเมินตนเองประจำปี (Self-Assessment Report: SAR) คือ รายงานสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ใช้รายงานต่อหน่วยงานต้นสังกัดหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งรายงานการประเมินตนเองนอกจากจะทำในระดับสถาบันแล้ว อาจทำในระดับคณะและหน่วยงานด้วยเพื่อให้สอดคล้องกัน โดยมีองค์ประกอบของการรายงานการประเมินตนเอง ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ข้อมูลหน่วยงาน ข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ สรุปผลการปฏิบัติงาน อุปสรรค/ปัญหาและข้อเสนอแนะ และภาคผนวก

ส่วนที่ 2

กลุ่มตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของหน่วยงาน ในองค์ประกอบที่ 3

กลุ่มตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของหน่วยงานในองค์ประกอบที่ 3 เป็นตัวบ่งชี้คุณภาพที่ใช้สำหรับควบคุมมาตรฐานการปฏิบัติงานของหน่วยงาน โดยตัวบ่งชี้เฉพาะบางส่วนเกิดจากการพัฒนาเองของมหาวิทยาลัย และบางส่วนเป็นตัวบ่งชี้ที่นำมาจากตัวบ่งชี้ระดับสถาบันของเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน พ.ศ.2557 ทั้งนี้การที่มหาวิทยาลัยนำตัวบ่งชี้ระดับสถาบันมาให้หน่วยงานดำเนินการและรับการประเมินในระดับหน่วยงานด้วยนั้น มีจุดประสงค์เพื่อให้หน่วยงานเตรียมความพร้อมในระดับหนึ่งก่อนที่มหาวิทยาลัยจะรับการประเมินในระดับสถาบัน โดยตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบที่ 3 นี้ให้นำผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ไปคิดรวมเป็นค่าเฉลี่ยผลการประเมินของหน่วยงานด้วย

โดยมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรมีหน่วยงานสนับสนุนที่จัดตั้งเป็นสำนักทั้งหมด จำนวน 8 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานอธิการบดี สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ สำนักศิลปะและวัฒนธรรม สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ สำนักประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันวิจัยและพัฒนา และบัณฑิตวิทยาลัย และมีส่วนงานที่จัดตั้งเป็นกองอีก 2 ส่วนงาน คือ กองพัฒนานักศึกษา และกองนโยบายและแผน ซึ่งมีตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของหน่วยงาน ดังนี้

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	หน่วยงานสนับสนุน									
		สนอ.	สสท.	สวท.	สศว.	สบจ.	สปก.	สวพ.	บว.	กพน.	กนผ.
3. การดำเนินงานตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของหน่วยงาน (ต่อ)	3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	✓	✓							✓	✓
	3.2 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	✓									✓
	3.3 ระบบพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	✓									
	3.4 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการผ่านระบบเครือข่าย		✓								
	3.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้			✓							
	3.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ			✓							
	3.7 กระบวนการพัฒนางานบริการสารสนเทศด้วยระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015			✓							
	3.8 ระบบและกลไกการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม				✓						

องค์ประกอบ	ตัวบ่งชี้	หน่วยงานสนับสนุน									
		สนอ.	สสท.	สวท.	สศว.	สบจ.	สปก.	สวพ.	บว.	กพน.	กนผ.
	3.9 การบริหารจัดการการบริการวิชาการ					✓					
	3.10 ระบบกำกับกำกับการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ						✓				
	3.11 การสร้างนวัตกรรม หรือแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานสนับสนุน						✓				
	3.12 ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน						✓				✓
	3.13 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์							✓			
	3.14 ระบบการส่งเสริมและสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ							✓			
	3.15 การได้รับรางวัลระดับชาติ/นานาชาติของนักศึกษา									✓	

หมายเหตุ	สนอ.	หมายถึง	สำนักงานอธิการบดี (เฉพาะส่วนงานกองกลาง)
	สสท.	หมายถึง	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
	สวท.	หมายถึง	สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ
	สศว.	หมายถึง	สำนักศิลปะและวัฒนธรรม
	สบจ.	หมายถึง	สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้
	สปก.	หมายถึง	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา
	สวพ.	หมายถึง	สถาบันวิจัยและพัฒนา
	บว.	หมายถึง	บัณฑิตวิทยาลัย
	กพน.	หมายถึง	กองพัฒนานักศึกษา
	กนผ.	หมายถึง	กองนโยบายและแผน

จากตารางข้างต้น สามารถนำมาสรุปจำนวนตัวบ่งชี้ที่แต่ละหน่วยงานต้องรับผิดชอบดำเนินการและรับการตรวจประเมินภายในประจำปี ดังนี้

องค์ประกอบที่ 3 การดำเนินงานตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของหน่วยงาน	
สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ระบบพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการผ่านระบบเครือข่าย
สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ	ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ที่ 3.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ตัวบ่งชี้ที่ 3.7 กระบวนการพัฒนางานบริการสารสนเทศด้วยระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015
สำนักศิลปะและวัฒนธรรม	ตัวบ่งชี้ที่ 3.8 ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้	ตัวบ่งชี้ที่ 3.9 การดำเนินงานตามพันธกิจและจุดเน้นของหน่วยงาน
สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	ตัวบ่งชี้ที่ 3.10 ระบบกำกับประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ ตัวบ่งชี้ที่ 3.11 การสร้างนวัตกรรม หรือแนวปฏิบัติที่ดีของหลักสูตรและหน่วยงานสนับสนุน ตัวบ่งชี้ที่ 3.12 ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา
สถาบันวิจัยและพัฒนา	ตัวบ่งชี้ที่ 3.13 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ ตัวบ่งชี้ที่ 3.14 ระบบส่งเสริมและสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ
บัณฑิตวิทยาลัย - ไม่มี -	
กองพัฒนานักศึกษา	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวบ่งชี้ที่ 3.15 การได้รับรางวัลระดับชาติ/นานาชาติของนักศึกษา
กองนโยบายและแผน	ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ ตัวบ่งชี้ที่ 3.12 ระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนงบประมาณและการติดตามประเมินผล

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

หน่วยงานรับประเมิน : สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง), สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน,
กองพัฒนานักศึกษา, กองนโยบายและแผน

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

ความเชื่อมโยง : TQA 3.1(ข)

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง) ประกอบด้วยส่วนงานที่ให้บริการทั้งบุคคลภายในและภายนอกสถาบัน ได้แก่ งานการเงิน งานประชาสัมพันธ์ งานการเจ้าหน้าที่และนิติการ งานธุรการ งานพัสดุ งานเลขานุการ งานอาคารสถานที่ งานยานพาหนะ งานวิเทศน์สัมพันธ์และกิจการอาเซียน และงานไฟฟ้าและอนุรักษ์พลังงาน

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาและอาจารย์โดยตรง ทั้งการรับสมัครนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม-ถอนรายวิชา การติดตามการส่งผลการเรียนของนักศึกษาจากอาจารย์ และการจัดตารางสอน/ตารางเรียน

กองพัฒนานักศึกษา ประกอบด้วยส่วนงานที่ให้บริการแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า ได้แก่ การให้คำปรึกษาและข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษาและศิษย์เก่า แหล่งทุนการศึกษาต่อ ทุนกู้ยืมการศึกษา บริการจัดหางาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ และการเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา

กองนโยบายและแผน ประกอบด้วยส่วนงานที่ให้บริการแก่บุคลากรภายในสถาบัน ได้แก่ งานบริหารงานทั่วไป งานแผนงานและติดตามประเมินผล งานวิเคราะห์งบประมาณ งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ

โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นผลลัพธ์ที่ดีของการให้บริการของหน่วยงาน ตลอดจนมีการนำผลการประเมินมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

เกณฑ์มาตรฐาน :

ใช้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ (คะแนนเต็ม 5)

a. สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง), สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน, กองนโยบายและแผน

ให้ทำการประเมินให้ครอบคลุมอย่างน้อย 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการของส่วนงานต่างๆ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการของส่วนงานต่างๆ และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ โดยผู้ประเมินเป็นผู้รับบริการที่อาจจะเป็นผู้รับบริการจากภายในหรือภายนอกสถาบัน

b. กองพัฒนานักศึกษา

ให้ทำการประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการแก่นักศึกษาหรือศิษย์เก่า โดยการจัดกิจกรรม ได้แก่ กิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร กิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานที่จัดให้นักศึกษา ส่วนการจัดบริการ ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการและการใช้ชีวิต บริการทุนการศึกษา บริการข้อมูล

ข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา และบริการข้อมูลหรือความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพแก่ศิษย์เก่า โดยทำการประเมินอย่างน้อยครอบคลุม 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ซึ่งผู้ประเมินคือนักศึกษาและศิษย์เก่า

สูตรการคำนวณ :

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

หน่วยงานรับประเมิน : สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง), กองนโยบายและแผน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตัวบ่งชี้ระดับสถาบัน 5.1 เกณฑ์ข้อ 2/ ตัวบ่งชี้ 8.1 (เกณฑ์ พ.ศ.2553)

การคิดรอบปี : ใช้ปีงบประมาณ (ปีงบประมาณปัจจุบัน)

คำอธิบาย : สถาบันจะต้องมีระบบในการจัดหาและจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีความคล่องตัวทางการเงินที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ มีการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินที่สำคัญเพื่อการบรรลุเป้าหมายและความมั่นคงของสถาบัน มีการจัดสรรงบประมาณและการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และมีระบบตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน :

ให้หน่วยงานมีผลดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานเฉพาะหน่วยงานของตนเอง ดังนี้

a. สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)

1. มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินของสถาบันที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน
2. จัดทำหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณ พร้อมเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในสถาบันได้รับทราบ
3. จัดเก็บเอกสารสำคัญเกี่ยวกับการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นระบบและสามารถสืบค้นได้ง่าย
4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อผู้บริหารอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
5. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด

b. กองนโยบายและแผน

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินของสถาบันที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการ และการพัฒนาสถาบันและบุคลากรภายในสถาบัน
3. มีการจัดทำรายงานติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณเสนอต่อผู้บริหารอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง (รายไตรมาส)
4. มีการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินที่ประกอบไปด้วยต้นทุนต่อหน่วยในแต่ละหลักสูตร สัดส่วนค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนานักศึกษา อาจารย์ บุคลากร การจัดการเรียนการสอน เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารหลักสูตร ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการผลิตบัณฑิต
5. มีการนำผลการรายงานติดตามผลการเบิกจ่ายไปปรับปรุงการดำเนินงาน

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

นิยามศัพท์ :

แผนกลยุทธ์ทางการเงิน คือ แผนระยะยาวที่ระบุที่มาและใช้ไปของทรัพยากรทางการเงินของสถาบันที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะสอดคล้องไปกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน สถาบันควรประเมินความต้องการทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์แต่ละกลยุทธ์ และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่สถาบันใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์นั้นบังเกิดผล และต้องแสดงข้อมูลของแหล่งเงินทุนให้ชัดเจน เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา งบประมาณแผ่นดิน เงินทุนสะสมของหน่วยงาน เงินบริจาค เป็นต้น

ตัวบ่งชี้ 3.3 ระบบการพัฒนาศูนย์กลางการสายวิชาการและสายสนับสนุน

หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตัวบ่งชี้ระดับสถาบัน 5.1 เกณฑ์ข้อ 6/ TQA 5.2(ข)

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : การดำเนินงานของสถาบันจำเป็นต้องมีการบริหารและพัฒนาศูนย์กลางทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุนอย่างเหมาะสม เพื่อให้บุคลากรมีคุณภาพสอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายสถาบัน ซึ่งสำนักงานอธิการบดี (กองกลาง) เป็นผู้ดำเนินการแทนระดับสถาบันในการจัดให้มีระบบการพัฒนาศูนย์กลาง ตลอดจนมีแผนบริหารและพัฒนาศูนย์กลางของสถาบันให้มีความรู้และทักษะที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติหน้าที่ หรือตรงตามความต้องการของบุคลากร

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาศูนย์กลางที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการบริหารและการพัฒนาศูนย์กลางให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาศูนย์กลาง และการประเมินผลความสำเร็จของแผน
6. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาศูนย์กลาง

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

นิยามศัพท์ :

บุคลากร คือ บุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการผ่านระบบเครือข่าย

หน่วยงานรับประเมิน : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

ความเชื่อมโยง : TQA 3.1(ข) TQA 4.2(ข)

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดให้มีระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตแก่นักศึกษาและอาจารย์ ได้แก่ ระบบการรับสมัคร ระบบการรับรายงานตัวนักศึกษา ระบบกรอกผลการเรียนออนไลน์ ระบบการลงทะเบียนออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่นักศึกษาและอาจารย์ โดยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเป็นสิ่งสะท้อนให้เห็นผลลัพธ์ที่ดีของการบริการของหน่วยงาน ตลอดจนมีการนำผลการประเมินมาใช้ในการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพต่อการใช้งานและตอบสนองตรงตามความต้องการของผู้ใช้ได้

เกณฑ์มาตรฐาน :

ใช้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย (คะแนนเต็ม 5)

ให้ทำการประเมินให้ครอบคลุมอย่างน้อย 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและการให้คำปรึกษาในการเข้าใช้ระบบ ด้านประสิทธิภาพการเข้าใช้งานของระบบ และด้านการออกแบบการใช้งานของระบบ (เช่น เมนูการใช้งานมีความเข้าใจได้ง่ายและสะดวก แบบอักษรและขนาดสามารถมองเห็นชัดเจนและอ่านได้ง่าย การแสดงผลของระบบมีความเหมาะสมและตรงตามความต้องการของผู้ใช้) โดยผู้ประเมินคือนักศึกษาและอาจารย์

สูตรการคำนวณ :

$$\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลรวมของค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบเครือข่าย}}{\text{จำนวนผู้ประเมินทั้งหมด}}$$

ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

หน่วยงานรับประเมิน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชนิดตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

ความเชื่อมโยง : ตัวบ่งชี้ระดับหลักสูตร 6.1/ TQA 3.2(ก)

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : ความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนมีหลายประการ ได้แก่ ความพร้อมทางกายภาพ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ที่พักของนักศึกษา ฯลฯ และความพร้อมของอุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก หรือทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น อุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุด ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ สิ่งสนับสนุนเหล่านี้ต้องมีปริมาณเพียงพอ และมีคุณภาพพร้อมใช้งาน และส่งผลให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา
2. มีการจัดพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาได้พบปะ แลกเปลี่ยนสนทนา หรือทำงานร่วมกัน
3. มีบริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพแก่นักศึกษาและอาจารย์ ได้แก่ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางภาษา อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอ ทันสมัย และพร้อมใช้งาน
4. มีระบบที่เปิดโอกาสให้อาจารย์และนักศึกษามีส่วนร่วมในการให้มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอน และมีระบบการรับข้อร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงาน
5. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อ ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 โดยผู้ประเมินคือนักศึกษาและอาจารย์
6. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 5 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดบริการที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตัวบ่งชี้ 7.3 (เกณฑ์ พ.ศ.2553)/ TQA 4.2(ข)

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : สถาบันควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับสถาบัน เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผน และการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสถาบัน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งาน โดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของสถาบัน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมงานที่เกี่ยวข้องของสถาบัน เช่น การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม การบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
5. มีการจัดทำรายงานสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารและการตัดสินใจเสนอคณะกรรมการบริหารสถาบัน

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.7 กระบวนการพัฒนางานบริการสารสนเทศด้วยระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

หน่วยงานรับประเมิน : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : TQA 6.2(ก)

การคิดรอบปี : ใช้ปีงบประมาณ (ปีงบประมาณปัจจุบัน)

คำอธิบาย : มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 เป็นมาตรฐานที่องค์กรทั่วโลกนำมาใช้กันอย่างแพร่หลาย เพื่อพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานและการดำเนินงานในหน่วยงานเป็นระบบที่ถือได้ว่าเป็นหลักประกันของการดำเนินงานที่มีคุณภาพ ทุกองค์กรสามารถนำไปใช้ได้โดยไม่มีข้อจำกัดในประเภทของกิจการและขนาดขององค์กร โดยระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001:2015 เป็นส่วนหนึ่งของการแสดงให้เห็นถึงศักยภาพขององค์กรที่มีมาตรฐานการทำงานที่ชัดเจน การดำเนินงานที่เทียบเท่าและเป็นที่ยอมรับในระดับสากล

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนงาน/โครงการ และมีการกำหนดนโยบายคุณภาพ (Quality Policy)
2. บุคลากรในกลุ่มงานบริการสารสนเทศมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ที่ชัดเจน โดยมีการควบคุมเอกสารให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015
3. มีการจัดอบรม หรือประชุมทบทวนการดำเนินการ อย่างน้อย 4 ครั้งต่อปี
4. มีการตรวจติดตาม (Audit) โดยคณะกรรมการที่หน่วยงานจัดตั้งขึ้น อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี
5. มีการนำผลการตรวจประเมินจากคณะกรรมการมาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อเตรียมพร้อมในการรับการตรวจประเมินรับรองตามเกณฑ์มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015

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

นิยามศัพท์ :

ISO 9001 คือ ข้อกำหนดของมาตรฐานรหัส 9000 ขององค์กร ISO ซึ่งถูกใช้เป็นระบบการจัดการด้านคุณภาพ (QMS) และได้รับการยอมรับว่าเป็นระบบที่เป็นมาตรฐานสากล เพื่อที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าผู้ผลิตหรือผู้ให้บริการได้จัดตั้งและรักษาระบบการจัดการด้านคุณภาพที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยมีจุดประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าหรือผู้รับบริการให้ดียิ่งขึ้น และสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่นในภาคอุตสาหกรรมเดียวกันได้ โดยมาตรฐานนี้เกี่ยวกับการออกแบบ การพัฒนา การผลิต และการให้บริการ ซึ่งสามารถใช้ได้กับทุกประเภทธุรกิจในทุกภาคอุตสาหกรรม ซึ่งเวอร์ชันการปรับปรุงล่าสุด ณ ปัจจุบันของมาตรฐาน ISO 9001 คือ ISO 9001:2015 (ประกาศใช้ในปี ค.ศ.2015)

นโยบายคุณภาพ (Quality Policy) คือ สารสั้นหรือข้อความที่แสดงอย่างเป็นทางการโดยผู้บริหารระดับสูงขององค์กร เพื่อแสดงถึงเจตนารมณ์และทิศทางในการดำเนินงานอันเกี่ยวข้องกับคุณภาพขององค์กร ซึ่งนโยบายคุณภาพมักเป็นส่วนหนึ่งหรือสอดคล้องกับพันธกิจขององค์กรนั้น และนโยบายคุณภาพจะใช้เป็นกรอบในการกำหนดวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพขององค์กรด้วย โดยผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่า นโยบายคุณภาพขององค์กรจะ

- a) มีความเหมาะสมกับวัตถุประสงค์ขององค์กร
- b) ครอบคลุมถึงความมุ่งมั่นในการทำตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015 และปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
- c) ให้แนวทางในการกำหนด และทบทวนวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพ
- d) ได้รับการสื่อสารและเป็นที่เข้าใจภายในองค์กร
- e) ได้รับการทบทวนเพื่อให้มีความเหมาะสมอยู่เสมอ

การควบคุมเอกสาร (Control of documents) คือ เอกสารต่างๆ ที่จำเป็นต้องใช้ภายในระบบบริหารคุณภาพต้องได้รับการควบคุมบันทึกเป็นเอกสารชนิดพิเศษและต้องได้รับการควบคุมตามข้อกำหนด (องค์กรต้องจัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติเพื่อระบุงการควบคุมที่จำเป็นในการขึ้นังการจัดเก็บ การป้องกัน การนำกลับมาอ้างอิง และวิธีการทำลายบันทึก รวมทั้งบันทึกต้องอ่านออกได้ มีการขึ้นังที่ชัดเจน และสามารถนำกลับมาใช้ได้) องค์กรต้องจัดทำเอกสารระเบียบปฏิบัติและกำหนดการควบคุมที่ต้องการ ทั้งนี้เพื่อ

- a) เพื่อการอนุมัติเอกสารเพื่อทบทวนความพอเพียงก่อนการประกาศใช้
- b) เพื่อการทบทวนและปรับปรุงเอกสารให้ทันสมัยตามความจำเป็น และการอนุมัติในครั้งต่อไป
- c) เพื่อทำให้มั่นใจว่าการแก้ไขและการแสดงสถานะปัจจุบันของการแก้ไขเอกสารได้มีการระบุ
- d) เพื่อทำให้มั่นใจว่าการแจกจ่ายเอกสารที่เหมาะสมกับการใช้งานไปยังทุกจุดที่จำเป็นต้องใช้เอกสารนั้น
- e) เพื่อทำให้มั่นใจว่าเอกสารสามารถอ่านได้อย่างชัดเจน สามารถขึ้นังได้ง่าย
- f) เพื่อทำให้มั่นใจว่าเอกสารที่มาจากภายนอกที่ได้กำหนดโดยองค์กรว่าจำเป็นสำหรับการวางแผน และการปฏิบัติการของระบบบริหารคุณภาพนั้นได้มีการระบุและมีการควบคุมการแจกจ่าย และ
- g) เพื่อทำให้มั่นใจว่าการป้องกันการนำเอกสารที่ยกเลิกแล้วไปใช้งานโดยไม่ตั้งใจ และหากต้องเก็บเอกสารดังกล่าวไว้ต้องมีการขึ้นังอย่างเหมาะสม

ตัวบ่งชี้ที่ 3.8 ระบบและกลไกการดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักศิลปะและวัฒนธรรม

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตัวบ่งชี้ระดับสถาบัน 4.1

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : สถาบันอุดมศึกษาต้องมีนโยบาย แผนงาน โครงสร้าง และการบริหารจัดการงาน ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ทั้งการอนุรักษ์ พื้นฟู สืบสาน เผยแพร่วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นตามจุดเน้น ของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
2. จัดทำแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของ แผน รวมทั้งจัดสรรงบประมาณเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน
3. กำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
4. ประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ที่วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและ วัฒนธรรม
5. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
6. เผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมต่อสาธารณชน

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.9 การบริหารจัดการการบริการวิชาการ

หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : TQA 6.1(ข)

การคิดรอบปี : ใช้ปีงบประมาณ (ปีงบประมาณปัจจุบัน)

คำอธิบาย : การบริการวิชาการเป็นพันธกิจหลักด้านหนึ่งของสถาบัน สถาบันต้องให้การสนับสนุน จัดสรรงบประมาณ ติดตามผลการดำเนินงานบริการวิชาการ และจัดทำรายงานเสนอต่อผู้บริหาร ตลอดจนมีกระบวนการปรับปรุงการให้บริการวิชาการวิชาการให้ตรงตามความต้องการของชุมชนและสังคม

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาการจัดสรรงบประมาณโครงการบริการวิชาการให้แก่หน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน
2. มีการตรวจสอบโครงการบริการวิชาการของทุกหน่วยงานภายในสถาบันให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การพิจารณา
3. มีการจัดสรรงบประมาณโครงการบริการวิชาการให้แก่หน่วยงานภายในสถาบันตามหลักเกณฑ์การพิจารณาที่กำหนด
4. มีการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานของโครงการบริการวิชาการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
5. มีการสรุปรายงานโครงการบริการวิชาการเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมเผยแพร่ต่อสาธารณชน

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.10 ระบบกำกับการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ

หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตัวบ่งชี้ระดับสถาบัน 5.3

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : สถาบันมีหน้าที่กำกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรและคณะ โดยมีการดำเนินการตั้งแต่ การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินจะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกในการกำกับติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะให้เป็นไปตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ
2. มีคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบที่กำหนดในข้อ 1 และรายงานผลการติดตามให้กรรมการระดับสถาบันเพื่อพิจารณา
3. มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหลักสูตรและคณะ ให้เกิดผลตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ
4. นำผลการประเมินคุณภาพทุกหลักสูตรและทุกคณะที่ผ่านการพิจารณาของกรรมการระดับสถาบันเสนอสภาสถาบันเพื่อพิจารณา
5. นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากสภาสถาบันมาปรับปรุงหลักสูตรและการดำเนินงานของคณะให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.11 การสร้างนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีของหลักสูตรและหน่วยงานสนับสนุน

หน่วยงานรับผิดชอบ : สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ และผลลัพธ์

ความเชื่อมโยง : TQA 2.1(ก) TQA 4.1(ค) TQA 6.2(ง) และ TQA 7.1(ข)

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : สถาบันควรมีวิธีการในการสร้างสภาพแวดล้อมที่สนับสนุนให้หลักสูตรมีการสร้างนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อการจัดการเรียนการสอน หรือสนับสนุนให้หน่วยงานสร้างนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีเพื่อช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน นำไปสู่การปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีกระบวนการสนับสนุนให้หลักสูตรและหน่วยงานสนับสนุนมีการสร้างนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี
2. มีคู่มือหรือหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานนวัตกรรม และแนวปฏิบัติที่ดีของหลักสูตรและหน่วยงานสนับสนุน
3. มีการจัดให้มีกิจกรรมนำเสนอผลงานนวัตกรรม และแนวปฏิบัติที่ดีของหลักสูตรและหน่วยงานสนับสนุน
4. มีการประเมินผลความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมในข้อ 3 และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการจัดกิจกรรมในปีถัดไป
5. มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากผลงานนวัตกรรม หรือแนวปฏิบัติที่ดีของหลักสูตรและหน่วยงานสนับสนุนเผยแพร่ต่อหน่วยงานภายในและภายนอก

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

นิยามศัพท์ :

นวัตกรรม (Innovation) คือ ความคิด การปฏิบัติ หรือสิ่งประดิษฐ์ใหม่ๆ ที่ยังไม่เคยมีใช้มาก่อน หรือเป็นการพัฒนาดัดแปลงมาจากของเดิมที่มีอยู่แล้วให้ทันสมัยและใช้ได้ผลดียิ่งขึ้น เมื่อนำนวัตกรรมมาใช้จะช่วยให้การทำงานนั้นได้ผลดีมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงกว่าเดิม ทั้งยังช่วยประหยัดเวลาและแรงงานได้ด้วย ซึ่งนวัตกรรมมีด้วยกันหลายประเภทหลายสาขาแต่สำหรับสถาบันอุดมศึกษานั้นประเภทนวัตกรรมที่สถาบันควรให้ความสำคัญมากที่สุด คือ นวัตกรรมทางการศึกษา (Educational Innovation) เป็นนวัตกรรมที่เกิดจากการนำเอาสิ่งใหม่ที่จะอาจอยู่ในรูปของความคิด หรือการกระทำ รวมทั้งสิ่งประดิษฐ์ก็ตามเข้ามาใช้ในระบบการศึกษาเพื่อมุ่งหวังที่จะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีอยู่เดิมให้ระบบการจัดการศึกษามีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทำให้ผู้เรียนสามารถเกิดการเรียนรู้ได้อย่างรวดเร็ว เกิดแรงจูงใจในการเรียน และช่วยให้ประหยัดเวลาในการเรียน เช่น การ

ใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน การใช้วิดีโอเชิงโต้ตอบ (Interactive Video) สื่อหลายมิติ (Hypermedia) และ อินเทอร์เน็ต เป็นต้น

แนวปฏิบัติที่ดี (Good Practice) คือ วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จหรือความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.12 ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

หน่วยงานรับประเมิน : สำนักประกันคุณภาพการศึกษา, กองนโยบายและแผน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตัวบ่งชี้ 7.3 (เกณฑ์ พ.ศ.2553) / TQA 4.2(ข)

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : สำนักประกันคุณภาพการศึกษามีภารกิจหลักคือ การพัฒนาสถาบันให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด ซึ่งการพัฒนาหรือจัดให้มีระบบสารสนเทศเพื่อการสนับสนุนการประกันคุณภาพทั้งระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบันนั้น เป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญที่จะช่วยให้ระบบการประกันคุณภาพเกิดการขับเคลื่อนหรือมีการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

กองนโยบายและแผน มีภารกิจหลักคือ การค้นคว้าวิจัย วิเคราะห์และเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อสร้างระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ตลอดจนวิเคราะห์นโยบายและแผน โครงการ งบประมาณ ติดตามประเมินผล จัดทำคำรับรองปฏิบัติราชการ รวมทั้งเสนอแนะให้ข้อมูลในกรณีต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหาร อันจะนำไปสู่ความก้าวหน้าของสถาบันโดยรวม ตลอดจนมีบทบาทสำคัญต่อการเป็นหน่วยงานสนับสนุนให้การปฏิบัติภารกิจของผู้บริหารมหาวิทยาลัยให้สามารถพัฒนางานให้บรรลุตามแผนกลยุทธ์ได้ จึงจำเป็นต้องมีระบบสารสนเทศเพื่อการวางแผนงบประมาณและการติดตามประเมินผลให้เกิดการขับเคลื่อนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนงานหรือโครงการประจำปีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล
2. มีการพัฒนาหรือจัดทำให้มีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานการประกันคุณภาพหลักสูตร คณะ และสถาบัน/ งานการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล
3. มีการนำข้อมูลที่สำคัญในระบบสารสนเทศมาจัดทำเป็นรายงานสารสนเทศเสนอต่อคณะผู้บริหารของสถาบันเพื่อพิจารณา
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล
5. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.13 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

หน่วยงานรับผิดชอบ : สถาบันวิจัยและพัฒนา

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตัวบ่งชี้ระดับสถาบัน 2.1

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการบริหารจัดการงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ โดยมีแนวทางการดำเนินงานที่เป็นระบบและมีกลไกส่งเสริมสนับสนุนครบถ้วนเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผนที่กำหนดไว้ ทั้งการสนับสนุนด้านการจัดหาแหล่งทุนวิจัยและการจัดสรรทุนวิจัยจากงบประมาณของสถาบันให้กับบุคลากร ส่งเสริมพัฒนาสมรรถนะแก่อาจารย์และนักวิจัย การสนับสนุนทรัพยากรที่จำเป็นซึ่งรวมถึงทรัพยากรบุคคล ทรัพยากรการเงิน เครื่องมืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องต่างๆ ตลอดจนจัดระบบสร้างขวัญกำลังใจแก่นักวิจัยอย่างเหมาะสม ตลอดจนมีระบบและกลไกเพื่อช่วยในการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานวิจัยและงานสร้างสรรค์
2. สนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้
 - ห้องปฏิบัติการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ หรือหน่วยวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ หรือศูนย์เครื่องมือ หรือศูนย์ให้คำปรึกษาและสนับสนุนการวิจัย
 - ห้องสมุดหรือแหล่งค้นคว้าข้อมูลสนับสนุนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
 - สิ่งอำนวยความสะดวกหรือการรักษาความปลอดภัยในการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบรักษาความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิจัย
 - กิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมงานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์ เช่น การจัดประชุมวิชาการ การจัดแสดงผลงานสร้างสรรค์ การจัดให้มีศาสตราจารย์อาคันตุกะหรือศาสตราจารย์รับเชิญ (Visiting Professor)
3. จัดสรรงบประมาณของสถาบัน เพื่อเป็นทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
4. จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการ หรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ และมีการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการหรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ
5. มีการพัฒนาสมรรถนะอาจารย์และนักวิจัย มีการสร้างขวัญและกำลังใจตลอดจนยกย่องอาจารย์และนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ดีเด่น
6. มีระบบและกลไกเพื่อช่วยในการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

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

นิยามศัพท์ :

การเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในระดับนานาชาติ คือ การเผยแพร่ที่เปิดกว้างสำหรับทุกประเทศ (อย่างน้อย 5 ประเทศที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มอาเซียน)

การเผยแพร่ผลงานวิจัยในที่ประชุมวิชาการระดับชาติ คือ การนำเสนอบทความวิจัยในที่ประชุมวิชาการ และบทความฉบับสมบูรณ์ (Full paper) ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุม (Proceeding) โดยมีกองบรรณาธิการจัดทำรายงานการประชุมหรือคณะกรรมการจัดประชุม ประกอบด้วยศาสตราจารย์ หรือผู้ทรงคุณวุฒิระดับปริญญาเอก หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้นๆ จากสถาบันเจ้าภาพอย่างน้อยร้อยละ 25 โดยต้องมีผู้ประเมินบทความที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขาวิชานั้นด้วย และมีบทความที่มาจากหน่วยงานภายนอกสถาบันอย่างน้อย 3 หน่วยงาน และรวมกันแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

การเผยแพร่ผลงานวิจัยในที่ประชุมวิชาการระดับนานาชาติ คือ การนำเสนอบทความวิจัยในที่ประชุมวิชาการ และบทความฉบับสมบูรณ์ (Full paper) ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุม (Proceeding) โดยมีกองบรรณาธิการจัดทำรายงานการประชุมหรือคณะกรรมการจัดประชุม ประกอบด้วยศาสตราจารย์ หรือผู้ทรงคุณวุฒิระดับปริญญาเอก หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้นๆ จากต่างประเทศอย่างน้อยร้อยละ 25 และมีผู้ประเมินบทความที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้น และบทความที่มาจากต่างประเทศอย่างน้อย 3 ประเทศ และรวมกันแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

**** บทความในการประชุมวิชาการทั้งระดับชาติและนานาชาติ** ที่นำเสนอให้กองบรรณาธิการหรือคณะกรรมการจัดประชุมพิจารณาคัดเลือก ต้องเป็นฉบับสมบูรณ์ (Full paper) และได้รับการตีพิมพ์ ซึ่งสามารถอยู่ในรูปแบบเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์

การคุ้มครองสิทธิงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ คือ การป้องกันการละเมิดสิทธิในผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ของอาจารย์และนักวิจัยประจำ ซึ่งผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์จัดเป็นทรัพย์สินทางปัญญาที่กฎหมายให้การคุ้มครองสิทธิแก่ผู้เป็นเจ้าของ ทรัพย์สินทางปัญญาถูกแบ่งเป็น 2 ประเภทตามลักษณะธรรมชาติของผลงานสร้างสรรค์ คือ 1) ลิขสิทธิ์ ได้แก่ งานสร้างสรรค์ในแผนกวรรณกรรม ศิลปกรรม ดนตรีกรรม นาฏกรรม งานภาพยนตร์ งานโสตทัศนวัสดุ งานสิ่งบันทึกเสียง และงานแพร่เสียงแพร่ภาพ โดยเจตนารมณ์ของกฎหมายลิขสิทธิ์นั้น เพื่อสนับสนุนและคุ้มครองสิทธิของผู้สร้างสรรค์ผลงาน หรือที่เรียกว่า “ธรรมสิทธิ” (Moral Right) 2) ทรัพย์สินทางอุตสาหกรรม ได้แก่ สิทธิบัตร (Patent) แบบผังภูมิวงจรรวม (Layout Designs of Integrated Circuit) เครื่องหมายการค้า (Trademark) ความลับทางการค้า (Trade Secret) ชื่อทางการค้า (Trade Name) สิ่งบ่งชี้ทางภูมิศาสตร์ (Geographical Indications) โดยลักษณะของทรัพย์สินทางอุตสาหกรรมจะมุ่งเน้นให้ความคุ้มครองทรัพย์สินทางปัญญาที่เกิดจากการประดิษฐ์ คิดค้น การออกแบบผลิตภัณฑ์เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในเชิงอุตสาหกรรมเป็นหลัก

งานวิจัย คือ กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนในการค้นหาคำตอบของปัญหา หรือการเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ ตลอดจนการประดิษฐ์คิดค้นที่ผ่านกระบวนการศึกษา ค้นคว้า หรือทดลอง วิเคราะห์หรือตีความข้อมูล ตลอดจนสรุปผลอย่างเป็นระบบ

งานสร้างสรรค์ คือ ผลงานศิลปะและสิ่งประดิษฐ์ทางศิลปะประเภทต่างๆ ที่มีความเป็นนวัตกรรม โดยมีการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบที่เหมาะสมตามประเภทของงานศิลปะซึ่งมีแนวทางการทดลองหรือการพัฒนาจากแนวคิดสร้างสรรค์เดิมเพื่อเป็นต้นแบบ หรือความสามารถในการบุกเบิกศาสตร์อันก่อให้เกิดคุณค่าทางสุนทรีย์และคุณประโยชน์ที่เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพตามการจัดกลุ่มศิลปะของอาเซียน งานสร้างสรรค์ทางศิลปะ ได้แก่ 1) ทัศนศิลป์ (Visual Art) ประกอบด้วย ผลงานด้านจิตรกรรม ประติมากรรม ภาพพิมพ์ ภาพถ่าย ภาพยนตร์ สื่อประสม สถาปัตยกรรมและงานออกแบบประเภทอื่นๆ 2) ศิลปะการแสดง (Performance Arts) ประกอบด้วย ดุริยางคศิลป์ นาฏยศิลป์ รวมทั้งการแสดงรูปแบบต่างๆ และ 3) วรรณศิลป์ (Literature) ซึ่งประกอบด้วย บทประพันธ์และกวีนิพนธ์ในรูปแบบต่างๆ

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับชาติ คือ บทความจากผลงานวิจัยหรือบทความวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ (Journal) ที่มีชื่อปรากฏอยู่ในฐานข้อมูล Thai-Journal Citation Index Centre (TCI) หรือวารสารวิชาการระดับชาติตามประกาศของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ คือ บทความจากผลงานวิจัยหรือบทความวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ (Journal) ที่ปรากฏในฐานข้อมูลสากล ได้แก่ ฐานข้อมูลการจัดอันดับวารสาร SJR (SCImago Journal Rank : www.scimagojr.com) หรือฐานข้อมูล ISI Web of Science (Science CitationIndex Expand, Social Sciences Citation Index, Art and Humanities Citation Index) หรือฐานข้อมูล Scopus หรือวารสารวิชาการระดับนานาชาติตามประกาศของคณะกรรมการการอุดมศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 3.14 ระบบการส่งเสริมและสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ

หน่วยงานรับผิดชอบ : สถาบันวิจัยและพัฒนา

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

ความเชื่อมโยง : TQA 6.1(ก) 6.1(ข) 7.1(ข)

การคิดรอบปี : ใช้ปีงบประมาณ

คำอธิบาย : การส่งเสริมให้บุคลากรในสถาบันมีวัฒนธรรมที่ดีในการสร้างสรรค์ผลงานวิจัย/งานสร้างสรรค์ในระดับนานาชาตินั้น จำเป็นต้องมีกิจกรรมในการสนับสนุน เปิดโอกาส และสร้างจูงใจในการผลิตผลงานอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนการให้การยอมรับและยกย่องแก่ผู้ผลิตผลงานที่มีคุณภาพเพื่อให้อาจารย์เหล่านั้นเกิดความภาคภูมิใจและมีกำลังใจในการผลิตผลงานที่มีคุณภาพต่อไป ซึ่งสถาบันวิจัยและพัฒนาถือเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการแทนในระดับสถาบันเป็นหน่วยงานที่มีส่วนสำคัญในการสร้างระบบกลไกในการส่งเสริมดังกล่าว

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ หรือจัดประชุมวิชาการระดับนานาชาติ หรือร่วมเป็นเจ้าภาพการจัดประชุมวิชาการระดับนานาชาติ
2. มีการจัดสรรเงินรางวัลสำหรับคณาจารย์ที่นำเสนอผลงานวิจัยระดับนานาชาติ
3. มีการนำผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติไปประกอบการพิจารณาคัดเลือกนักวิจัยดีเด่น
4. มีบทความวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติ จำนวน 12 บทความต่อปี
5. มีการประเมินผลการจัดกิจกรรมในข้อ 1 และนำผลการประเมินมาปรับปรุง

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3.15 การได้รับรางวัลระดับชาติ/นานาชาติของนักศึกษา

หน่วยงานรับผิดชอบ : กองพัฒนานักศึกษา

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

ความเชื่อมโยง : TQA 7.1(ก)

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : การได้รับรางวัลระดับชาติหรือนานาชาติของนักศึกษา เป็นผลลัพธ์ที่ดีที่สะท้อนถึงคุณภาพบัณฑิตที่ผ่านกระบวนการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพของหลักสูตร และการพัฒนาทักษะที่จำเป็นที่กองพัฒนานักศึกษาจัดให้แก่นักศึกษา การได้รับรางวัลของนักศึกษา ได้แก่ รางวัลด้านคุณธรรมจริยธรรม ด้านจิตอาสา ด้านกีฬา และด้านศิลปวัฒนธรรม ดังนั้นสถาบันควรมีการเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาที่ได้รับรางวัลเหล่านี้ไว้ และมีการประกาศยกย่องนักศึกษาเหล่านี้ที่ทำความคุณประโยชน์และสร้างชื่อเสียงมาให้แก่สถาบัน ตลอดจนให้การส่งเสริมสนับสนุนแก่นักศึกษาในการแข่งขันบนเวทีระดับชาติหรือนานาชาติอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์มาตรฐาน :

ให้รวบรวมจำนวนนักศึกษาที่ได้รับรางวัลระดับชาติ/นานาชาติ ในด้านต่อไปนี้ด้านใดด้านหนึ่ง หรือหลายด้านรวมกัน

- ด้านวิชาการ
- ด้านคุณธรรมและจริยธรรม
- ด้านการบำเพ็ญประโยชน์ จิตอาสา และอาสาสมัคร
- ด้านการกีฬาหรือส่งเสริมสุขภาพ
- ด้านศิลปะและวัฒนธรรม

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีนักศึกษาที่ได้รับรางวัล 1 คน	มีนักศึกษาที่ได้รับรางวัล 2 คน	มีนักศึกษาที่ได้รับรางวัล 3 คน	มีนักศึกษาที่ได้รับรางวัล 4 คน	มีนักศึกษาที่ได้รับรางวัล 5 คน

นิยามศัพท์ :

หน่วยงานระดับชาติ คือ หน่วยงานภายนอกสถาบันระดับกรมหรือเทียบเท่าขึ้นไป (เช่น ระดับจังหวัด) หรือรัฐวิสาหกิจ หรือองค์การมหาชน หรือบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ หรือองค์การกลางรับชาติทั้งภาครัฐและเอกชน เช่น สภาอุตสาหกรรม สภาหอการค้า สภาวิชาชีพ เป็นต้น

หน่วยงานระดับนานาชาติ คือ หน่วยงานที่เป็นสถาบันต่างประเทศ หรือจากเครือข่ายความร่วมมือระดับประเทศ (อย่างน้อย 5 ประเทศนับรวมประเทศไทยด้วย)

ส่วนที่ 3

ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ และเอกสารหลักฐาน

กลุ่มตัวบ่งชี้กลางของหน่วยงานสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

1. มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเชื่อมโยง/สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของสถาบัน ทั้งนี้การพัฒนาแผนกลยุทธ์ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

มีการจัดแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน เพื่อนำไปสู่การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการวิเคราะห์สภาพองค์กร (SWOT Analysis) และจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้แผนกลยุทธ์ของหน่วยงานต้องสอดคล้องและมีส่วนสนับสนุนวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของสถาบันให้บรรลุผลสำเร็จด้วย ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนกลยุทธ์ประจำปี คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ รายงานการประชุมการจัดทำแผนกลยุทธ์ประจำปี

2. มีการนำแผนกลยุทธ์ที่พัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมกำหนดตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ รวมทั้งมีการถ่ายทอดแผนทั้งสองไปสู่บุคลากรทุกระดับภายในหน่วยงาน

2.1 มีการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategic Map) เพื่อช่วยในการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการตามกระบวนการ Balance Scorecard

2.2 มีการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างแผนกลยุทธ์กับแผนปฏิบัติการประจำปีตามพันธกิจของหน่วยงาน

2.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนปฏิบัติการประจำปี แผนที่กลยุทธ์ที่แสดงให้เห็นถึงการแปลงไปสู่แผนปฏิบัติการ

3. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา

หน่วยงานควรจัดทำปฏิทินการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและสร้างความเชื่อมั่นได้ว่าการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในเวลาที่เหมาะสม รวมถึงมีการพัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ และควรมีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการเทียบกับค่าเป้าหมายเสนอต่อผู้บริหารในช่วงเวลาหนึ่งๆ เช่น 3 เดือน หรือ 6 เดือน ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ รอบ 6 เดือน 12 เดือน

4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา

มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์โดยการเปรียบเทียบผลของตัวชี้วัดการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์กับค่าเป้าหมาย และนำผลการประเมินเสนอต่อผู้บริหารหน่วยงานและที่ประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์

5. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปประกอบการพิจารณาการดำเนินงานระหว่างปี และ/หรือ การปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการในปีถัดไป

มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับมา และมีการจัดทำแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน

1. ผู้บริหารดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปยังบุคลากรทุกระดับภายในหน่วยงาน

ผู้บริหารเป็นผู้กำหนดหรือทบทวนวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน โดยวิสัยทัศน์ของหน่วยงานต้องมีความสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสถาบันและมีส่วนสนับสนุนให้วิสัยทัศน์ของสถาบันสามารถบรรลุผลสำเร็จได้ รวมทั้งผู้บริหารสร้างระบบและกลไกการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ให้บุคลากรทุกระดับทราบและมีความเข้าใจร่วมกัน ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น วิสัยทัศน์ของหน่วยงานที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของสถาบัน

2. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการที่ค้ำถึงประโยชน์ของสถาบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน

2.1 ผู้บริหารควรยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือในการบริหารการดำเนินงานของหน่วยงานให้ไปสู่ทิศทางที่วิสัยทัศน์กำหนดไว้ โดยเฉพาะในประเด็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งในด้านการให้บริการวิชาการและการสนับสนุนผลการดำเนินการของสถาบัน

2.2 ผู้บริหารมีการติดตามผลการดำเนินการตามกลยุทธ์ การบริหารความเสี่ยง และการควบคุมภายในของหน่วยงาน และการรายงานทางการเงินของหน่วยงานเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานเป็นประจำทุกปี

2.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ผลการบริหารงานของผู้บริหารภายใต้หลักธรรมาภิบาล 10 ประการ ปฏิทินติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงาน รายงานการติดตามการใช้จ่ายเงินของหน่วยงาน รายงานข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารงาน เป็นต้น

3. มีผลการประเมินการปฏิบัติงานตามบทบาทและธรรมาภิบาลของผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้ประเมินเป็นบุคลากรประจำหน่วยงาน

บุคลากรของหน่วยงานประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารหน่วยงานตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือพระราชบัญญัติของสถาบัน และข้อบังคับของสถาบันที่ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลผู้บริหาร และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการประเมินผู้บริหารของหน่วยงานโดยบุคลากร

4. มีผลการประเมินการปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้บริหารหน่วยงาน โดยผู้ประเมินเป็นคณะกรรมการติดตามตรวจสอบและประเมินผลของสถาบัน

มีผลการประเมินการบริหารงานของผู้บริหารหน่วยงานโดยคณะกรรมการติดตามตรวจสอบและประเมินผลที่ได้รับการแต่งตั้งโดยสภาสถาบัน ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการประเมินโดยคณะกรรมการติดตามตรวจสอบและประเมินผล

5. ผู้บริหารนำผลการประเมินในข้อ 3 และข้อ 4 ไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของตน

มีการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารหน่วยงานตามผลการประเมินการบริหารงานของผู้บริหารหรือปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการติดตามตรวจสอบและประเมินผล ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น หลักฐานเชิงประจักษ์ที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงการปฏิบัติงานของผู้บริหารตามผลการประเมิน หรือข้อเสนอแนะ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนา

มีการสำรวจความต้องการของบุคลากรเกี่ยวกับการการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ที่มีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงาน หรือสามารถนำมาพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพิ่มมากขึ้น และมีการจัดส่งบุคลากรเข้ารับการเพิ่มพูนความรู้ตามความต้องการของบุคลากรดังกล่าว โดยบุคลากรต้องได้รับการเพิ่มพูนความรู้แลประสบการณ์อย่างน้อย 15 ชั่วโมง/ปี/คน โดยบุคลากรให้นับรวมทั้งตั้งแต่ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว แต่ไม่นับรวมบุคลากรที่บรรจุเข้าทำงานไม่ถึง 9 เดือน ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การบริการวิชาการแก่สังคม

1. มีการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการของชุมชน และผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

มีการสำรวจความต้องการชุมชน หรือผู้รับบริการภายในสถาบัน อาจทำการสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ หรือประชุมแลกเปลี่ยนความเห็นร่วมกันระหว่างชุมชน/ผู้รับบริการกับหน่วยงานก็ได้ เพื่อประกอบการจัดทำแผนการบริการวิชาการตามจุดเน้นและพันธกิจของหน่วยงาน ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ผลการสำรวจความต้องการรับบริการจากผู้รับบริการทุกกลุ่ม

2. มีโครงการบริการวิชาการประจำปีที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนบริการวิชาการของสถาบัน และความต้องการของชุมชน โดยให้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

แผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงานต้องมีโครงการบริการวิชาการอย่างน้อย 1 โครงการที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกสถาบัน และมีความสอดคล้องกับแผนบริการวิชาการของสถาบันและความต้องการของผู้รับบริการด้วย โดยโครงการบริการวิชาการต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการหรือแผนงาน/กิจกรรม ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนปฏิบัติการประจำปี แผนงานหรือโครงการบริการวิชาการ

3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ ไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

เมื่อหน่วยงานมีการให้บริการวิชาการแก่ผู้รับบริการทั้งจากภายในและภายนอกสถาบันแล้ว ควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านต่างๆ ด้วย เช่น ด้านความรู้หรือประโยชน์ที่ได้รับ ด้านประสิทธิภาพของการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เป็นต้น ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการบริการวิชาการ

4. มีการประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดของโครงการบริการวิชาการในข้อ 2 และนำเสนอผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา

ตัวชี้วัดของโครงการบริการวิชาการควรมีตัวชี้วัดเชิงคุณภาพรวมอยู่ด้วยเพื่อใช้วัดความสำเร็จและคุณภาพของการให้บริการวิชาการแก่สังคม ตัวอย่างตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ เช่น ร้อยละผู้เข้ารับการอบรมที่มีความรู้เพิ่มมากขึ้น จำนวนหลังคาเรือนที่มีรายได้เพิ่มมากขึ้นจากการอบรมไปหารายได้เสริม เป็นต้น ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานการประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดของโครงการบริการวิชาการ

5. มีการนำผลการประเมินในข้อ 3 และข้อ 4 มาปรับปรุงแผนหรือพัฒนาการให้บริการวิชาการแก่สังคมในปีถัดไป

ผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเป็นดัชนีชี้วัดที่ดีถึงคุณภาพของการให้บริการวิชาการ ซึ่งหน่วยงานควรมีการพัฒนาการให้บริการวิชาการในด้านที่มีผลการประเมินน้อยหรือพัฒนาตามข้อเสนอแนะที่สำคัญเพื่อให้หน่วยงานสามารถจัดกิจกรรม/โครงการบริการวิชาการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการให้ได้มากที่สุด หรือนำผลการประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดของโครงการมาปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการวิชาการแก่สังคมในปีถัดไป ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการปรับปรุงการให้บริการวิชาการแก่สังคมตามผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ แผนการปรับปรุงโครงการบริการวิชาการและการให้บริการตามผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันและแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

1.1 หน่วยงานควรศึกษาเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน ว่ามีประเด็นใดที่มุ่งเน้นเป็นสำคัญเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดประเด็นความรู้และการกำหนดแผนปฏิบัติการในการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

1.2 บุคคลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดประเด็นความรู้อาจประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ และหัวหน้างานแต่ละส่วนงาน

1.3 หน่วยงานควรมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยเน้นเรื่องการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรภายในสถาบันเป็นหลัก เช่น ด้านการทำผลงานวิจัย ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ด้านการจัดการเรียนการสอนให้มีคุณภาพ ด้านเทคนิคการปรับปรุงหลักสูตร ด้านการพัฒนานักศึกษาให้มีผลการเรียนรู้ตามความคาดหวังของผู้ใช้บัณฑิต เป็นต้น

1.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนการจัดการความรู้ของหน่วยงานที่แสดงให้เห็นถึงการเชื่อมโยงระหว่างประเด็นความรู้ที่หน่วยงานกำหนดกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานหรือแผนกลยุทธ์ของสถาบัน

2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และงานตามพันธกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1

2.1 กลุ่มเป้าหมายที่จะเข้าร่วมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ อย่างน้อยควรเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานหรือมีส่วนเกี่ยวข้องกับประเด็นความรู้ที่กำหนด เช่น การจัดการความรู้ด้านการทำผลงานวิจัยบุคลากรกลุ่มเป้าหมายควรเป็นคณาจารย์ เป็นต้น

2.2 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนการจัดการความรู้ของหน่วยงานที่แสดงถึงบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และงานตามพันธกิจ

3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

3.1 หน่วยงานอาจมีการเชิญบุคลากรภายใน หรือภายนอกที่มีผลงานดีเด่นหรือมีความรู้ความเชี่ยวชาญตามประเด็นความรู้ที่กำหนด มาถ่ายทอดความรู้ เคล็ดลับหรือนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอผ่านเวทีต่างๆ เช่น การจัดประชุมสัมมนา การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เป็นต้น

3.2 หน่วยงานควรมีส่วนส่งเสริมให้มีบรรยากาศหรือวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน และภายในสถาบัน เช่น เข้าร่วมชุมชนนักปฏิบัติและเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง

3.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น โครงการหรือกิจกรรมเกี่ยวกับการจัดการความรู้

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)

4.1 มีการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ทั้งที่อยู่ในตัวบุคคล ความรู้ที่ได้จากการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาหรือจัดเก็บเป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเข้าถึงความรู้และนำมาเป็นแนวปฏิบัติได้ง่าย

4.2 ควรมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และเผยแพร่ความรู้ในองค์กรให้เกิดความประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

4.3 ควรจัดพิมพ์เอกสาร หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกย่องให้เกียรติแก่ผู้เป็นเจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

4.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น สรุปองค์ความรู้ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เอกสารที่หน่วยงานจัดทำเพื่อการเผยแพร่องค์ความรู้

5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

5.1 ผู้บริหารส่งเสริมสนับสนุนให้ผู้รับผิดชอบ และบุคลากรที่เกี่ยวข้องนำความรู้ เคล็ดลับ หรือทักษะมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานของตน และหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

5.2 ผู้รับผิดชอบมีการติดตาม สืบหาการนำความรู้ไปใช้ในหน่วยงานของตน และหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย หรือมีการสรุปผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตามตัวชี้วัดความสำเร็จที่กำหนดไว้ในแผนการจัดการความรู้

5.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น เอกสารสรุปโครงการ/กิจกรรมการจัดการความรู้ รายงานสรุปผลสัมฤทธิ์การจัดการความรู้ตามตัวชี้วัดของกิจกรรม/โครงการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและบุคลากรของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

1.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานตามระบบบริหารความเสี่ยง ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานของหน่วยงาน

1.2 มีการระบุรายละเอียดการทำงานของคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เช่น นโยบายหรือแนวทางในการดำเนินงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ กำหนดระยะเวลาให้มีการประชุมของคณะกรรมการหรือคณะทำงาน อย่างสม่ำเสมอ

1.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยเสี่ยงอันเกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงานอย่างน้อย 1 ด้าน

2.1 วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงพร้อมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหาย หรือความล้มเหลว หรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหารงานของหน่วยงาน ตัวอย่างปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสียหายในด้านต่างๆ เช่น

- ความเสี่ยงด้านกลยุทธ์ (ปัจจัยที่เป็นเหตุให้กลยุทธ์ของหน่วยงานไม่บรรลุผลสำเร็จ)
- ความเสี่ยงด้านการเงินและงบประมาณ
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน (ปัจจัยที่เกี่ยวกับกระบวนการทำงาน บุคลากร และทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงาน)
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อบังคับ

- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก (เช่น การเปลี่ยนแปลงของค่านิยม สภาพสังคม เศรษฐกิจ ภัยพิบัติจากธรรมชาติ ภาวะการแข่งขันด้านคุณภาพการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษา นักศึกษา ผู้ปกครอง ผู้ใช้บริการ)

2.2 ประเด็นความเสี่ยงที่นำมาพิจารณาต้องมองถึงเหตุการณ์ในอนาคตที่มีโอกาสเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานและสถาบันด้านชื่อเสียง คุณภาพการศึกษา รวมถึงความสูญเสียทางด้านชีวิตบุคลากร และทรัพย์สินของหน่วยงานและสถาบันเป็นสำคัญ

2.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แบบวิเคราะห์ความเสี่ยงของหน่วยงาน (RM-2)

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2

3.1 ระดับความเสี่ยงอาจกำหนดเป็นเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพที่สะท้อนถึงความเสี่ยงระดับสูง กลาง ต่ำ ได้ ทั้งนี้ควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงทั้งในมิติของโอกาสที่จะเกิดและผลกระทบ

3.2 การประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง ให้ประเมินจากความถี่ที่เคยเกิดเหตุการณ์เสี่ยงในอดีต หรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ในอนาคตโดยคาดการณ์จากข้อมูลในอดีต รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมปัจจัยเสี่ยงในปัจจุบัน

3.3 การประเมินผลกระทบของความเสี่ยงให้ประเมินจากความรุนแรงหากเกิดเหตุการณ์เสี่ยงดังกล่าวขึ้นจริง โดยจะมีความรุนแรงมากถ้ากระทบต่อความเชื่อมั่นต่อคุณภาพทางการศึกษาของสถาบัน ฐานะการเงิน ขวัญกำลังใจและความปลอดภัยของบุคลากร เป็นต้น

3.4 มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินโอกาสที่จะเกิด และผลกระทบของความเสี่ยงไว้ในคู่มือการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัย ซึ่งหน่วยงานสามารถนำเกณฑ์ดังกล่าวมาใช้ในการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงได้

3.5 จัดลำดับความสำคัญของความเสี่ยง โดยพิจารณาจากคะแนนประเมินของมิติโอกาสที่จะเกิด เหตุการณ์เสี่ยง และมีติผลกระทบจากความเสี่ยง

3.6 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แบบระบุเหตุการณ์และประเมินความเสี่ยง (RM2-1)

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และดำเนินงานตามแผน โดยผลจากการดำเนินงานตามแผนต้องส่งผลให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม

4.1 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อการบรรลุเป้าหมาย โดยต้องกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรของหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกัน ความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

4.2 สร้างมาตรการควบคุมความเสี่ยงโดยใช้เทคนิค 4T คือ Take การยอมรับความเสี่ยง, Treat การลดหรือควบคุมความเสี่ยง, Transfer การโอนหรือกระจายความเสี่ยง และ Terminate การหยุดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่หน่วยงานและสถาบันจะเกิดความเสียหายทั้งในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง การฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหรือความคุ้มค่า คัมพูน

4.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนบริหารความเสี่ยงประจำปีของหน่วยงาน (RM-3)

5. มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการ ประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5.1 มีการรายงานความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

5.2 มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ปัญหา อุปสรรคและแนวทางการแก้ไข พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

5.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง แบบติดตามผลการจัดการความเสี่ยง (RM-4)

6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

แผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไปควรพิจารณาระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่หลังการจัดการความเสี่ยงและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงานประจำปี รวมทั้งความเสี่ยงใหม่จากนโยบายหรือสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในสถาบันและจากหน่วยงานกำกับ ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แบบสรุปผลการประเมินความเสี่ยงภายหลังการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง (RM-5)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 ระบบบริหารงานคุณภาพ

1. มีการออกแบบ จัดทำหรือทบทวนกระบวนการงานหลักที่สำคัญของหน่วยงาน โดยต้องนำกระบวนการหลักที่ออกแบบไปปฏิบัติ

1.1 หน่วยงานต้องมีกระบวนการหลักเพื่อสร้างผลลัพธ์ตามพันธกิจของหน่วยงาน ในหน่วยงานหนึ่งๆ อาจมีกระบวนการหลักมากกว่า 1 กระบวนการก็ได้ขึ้นอยู่กับพันธกิจหลักของหน่วยงาน ดังนั้นในลำดับแรกหน่วยงานควรวิเคราะห์งานหลักตามพันธกิจของหน่วยงานก่อน และกำหนดให้ผู้รับผิดชอบในงานหลักแต่ละงานนั้นดำเนินการจัดทำกระบวนการที่แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียด หรือจัดทำเป็นแผนผังกระบวนการปฏิบัติงานในรูปแบบของ flowchart

1.2 หากกระบวนการหลักของหน่วยงานมีผู้รับผิดชอบเป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการ ให้หัวหน้างานตามสายงานการบริหารตรวจสอบความเหมาะสมและความถูกต้องของกระบวนการหลักทุกกระบวนการ

1.3 กระบวนการหลักต้องสามารถนำมาปฏิบัติได้จริง และสามารถปฏิบัติซ้ำได้โดยให้ผลการดำเนินงานที่มีประสิทธิผลและประสิทธิภาพเหมือนเดิมทุกครั้ง

1.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น กระบวนการหลักที่สำคัญตามพันธกิจของหน่วยงาน

2. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการหลักของหน่วยงาน

กระบวนการหลักประกอบไปด้วยขั้นตอนการปฏิบัติงานหลายขั้นตอน แต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงานอาจมีรายละเอียดปลีกย่อยมากมาย ดังนั้นในกระบวนการหลักหนึ่งๆ ผู้รับผิดชอบควรจัดทำเป็นคู่มือ

ปฏิบัติงานที่แสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานโดยละเอียด และแสดงตัวอย่างแบบฟอร์มหรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน ได้แก่ คู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการหลักของหน่วยงาน

3. มีการปรับปรุงกระบวนการหลักในคู่มือปฏิบัติงาน หากเกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการหลักตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือมีการเปลี่ยนแปลงของกฎหมายระเบียบปฏิบัติงาน

3.1 ให้เลือกกระบวนการหลักของหน่วยงานมารายงานผลการดำเนินงานเพียง 1 กระบวนการเท่านั้น

3.2 ผู้รับผิดชอบอาจมีการปรับปรุงกระบวนการหลักให้ขั้นตอนการปฏิบัติที่กระชับ ลดขั้นตอนการให้บริการ หรือปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการตามความคาดหวังของผู้รับบริการ หรือปรับปรุงเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบการปฏิบัติงาน

3.3 กระบวนการหลักที่มีประสิทธิผลต้องคำนึงถึงรอบเวลาและประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือให้บริการ

3.4 หากกระบวนการหลักมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพดีอยู่แล้วก็ไม่จำเป็นต้องมีการปรับปรุงกระบวนการหลักก็ได้

3.5 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น คู่มือปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงกระบวนการหลัก

4. มีการจัดการความรู้ หรือการประเมินกระบวนการของกระบวนการหลักภายในองค์กร เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาที่พบเจอในระหว่างปฏิบัติงาน

4.1 การรายงานผลการดำเนินงานของเกณฑ์ข้อ 4 ควรมีการเชื่อมโยงกับการรายงานผลการดำเนินงานของเกณฑ์ข้อ 3 ด้วย กล่าวคือ กระบวนการหลักที่มีการปรับปรุงกระบวนการและถูกรายงานไว้ในเกณฑ์ข้อ 3 ควรมีการนำกระบวนการหลักดังกล่าวมาจัดการความรู้ หรือสื่อสารให้บุคลากรภายในหน่วยงานได้ทราบถึงการปรับปรุง หรือมีการประเมินกระบวนการหลักที่ปรับปรุงว่ามีประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการดำเนินการหรือไม่

4.2 บุคลากรที่ปฏิบัติงานในกระบวนการหลักของหน่วยงาน ควรมีจะบันทึกปัญหา อุปสรรคที่พบเจอระหว่างปฏิบัติงาน โดยการบันทึกควรบันทึกในแบบฟอร์มหรือสมุดบันทึก โดยนำปัญหาและอุปสรรคเหล่านี้มาจัดการความรู้และร่วมกันหาวิธีแก้ปัญหาไม่ให้เกิดขึ้นอีกในอนาคต หรืออาจนำมาปรับปรุงกระบวนการหลักก็ได้ เพื่อให้ผลการดำเนินงานหรือการให้บริการมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพมากขึ้น

4.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น การประชุมกลุ่มระหว่างผู้ปฏิบัติงานเพื่อวิเคราะห์ปัญหาที่พบเจอและหาวิธีแก้ปัญหา การทำกิจกรรมควบคุมคุณภาพด้วยกิจกรรมกลุ่ม (Quality Control Cycle: QCC) สรุปผลการประชุมกลุ่ม/กิจกรรม QCC ที่แสดงให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากการแก้ปัญหาาร่วมกัน

5. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรือมีนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ

5.1 ผู้ปฏิบัติงานและหัวหน้างานควรให้ความสำคัญในการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดี เช่น ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นการให้บริการแก่นักศึกษาเพื่อลดระยะเวลาการให้บริการและลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็น เป็นต้น

หรือสร้างสรรค์นวัตกรรมที่สามารถใช้อำนวยความสะดวก หรือช่วยลดภาระงาน หรือช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและการให้บริการได้

5.2 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น เครื่องมือ หรือเทคโนโลยี หรือแนวปฏิบัติที่ดี หรือนวัตกรรมที่หน่วยงานนำมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

1. มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน

1.1 หน่วยงานสนับสนุนมีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชรจัดทำประกาศไว้ อันประกอบด้วย การวางแผน การดำเนินงานตามแผนหรือการควบคุมคุณภาพ (ด้วยเกณฑ์การประกันคุณภาพสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ.2558) การกำกับติดตามตรวจสอบ และประเมินและปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้การดำเนินงานตามพันธกิจบรรลุเป้าประสงค์และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.2 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและประสานงานด้านการประกันคุณภาพเพื่อผลักดันให้มีการประกันคุณภาพเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่องภายในหน่วยงานตั้งแต่ผู้บริหารจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล

1.3 ในการควบคุมคุณภาพการปฏิบัติงาน หน่วยงานอาจกำหนดและเพิ่มตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของหน่วยงานเพิ่มเติมจากที่มหาวิทยาลัยกำหนดได้ตามความเหมาะสม

1.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ที่อธิบายให้เห็นการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด แผนภูมิแสดงระบบและกลไกการดำเนินงานการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน

2. มีการกำหนดนโยบายหรือให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน

2.1 ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานต้องให้ความสำคัญหรือกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน โดยเกิดจากการมีส่วนร่วมจากบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน

2.2 มีการกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่เหมาะสม และมีคู่มือคุณภาพภายในเพื่อกำกับการดำเนินงานให้สู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม

2.3 มีกลไกการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

2.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น การประชุมคณะกรรมการประจำสำนักที่มีการแจ้งถึงนโยบายการประกันคุณภาพของหน่วยงาน หรือการประชุมภายในหน่วยงานที่ผู้บริหารแจ้งหรือถ่ายทอดให้บุคลากรได้ทราบถึงการให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ประจำปีที่แสดงนโยบายการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุมคุณภาพ กำกับติดตามการดำเนินงาน ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำ

รายงานประเมินตนเองประจำปี (SAR) เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไป ทำแผนการพัฒนาผลการดำเนินงานของหน่วยงาน

3.1 มีการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพภายในที่สมบูรณ์ครบถ้วน โดยมีการกำหนดการควบคุมคุณภาพ การติดตามการดำเนินงาน และการประเมินคุณภาพ

3.2 มีการนำวงจร PDCA เข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพ และการปรับปรุงระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

3.3 มีการจัดทำรายงานประเมินตนเองประจำปีที่มีการรายงานข้อมูลครบถ้วนตามที่สถาบันกำหนด พร้อมทั้งมีการรวบรวมเอกสารหลักฐานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดส่งให้แก่คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

3.4 เอกสารหลักฐาน เช่น รายงานประเมินตนเองประจำปี (SAR) แผนการพัฒนาคุณภาพและปรับปรุงผลการดำเนินงานตามผลการประเมินคุณภาพภายใน

4. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้เกิดการคงไว้ หรือพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์

หน่วยงานควรมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ นำผลจากการประเมินคุณภาพและแผนพัฒนาคุณภาพในแต่ละปีไปวิเคราะห์และดำเนินการหรือประสานงานกับหน่วยงานหรือเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบโดยตรงหรือร่วมรับผิดชอบ โดยมีเป้าหมายให้ผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานมีการพัฒนาขึ้นจากปีก่อนหน้า ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานตัวชี้วัดกลยุทธ์ตามผลการประเมินคุณภาพภายใน หรือเอกสารอื่นที่แสดงให้เห็นถึงการนำผลการประเมินคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน/พัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลยุทธ์

5. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพของหน่วยงาน หรือ การเพิ่มเติมเกณฑ์มาตรฐานเฉพาะหน่วยงาน

หน่วยงานควรส่งเสริมให้นักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรภายในสถาบัน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งเป็นผู้รับบริการตามพันธกิจของหน่วยงานโดยตรง เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพภายใน อาทิ ในรูปแบบของการร่วมเป็นกรรมการ การร่วมกำหนดตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของหน่วยงาน การให้ข้อมูลป้อนกลับ หรือการให้ความร่วมมือในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้านประกันคุณภาพ เป็นต้น ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น การประชุมหารือกันระหว่างบุคลากรหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารงาน การปฏิบัติงานและการให้บริการ, แบบสำรวจความคิดเห็น, การสัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานและมีกิจกรรมร่วมกัน

มีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เพื่อแลกเปลี่ยนประสบการณ์หรือแสดงความคิดเห็นที่มุ่งเน้นพัฒนาคุณภาพและการทำงานของหน่วยงานร่วมกัน ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้การประกันคุณภาพร่วมกันระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกสถาบัน

กลุ่มตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจหลักและจุดเน้นของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการวิชาการแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกสถาบัน โดยเฉพาะส่วนงานประชาสัมพันธ์ งานอาคารสถานที่ งานยานพาหนะ และงานการเงิน ดังนั้นหน่วยงานควรมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการประเมินความพึงพอใจควรแบ่งส่วนการประเมินเป็นด้านๆ ตามความเหมาะสม อย่างน้อยให้ครอบคลุม 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้การให้บริการหน่วยงานควรมุ่งเน้นประสิทธิผลและประสิทธิภาพของการให้บริการเป็นสำคัญ เช่น การปรับ-ลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อเพิ่มความสะดวกให้แก่ผู้รับบริการ และลดรอบเวลาการให้บริการ การจัดหาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ การตอบปัญหาแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจและทันท่วงที เป็นต้น นอกจากนี้หน่วยงานควรมีการสำรวจความต้องการรับบริการของผู้รับบริการด้วยเพื่อนำมาปรับกิจกรรมหรือการให้บริการได้ตรงความต้องการของผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ผลการสำรวจความต้องการรับบริการของผู้ใช้บริการ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาและคณาจารย์ โดยสำรวจความพึงพอใจทุกส่วนงานที่มีการให้บริการ ได้แก่ การรับสมัครนักศึกษา การลงทะเบียนเรียน การเพิ่ม-ถอนรายวิชา การติดตามการส่งผลการเรียนของนักศึกษาจากอาจารย์ และการจัดตารางสอน ตารางเรียน โดยการประเมินความพึงพอใจควรแบ่งส่วนการประเมินเป็นด้านๆ ตามความเหมาะสม อย่างน้อยให้ครอบคลุม 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

กองพัฒนานักศึกษา สำนักงานอธิการบดี ควรทำการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่เป็นนักศึกษาและศิษย์เก่า การประเมินความพึงพอใจควรทำการประเมินส่วนงานทั้ง 2 ส่วน คือ 1) ส่วนงานการจัดกิจกรรมให้นักศึกษา ได้แก่ กิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร กิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานที่จัดให้นักศึกษา 2) ส่วนงานการจัดบริการให้นักศึกษาและศิษย์เก่า ได้แก่ บริการให้คำปรึกษาทางวิชาการ และการใช้ชีวิต บริการทุนการศึกษา บริการข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์ต่อนักศึกษา และบริการข้อมูลหรือความรู้ที่เป็นประโยชน์ในการประกอบอาชีพแก่ศิษย์เก่า โดยแต่ละส่วนงานอาจแบ่งการประเมินแยกย่อยเป็นด้านๆ ตามความเหมาะสม อย่างน้อยให้ครอบคลุม 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ ทั้งนี้การประเมินความพึงพอใจควรทำการประเมินภาคการศึกษาละ 1 ครั้ง เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินมาพัฒนาคุณภาพการให้บริการฯ ในภาคการศึกษาต่อไปได้อย่างทันต่อความต้องการของนักศึกษาและศิษย์เก่า ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษาและศิษย์เก่า

กองนโยบายและแผน สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเป็นหลัก การบริการที่จัดให้แก่หน่วยงาน ได้แก่ การให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการจัดทำแผนงาน/

โครงการและงบประมาณ การติดตามประเมินผลการปฏิบัติราชการของหน่วยงาน การติดตามผลการปฏิบัติราชการรายบุคคล รวมทั้งการจัดทำรายงานข้อมูลสารสนเทศด้านงบประมาณต่างๆ เพื่อใช้ในการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหาร จึงควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงการให้บริการในปีต่อไป ให้ดียิ่งขึ้นและตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ โดยการประเมินความพึงพอใจควรแบ่งส่วนการประเมินเป็นด้านๆ ตามความเหมาะสม อย่างน้อยให้ครอบคลุม 3 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ และด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ เอกสารหลักฐาน เช่น ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

a. สำนักงานอธิการบดี (กองกลาง)

1. มีส่วนร่วมในการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินของสถาบันให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน

งานการเงินเป็นส่วนงานหนึ่งของสำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่ดูแลตรวจสอบการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามระเบียบ/ข้อบังคับทางการเงิน ดูแลตรวจสอบงบรายได้และค่าใช้จ่ายในแต่ละปีของสถาบัน ดังนั้นงานการเงินควรมีส่วนร่วมกับกองนโยบายและแผนในการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงินของสถาบัน เช่น มีส่วนร่วมในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการเบิกจ่ายงบประมาณ งบรายได้และค่าใช้จ่ายของสถาบันในแต่ละปี ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น

2. จัดทำหลักเกณฑ์ และขั้นตอนการเบิกจ่ายงบประมาณ พร้อมเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในสถาบันได้รับทราบ

2.1 งานการเงิน ควรรวบรวมระเบียบการเงินที่เกี่ยวข้องกับการเบิกจ่ายงบประมาณของกระทรวงการคลังและสำนักงานตรวจสอบเงินแผ่นดิน โดยอาจนำระเบียบเหล่านั้นมาจัดทำเป็นกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ง่ายต่อการทำความเข้าใจและสะดวกต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำหน่วยงานต่างๆ ภายในมหาวิทยาลัย

2.2 ระเบียบการเงินที่ทางกระทรวงการคลังหรือสำนักงานตรวจสอบเงินแผ่นดินได้ประกาศให้ใช้ใหม่ งานการเงินควรมีการเผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ให้หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้ทราบโดยทั่วกัน เพื่อเจ้าหน้าที่ของแต่ละหน่วยงานปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกันตามระเบียบนั้น

2.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ระเบียบงานการเงินและหนังสือบันทึกแจ้งหน่วยงาน

3. จัดเก็บเอกสารสำคัญเกี่ยวกับการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นระบบและสามารถสืบค้นได้ง่าย

การจัดเก็บเอกสารที่สำคัญเกี่ยวกับงานการเงินต่างๆ ควรคำนึงถึงปลอดภัยและความสะดวกในการสืบค้นเพื่อนำมาใช้งานหรือเพื่อแสดงหลักฐานของการตรวจสอบภายใน ดังนั้นการจัดเก็บเอกสารควรจัดเก็บให้เป็นระบบ เช่น การจัดเก็บเอกสารตามลำดับตัวอักษร การจัดเก็บเอกสารตามตัวเลข การจัดเก็บเอกสารตามชื่อเรื่อง การจัดเก็บเอกสารตามปีปฏิทิน หรือการกำหนดรหัสหมวดหมู่เอกสาร นอกจากนี้งานการเงินควรจัดทำ

บัญชีคุมแฟ้มเอกสาร และจัดให้มีระบบจัดเก็บเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ด้วย ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แฟ้มควบคุมดัชนีสืบค้นเอกสาร บัญชีคุมแฟ้มเอกสาร เป็นต้น

4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อผู้บริหารระดับสูงของสถาบันอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

มีการจัดทำรายงานทางการเงินที่อย่างน้อยประกอบด้วย งบรายรับ ค่าใช้จ่าย และงบดุลอย่างเป็นระบบ อย่างน้อยทุก 6 เดือน หรือปีละ 2 ครั้ง เพื่อจะได้รู้ถึงสถานะของเงินรายได้ หักค่าใช้จ่ายแล้วสถาบันมีงบประมาณเหลือเพียงพอที่จะใช้ในกิจกรรมของสถาบันในช่วงถัดไป มีการนำรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน และสภาสถาบัน ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานรายรับ-รายจ่ายและงบดุลของสถาบันรอบ 6 เดือน 12 เดือน

5. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่สถาบันกำหนด

5.1 สถาบันการศึกษาของรัฐมีสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้ตรวจสอบภายนอกที่มาดำเนินการตรวจสอบการใช้งบประมาณเป็นประจำทุกปี

5.2 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบ (Audit Committee) หรือรวมทั้งผู้ตรวจสอบภายในอย่างเป็นทางการ

5.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานของสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินที่แสดงผลการตรวจสอบการใช้งบประมาณประจำปี รายงานของคณะกรรมการตรวจสอบภายในของสถาบันที่แสดงผลการตรวจสอบการใช้งบประมาณประจำปี

b. กองนโยบายและแผน

1. กลยุทธ์ทางการเงินของสถาบันที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน

1.1 แผนกลยุทธ์ทางการเงินเป็นแผนที่แสดงให้เห็นถึงแหล่งที่มาและแหล่งใช้ไปของเงินที่ต้องใช้ในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์

1.2 สถาบันควรตั้งคณะกรรมการทำหน้าที่ดำเนินการวิเคราะห์ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของสถาบัน และทำการประเมินมูลค่าของทรัพยากรที่ต้องใช้ซึ่งเป็นงบประมาณในการดำเนินการตามแผน และกำหนดแหล่งที่มาของงบประมาณดังกล่าวซึ่งอาจจะเป็นงบประมาณแผ่นดิน เงินรายได้สถาบัน เงินบริจาค หรือสถาบันจะต้องจัดให้มีการระดมทุนจากแหล่งทุนต่างๆ ก่อนที่จะนำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดทำงบประมาณประจำปีตามแหล่งงบประมาณนั้นๆ

1.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนกลยุทธ์ทางการเงินของสถาบัน

2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ และการพัฒนาสถาบันและบุคลากรภายในสถาบัน

2.1 มีแนวทางการจัดหาแหล่งเงินทุนที่เหมาะสมกับลักษณะของค่าใช้จ่ายหรือเงินทุนและเพียงพอ สำหรับการบริหารพันธกิจของสถาบันในทุกด้านให้เป็นไปตามเป้าหมาย

2.2 มีแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า ในกรณีที่มีหลักเกณฑ์ในการจัดสรรทรัพยากรอยู่แล้วควรได้มีการทบทวนความเหมาะสมของหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

2.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานการจัดสรรงบประมาณของสถาบัน หลักเกณฑ์ที่สถาบันใช้ในการจัดสรรงบประมาณ

3. มีการจัดทำรายงานติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณเสนอต่อผู้บริหารอย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง (รายไตรมาส)

การจัดทำรายงานการเบิกจ่ายงบประมาณรายไตรมาสเสนอต่อผู้บริหาร จัดเป็นข้อมูลสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหารเป็นอย่างมาก ทั้งในแง่ของการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลยุทธ์ของสถาบันและการใช้งบประมาณของแต่ละหน่วยงาน ดังนั้นการจัดทำรายงานควรเสนอข้อมูลที่ครอบคลุมทั้งสองส่วนดังกล่าวและจัดให้มีการรายงานทุกๆ 3 เดือน หรืออย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานการประชุม หรือเล่มรายงานการติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณ รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลยุทธ์ประจำปี

4. มีการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินที่ประกอบไปด้วยต้นทุนต่อหน่วยในแต่ละหลักสูตร สัดส่วนค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนานักศึกษา อาจารย์ บุคลากร การจัดการเรียนการสอน เพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารหลักสูตร ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการผลิตบัณฑิต

4.1 จัดทำรายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามแผนการดำเนินงานเสนอผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน เป็นรายงานที่แจ้งให้ผู้บริหารได้ทราบว่า ได้ใช้เงินตามแผนหรือไม่และได้ใช้เงินกับกิจกรรมใด มีผลลัพธ์จากการดำเนินงานอย่างไรบ้าง มีงบประมาณเหลือจ่ายในแต่ละแผนเท่าไร

4.2 การจัดทำค่าใช้จ่ายต่อหัวของนักศึกษา ค่าใช้จ่ายในการจัดการเรียนการสอนต่อหลักสูตร และค่าใช้จ่ายในการพัฒนาบุคลากร ล้วนเป็นต้นทุนที่ใช้ในการบริหารงานของสถาบันทั้งสิ้น ดังนั้นสถาบันควรมีการวิเคราะห์ต้นทุนทั้งหมดที่สถาบันใช้ดำเนินการตามพันธกิจและแผนยุทธศาสตร์ในแต่ละปีงบประมาณ เพื่อนำไปสู่การวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารหลักสูตร และวิเคราะห์ความมั่นคงทางการเงินของสถาบัน ตลอดจนนำไปสู่วางแผนงบประมาณเพื่อสร้างโอกาสในการแข่งขันของสถาบันในอนาคต

4.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานการวิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารหลักสูตร รายงานการวิเคราะห์ต้นทุนค่าใช้จ่ายต่างๆ ของสถาบัน

5. มีการนำผลการรายงานติดตามผลการเบิกจ่ายไปปรับปรุงการดำเนินงาน

จากการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลยุทธ์และผลการเบิกจ่ายงบประมาณรายไตรมาส หากพบว่า มีหน่วยงานภายในสถาบันมีผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามแผนงาน ทางกองนโยบายและแผนควรมีมาตรการในการเร่งรัดติดตามให้หน่วยงานดังกล่าวมีผลดำเนินงานตามที่สถาบันกำหนดไว้ หรือนำผลการติดตามฯ ของปีงบประมาณปัจจุบัน มาปรับปรุงการติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณและผลดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลยุทธ์ในปีถัดไปให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนแนวทางการปรับปรุงการติดตามการเบิกจ่ายงบประมาณประจำปี รายงานผลการปรับปรุงตามแผนแนวทางการปรับปรุง เป็นต้น

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน

1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์

สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการแทนระดับสถาบันในการจัดทำแผน ติดตาม และ รายงานผลการพัฒนาบุคลากรสายวิชาการและบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งควรมีข้อมูลพิจารณาสำหรับใช้ประกอบการวางแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรของสถาบัน ควรครอบคลุมข้อมูลที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1.1 ข้อมูลอัตรากำลังของบุคลากรในปัจจุบัน รวมทั้งที่คาดการณ์ในอนาคตอย่างน้อย 5 ปีข้างหน้า เพื่อใช้ในการวางแผนความต้องการด้านบุคลากรของสถาบัน กำหนดอัตรากำลังที่ต้องการเพื่อการปฏิบัติงาน ตามแผนยุทธศาสตร์และการพัฒนางานประจำ กำหนดกระบวนการคัดสรร อาจมีการสรรหาทั้งจากภายนอก และภายในสถาบัน

1.2 ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการในการอบรมของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อให้ได้รับการฝึกอบรมตามภาระงานที่รับผิดชอบ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานสามารถประเมินความต้องการนี้ได้ ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถ (Competencies) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในระดับต่างๆ เพื่อใช้ในการปฐมนิเทศ และฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในวิธีการทำงาน เกิดกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด กฎเกณฑ์ มีทัศนคติและทักษะที่ดี เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

1.3 ข้อมูลป้อนกลับของการปฏิบัติงานและผลการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าของสายงานในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อใช้ในการมอบหมายงานหรือมีข้อตกลงในการทำงานและใช้เพื่อปรับปรุงแก้ไข ชมเชย ให้รางวัล ตลอดจนปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม รวมทั้งการสรรหาคนเก่ง คนดีเข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงาน

1.4 ข้อมูลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนด้านทรัพยากรมนุษย์ว่ามีประเด็นใดบ้างที่ควรมีการวางแผน เพื่อการปรับปรุงแก้ไขแผนพัฒนาทรัพยากรให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน และของสถาบัน

1.5 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนกรอบอัตรากำลังบุคลากรของสถาบัน แผนพัฒนาบุคลากรที่มีการเทียบกับคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) ของบุคลากรแต่ละตำแหน่ง

2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

2.1 มีการสรรหา คัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบ โปร่งใสและกำหนดแนวปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้อาจารย์หรือบุคลากรได้ทราบภายใต้เวลาที่กำหนด และเป็นไปตามกรอบอัตรากำลังที่สถาบันวางไว้

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

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

2.4 มีการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนและเส้นทางเดินของตำแหน่งที่กำหนด รวมทั้งติดตามตรวจสอบเป็นรายบุคคล เพื่อการส่งเสริมสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

2.5 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการพัฒนาบุคลากรตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร

3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1 สร้างบรรยากาศของสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ ตั้งแต่สภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน การจัดสวัสดิการ การเอาใจใส่ดูแลบุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน การสร้างบรรยากาศของความสุขในการทำงาน

3.2 มีระบบส่งเสริมสนับสนุนเสนอขอรับรางวัลของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน เช่น มีการติดตามข้อมูลแหล่งให้รางวัลต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนทราบโดยเร็ว มีการกระตุ้นและช่วยเหลือผู้มีศักยภาพเพื่อขอรับรางวัลในด้านต่างๆ เช่น ช่วยจัดทำเอกสารการขอรับรางวัล ประสานงานในกระบวนการขอรับรางวัลหรืองานธุรการอื่นๆ

3.3 มีระบบพี่เลี้ยง โดยจัดให้ผู้ที่ประสบการณ์เคยได้รับรางวัลให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ และสนับสนุนอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนรุ่นใหม่ในการขอรับรางวัลต่างๆ

3.4 มีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการพัฒนาบุคลากรร่วมกัน มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับกัน เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพัฒนาการทำงานร่วมกัน

3.5 มีนโยบายดูแลสุขภาพของบุคลากร ทั้งในเชิงป้องกันและส่งเสริม มีสวัสดิการตรวจเช็คสุขภาพ ส่งเสริมการออกกำลังกายในรูปแบบต่างๆ เช่น สนับสนุนด้านสถานที่ออกกำลังกาย สนับสนุนผู้เชี่ยวชาญในการแนะนำด้านการดูแลสุขภาพ

3.6 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น เอกสารที่แสดงถึงสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่สถาบันจัดให้บุคลากร การจัดเวทีหรือหาแหล่งให้รางวัลต่างๆ ให้แก่คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานดีเด่น

4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

ทุกหลักสูตรการฝึกอบรม หรือทุกโครงการที่มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ควรกำหนดแนวทาง หรือวิธีการติดตาม ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรมหรือการพัฒนา เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน หรือปรับปรุงตนเอง โดยอาจใช้กลไกติดตามผลการนำความรู้และทักษะไปใช้ภายหลังการอบรมหรือพัฒนา 6-9 เดือน หรือใช้กลไกการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรม หรือการพัฒนา เป็นต้น ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แบบการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร

5. มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลความสำเร็จของแผน

5.1 สถาบันดำเนินการติดตามการบริหารและพัฒนาคุณภาพและบุคลากรสายสนับสนุนเป็นระยะๆ ตามความเหมาะสม เช่น 3 เดือน 6 เดือน 9 เดือน 12 เดือน

5.2 มีการจัดทำแบบฟอร์มการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อใช้เป็นเครื่องมือและอำนวยความสะดวกในการติดตาม

5.3 มีการรายงานผลการพัฒนาบุคลากรตามแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรแก่ผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการนำไปปรับปรุงแผนการพัฒนาบุคลากรของสถาบัน

5.4 สถาบันจัดให้มีการประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผน รวมทั้งผลสัมฤทธิ์ของแผนการบริหารและพัฒนาคุณภาพและบุคลากรสายสนับสนุนตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) หรือเป้าหมายของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร โดยที่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและค่าเป้าหมายนั้นควรมีความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ของสถาบัน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและพัฒนาบุคลากรในรอบปีถัดไป

5.5 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แบบการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร รายงานการประเมินผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร

6. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

6.1 นำผลการประเมินผลสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนไปจัดทำแผนการปรับปรุงการบริหารและพัฒนาบุคลากร

6.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงการบริหารและพัฒนาบุคลากรตามระยะเวลาที่กำหนด

6.3 มีการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน สำหรับใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรในรอบปีถัดไป

6.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน แผนปรับปรุงการบริหารและพัฒนาบุคลากร รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปรับปรุงการบริหารและพัฒนาบุคลากร รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรเกี่ยวกับการบริหารและพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระดับความพึงพอใจของการให้บริการผ่านระบบเครือข่าย

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน ได้จัดบริการผ่านระบบเครือข่ายหลายระบบที่ให้บริการทั้งแก่นักศึกษาและอาจารย์ ดังนั้นในแต่ละระบบที่จัดให้บริการควรมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบเครือข่ายเหล่านั้น ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจอาจสำรวจผ่านแบบสอบถามหรือจัดทำเป็นแบบสำรวจออนไลน์ก็ได้ โดยให้ทำการประเมินให้ครอบคลุมอย่างน้อย 3 ด้าน คือ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการและการให้คำปรึกษาในการเข้าใช้ระบบ ด้านประสิทธิภาพการใช้งานของระบบ และด้านการออกแบบการใช้งานของระบบ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความ

ต้องการของผู้ใช้ได้มากยิ่งขึ้น ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการผ่านระบบเครือข่าย รายงานผลการปรับปรุงระบบเครือข่ายตามข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

1. มีการบริการห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา

ห้องสมุดควรมีการจัดสถานที่ให้เหมาะสมกับการเรียนรู้ เช่น มีแสงสว่างเพียงพอ มีอุณหภูมิที่เหมาะสม มีป้ายแสดงจุดให้บริการ เป็นต้น รวมถึงมีการจัดหาแหล่งเรียนรู้ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือแหล่งเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ให้นักศึกษา และอาจารย์ เช่น ให้บริการเกี่ยวกับการหาข้อมูลหรือการดาวน์โหลดผลงานวิจัยและบทความวิชาการบนเว็บไซต์วารสารต่างชาติ สื่อการเรียนการสอนอีเลิร์นนิ่ง (E-learning) และจัดให้มีระบบฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้นหนังสือและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวกในการสืบค้นให้นักศึกษาและอาจารย์

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน จะเป็นการแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์โดยการให้คณะกรรมการพิจารณาจากสถานที่ให้บริการจริง

2. มีการจัดพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาได้พบปะ แลกเปลี่ยนสนทนา หรือทำงานร่วมกัน

ห้องสมุดเป็นสถานที่เพื่อการเรียนรู้ ทั้งอ่านหนังสือ ค้นคว้าเอกสารสำหรับการทำรายงาน และการทำงานกลุ่มของนักศึกษาที่มักมีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอยู่เสมอ ดังนั้นห้องสมุดจึงควรมีการจัดพื้นที่สำหรับให้นักศึกษาได้ทำงานร่วมกันอย่างเป็นสัดส่วน ทั้งนี้ควรคำนึงถึงการป้องกันไม่ให้เสียงของนักศึกษาที่ทำงานกลุ่มออกไปรบกวนผู้ใช้บริการคนอื่นๆ ด้วย ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เป็นการแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์โดยการให้คณะกรรมการพิจารณาจากสถานที่ให้บริการจริง

3. มีบริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพแก่นักศึกษาและอาจารย์ ได้แก่ ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางภาษา อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอ ทันสมัย และพร้อมใช้งาน

3.1 สถาบันจัดให้มีระบบในการดำเนินการจัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพ ได้แก่ มีการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ จัดให้มีช่องทางการสื่อสารเพื่อรับข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้ใช้บริการ การจัดหาสิ่งสนับสนุนให้เพียงพอต่อความต้องการ มีการซ่อมบำรุงสิ่งสนับสนุนที่ชำรุดหรือเสียหายให้สามารถนำกลับมาใช้งานได้ใหม่โดยเร็ว มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และมีการนำผลการประเมินความพึงพอใจและผลการสำรวจความคิดเห็นของผู้ใช้บริการมาปรับปรุงการให้บริการ

3.2 สิ่งที่สถาบันควรคำนึงถึงและให้ความสำคัญมากที่สุดในการจัดหาสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพ คือ จำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งานและความทันสมัยของสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

3.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เป็นการแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์โดยการให้คณะกรรมการพิจารณาจากสถานที่ให้บริการจริง

4. มีระบบที่เปิดโอกาสให้อาจารย์และนักศึกษามีส่วนร่วมในการให้มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอน และมีระบบการรับข้อร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวกับการให้บริการของหน่วยงาน

สถาบันควรจัดให้มีช่องทางการสื่อสารที่หลากหลายสำหรับรับข้อร้องเรียนหรือรับข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ ช่องทางการสื่อสาร เช่น เว็บไซต์ เฟสบุ๊ค กลุ่มรับความคิดเห็น หรือมีเคาเตอร์บริการ เป็นต้น ซึ่งการให้ข้อเสนอแนะและข้อร้องเรียนเหล่านี้เป็นข้อมูลที่สำคัญที่จะทำให้หน่วยงานเกิดการพัฒนาคุณภาพการให้บริการได้ ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เป็นการแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์โดยการให้คณะกรรมการพิจารณาจากสถานที่ให้บริการจริง

5. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อ ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 โดยผู้ประเมินคือนักศึกษาและอาจารย์

การประเมินความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ควรมีการประเมินแต่ละด้านให้ครอบคลุม ได้แก่ ความเพียงพอและทันสมัยของหนังสือ/ตำรา สื่ออิเล็กทรอนิกส์ คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง คุณภาพของผู้ให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วและความสะดวกในการรับบริการ เป็นต้น ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หนังสือบันทึกข้อร้องเรียนแบบสำรวจความคิดเห็น

6. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 5 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจั้ดบริการที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ

ผลของการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ประกอบกับการให้ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนต่างๆ หน่วยงานควรมีการนำข้อมูลดังกล่าวทั้งหมดมาปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการ โดยปรับปรุงในส่วนที่สามารถดำเนินการได้ง่ายและมีความสำคัญก่อนเป็นลำดับแรก ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนการปรับปรุงการให้บริการตามผลการประเมินความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ โดยต้องแสดงหลักฐานเชิงประจักษ์ควบคู่ไปด้วย

ตัวบ่งชี้ที่ 3.6 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

1. มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)

สำนักวิทยบริการและสารสนเทศเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการแทนระดับสถาบันเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศ และจัดทำรายงานข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของสถาบัน เพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ควรมีดำเนินการดังนี้

1.1 มีการตั้งคณะกรรมการการจัดทำแผนระบบสารสนเทศที่ประกอบไปด้วย ผู้บริหารด้านระบบสารสนเทศของสถาบัน และกลุ่มผู้บริหารที่เป็นผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

1.2 แผนระบบสารสนเทศควรสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน

1.3 ระบบสารสนเทศที่นำเสนอในแผนระบบสารสนเทศควรประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้
อย่างน้อย

- วัตถุประสงค์ ความสามารถในการทำงานของระบบแต่ละระบบ
- ความสอดคล้องของแต่ละระบบที่มีต่อแต่ละกลยุทธ์ของสถาบัน
- ความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศที่นำเสนอใหม่กับระบบสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน
- ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการใช้ในแต่ละระบบ ทั้ง ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ (ระบบซอฟต์แวร์และโปรแกรมแอปพลิเคชันต่างๆ) ระบบฐานข้อมูล (Database) ผู้กำหนดโปรแกรม (Peopleware) และ สิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ
- งบประมาณที่ต้องการใช้ในแต่ละระบบ
- การประเมินความคุ้มค่าของระบบสารสนเทศ
- การจัดลำดับความสำคัญของระบบสารสนเทศ

1.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนระบบสารสนเทศระยะยาว 5 ปี (ระยะเวลาของแผนควรเท่ากับระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ของสถาบัน) และมีการแปลงแผนมาสู่แผนปฏิบัติงานระบบสารสนเทศประจำปี

2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของสถาบัน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมงานที่เกี่ยวข้องของสถาบัน เช่น การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม การบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจเป็นระบบสารสนเทศที่นำข้อมูลจากระบบสารสนเทศในการดำเนินงานตามปกติ เช่น ระบบบัญชี ระบบลงทะเบียนนักศึกษา ระบบทะเบียนประวัติ เป็นต้น มาสร้างเป็นสารสนเทศให้ผู้บริหารใช้ในการบริหารและการตัดสินใจในเรื่องที่เป็นพันธกิจของสถาบันได้อย่างครบถ้วน ทั้งด้านการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การเงิน การบริหารจัดการด้านอื่นๆ รวมทั้งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาด้วย

3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

3.1 ผู้รับผิดชอบจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ รวมทั้งกำหนดระยะเวลาในการเก็บแบบประเมินให้สอดคล้องกับลักษณะการเข้าใช้ระบบ เช่น มีการประเมินความพึงพอใจทุกครั้งที่มีการใช้งานระบบหรือทุกเดือน ทุกภาคการศึกษา ทุกปีการศึกษา เป็นต้น

3.2 ผู้รับผิดชอบด้านระบบสารสนเทศของสถาบันควรดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

3.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ต่อการให้บริการระบบสารสนเทศ

4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ

4.1 กำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

4.2 นำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ในการจัดทำแผนปรับปรุงระบบสารสนเทศ

4.3 แผนปรับปรุงระบบสารสนเทศควรผ่านการพิจารณาจากผู้บริหาร

4.4 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงระบบสารสนเทศตามระยะเวลาที่กำหนด

4.5 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนการปรับปรุงระบบสารสนเทศตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ หรือแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้

5. มีการจัดทำรายงานสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการบริหารและการตัดสินใจเสนอคณะกรรมการบริหารสถาบัน

ข้อมูลในระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูล ควรมีการแปลงข้อมูลเหล่านั้นให้อยู่ในรูปแบบของ แผนภูมิ หรือกราฟ หรือตาราง หรือข้อมูลสารสนเทศรูปแบบอื่นที่ง่ายต่อการศึกษา และจัดทำในรูปแบบรายงานเพื่อนำเสนอผู้บริหารระดับสูงของสถาบันสำหรับใช้ในการบริหาร วางแผน และการตัดสินใจ ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานข้อมูลผลงานวิจัยและผลงานวิชาการของหลักสูตร รายงานคุณภาพทางการศึกษาและคุณภาพทางวิชาการของอาจารย์ รายงานการคงอยู่ของนักศึกษาและอาจารย์ในแต่ละหลักสูตร

ตัวบ่งชี้ที่ 3.7 กระบวนการพัฒนางานบริการสารสนเทศด้วยระบบคุณภาพมาตรฐาน ISO 9001:2015

1. มีแผนงาน/โครงการ และมีการกำหนดนโยบายคุณภาพ (Quality Policy)

ผู้บริหารระดับสูงขององค์กร (ผู้อำนวยการ/รองผู้อำนวยการ/หัวหน้างาน) มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายคุณภาพขององค์กร ซึ่งการจัดทำนโยบายคุณภาพขององค์กรอาจนำข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015 มาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดนโยบายคุณภาพก็ได้เพื่อให้นโยบายคุณภาพครอบคลุมทุกข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015 และนโยบายคุณภาพต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับกับวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วย ตลอดจนมีการสื่อสารและทำความเข้าใจต่อพนักงานทุกคนเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพขององค์กร และมีการทบทวนนโยบายคุณภาพให้มีความเหมาะสมต่อการเปลี่ยนแปลงและวัตถุประสงค์ขององค์กรที่อาจมีการเปลี่ยนแปลงไปอยู่เสมอ

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน ได้แก่ นโยบายคุณภาพที่จัดทำเป็นเอกสาร เอกสารหลักฐานหรือหลักฐานเชิงประจักษ์อื่นๆ ที่แสดงถึงการสื่อสารและทำความเข้าใจของผู้บริหารระดับสูงต่อบุคลากรทุกคนเกี่ยวกับนโยบายคุณภาพขององค์กร

2. บุคลากรในกลุ่มงานบริการสารสนเทศมีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ที่ชัดเจน โดยมีการควบคุมเอกสารให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015

การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบ (Job Description) ของบุคลากรเป็นผลต่อเนื่องมาจากการกำหนดกระบวนการที่จำเป็นสำหรับระบบบริหารคุณภาพขององค์กร กล่าวคือ องค์กรต้องทบทวนก่อนว่ามีกระบวนการอะไรบ้างที่ใช้ในการขับเคลื่อนการปฏิบัติงานหรือการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการ จากนั้นจึงมากำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของแต่ละตำแหน่งงานว่า ใครรับผิดชอบในกระบวนการใด หรือใครรับผิดชอบในขั้นตอนใดของกระบวนการนั้นๆ ดังนั้นใน Job Description จะมีทั้งการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบและอำนาจสั่งการ เพื่อ

a) ทำให้แน่ใจว่ากระบวนการที่จำเป็นในระบบบริหารคุณภาพได้มีการจัดทำ นำไปปฏิบัติ และดูแลรักษาระบบให้คงอยู่

b) รายงานผลการดำเนินงานของระบบบริหารคุณภาพต่อผู้บริหารระดับสูง รวมถึงความจำเป็นใดๆ ในการปรับปรุง

c) วัฒนธรรมส่งเสริมให้เกิดความตระหนักถึงข้อกำหนดของลูกค้าแก่พนักงานทุกคนในองค์กร

โดยผู้บริหารระดับสูงต้องทำให้มั่นใจว่า ความรับผิดชอบ และอำนาจสั่งการได้มีการกำหนด พร้อมกับการสื่อสารออกไปให้เข้าใจกับภายในองค์กร

การควบคุมเอกสาร (Control of documents) เป็นการควบคุมเฉพาะเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ภายในระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งเอกสารในระบบบริหารคุณภาพต้องประกอบด้วย

a) ขนาดและประเภทขององค์กร

b) ความซับซ้อนและการปฏิสัมพันธ์ระหว่างกระบวนการต่างๆ ในองค์กร และ

c) ความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน

ทั้งนี้เอกสารดังกล่าวข้างต้นจะอยู่ในรูปแบบสื่อใดก็ได้ (เช่น กระดาษ ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ไฟล์วิดีโอ เป็นต้น) องค์กรต้องกำหนดการควบคุมที่ต้องการโดยอาจจัดทำ “คู่มือการปฏิบัติในการควบคุมเอกสาร” ด้วยก็ได้ ซึ่งภายในคู่มือจะมีหัวข้อที่สำคัญเหล่านี้ เช่น การกำหนดลำดับขั้นของการอนุมัติเอกสาร การระบุสถานะของเอกสารเมื่อได้รับการแก้ไข (ตัวอย่าง วันที่มีผลบังคับใช้..... ฉบับที่..... แก้ไขครั้งที่.....) การควบคุมและแจกจ่ายเอกสารที่มาจากภายนอก (ได้แก่ จดหมาย เอกสารราชการ ฯ, แต่ไม่จำเป็นต้องควบคุมทุกเอกสาร จะควบคุมเฉพาะเอกสารที่มีผลกระทบต่อสินค้าและบริการ หรือมีผลกระทบต่อองค์กร) การป้องกันการนำเอกสารที่ยกเลิกแล้วไปใช้งาน และวิธีการทำลายเอกสาร เป็นต้น

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น Job Description ของแต่ละตำแหน่งงาน, คู่มือการปฏิบัติในการควบคุมเอกสาร หรือระเบียบการปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมเอกสาร หรือเอกสารอื่นที่แสดงถึงแนวปฏิบัติเกี่ยวกับการควบคุมเอกสารขององค์กร

3. มีการจัดอบรม หรือประชุมทบทวนการดำเนินการ อย่างน้อย 4 ครั้งต่อปี

ผู้บริหารระดับสูงต้องทำการทบทวนระบบบริหารคุณภาพขององค์กรตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ เพื่อให้มั่นใจว่าระบบบริหารคุณภาพยังคงความเหมาะสม มีความเพียงพอ และยังมีประสิทธิผลอยู่ การทบทวนของฝ่ายบริหารนี้ต้องครอบคลุมถึงการประเมินโอกาสในการปรับปรุง และความจำเป็นในการปรับเปลี่ยนระบบบริหารคุณภาพ ซึ่งรวมถึงนโยบายคุณภาพและวัตถุประสงค์ด้านคุณภาพด้วย ข้อมูลที่ใช้ในการพิจารณาการทบทวนของฝ่ายบริหารประกอบด้วย

a) ผลจากการตรวจติดตาม

b) ข้อมูลย้อนกลับจากลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ

c) ผลการดำเนินการของกระบวนการ และความเป็นไปตามข้อกำหนดของผลิตภัณฑ์หรือบริการ

d) สถานะของการปฏิบัติการ แก้ไขและป้องกัน

e) การติดตามความคืบหน้าจากการประชุมทบทวนครั้งก่อน

f) การเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่อาจมีผลกระทบต่อระบบบริหารคุณภาพ

g) คำแนะนำในการปรับปรุง

ผลการทบทวน (Review output) ของฝ่ายบริหารต้องรวมถึง การตัดสินใจ และการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับ

- a) การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารคุณภาพและกระบวนการในระบบ
- b) การปรับปรุงผลิตภัณฑ์หรือการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับข้อกำหนดของลูกค้าหรือผู้รับบริการ
- c) ทรัพยากรที่จำเป็น

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานการประชุมทบทวนการดำเนินการ เล่มสรุปโครงการการจัดกิจกรรมอบรมที่เกี่ยวกับการทบทวนการดำเนินการ หรือรายงานอื่นๆ ที่แสดงถึงการทบทวนการดำเนินการ และมีผลจากการทบทวนดังกล่าว ซึ่งผลจากการทบทวนอาจเป็นมติ การตัดสินใจ หรือการดำเนินการใดๆ เกี่ยวกับการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบบริหารและกระบวนการในระบบ การปรับปรุงการให้บริการให้ตรงกับข้อกำหนดและความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการ การจัดหาทรัพยากรที่จำเป็น

4. มีการตรวจติดตาม (Audit) โดยคณะกรรมการที่หน่วยงานจัดตั้งขึ้น อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี

การได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO 9001:2015 เป็นเป้าหมายหนึ่งของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นเพื่อการปรับปรุงพัฒนาระบบบริหารคุณภาพของหน่วยงานให้เป็นไปตามข้อกำหนดของมาตรฐานดังกล่าว หน่วยงานควรมีคณะกรรมการจำนวนหนึ่งที่หน้าที่ตรวจติดตามผลการดำเนินการ และทำการประเมินระบบตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015 อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี รวมถึงมีหน้าที่ในการเขียนรายงานผลการประเมินฯ และการให้แนวทางในการพัฒนาระบบบริหารคุณภาพให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐานมากยิ่งขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานได้มีการเตรียมความพร้อมก่อนรับการตรวจประเมินจริงเพื่อการรับรองมาตรฐานตามระบบ ISO 9001:2015 ต่อไป

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการประเมินองค์กรตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของคณะกรรมการตรวจติดตามมาตรฐาน ISO 9001:2015

5. มีการนำผลการตรวจประเมินจากคณะกรรมการมาปรับปรุงการดำเนินงานเพื่อเตรียมพร้อมในการรับการตรวจประเมินรับรองตามเกณฑ์มาตรฐานระบบการบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015

จากผลการประเมินองค์กรตามข้อกำหนดของมาตรฐาน ISO 9001:2015 ของคณะกรรมการตรวจติดตามฯ ในแต่ละครั้งของรอบปีการประเมินนั้น ให้หน่วยงานนำผลการประเมินและแนวทางการพัฒนาที่คณะกรรมการรายงานไว้ มาดำเนินการปรับปรุง/พัฒนาระบบบริหารของหน่วยงานให้มีมาตรฐานตามข้อกำหนดต่อไป และสามารถนำไปสู่การรับการตรวจประเมินรับรองตามมาตรฐานระบบบริหารงานคุณภาพ ISO 9001:2015 ในอนาคตได้

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพตามข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการตรวจติดตามประจำปี, แผนการปรับปรุงระบบบริหารคุณภาพตามข้อเสนอแนะ และผลการประเมินของคณะกรรมการตรวจติดตามประจำปี

ตัวบ่งชี้ที่ 3.8 ระบบและกลไกการดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

สำนักศิลปะและวัฒนธรรมเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบและมีพันธกิจหลักในการดำเนินงานส่งเสริม อนุรักษ์และพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ตลอดจนการบริการวิชาการ

และเผยแพร่ความรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ดังนั้นการกำหนดโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารของหน่วยงานต้องสอดคล้องกับพันธกิจหลักดังกล่าวเพื่อให้สามารถดำเนินงานบรรลุตามวิสัยทัศน์ วัตถุประสงค์และเป้าประสงค์ของหน่วยงานได้ ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น เอกสารที่แสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ และโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารของหน่วยงาน โดยเอกสารดังกล่าวอาจอยู่ในรูปแบบใดก็ได้ (กระดาษ หรือไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ หรือไฟล์วิดีโอ ฯ)

2. จัดทำแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน รวมทั้งจัดสรรงบประมาณเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน

การกำหนดตัวชี้วัดที่ชัดเจนและสามารถใช้วัดผลลัพธ์ (output) ของการดำเนินการได้จะเป็นจุดเริ่มต้นของกระบวนการที่มีคุณภาพด้วย หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง ตัวชี้วัดเป็นตัวกำหนดผลลัพธ์ที่หน่วยงานต้องการและนำไปสู่การออกแบบกระบวนการที่ดีที่สามารถนำไปสู่การเกิดผลลัพธ์ตามตัวชี้วัดดังกล่าว ดังนั้นหน่วยงานต้องมีแผนปฏิบัติการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และกำหนดตัวชี้วัดสำหรับใช้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน พร้อมกับการจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการดำเนินการตามแผน ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดกลยุทธ์ รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ

3. กำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

หน่วยงานต้องมีการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลยุทธ์และตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้จากผู้รับผิดชอบเป็นระยะๆ อาจติดตามทุก 1 เดือนหรือ 3 เดือน หรือ 6 เดือนตามความเหมาะสมของแต่ละตัวชี้วัด หากชี้วัดใดมีความอ่อนไหวมากหรือมีความเสี่ยง/มีแนวโน้มที่จะไม่บรรลุตามเป้าหมายอาจมีการติดตามถี่ขึ้นก็ได้ ดังนั้นหน่วยงานควรกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการเหล่านี้โดยตรง ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดกลยุทธ์ รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติราชการ

4. ประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ที่วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

จากการติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดกลยุทธ์ประจำปี ให้หน่วยงานทำการประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดกลยุทธ์เหล่านั้น หากตัวชี้วัดใดมีความเสี่ยงหรือมีแนวโน้มที่จะไม่บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ให้มีการกำกับและติดตามอย่างใกล้ชิด รวมถึงต้องมีการบริหารจัดการกับปัจจัยเสี่ยงด้านกลยุทธ์เหล่านั้นให้หมดไปหรือหากไม่สามารถจัดการให้หมดไปได้จริงๆ ก็ให้เกิดผลกระทบต่อนโยบายของหน่วยงานให้น้อยที่สุด นอกจากนี้หน่วยงานต้องจัดทำรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดกลยุทธ์และตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการเสนอต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริหารนำผลดำเนินงานไปสู่งานบริหารและการตัดสินใจให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งต่อไป ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดกลยุทธ์ รายงานผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการ รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงานที่มีวาระการประชุมเกี่ยวกับการรายงานผลการดำเนินงาน

5. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

กรณีตัวชี้วัดกลยุทธ์บางตัวที่ไม่บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ อาจเนื่องมาจากกระบวนการปฏิบัติงานไม่ดีหรือกิจกรรมในแผนไม่ตอบสนองต่อผลลัพธ์ที่ต้องการก็ได้ ดังนั้นหน่วยงานควรมีการนำผลการประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดกลยุทธ์มาปรับปรุงกิจกรรมในแผน หรือปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานให้สามารถนำไปสู่ผลลัพธ์ตามเป้าหมายที่ต้องการให้ได้ต่อไป ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนปรับปรุงผลการดำเนินงานตัวชี้วัดกลยุทธ์ตามผลการประเมินฯ และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร รายงานผลการปรับปรุงการดำเนินงานของตัวชี้วัดกลยุทธ์ตามแผนการปรับปรุงฯ หรือเอกสารอื่นที่แสดงให้เห็นถึงการนำผลการประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดกลยุทธ์มาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานหรือกิจกรรมในแผน

6. เผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมต่อสาธารณชน

การเผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมต่อสาธารณะเป็นพันธกิจหนึ่งของสำนักศิลปะและวัฒนธรรม ดังนั้นหน่วยงานควรบรรจุงานเผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมไว้ในแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการด้วย กิจกรรมหรือการบริการดังกล่าวควรนำไปสู่ผลลัพธ์ในเรื่องการอนุรักษ์ให้คงอยู่และการสร้างเครือข่ายด้านศิลปะและวัฒนธรรม ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น เล่มรายงานสรุปการจัดโครงการ/กิจกรรม หรือเอกสารอื่นที่แสดงถึงการจัดกิจกรรมหรือการบริการให้สาธารณะโดยเอกสารนั้นจะอยู่ในรูปแบบใดก็ได้ (กระดาษ ไฟล์ภาพถ่าย ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ หรือไฟล์วิดีโอ)

ตัวบ่งชี้ที่ 3.9 การบริหารจัดการการบริการวิชาการ

1. มีการกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาการจัดสรรงบประมาณโครงการบริการวิชาการให้แก่หน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน

สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ได้รับการจัดสรรงบประมาณจากสถาบันให้ดำเนินการจัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยงานภายในสถาบันในการดำเนินงานโครงการ/กิจกรรมด้านบริการวิชาการ ดังนั้นหน่วยงานควรมีการกำหนดหลักเกณฑ์ในการพิจารณาเพื่อจัดสรรงบประมาณให้แก่หน่วยงานอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนด พร้อมทั้งมีการเผยแพร่หลักเกณฑ์พิจารณาดังกล่าวให้หน่วยงานต่างๆ ได้รับทราบข้อมูลและถือปฏิบัติตาม ตลอดจนมีแนวทางปฏิบัติที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน นอกจากนี้หน่วยงานควรจัดให้มีระบบในการจัดเก็บข้อมูลการจัดสรรเหล่านี้เพื่อนำมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจในการบริหารงานด้านบริการวิชาการด้วย ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น เอกสารแสดงหลักเกณฑ์การพิจารณาการจัดสรรงบประมาณโครงการบริการวิชาการ เอกสารที่แสดงถึงการแจ้งหรือเผยแพร่หลักเกณฑ์ฯ ให้หน่วยงานต่างๆ ได้รับทราบข้อมูล

2. มีการตรวจสอบโครงการบริการวิชาการของทุกหน่วยงานภายในสถาบันให้เป็นไปตามหลักเกณฑ์การพิจารณา

ให้ดำเนินการตรวจสอบโครงการบริการวิชาการของแต่ละหน่วยงานว่าเป็นไปตามข้อกำหนดในหลักเกณฑ์การพิจารณาหรือไม่ เพื่อดำเนินการจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมไปยังหน่วยงานสำหรับดำเนินการตามโครงการบริการวิชาการ

3. มีการจัดสรรงบประมาณโครงการบริการวิชาการให้แก่หน่วยงานภายในสถาบันตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

เมื่อดำเนินการตรวจสอบโครงการบริการวิชาการของแต่ละหน่วยงานที่มีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์พิจารณาแล้ว ให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบจัดทำรายงานนำเสนอรายชื่อโครงการบริการวิชาการของแต่ละหน่วยงานที่เป็นไปตามข้อกำหนดในหลักเกณฑ์พิจารณาต่อผู้บริหารหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริหารร่วมกันพิจารณาจัดสรรงบประมาณที่เหมาะสมให้แก่หน่วยงานเหล่านั้น และดำเนินการประสานงานเพื่อแจ้งข้อมูลแก่หน่วยงานต่างๆ ต่อไป ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานการจัดสรรงบประมาณโครงการบริการวิชาการ

4. มีการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินงานของโครงการบริการวิชาการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

สำนักบริการวิชาการและจัดการรายได้ ควรกำหนดตัวชี้วัดที่แสดงผลลัพธ์ที่ต้องการให้แต่ละหน่วยงานภายในสถาบันนำไปใช้เป็นตัววัดความสำเร็จของการดำเนินงานด้านบริการวิชาการ ซึ่งตัวชี้วัดที่แต่ละหน่วยงานนำไปดำเนินการนี้ต้องนำไปสู่ผลลัพธ์ที่สถาบันต้องการด้วย (ตัวชี้วัดระดับมหาวิทยาลัย) ดังนั้นหน่วยงานต้องมีการติดตามความก้าวหน้าผลการดำเนินการของโครงการบริการวิชาการจากหน่วยงานภายในสถาบันเป็นระยะๆ เช่น ติดตามทุกๆ 1 เดือนหรือ 3 เดือนหรือ 6 เดือนตามความเหมาะสม พร้อมจัดทำรายงานความก้าวหน้าฯ ดังกล่าวเสนอต่อผู้บริหารให้รับทราบข้อมูลเพื่อนำไปสู่การบริหารหรือการสั่งการที่จำเป็นเพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามการสั่งการต่อไป ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานของโครงการบริการวิชาการรายไตรมาส

5. มีการสรุปรายงานโครงการบริการวิชาการเสนอต่อคณะกรรมการประจำสำนักอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง พร้อมเผยแพร่ต่อสาธารณชน

เมื่อสิ้นปีงบประมาณ หน่วยงานควรจัดทำรายงานสรุปโครงการบริการวิชาการของสถาบันประจำปี ที่มีรายละเอียดแสดงข้อมูลที่สำคัญ ได้แก่ ชื่อโครงการ หน่วยงานที่รับผิดชอบ จำนวนงบประมาณที่ได้รับการจัดสรร ตัวชี้วัดความสำเร็จ ร้อยละการบรรลุผลสำเร็จตามตัวชี้วัด ข้อเสนอแนะหรืออุปสรรคในการดำเนินการของแต่ละหน่วยงาน และแนวทางการปรับปรุงการดำเนินการของแต่ละหน่วยงานในปีถัดไป นำเสนอต่อผู้บริหาร คณะกรรมการประจำหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารสถาบัน เพื่อรับทราบข้อมูลรวมถึงมีมติให้ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือมีข้อเสนอแนะ/แนวทางในการพัฒนางานด้านการบริการวิชาการของสถาบันให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงาน หรือรายงานการประชุมคณะกรรมการบริหารสถาบันที่มีวาระการประชุมรายงานสรุปโครงการบริการวิชาการประจำปี และเล่มรายงานสรุปโครงการบริการวิชาการประจำปี

ตัวบ่งชี้ที่ 3.10 ระบบกำกับประกันคุณภาพหลักสูตรและ

1. มีระบบและกลไกในการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะให้เป็นไปตามองค์ประกอบประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ

สำนักประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการแทนระดับสถาบันเกี่ยวกับการกำกับติดตามการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ ซึ่งเป็นเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในระดับสถาบัน ควรมีการดำเนินงานดังนี้

1.1 สถาบันมีการกำหนดระบบการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ ประกอบด้วย กำหนดคณะทำงานหรือคณะกรรมการในการกำกับติดตาม มีการจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ ประกาศนโยบายเกี่ยวกับระบบกำกับประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ การจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ การติดตามผลการดำเนินการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ และการรายงานผลการติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสถาบันเพื่อพิจารณา

1.2 มีการกำกับให้คณะจัดให้มีระบบกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพหลักสูตร

1.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ประกาศของสถาบันเกี่ยวกับระบบกำกับประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานหรือคณะกรรมการในการกำกับติดตามการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ รายงานผลการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ

2. มีคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบที่กำหนดในข้อ 1 และรายงานผลการติดตามให้กรรมการระดับสถาบันเพื่อพิจารณา

2.1 สถาบันแต่งตั้งคณะทำงานหรือคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ

2.2 คณะทำงานหรือคณะกรรมการกำกับติดตามการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ มีหน้าที่ดังนี้ 1) กำกับประกันคุณภาพหลักสูตรให้เป็นไปตามองค์ประกอบประกันคุณภาพหลักสูตร และกำกับการประกันคุณภาพคณะให้เป็นไปตามองค์ประกอบประกันคุณภาพคณะ โดยกำกับติดตามทุกภาคการศึกษา (ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง) 2) ส่งเสริมสนับสนุนในการเพิ่มศักยภาพและความรู้ความเข้าใจด้านการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะแก่คณาจารย์และเจ้าหน้าที่ประกันคุณภาพ โดยเฉพาะอาจารย์ประจำหลักสูตร

2.3 มีการรายงานผลการติดตามการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสถาบันพิจารณาทุกภาคการศึกษา (ปีการศึกษาละ 2 ครั้ง)

2.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานหรือคณะกรรมการในการกำกับติดตามการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ รายงานผลการติดตามการดำเนินงานประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ

3. มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหลักสูตรและคณะ ให้เกิดผลตามองค์ประกอบประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ

3.1 ทรัพยากรสนับสนุนการดำเนินงานของหลักสูตรและคณะ ได้แก่ งบประมาณการบริหารและพัฒนาอาจารย์ให้มีคุณสมบัติเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร แหล่งเรียนรู้หรือสื่อต่างๆ สำหรับอาจารย์และนักศึกษา ทุนวิจัย สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ของนักศึกษาและอาจารย์ ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สำคัญ

3.2 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานการจัดสรรงบประมาณเพื่อดำเนินงานการประกันคุณภาพของหลักสูตรและคณะ แผนการพัฒนาบุคลากรและจัดสรรงบประมาณ รายงานการจัดสรรสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ให้แก่หลักสูตรประจำปี

4. นำผลการประเมินคุณภาพทุกหลักสูตรและทุกคณะที่ผ่านการพิจารณาของกรรมการระดับสถาบัน เสนอสภาสถาบันเพื่อพิจารณา

4.1 สถาบันจัดให้มีการประเมินคุณภาพของหลักสูตรและคณะเป็นประจำทุกปีการศึกษา และกำกับให้หลักสูตรและคณะจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) พร้อมบันทึกข้อมูลและเอกสารหลักฐานลงในระบบฐานข้อมูลด้านประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา (CHE-QA 3D Online System)

4.2 สถาบันจัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพประจำปีของหลักสูตรและคณะเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสถาบันและสภาสถาบันเพื่อพิจารณา

4.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานผลการประเมินคุณภาพประจำปีของหลักสูตรและคณะ

5. นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากสภาสถาบันมาปรับปรุงหลักสูตรและการดำเนินงานของคณะให้มีคุณภาพดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง

5.1 สถาบันรวบรวมข้อเสนอแนะของสภาสถาบันที่มีต่อผลการประเมินคุณภาพหลักสูตรและคณะ เสนอต่อคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินงานหลักสูตรและคณะ

5.2 มีการนำข้อเสนอแนะของสภาสถาบันมาจัดทำแผนการปรับปรุงผลการดำเนินงานประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงหลักสูตรและคณะในภาคการศึกษาถัดไป

5.3 มีการนำแนวทางหรือวิธีการที่ระบุไว้ในแผนปรับปรุงการดำเนินงานประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะมาดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในภาคการศึกษาถัดไป (มีการรายงานเพื่อขอข้อเสนอแนะทุกภาคการศึกษา)

5.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานการประชุมสภาสถาบัน แผนการปรับปรุงผลการดำเนินงานประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะตามข้อเสนอแนะของสภาสถาบัน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.11 การสร้างนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีของหลักสูตร และหน่วยงาน

1. มีกระบวนการสนับสนุนให้หลักสูตรและหน่วยงานสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดี สำนักประกันคุณภาพการศึกษาเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการแทนระดับสถาบันเกี่ยวกับการส่งเสริมสนับสนุนให้หลักสูตรสร้างสรรค์ผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในระดับหลักสูตร ควรมีดำเนินการดังนี้

1.1 สถาบันกำหนดนโยบายและสนับสนุนงบประมาณให้หลักสูตรและหน่วยงานสนับสนุนพัฒนาหรือสร้างสรรค์ผลงานนวัตกรรม/แนวปฏิบัติที่ดี ทั้งผลงานด้านการจัดการเรียนการสอนของหลักสูตร ด้านการพัฒนาการปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุน และด้านการพัฒนาการบริหารงานของสถาบัน

1.2 การสนับสนุนของสถาบัน อาจเป็นไปในรูปแบบของการกำหนดนโยบาย การกำหนดกลยุทธ์ หรือการจัดสรรงบประมาณสนับสนุน

1.3 มีการประชาสัมพันธ์ หรือการสื่อสารองค์การจากระดับสถาบันลงสู่ระดับหลักสูตรและหน่วยงานสนับสนุนผ่านช่องทางการสื่อสารที่หลากหลาย ให้ทราบถึงนโยบายของสถาบันเกี่ยวกับการสนับสนุนการสร้างสรรค์ผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี

1.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ประกาศนโยบายของสถาบันเกี่ยวกับการสนับสนุนการสร้างสรรค์ผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี แผนงาน/โครงการและการจัดสรรงบประมาณสนับสนุนการสร้างสรรค์นวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี

2. มีคู่มือหรือหลักเกณฑ์การพิจารณาผลงานนวัตกรรม และแนวปฏิบัติที่ดีของหลักสูตรและหน่วยงานสนับสนุน

2.1 มีการกำหนดเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีที่เหมาะสม อย่างเป็นลายลักษณ์อักษร ทั้งผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีของหลักสูตรและของหน่วยงานสนับสนุน

2.2 เกณฑ์การคัดเลือกผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีควรผ่านการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ หรือผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อให้เกณฑ์มีความเหมาะสมและสามารถคัดสรรของผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีได้จริง

2.3 มีการเผยแพร่เกณฑ์การคัดเลือกผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีของหลักสูตรและของหน่วยงานสนับสนุนไปยังหน่วยงานเป้าหมาย โดยเผยแพร่ผ่านช่องทางสื่อสารที่หลากหลาย เช่น จัดพิมพ์ เอกสารเผยแพร่ เผยแพร่ผ่านทางเว็บไซต์ของหน่วยงานและเว็บไซต์ของสถาบัน

2.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น คู่มือหรือเกณฑ์การคัดเลือกผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี

3. มีการจัดให้มีกิจกรรมนำเสนอผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีของหลักสูตรและหน่วยงานสนับสนุน

การยกย่องชมเชย หรือการให้รางวัลแก่ผู้ที่สามารถสร้างสรรค์ผลงานนวัตกรรม และผู้ที่สามารถค้นหา แนวปฏิบัติที่ดีที่เป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณาที่กำหนด เป็นแรงกระตุ้นที่ดีให้เกิดชุมชนแห่งคุณภาพขึ้นภายในสถาบัน และเป็นแรงจูงใจให้เกิดนักวิจัยรุ่นใหม่ที่ต้องการสร้างสรรค์ผลงานนวัตกรรมขึ้นอยู่เสมอ ดังนั้นสถาบัน ควรจัดหาเวทีนำเสนอผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีทั้งของหลักสูตรและของหน่วยงานสนับสนุนเป็นประจำทุกปี เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน และมีการนำผลงานนวัตกรรมหรือแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ประโยชน์ต่อไปยังหลักสูตรหรือหน่วยงานอื่นๆ ตลอดจนผู้สร้างสรรค์ผลงานเองก็ได้รับความภาคภูมิใจและเป็นที่ยอมรับในวงกว้างมากขึ้น

ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น กิจกรรมการนำเสนอผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีทั้งที่สถาบัน จัดขึ้นเอง และที่หน่วยงานภายนอกสถาบันจัดขึ้น

4. มีการประเมินผลความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมในข้อ 3 และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการจัดกิจกรรมในปีถัดไป

4.1 ในกรณีที่สถาบันจัดกิจกรรมนำเสนอผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีขึ้นเอง ให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้าร่วมกิจกรรม เพื่อนำผลการประเมินไปปรับปรุงการดำเนินงานในปีถัดไปและเกิดการพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง

4.2 ในกรณีที่สถาบันจัดหาเวทีนำเสนอผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีที่จัดโดยหน่วยงานภายนอกสถาบันให้แก่ผู้สร้างสรรค์ผลงานได้นำเสนอและเผยแพร่ผลงาน ให้สถาบันทำการสำรวจองค์ความรู้ที่ผู้ที่ไปนำเสนอได้รับการเข้าร่วมกิจกรรม

4.3 สถาบันควรมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้ในแต่ละปีจัดพิมพ์เป็นเล่มเอกสารเพื่อเผยแพร่ให้กับผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำไปศึกษาและนำไปพัฒนางานของตนได้

4.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการจัดกิจกรรมนำเสนอผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี เอกสารรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมนำเสนอผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดี

5. มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากผลงานนวัตกรรม หรือแนวปฏิบัติที่ดีของหลักสูตรและหน่วยงานสนับสนุนเผยแพร่ต่อหน่วยงานภายในและภายนอก

สถาบันควรทำการรวบรวมองค์ความรู้ที่ได้จากผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีประจำปี และจัดพิมพ์เป็นเอกสารเพื่อเผยแพร่ให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสถาบัน เพื่อให้หน่วยงานอื่นได้ศึกษา แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสามารถนำไปพัฒนางานของตนเองให้มีคุณภาพมากขึ้น ตลอดจนเกิดการพัฒนาสถาบันไปสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น เอกสารสรุปองค์ความรู้จากผลงานนวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีของสถาบันประจำปี

ตัวบ่งชี้ที่ 3.12 ระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงาน

1. มีแผนงานหรือโครงการประจำปีเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา เป็นหน่วยงานที่มีภารกิจหลักในการกำกับติดตามผลการดำเนินงานการประกันคุณภาพหลักสูตร คณะ และสถาบัน รวมถึงการจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกและการจัดให้มีระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่ ระบบ CHE QA 3D Online, ระบบจัดเก็บเอกสารงานประกันคุณภาพ (E-document) และระบบการประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน

ส่วนกองนโยบายและแผน ได้จัดให้มีระบบสารสนเทศหลายระบบที่อำนวยความสะดวกด้านงบประมาณ การรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ และการรายงานตามคำรับรองปฏิบัติราชการ รายบุคคลให้แก่หน่วยงานและบุคลากรภายในสถาบัน ได้แก่ ระบบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (E-PAR), ระบบรายงานผลการปฏิบัติราชการตามแผนปฏิบัติราชการ (E-SPR) ระบบบัญชี 3 มิติ (3D GF KPRU) และระบบประเมินผลการทดลองปฏิบัติหน้าที่ราชการ (Evaluation)

หน่วยงานทั้งสองควรดำเนินการดังนี้

1.1 จัดทำแผนงานหรือโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล พร้อมจัดสรรงบประมาณสำหรับการดำเนินงาน ซึ่งในแผนงานหรือโครงการควรกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ และระบุผู้รับผิดชอบและระยะเวลาในการดำเนินงานด้วย

1.2 ระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา อาจเป็นระบบที่หน่วยงานต้นสังกัด (สกอ.) จัดทำให้ หรือเป็นระบบที่สถาบันดำเนินการพัฒนาขึ้นเองเพื่อใช้สนับสนุนงานการประกันคุณภาพหลักสูตร คณะ และสถาบัน/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล

1.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนงานหรือโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล

2. มีการพัฒนาหรือจัดทำให้มีระบบสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานการประกันคุณภาพหลักสูตร คณะ และสถาบัน/ งานการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล

2.1 ระบบสารสนเทศที่หน่วยงานให้บริการ ควรกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานสนับสนุนแก้ปัญหา อำนวยความสะดวก และจัดการอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการบันทึกข้อมูลลงในระบบให้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้อง รวมถึงมีการตรวจสอบข้อมูลการรายงาน เช่น ตรวจสอบผลการประเมินของหลักสูตร คณะ และสถาบันที่ทำการบันทึกลงระบบ CHE-QA 3D Online System และดำเนินการจัดส่งข้อมูลในระบบดังกล่าวให้แก่หน่วยงานต้นสังกัด ตามระยะเวลาที่กำหนด (จัดส่งผ่านระบบออนไลน์) หรือตรวจสอบการรายงานผลการปฏิบัติราชการในระดับ E-SPR

2.2 สถาบันควรมีการพัฒนาระบบขึ้นเองเพื่อใช้ในการสนับสนุนการดำเนินงานการประกันคุณภาพหลักสูตร คณะ และสถาบัน/ งานการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล เช่น ระบบจัดเก็บเอกสารหลักฐานสำหรับการประเมินคุณภาพในแต่ละปี ระบบสารสนเทศในการบันทึกข้อมูลของอาจารย์เกี่ยวกับคุณวุฒิทางการศึกษา คุณวุฒิทางวิชาการ ผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์เพื่อใช้ในการกำกับคุณสมบัติของอาจารย์ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร เป็นต้น

2.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล

3. มีการนำข้อมูลที่สำคัญในระบบสารสนเทศมาจัดทำเป็นรายงานสารสนเทศเสนอต่อคณะผู้บริหารของสถาบันเพื่อพิจารณา

3.1 รายงานสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล ที่สำคัญควรมีการนำเสนอต่อคณะกรรมการบริหารสถาบัน ได้แก่ รายงานความก้าวหน้าการบันทึกข้อมูลการประกันคุณภาพของหลักสูตร คณะ และสถาบันลงในระบบฐานข้อมูล CHE-QA 3D Online System รายงานผลการติดตามคุณสมบัติของอาจารย์ประจำหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์กำกับมาตรฐานหลักสูตร รายงานผลการประเมินคุณภาพหลักสูตร คณะ และสถาบัน/ รายงานการใช้งบประมาณประจำปีของแต่ละหน่วยงาน รายงานผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

3.2 มีการนำข้อมูลจากรายงานสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้ในการวางแผนพัฒนาคุณภาพหลักสูตร คณะ และสถาบันให้มีการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด/ มีการนำ

ข้อมูลจากรายงานสารสนเทศด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผลมาใช้ในการบริหารและการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ของสถาบัน

3.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพ/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล

4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล

4.1 ผู้รับผิดชอบควรจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ รวมทั้งกำหนดระยะเวลาในการเก็บแบบประเมินให้สอดคล้องกับลักษณะการเข้าใช้ระบบ เช่น มีการประเมินความพึงพอใจทุกครั้งที่มีการใช้งานระบบ หรือทุกเดือน ทุกภาคการศึกษา ทุกปีการศึกษา เป็นต้น

4.2 ผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศ ควรดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

5. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล

5.1 กำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

5.2 นำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ในการจัดทำแผนปรับปรุงและพัฒนาาระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล

5.3 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงระบบสารสนเทศตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในแผน

5.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนการปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล ตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้หรือแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพการศึกษา/ ด้านการวางแผนงบประมาณและติดตามประเมินผล ตามผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้

ตัวบ่งชี้ที่ 3.13 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

1. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานวิจัยที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการบริหารงานวิจัยและงานสร้างสรรค์

สถาบันวิจัยและพัฒนาเป็นหน่วยงานที่ดำเนินการแทนระดับสถาบันเกี่ยวกับการส่งเสริมให้เกิดการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ สถาบันวิจัยและพัฒนาควรมีดำเนินการดังนี้

1.1 สถาบันมีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศสำหรับเก็บข้อมูลผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ และงานสร้างสรรค์ และจำนวนทุนวิจัยที่ได้รับของอาจารย์และนักวิจัยประจำปีรายบุคคล

1.2 ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศต้องสามารถแสดงผลของข้อมูลได้เป็นรายบุคคล รายหลักสูตร รายคณะวิชา หรือรายหน่วยงานสนับสนุนได้ ตลอดจนสามารถทำการเปรียบเทียบผลงานเป็นรายปีของแต่ละหลักสูตร คณะวิชาหรือหน่วยงานสนับสนุนได้

1.3 ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศควรสามารถแสดงผลในรูปแบบแผนภูมิ หรือกราฟ หรือตาราง หรือกรณีที่ระบบไม่สามารถแสดงผลในรูปแบบแผนภูมิได้ ให้สถาบันมีการนำข้อมูลในระบบมาจัดทำเป็นข้อมูลสารสนเทศและนำเสนอต่อผู้บริหารระดับสูงของสถาบันเพื่อใช้ประโยชน์ในการวางแผนกลยุทธ์ การบริหารและการตัดสินใจ

1.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่ใช้เก็บข้อมูลผลงานวิจัย ผลงานวิชาการ และผลงานสร้างสรรค์

2. สนับสนุนพันธกิจด้านการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้

- ห้องปฏิบัติการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ หรือหน่วยวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ หรือศูนย์เครื่องมือหรือศูนย์ให้คำปรึกษาและสนับสนุนการวิจัย
- ห้องสมุดหรือแหล่งค้นคว้าข้อมูลสนับสนุนการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
- สิ่งอำนวยความสะดวกหรือการรักษาความปลอดภัยในการวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เช่น ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบรักษาความปลอดภัยในห้องปฏิบัติการวิจัย
- กิจกรรมวิชาการที่ส่งเสริมงานวิจัย หรืองานสร้างสรรค์ เช่น การจัดประชุมวิชาการ การจัดแสดงผลงานสร้างสรรค์ การจัดให้มีศาสตราจารย์อาคันตุกะหรือศาสตราจารย์รับเชิญ (Visiting Professor)

2.1 สถาบันมีการสนับสนุนและจัดหาเครื่องมือ เทคโนโลยี วัสดุอุปกรณ์ และแหล่งค้นคว้าข้อมูลที่จำเป็น ตลอดจนห้องปฏิบัติการที่ปลอดภัยและทันสมัยให้แก่หลักสูตร คณะวิชา และหน่วยงานสนับสนุน

2.2 มีการส่งเสริม สนับสนุนและพัฒนาความรู้ และทักษะการทำผลงานวิจัย ผลงานวิชาการและงานสร้างสรรค์ให้แก่อาจารย์และนักวิจัยประจำอย่างต่อเนื่อง ซึ่งสถาบันอาจดำเนินการจัดกิจกรรมเอง หรือจัดส่งบุคลากรไปอบรมกับหน่วยงานภายนอกก็ได้ตามความเหมาะสม

2.3 มีการสำรวจความต้องการของอาจารย์และนักวิจัยประจำ เกี่ยวกับความรู้และทักษะการผลิตสร้างผลงานวิจัย ผลงานวิชาการและงานสร้างสรรค์ที่นักวิจัยต้องการพัฒนาตนเอง

2.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แผนงานและการจัดสรรงบประมาณสำหรับจัดหาสิ่งสนับสนุนการผลิตผลงานวิจัยและผลงานวิชาการประจำปี สรุปกิจกรรมพัฒนาความรู้และทักษะของนักวิจัยประจำปี

3. จัดสรรงบประมาณของสถาบัน เพื่อเป็นทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์

3.1 สถาบันมีกระบวนการจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ให้แก่หลักสูตรและนักวิจัย

3.2 ในกรณีของนักวิจัยรุ่นใหม่ การแสวงหาทุนวิจัยจากภายนอกอาจทำได้ยาก ดังนั้นสถาบันจึงควรจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นทุนในการผลิตผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ เพื่อให้นักวิจัยเหล่านี้มีโอกาสรสร้างผลงานที่สามารถนำไปใช้ประกอบการเสนอโครงการขอทุนวิจัยจากแหล่งทุนภายนอกสถาบันในโอกาสต่อไป

3.3 สำหรับการเสนอขอทุนภายนอกนั้น สถาบันควรจัดให้มีระบบสนับสนุน เช่น การจัดให้มีข้อมูล รายละเอียด และเงื่อนไขของแหล่งทุนวิจัยต่างๆ ทั้งแหล่งทุนภายในประเทศและต่างประเทศที่อาจารย์และนักวิจัยสามารถเข้าสู่ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว

3.4 อาจจัดให้มีคณะผู้เชี่ยวชาญเป็นพี่เลี้ยงตรวจสอบข้อเสนอโครงการวิจัยของอาจารย์และนักวิจัยที่เสนอขอทุนไปยังแหล่งทุนต่างๆ และช่วยเหลือปรับปรุงโครงการเหล่านั้นให้เหมาะสมเพื่อเพิ่มโอกาสได้รับทุนวิจัยมากยิ่งขึ้น

3.5 มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่จัดเก็บข้อมูลจำนวนเงินทุนวิจัยที่อาจารย์และนักวิจัยในแต่ละคณะ/สำนักได้รับในแต่ละปี

3.6 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น เอกสารที่แสดงถึงกระบวนการจัดสรรงบประมาณสำหรับเป็นทุนวิจัย รายงานสรุปการจัดสรรงบประมาณเพื่อเป็นทุนวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่แสดงข้อมูลทุนวิจัยในแต่ละปี

4. จัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการหรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ และมีการเผยแพร่ผลงานวิจัยหรือ งานสร้างสรรค์ในการประชุมวิชาการหรือการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติหรือนานาชาติ

4.1 สถาบันควรมีนโยบาย หรือกำหนดเป็นคำรับรองผลการปฏิบัติราชการของอาจารย์และนักวิจัยประจำที่ผลิตผลงานวิจัย/ผลงานวิชาการ โดยกำหนดให้มีการเผยแพร่ผลงานผ่านเวทีนำเสนอผลงานวิชาการ หรือตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ/นานาชาติ

4.2 มีการจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอสำหรับเผยแพร่ผลงานทั้งการนำเสนอผ่านเวทีวิชาการและการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ/นานาชาติ หรือสถาบันอาจกำหนดเป็นเกณฑ์การพิจารณาในการจัดสรรให้ทุนสนับสนุนให้อาจารย์และนักวิจัยประจำนำผลงานของตนไปเผยแพร่ในรูปแบบต่างๆ

4.3 มีฐานข้อมูลและสารสนเทศที่จัดเก็บข้อมูลผลงานวิจัยที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารระดับชาติ/นานาชาติ และผลงานวิจัยที่ผ่านการนำเสนอบนเวทีวิชาการของอาจารย์และนักวิจัยประจำเป็นรายบุคคล/รายหน่วยงาน โดยระบบต้องสามารถแสดงผลแยกเป็นรายปี พ.ศ. ได้

4.4 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น รายงานสรุปงบประมาณที่จัดสรรสำหรับการเผยแพร่งานวิจัยและงานสร้างสรรค์ ระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่แสดงข้อมูลงบประมาณที่จัดสรรสำหรับการเผยแพร่งานวิจัยและงานสร้างสรรค์

5. มีการพัฒนาสมรรถนะอาจารย์และนักวิจัย มีการสร้างขวัญและกำลังใจตลอดจนยกย่องอาจารย์และนักวิจัยที่มีผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ดีเด่น

5.1 จัดระบบการรับเข้าและกำกับดูแลอาจารย์และนักวิจัย เช่น การวิเคราะห์กำลังคน วางแผนและรับเข้าของบุคลากร (ทั้งอาจารย์และนักวิจัย) ที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับจุดเน้นด้านการวิจัยและงานสร้างสรรค์ของสถาบัน ทำการกำหนดกฎเกณฑ์ แนวทางกำกับ และส่งเสริมให้อาจารย์ทำงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ และตีพิมพ์ผลงานในวารสารหรือจัดแสดงผลงานที่ได้รับการยอมรับระดับชาติและนานาชาติ โดยกำหนดเป็นภาระงานที่ชัดเจนที่ต้องปฏิบัติ

5.2 พัฒนาสมรรถนะอาจารย์และนักวิจัยผ่านกระบวนการที่เหมาะสมกับประสบการณ์ของแต่ละกลุ่มบุคคล กรณีนักวิจัยรุ่นใหม่อาจเริ่มจากการฝึกอบรมการทำวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ โดยได้รับการแนะนำหรือการร่วมทีมวิจัยกับนักวิจัยอาวุโส การเข้าร่วมประชุมวิชาการกรณีนักวิจัยทั่วไป การส่งเสริมให้มีโอกาสไปทำงานในห้องปฏิบัติการวิจัย หรือร่วมทีมวิจัยกับนักวิจัยชั้นนำนอกสถาบันทั้งในและต่างประเทศ เป็นแนวทางหนึ่งที่ทำให้ได้รับความรู้และประสบการณ์ที่มีคุณค่า เพื่อให้สามารถผลิตผลงานวิจัยได้อย่างลุ่มลึกและต่อเนื่อง

5.3 ให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณของนักวิจัยและจรรยาบรรณที่เกี่ยวข้องแก่อาจารย์และนักวิจัยประจำ ตลอดจนจัดระบบควบคุมให้นักวิจัยปฏิบัติโดยเคร่งครัด

5.4 สร้างแรงจูงใจให้อาจารย์และนักวิจัยประจำ เช่น การยกย่อง การให้ผลตอบแทน หรือการให้รางวัลสำหรับนักวิจัยที่มีผลงานดีเด่น การส่งเสริมให้เกิดบรรยากาศหรือจัดให้มีบริการต่างๆ ที่เหมาะสม และจูงใจแก่การค้นคว้าวิจัยและผลิตผลงาน เป็นต้น

5.5 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น กิจกรรมอบรมที่จัดให้อาจารย์และนักวิจัยทั้งจัดโดยหน่วยงานภายในและภายนอกสถาบัน ข้อกำหนดหรือกฎเกณฑ์เกี่ยวกับผลตอบแทนที่ให้อาจารย์และนักวิจัย กิจกรรมมอบรางวัลแก่อาจารย์และนักวิจัยที่มีผลงานดีเด่น

6. มีระบบและกลไกเพื่อช่วยในการคุ้มครองสิทธิของงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ที่นำไปใช้ประโยชน์ และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

6.1 สถาบันมีการวางแผนทางและขั้นตอนในการดำเนินการคุ้มครองสิทธิผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ให้อาจารย์และนักวิจัยประจำ ตลอดจนกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวก

6.2 มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศในการจัดเก็บข้อมูลผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ของอาจารย์และนักวิจัยประจำที่ดำเนินการการคุ้มครองสิทธิสำเร็จแล้ว หรือระบบสามารถแจ้งสถานะของผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์ได้ว่าการดำเนินการคุ้มครองสิทธิของผลงานแต่ละชิ้นนั้นมีสถานะใด อยู่ในระหว่างดำเนินการ หรือ ดำเนินการสำเร็จแล้ว เป็นต้น

6.3 ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น แนวทางหรือขั้นตอนการดำเนินการคุ้มครองสิทธิผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ จำนวนและชิ้นผลงานวิจัยและงานสร้างสรรค์ที่ได้รับการคุ้มครองสิทธิประจำปี

ตัวบ่งชี้ที่ 3.14 ระบบการส่งเสริมและสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ

1. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ หรือจัดประชุมวิชาการระดับนานาชาติ หรือร่วมเป็นเจ้าภาพการจัดประชุมวิชาการระดับนานาชาติ

กิจกรรมส่งเสริมสนับสนุนการตีพิมพ์เผยแพร่ผลงานวิจัยในระดับนานาชาติ เช่น กิจกรรมอบรมให้ความรู้หรือฝึกทักษะการเขียนบทความวิชาการหรือบทความวิจัยให้อาจารย์ กิจกรรมแลกเปลี่ยนประสบการณ์การเขียนบทความวิจัย/บทความวิชาการระหว่างนักวิจัยมืออาชีพกับนักวิจัยรุ่นใหม่ กิจกรรมอาจารย์พี่เลี้ยงในการจัดส่งบทความเพื่อการตีพิมพ์เผยแพร่ระดับนานาชาติ จัดให้มีระบบช่วยคัดกรองหรือตรวจสอบคุณภาพบทความวิจัย/บทความวิชาการก่อนส่งผลงานไปตีพิมพ์เผยแพร่ระดับนานาชาติ ฯลฯ โดยใน

แต่ละปีหน่วยงานควรจัดกิจกรรมใดกิจกรรมหนึ่ง หรือหลายกิจกรรมก็ได้ที่จะช่วยในการส่งเสริมสนับสนุนให้อาจารย์โดยเฉพาะอาจารย์ที่เป็นนักวิจัยรุ่นใหม่ได้สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพเพียงพอในการได้รับคัดเลือกให้ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติ

การจัดประชุมวิชาการหรือร่วมเป็นเจ้าภาพการจัดประชุมวิชาการระดับนานาชาติ เป็นการสร้างพื้นที่ให้อาจารย์ภายในสถาบันได้นำผลงานของตนเองมาเผยแพร่ให้นักวิจัยภายนอกและสาธารณชนได้รับรู้ โดยหน่วยงานควรจัดทำโครงการ/แผนงานที่ชัดเจนพร้อมกำหนดงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งมีการประชาสัมพันธ์ในเชิงรุกเพื่อกระจายข่าวการจัดงานไปในวงกว้างให้นักวิจัยจากภายนอกมาร่วมชมผลงานหรือมาร่วมนำเสนอผลงาน ซึ่งจะทำงานประชุมวิชาการนี้มีความหลากหลายทางผลงานและเป็นเวทีแห่งการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ หรือเป็นแนวคิดต่อยอดในการผลิตผลงานของอาจารย์ได้ ตัวอย่างเอกสารหลักฐานโครงการ/แผนงานการจัดประชุมวิชาการ เล่มสรุปการดำเนินงานการจัดกิจกรรมส่งเสริมการตีพิมพ์หรือการจัดประชุมวิชาการ

2. มีการจัดสรรเงินรางวัลสำหรับคณาจารย์ที่นำเสนอผลงานวิจัยระดับนานาชาติ

การจัดให้มีรางวัลแก่ผู้ที่ผลิตผลงานวิจัย ผลงานวิชาการที่สามารถได้รับการตีพิมพ์ระดับนานาชาติได้ จะช่วยเป็นการกระตุ้นและเสริมแรงที่ดีให้อาจารย์ได้ผลิตผลงานที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่องต่อไป รวมถึงยังเป็นการจูงใจให้เกิดนักวิจัยหน้าใหม่เพิ่มขึ้นด้วย ดังนั้นหน่วยงานควรจัดสรรงบประมาณเกี่ยวกับเงินรางวัลให้นักวิจัยเหล่านั้น หรืออาจใช้เป็นผลงานในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น โครงการ/แผนงานที่เกี่ยวข้อง เล่มสรุปการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม

3. มีการนำผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติไปประกอบการพิจารณาคัดเลือกนักวิจัยดีเด่น

การยกย่องเชิดชูนักวิจัยที่มีคุณภาพเป็นกิจกรรมที่ช่วยเสริมแรงที่ดีเช่นกันที่จะทำให้นักวิจัยพยายามผลิตผลงานคุณภาพที่เพียงพอต่อการได้รับพิจารณาให้ตีพิมพ์ระดับนานาชาติ รวมถึงตัวนักวิจัยเองก็จะมีภาคภูมิใจและรู้สึกถึงการมีคุณค่า/มีประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพหลักสูตร ตลอดจนการนำไปสู่การเพิ่มศักยภาพของหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรของหน่วยงานต้นสังกัดอีกด้วย การคัดเลือกนักวิจัยดีเด่นควรจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอทุกปี และจัดให้มีเวทีการรับมอบรางวัลหรือประกาศยกย่องประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่างๆ เช่น เว็บไซต์ ป้ายประกาศ หรือสื่อสิ่งพิมพ์อื่นๆ ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น โครงการ/แผนงานที่เกี่ยวข้อง เล่มสรุปการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม สื่อประชาสัมพันธ์หรือสื่อสิ่งพิมพ์ที่ประกาศยกย่องนักวิจัยดีเด่นประจำปี

4. มีบทความวิจัยที่ตีพิมพ์เผยแพร่ในระดับนานาชาติ จำนวน 12 บทความต่อปี

จากการดำเนินงานตามกระบวนการในข้อที่ 1 – 3 ควรนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีของสถาบันด้วย นั่นคือในระดับสถาบันต้องมีผลงานวิจัย ผลงานวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์ในระดับนานาชาติในแต่ละปีเพิ่มขึ้น หรือสามารถคงไว้ซึ่งมาตรฐานการผลิตผลงานให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่สถาบันกำหนด (อย่างน้อยจำนวน 12 บทความต่อปี) นอกจากนี้หน่วยงานควรจัดให้มีระบบสารสนเทศหรือฐานข้อมูลในการจัดเก็บข้อมูลผลงานวิจัย ผลงานวิชาการที่ผลิตขึ้นในแต่ละปีของอาจารย์ด้วย ซึ่งข้อมูลสารสนเทศเหล่านี้สามารถนำมาใช้ในการวางแผนด้านการวิจัยระดับสถาบันในระยะยาวได้ ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ข้อมูลสารสนเทศที่แสดงจำนวน

ผลงานวิจัย ผลงานวิชาการของอาจารย์ที่สามารถแสดงผลแยกเป็นรายปี แยกเป็นรายคณะ และแยกเป็นรายบุคคลได้

5. มีการประเมินผลการจัดกิจกรรมในข้อ 1 และนำผลการประเมินมาปรับปรุง

จากการดำเนินกิจกรรมในข้อที่ 1 ควรมีการประเมินความพึงพอใจและประสิทธิภาพของการจัดกิจกรรมเพื่อนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของผู้เข้าร่วมไปปรับปรุงการจัดกิจกรรมให้ดียิ่งขึ้นไปในครั้งต่อไป ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น เล่มสรุปการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม หรือเอกสารหลักฐานอื่นที่แสดงถึงการนำผลการประเมินของปีที่ผ่านมาไปปรับปรุงการจัดกิจกรรมในปีที่รับการตรวจประเมิน

ตัวบ่งชี้ที่ 3.15 จำนวนนักศึกษาที่ได้รับรางวัลระดับชาติ/นานาชาติ

การจัดเก็บข้อมูลนักศึกษาที่ได้รับรางวัลระดับชาติ/นานาชาติ ในด้านต่างๆ กองพัฒนานักศึกษาควรจัดให้มีระบบสารสนเทศสำหรับบันทึกข้อมูลเหล่านี้ เพื่อสะดวกต่อการสืบค้นและทำทะเบียนประวัติของนักศึกษาที่ทำคุณประโยชน์และสร้างชื่อเสียงให้แก่สถาบัน นอกจากนี้ควรมีระบบติดตามผลงานของนักศึกษาจากแต่ละคณะในทุกภาคการศึกษาเพื่อให้ระบบการจัดเก็บข้อมูลได้มีข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งมีการจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เพื่อยกย่องเชิดชูนักศึกษาที่ได้รับรางวัลให้สาธารณชนได้รับทราบด้วย ตัวอย่างเอกสารหลักฐาน เช่น ข้อมูลสารสนเทศที่รายงานจำนวนนักศึกษาที่ได้รับรางวัลระดับชาติ/นานาชาติประจำปีการศึกษา

ภาคผนวก



ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

เรื่อง การประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานสนับสนุน

พ.ศ. ๒๕๕๘

โดยเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ฉบับปีการศึกษา ๒๕๕๗ ได้มีการพัฒนาขึ้นใหม่จึงทำให้เกณฑ์ดังกล่าวไม่สามารถนำมาปรับใช้ในการประเมินคุณภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุนได้ เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนคงไว้ซึ่งคุณภาพของการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ฉะนั้น อาศัยอำนาจตามมาตรา ๓๑ แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยราชภัฏ พ.ศ.๒๕๔๗ ประกอบกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วย หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.๒๕๔๖ จึงให้ออกประกาศไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ ๑ ประกาศนี้เรียกว่า “ประกาศมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร เรื่อง การประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. ๒๕๕๘”

ข้อ ๒ ประกาศนี้ให้ใช้บังคับตั้งแต่วันถัดจากวันประกาศ เป็นต้นไป

ข้อ ๓ ในประกาศนี้

“มหาวิทยาลัย” หมายความว่า มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

“หน่วยงานสนับสนุน” หมายความว่า สำนัก สถาบัน ศูนย์ ส่วนราชการหรือหน่วยงานที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเทียบเท่าคณะ

ข้อ ๔ ให้หน่วยงานสนับสนุนรับการประเมินคุณภาพภายในเป็นประจำของทุกปีการศึกษา โดยมีขั้นตอนและวิธีการรับการประเมิน ดังนี้

๔.๑ กำหนดให้หน่วยงานสนับสนุนมีการประเมินคุณภาพภายในตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่ระบุไว้ใน “คู่มือการประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. ๒๕๕๘” ที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น

๔.๒ เมื่อถึงช่วงเวลาการตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปีของหน่วยงานสนับสนุน ให้มหาวิทยาลัยแจ้งกำหนดการตรวจประเมินให้แก่หน่วยงานสนับสนุนทราบเพื่อเตรียมความพร้อมในการรับการตรวจประเมินประจำปี

๔.๓ ให้มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน ประจำปี เพื่อทำหน้าที่เป็นผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในและรายงานผลการประเมิน

- ๒ -

๔.๔ หน่วยงานสนับสนุนมีหน้าที่จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินที่กำหนดไว้ในคู่มือการประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. ๒๕๕๘

ข้อ ๕ ในช่วงเวลาการรับการตรวจประเมินคุณภาพภายในประจำปี ให้หน่วยงานสนับสนุนมีการดำเนินการ ดังนี้

๕.๑ จัดพิมพ์สำเนารายงานการประเมินตนเองให้แก่คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานทุกคน โดยจัดส่งเอกสารล่วงหน้าก่อนวันที่รับการประเมินอย่างน้อย ๓ วัน

๕.๒ หน่วยงานสนับสนุนตอบข้อซักถามและจัดหาเอกสารหลักฐานตามคำร้องขอของคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในเพื่อใช้ในการพิจารณาและตัดสินผลการประเมินคุณภาพภายใน

ข้อ ๖ ให้เลขานุการในคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในที่ทำการตรวจประเมินคุณภาพหน่วยงานสนับสนุนใดๆ จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อมหาวิทยาลัยภายในช่วงเวลาที่มีมหาวิทยาลัยกำหนด

ข้อ ๗ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินในคู่มือการประกันคุณภาพภายในและมาตรฐานการปฏิบัติงานสำหรับหน่วยงานสนับสนุน พ.ศ. ๒๕๕๘ ให้มหาวิทยาลัยดำเนินการแจ้งและจัดพิมพ์เอกสารเผยแพร่ให้แก่หน่วยงานสนับสนุนได้ทราบถึงเกณฑ์ใหม่โดยทันทีที่สามารถดำเนินการได้

ประกาศ ณ วันที่ ๓ เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๘



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุวิทย์ วงษ์บุญมาก)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

KAMPHAENGPHET RAJABHAT UNIVERSITY

