

คู่มือการประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

RAJAMANGALA UNIVERSITY OF TECHNOLOGY LANNA

คำนำ

การดำเนินงานประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ซึ่งประกอบด้วย ส่วนราชการในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ส่วนราชการในสำนักงานบริหารมหาวิทยาลัย เชียงราย ตาก น่าน พิษณุโลก ลำปาง และสถาบัน สำนักตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พ.ศ.2563 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2563 เรื่องการแบ่งส่วนราชการและส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นการสร้างระบบและกลไกในการพัฒนา ติดตามตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานเพื่อให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าหมาย และระดับคุณภาพ ตามมาตรฐานที่กำหนดไว้ โดยถือว่าระบบการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่ต้องดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นมหาวิทยาลัยฯ จึงได้ทำการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุนขึ้นสำหรับใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน กำกับ ติดตามตรวจสอบและประเมินให้เป็นไปตามเป้าหมายและมาตรฐานที่กำหนด โดยจัดทำเป็นคู่มือการประกันคุณภาพภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน เพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากร กรรมการประเมิน ตลอดจนผู้มีส่วนเกี่ยวข้องใช้เป็นแนวทางประกอบการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพที่กำหนดขึ้น มีแนวทางปฏิบัติในการกำกับ และพัฒนาคุณภาพที่ชัดเจนของหน่วยงาน สามารถรองรับการประเมินคุณภาพภายในอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา

เมษายน 2564

สารบัญ

	หน้า
บทที่ 1 การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน	1
บทที่ 2 กระบวนการประเมินคุณภาพภายใน	5
บทที่ 3 ตัวบ่งชี้หน่วยงานสนับสนุน	10
บทที่ 4 แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพภายใน	18
บทที่ 5 หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้	20

บทที่ 1

การประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ โดยมีพันธกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการผลิตบัณฑิต (2) ด้านการวิจัย (3) ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม และ (4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จึงจำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามพันธกิจ เกิดคุณภาพ และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น หน่วยงานสนับสนุนซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการและสนับสนุนการดำเนินงานแก่คณะ/สถาบัน ที่จัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตและพันธกิจด้านอื่น ๆ ให้บรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ จึงต้องมีระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อรับรองคุณภาพกระบวนการและให้ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนที่ส่งผลต่อคุณภาพของคณะ/สถาบันดังกล่าว

ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือ

- 1) คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศที่มีแนวโน้มแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะทำให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว
- 2) การเปลี่ยนแปลงของสังคมเข้าสู่ยุคดิจิทัล ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดนและการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา
- 3) สถาบันอุดมศึกษามีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนา องค์กรความรู้ และผลิตบัณฑิต ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน
- 4) สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป
- 5) สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) ตามหลักธรรมาภิบาล

1. วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนในภาพรวมตามระบบคุณภาพและกลไกที่คณะกรรมการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนกำหนดขึ้น โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
- 2) เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุน ทราบสถานภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของตนเอง

- 3) เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนทราบ จุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุงตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
- 4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทำให้มั่นใจว่า หน่วยงานสนับสนุนสามารถดำเนินงานที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด
- 5) เพื่อให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการในแนวทางที่เหมาะสม

2. การประกันคุณภาพภายใน

2.1 ระบบ หลักเกณฑ์

หลักเกณฑ์ การรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษา ให้พิจารณาจากประเด็นต่อไปนี้

- 1) ระบบการประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุน จะต้องคำนึงถึงตัวบ่งชี้คุณภาพที่ใช้เป็นแนวทางในการควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพ ตามคู่มือการประกันคุณภาพการภายในหน่วยงานสนับสนุนที่ได้กำหนด
- 2) ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุน ตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาที่กำหนดไว้
- 3) ประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่ส่งผลต่อคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้คุณภาพการศึกษา และการพัฒนาหน่วยงานตามภารกิจ

2.2 วิธีการรายงานผล ให้ใช้แนวปฏิบัติดังนี้

- 1) ให้หน่วยงานสนับสนุน จัดให้มีผู้รับผิดชอบการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพขึ้น โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหาร และติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน
- 2) ให้หน่วยงานสนับสนุน พัฒนาระบบการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพให้มีประสิทธิภาพภายใต้กรอบนโยบายและหลักการที่มหาวิทยาลัยกำหนด
- 3) ให้หน่วยงานสนับสนุน ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพการศึกษา โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ
- 4) ให้หน่วยงานสนับสนุน จัดให้มีระบบและกลไกควบคุมคุณภาพขององค์ประกอบต่าง ๆ ที่ใช้ในการดำเนินการตามภารกิจของหน่วยงาน ทั้งนี้ให้แต่ละหน่วยงานจัดให้มีระบบการติดตามตรวจสอบคุณภาพตามที่เหมาะสม

2.3 การรายงานผลการประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่หน่วยงานสนับสนุน ต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง หน่วยงานต้องจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนเสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อพิจารณาและเปิดเผยต่อสาธารณชน

3. แนวทางการจัดกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดขึ้น เพื่อให้หน่วยงานได้ทราบสถานภาพที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพที่มีประสิทธิภาพนั้น คณะผู้ประเมินและหน่วยงานรับการประเมินจำเป็นต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเหมาะสม

หน่วยงานต้องวางแผนจัดกระบวนการประเมินคุณภาพภายในให้เหมาะสม เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของหน่วยงาน ดังนี้

1) เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการได้ทันในปีการศึกษาถัดไป

2) เพื่อให้สามารถจัดทำรายงานประจำปีเป็นรายงานประเมินคุณภาพภายใน ส่งให้มหาวิทยาลัยและเผยแพร่ต่อสาธารณชนได้ ภายใน 90 วัน นับจากวันสิ้นปีการศึกษาตามประกาศของมหาวิทยาลัย

หน่วยงานสนับสนุน หมายถึง หน่วยงานที่ปฏิบัติงานทางด้านการส่งเสริมและพัฒนาการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัย ปฏิบัติงานต่างๆ ที่สนับสนุนการบริหารมหาวิทยาลัย เช่น งานส่งเสริมวิชาการ งานบริหารงานบุคคล งานบริหารงบประมาณ งานพัฒนานักศึกษา งานคลัง งานบริหารทั่วไป งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ การมีส่วนร่วมในชุมชนการเรียนรู้ทางวิชาชีพ การวิจัยและการบริการวิชาการ เป็นต้น

หน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน ตามประกาศมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา พ.ศ.2563 ลงวันที่ 11 กุมภาพันธ์ 2563 เรื่องการแบ่งส่วนราชการและส่วนงานภายในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา ประกอบด้วย ส่วนราชการและส่วนงานภายในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ส่วนราชการในสำนักงานบริหารมหาวิทยาลัย เชียงราย ตาก น่าน พิษณุโลก ลำปาง ส่วนราชการในคณะ ส่วนราชการในสถาบันและสำนัก ได้แก่

- 1) กองกลาง
- 2) กองคลัง
- 3) กองนโยบายและแผน
- 4) กองบริหารงานบุคคล
- 5) กองพัฒนานักศึกษา
- 6) กองพัฒนาอาคารและสถานที่
- 7) กองประชาสัมพันธ์
- 8) ศูนย์วัฒนธรรมศึกษา
- 9) สำนักงานบริหารทรัพย์สินและสิทธิประโยชน์
- 10) ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ
- 11) กองการศึกษา เชียงราย
- 12) กองบริหารทรัพยากร เชียงราย
- 13) กองการศึกษา ตาก
- 14) กองบริหารทรัพยากร ตาก
- 15) กองการศึกษา น่าน

- 16) กองบริหารทรัพยากร น่าน
- 17) กองการศึกษา พิษณุโลก
- 18) กองบริการทรัพยากร พิษณุโลก
- 19) กองการศึกษา ลำปาง
- 20) กองบริหารทรัพยากร ลำปาง
- 21) สำนักงานคณบดีคณะวิศวกรรมศาสตร์
- 22) สำนักงานคณบดีคณะบริหารธุรกิจและศิลปศาสตร์
- 23) สำนักงานคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการเกษตร
- 24) สำนักงานคณบดีคณะศิลปกรรมและสถาปัตยกรรมศาสตร์
- 25) สำนักงานผู้อำนวยการวิทยาลัยเทคโนโลยีและสหวิทยาการ
- 26) สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 27) สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
- 28) สถาบันวิจัยและพัฒนา
- 29) สถาบันถ่ายทอดเทคโนโลยีสู่ชุมชน
- 30) สถาบันวิจัยเทคโนโลยีการเกษตร
- 31) สำนักงานตรวจสอบภายใน
- 32) สำนักงานประกันคุณภาพการศึกษา

4. ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ เป็นกรอบสำคัญในการตรวจสอบประเมินระดับคุณภาพของการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน โดยครอบคลุมพันธกิจหลักของหน่วยงานสายสนับสนุน ดังนี้

- ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน
- ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง
- ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
- ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาศักยภาพสายสนับสนุน
- ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
- ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

บทที่ 2

กระบวนการประเมินคุณภาพภายใน

1. ขั้นตอนการประเมินผลการดำเนินงาน

1.1 การเตรียมการของหน่วยงานก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

1) การเตรียมรายงาน

ก. จัดทำรายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานประจำปีการศึกษา

ข. จัดการเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้

2) การเตรียมบุคลากร

ก. ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญ ๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไร มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร ศึกษาเกณฑ์ตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพภายในที่หน่วยงานรับผิดชอบ และให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่า การประกันคุณภาพคือภาระกิจประจำของทุกคนที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

ข. เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์ โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง

ค. เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ชักถาม แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความกระจ่างในการดำเนินงานของหน่วยงานในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร

3) การเตรียมสถานที่สำหรับการประเมินคุณภาพ

4) การเตรียมการประสานงานกับทีมคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

1.2 การดำเนินการของหน่วยงานระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

1) เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมิน

2) บุคลากรพึงปฏิบัติงานตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเยี่ยมชม หรือตอบคำถาม หรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

3) จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม

4) บุคลากรทุกคนควรมีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการประเมินฯ เมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือข้อความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

1.3 การดำเนินการของหน่วยงานภายหลังการประเมินคุณภาพ

1) ผู้บริหารหน่วยงานสนับสนุน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่การประชุมเพื่อวางแผนพัฒนา หรือปรับปรุงการดำเนินการกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป

2) พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ โดยแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานชื่นชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้นและตระหนักว่าผลสำเร็จทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย

3) หน่วยงานสนับสนุนควรให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพ เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพภายในต่อไป

2. นิยามศัพท์

การวิเคราะห์ SWOT หมายถึง การวิเคราะห์สถานะแวดล้อมภายในและภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อหรือมีอิทธิพลต่อการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา การวิเคราะห์สภาพการณ์จากปัจจัยภายในและภายนอกเป็นการศึกษาองค์ประกอบภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัยฯ ที่มีผลกระทบต่อ การดำเนินงานการบริหารจัดการ อันจะเป็นการบ่งบอกถึงจุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunities) และอุปสรรค (Threats) ของการดำเนินงาน

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย หรือ แผนการบริหารจัดการ หรือ แผนการพัฒนามหาวิทยาลัย โดยมีเป้าหมายหลักที่จะนำมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนาก้าวสู่ การเป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำของประเทศ แผนยุทธศาสตร์ฉบับนี้ต้องการสะท้อนวิสัยทัศน์ มุมมองของผู้บริหาร ที่ต้องการกำหนดทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ให้สามารถเติบโตได้อย่างมีคุณภาพและยั่งยืนภายใต้สภาวะ การแข่งขันในระดับอุดมศึกษา การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม โครงสร้างประชากรและ รูปแบบการอุปโภคบริโภค รวมทั้งความก้าวหน้าของการเรียนรู้และเทคโนโลยี การทำแผนยุทธศาสตร์จึงต้องมีการกำหนดกรอบและเป้าหมายการพัฒนาที่ชัดเจน

แผนการบริหาร หมายถึง การกำหนดกลยุทธ์และการติดตาม การบริหารงานบุคลากรสายสนับสนุน ให้สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของหน่วยงาน

แผนพัฒนาบุคลากร หมายถึง การกำหนดกลยุทธ์การพัฒนาและส่งเสริมให้บุคลากรสายสนับสนุน พัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในสายงานที่ปฏิบัติ ตลอดจนมีทัศนคติที่ดีในการทำงาน

การดำเนินงานตามแผน หมายถึง การนำแผนสู่การปฏิบัติเป็นการนำโครงการ/กิจกรรม ที่กำหนดไว้ในแผน ไปดำเนินการให้บรรลุตามเป้าหมาย

การติดตาม หมายถึง การเก็บรวบรวมข้อมูลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน หรือกำหนดวิธีการดำเนินงานให้เกิดผลดียิ่งขึ้น

การบรรลุผลการดำเนินงาน หมายถึง การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพ

การสรุปผลการดำเนินงาน หมายถึง การรวบรวมผลการดำเนินงานตามแผนเพื่อให้ทราบถึงผลผลิต และผลลัพธ์ เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ การดำเนินงานโครงการ/กิจกรรม เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่

การบริหารความเสี่ยง คือ การบริหารปัจจัยและควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการการดำเนินงาน ต่าง ๆ โดยลดมูลเหตุแต่ละโอกาสที่องค์การจะเกิดความเสียหาย เพื่อให้ระดับและขนาดของความเสียหายที่จะ

เกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่องค์การยอมรับได้ประเมินได้ ควบคุมและตรวจสอบได้อย่างมีระบบ โดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายขององค์การเป็นสำคัญ ซึ่งประกอบด้วย

1) **ความเสี่ยง** หมายถึง โอกาสที่จะเกิดความผิดพลาด ความเสียหาย การรั่วไหล ความสูญเปล่า หรือเหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ซึ่งอาจเกิดขึ้นในอนาคตและมีผลกระทบหรือทำให้การดำเนินงานไม่ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร ทั้งในด้านกลยุทธ์ การปฏิบัติงาน การเงิน และการบริหาร โดยความเสี่ยงนี้ จะถูกวัดด้วยผลกระทบ (Impact) ที่ได้รับ และโอกาสที่จะเกิด (Likelihood) ของเหตุการณ์ ซึ่งเป็นความเสี่ยงตามความหมายทั่วไป

2) **ปัจจัยเสี่ยง** หมายถึง ต้นเหตุหรือสาเหตุที่มาของความเสี่ยงที่จะทำให้เกิดไม่บรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยต้องระบุได้ด้วยว่าเหตุการณ์นั้นจะเกิดที่ไหน เมื่อใด เกิดขึ้นได้อย่างไร และทำไม ทั้งนี้สาเหตุของความเสี่ยงที่ระบุควรเป็นสาเหตุที่แท้จริง เพื่อจะได้วิเคราะห์และกำหนดมาตรการลดความเสี่ยงในภายหลังได้อย่างถูกต้อง

3) **ปัจจัยเสี่ยงภายนอก** คือ สภาพแวดล้อมภายนอกหน่วยงานและมหาวิทยาลัย ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย เช่น นโยบายภาครัฐ กฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับ

4) **ปัจจัยเสี่ยงภายใน** คือ สภาพแวดล้อมภายในหน่วยงานและมหาวิทยาลัย เช่น รูปแบบการบริหาร สั่งการ การมอบหมายอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ โครงสร้างองค์กร ระเบียบ ข้อบังคับภายใน

5) **การประเมินความเสี่ยง** เป็นกระบวนการที่ประกอบด้วย การวิเคราะห์ การประเมิน และการจัดระดับความเสี่ยง โดยพิจารณาจากการประเมินโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง และความรุนแรงของผลกระทบจากเหตุการณ์ความเสี่ยง โดยอาศัยเกณฑ์มาตรฐานที่ได้กำหนดไว้ ทำให้การตัดสินใจจัดการกับความเสี่ยงเป็นไปอย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วย

6) **ระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง** หมายถึง ความเป็นไปได้ที่เหตุการณ์จะเกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร พิจารณาจากสถิติการเกิดความเสี่ยง ประวัติของการเกิดความเสี่ยงในอดีต ผลจากระดับการควบคุมในปัจจุบัน หรือการคาดการณ์ล่วงหน้าถึงความถี่ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งสามารถกำหนดระดับของโอกาสที่จะเกิดความเสี่ยง โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ สูงมาก (5) สูง (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยมาก (1)

7) **ระดับความรุนแรงของผลกระทบของความเสี่ยง** หมายถึง ผลจากเหตุการณ์ซึ่งอาจเกิดประการเดียวหรือหลายประการ โดยเกิดได้ทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ซึ่งในที่นี้จะหมายถึงความเสียหายที่เกิดกับองค์กร โดยพิจารณาจากระดับความรุนแรง และมูลค่าความเสียหายที่มีต่อองค์กรในกรณีที่มีความเสี่ยงนั้นเกิดขึ้น สามารถแบ่งระดับของผลกระทบออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ สูงมาก (5) สูง (4) ปานกลาง (3) น้อย (2) และน้อยมาก (1)

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคล หรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1) **ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)** เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง

จึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2) **ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge)** เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมาย อย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมาย การพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่

(1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร

(2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ

(3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน

(4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน

(5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

(6) การจดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้งอยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือและส่วนอื่น ๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกัน ไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

การพัฒนา/ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ คือ การปรับปรุง/พัฒนากระบวนการให้บริการซึ่งอาจจะผ่านการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน หรือ การลดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน หรือรูปแบบการให้บริการ เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการให้บริการหรือช่องทางการให้บริการที่ดีขึ้น

ข้อเสนอแนะ หมายถึง วิธีการให้ปฏิบัติตามคำแนะนำของคณะกรรมการประจำ/คณะกรรมการบริหาร สำนัก/สถาบัน

ทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หมายถึง การพัฒนาทักษะเพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เช่น ทักษะทางด้านภาษาอังกฤษ ทักษะทางด้านภาษาอาเซียน ทักษะทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทักษะทางด้านวิชาชีพเฉพาะและอื่น ๆ

บุคลากร หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป

บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม หมายถึง บุคลากร สายสนับสนุนที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย เช่น งานประเพณีสงกรานต์ งานแห่เทียนเข้าพรรษา งานลอยกระทง งานทำบุญตักบาตร เป็นต้น

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของหน่วยงานด้านต่างๆ เช่น ด้าน กระบวนการและขั้นตอนการบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านการบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรภายใน บุคคลภายนอก หน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา นักศึกษา ผู้ปกครอง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ศิษย์เก่า บริษัท/ห้างร้าน ชุมชนรอบข้าง ฯลฯ

บทที่ 3

ตัวบ่งชี้หน่วยงานสนับสนุน

ในบทนี้เป็นรายละเอียดตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่ทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินการเริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงานตามแผน การบริหารงบประมาณ การบริหารความเสี่ยง การพัฒนาหน่วยงาน การประเมินความพึงพอใจของการให้บริการ ตลอดจนระบบประกันคุณภาพ ที่มุ่งสะท้อนกระบวนการและผลของการดำเนินงานของหน่วยงานในภารกิจหลักที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งออกเป็น 7 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้
ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์
ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม	ผลผลิต/ผลลัพธ์
ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน	ผลผลิต/ผลลัพธ์

ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การจัดทำแผนพัฒนาของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน กำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ ซึ่งเป็นผลจากการวิเคราะห์ SWOT เพื่อพิจารณาจุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม ตามบริบทและสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง โดยสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา และนำมาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และถ่ายทอดสู่การปฏิบัติ โดยมีการควบคุม กำกับติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานตามแผนดังกล่าวเพื่อพัฒนาหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. พัฒนาแผนยุทธศาสตร์พัฒนาหน่วยงานจากการวิเคราะห์ SWOT ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของมหาวิทยาลัยฯ และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงิน
2. มีกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์ตามข้อ 1 เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน
3. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปี
4. มีกระบวนการติดตามและการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
5. มีการสรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนที่กำหนด
6. เสนอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา
7. นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการทบทวนแผนในปีต่อไป

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	การดำเนินการ 2 - 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 - 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ระบบบริหารความเสี่ยงเป็นการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่เป็นสาเหตุของความสูญเสียทั้งในรูปตัวเงินและไม่ใช่ตัวเงิน ดังนั้นเพื่อให้ระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคต อยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน การปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายตามแผนของหน่วยงาน

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ตามบริบทและสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น

- ความเสี่ยงด้านแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน
- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน
- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล
- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
- ความเสี่ยงด้านอื่นๆ ตามบริบทและสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน

2. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 1

3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและสูงมาก โดยดำเนินการตามแผนกำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงและเสนอผลการดำเนินการต่อผู้บริหารของหน่วยงาน

4. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

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 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้โดยรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งกระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบัน ประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ และทักษะอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ใน ตัวบุคคล และแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบัน หรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การพัฒนาบุคลากรของหน่วยงานสนับสนุนในปัจจุบันมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมุ่งเน้นการพัฒนาโดยยึดหลักสมรรถนะ (Competency) และการพัฒนาขีดความสามารถ (Capability) เพื่อให้บุคลากรซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญเป็นผู้ปฏิบัติงานที่ทรงความรู้ (Knowledge Worker) สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลง สามารถพัฒนางานในหน้าที่อย่างต่อเนื่อง สม่่าเสมอ โดยการพัฒนาที่เน้นการเรียนรู้จากประสบการณ์จริง

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลจุดแข็งจุดอ่อนด้านบุคลากรและความต้องการของบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และสมรรถนะหลักหรือวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานและครอบคลุมการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุนและดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

มุ่งประเมินการให้โอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติมแก่บุคลากร ให้มีโอกาสดำเนินการพัฒนาที่เป็นธรรม และเป็น การประเมินระบบการบริหารงานที่เป็นธรรมของผู้บริหาร ในการเปิดโอกาสให้บุคลากร (นอกเหนือจาก บุคลากรสายวิชาการ) ได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการ ปฏิบัติงานด้วยการเข้าร่วมการฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนาวิชาการหรือวิชาชีพ และการดูงานทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน ทั้งที่มีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย

เกณฑ์การประเมิน :

โดยการแปลงค่าร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ เป็นคะแนนระหว่าง 0-5 กำหนดให้เป็น คะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 80 ขึ้นไป

วิธีการคำนวณ :

1. คำนวณร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพฯ ตามสูตร

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =

$$\frac{\text{ค่าร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้}}{80} \times 5$$

ข้อมูลประกอบการพิจารณา :

1. จำนวนบุคลากรทั้งหมด หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป
2. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ โดยเข้าร่วม อบรม/ประชุม/สัมมนา/ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศในปีการศึกษานั้น
3. ไม่นับซ้ำแม้ว่าบุคลากรคนนั้นจะได้รับการพัฒนาหลายครั้งในปีการศึกษานั้นก็ตาม
4. สามารถนับรวมการฝึกอบรม ประชุม สัมมนาวิชาการหรือวิชาชีพที่จัดโดยหน่วยงานของตนเอง
5. การอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะจะต้องเป็นเรื่องที่สอดคล้องกับงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

สถาบันอุดมศึกษาต้องมีนโยบาย แผนงาน โครงสร้าง และการบริหารจัดการงานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมทั้งการอนุรักษ์ พื้นฟู สืบสาน เผยแพร่วัฒนธรรมไทย ภูมิปัญญาท้องถิ่นตามจุดเน้นของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

เกณฑ์การประเมิน :

โดยการแปลงค่าร้อยละของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม เป็นคะแนนระหว่าง 0-5 กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 100 ขึ้นไป

วิธีการคำนวณ :

1. คำนวณร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมตามสูตร

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =

$$\frac{\text{ค่าร้อยละของจำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม}}{100} \times 5$$

ข้อมูลประกอบการพิจารณา :

1. จำนวนบุคลากรทั้งหมด หมายถึง บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป
2. จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย โดยไม่นับซ้ำแม้ว่าบุคลากรคนนั้นจะเข้าร่วมกิจกรรมฯ หลายครั้งในปีการศึกษานั้นก็ตาม

ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน
ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การให้บริการแก่นักศึกษา บุคลากร บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย เป็นการตอบสนองและแสดงความรับผิดชอบของหน่วยงาน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงานตามหลักการสากล การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากขึ้นเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ

เกณฑ์การให้คะแนน :

ใช้ค่าคะแนนการประเมินผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5)

ตัวอย่าง กำหนดร้อยละ 100 เป็น 5 คะแนน ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 75.51

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

หมายเหตุ :

ข้อมูลจากการประเมิน/สำรวจ จากผู้รับบริการ เช่น บุคลากรภายใน บุคคลภายนอก หน่วยงานผู้บังคับบัญชา นักศึกษา ผู้ปกครอง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ศิษย์เก่า บริษัท/ห้างร้าน ชุมชนรอบข้าง เป็นต้น

บทที่ 4

แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพภายใน

หน่วยงานต้องวางระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้เหมาะสมกับบริบทและวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน และสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย โดยต้องพิจารณาเกณฑ์มาตรฐานอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่ประเทศกำหนด และมุ่งสู่เป้าหมาย จุดเน้น จุดเด่น หรือเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

การวางระบบการประกันคุณภาพจะต้องประกอบด้วย การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผล เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยหน่วยงานต้องควบคุมให้มีการดำเนินงานตามระบบคุณภาพที่กำหนด และมีการตรวจสอบระบบคุณภาพเป็นระยะ ๆ โดยมีกลไกการดำเนินงานอย่างชัดเจน เช่น มีผู้รับผิดชอบ/ผู้บริหาร/ผู้เกี่ยวข้อง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วม เมื่อครบหนึ่งปี การศึกษาก็ต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพดังกล่าว เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาในปีถัดไป

มหาวิทยาลัยกำหนดให้หน่วยงานสายสนับสนุนดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยกำหนด ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในที่คณะกรรมการการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษาจัดทำขึ้น

การสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สำหรับหน่วยงานสนับสนุน มีตัวบ่งชี้ทั้งหมด 7 ตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษา ได้แก่

- ตัวบ่งชี้ที่ 1 กระบวนการพัฒนาแผน
- ตัวบ่งชี้ที่ 2 การบริหารความเสี่ยง
- ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
- ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระบบการพัฒนาศักยภาพบุคลากรสายสนับสนุน
- ตัวบ่งชี้ที่ 5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 6 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
- ตัวบ่งชี้ที่ 7 ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

การกำหนดตัวบ่งชี้

การกำหนดตัวบ่งชี้ แบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ดังนี้

1) ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพจะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนนให้ถือว่าได้ 0 คะแนน

2) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณอยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางค์ โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนน 5 ไว้เท่ากับ 100

การสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน พิจารณาดังนี้

$$\text{คะแนนรวมเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้} = \frac{\text{คะแนนรวมของตัวบ่งชี้ทั้งหมด}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด}}$$

ซึ่งการแปลผลจะเป็นการอธิบายว่า :

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

ตัวอย่างเช่น

หน่วยงานมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่ดำเนินการ จำนวน 7 ตัวบ่งชี้ และมีคะแนนรวมของทุกตัวบ่งชี้เท่ากับ 30

$$\begin{aligned} \text{คะแนนเฉลี่ย} &= \frac{30}{7} \\ &= 4.29 \text{ การดำเนินงานอยู่ในระดับดี} \end{aligned}$$

บทที่ 5

หลักฐานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 : กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
1. พัฒนาแผนยุทธศาสตร์พัฒนาหน่วยงานจากการวิเคราะห์ SWOT ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของมหาวิทยาลัยฯ และพัฒนาไปสู่แผนกลยุทธ์ทางการเงิน	1.1 มีการวิเคราะห์ SWOT ของหน่วยงาน 1.2 รายงานการประชุมของหน่วยงานที่มีวาระเกี่ยวข้องกับการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ 1.3 ผลการประเมินคุณภาพการศึกษาปีที่ผ่านมา
2. มีกระบวนการแปลงแผนยุทธศาสตร์ตามข้อ 1 เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีและแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่ครอบคลุมการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน	2.1 มีการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategic Map) เพื่อช่วยในการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการตามกระบวนการของ Balance Scorecard 2.2 มีการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างแผนกลยุทธ์กับแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกพันธกิจของหน่วยงาน 2.3 รายงานผลการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างแผนยุทธศาสตร์กับแผนปฏิบัติการประจำปี
3. มีการถ่ายทอดแผนยุทธศาสตร์พัฒนาสู่การปฏิบัติ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์พัฒนาและแผนปฏิบัติการประจำปี	3.1 มีการจัดทำตัวบ่งชี้ (KPI) พร้อมทั้งเป้าหมาย (Target) ของแต่ละตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ควรจัดทำพร้อมกับการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี 3.2 มีกระบวนการส่งเสริมให้ผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้เข้ามีส่วนร่วมในการจัดทำตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่ายอันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนดร่วมกัน
4. มีกระบวนการติดตามและการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา	4.1 มีการพัฒนาระบบการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ และควรมีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เทียบกับค่าเป้าหมายเสนอต่อผู้บริหารในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ เช่น

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
	<p>3 เดือน หรือ 6 เดือน หากไม่เป็นไปตามแผนควรจะมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและนำเสนอแนวทางการแก้ไขปรับปรุง</p> <p>4.2 หลักฐานที่แสดงถึงการรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารหน่วยงานและ/หรือที่ประชุมผู้บริหารหน่วยงาน เช่น รายงานการประชุม</p>
5. มีการสรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลสำเร็จตามตัวชี้วัดของแผนที่กำหนด	5.1 มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ โดยการเปรียบเทียบผลของตัวบ่งชี้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์กับค่าเป้าหมาย และนำผลการประเมินที่ได้บรรจุเข้าวาระเพื่อพิจารณาในที่ประชุมของหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. เสนอรายงานผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย เพื่อพิจารณา	6.1 มีการนำผลการดำเนินงานตามแผนเสนอต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
7. นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ไปใช้ในการทบทวนแผนในปีต่อไป	<p>7.1 ข้อเสนอแนะที่ได้รับมาและมีการจัดทำแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ</p> <p>7.2 มีการนำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้รับการปรับปรุงเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงาน</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 2 : การบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
<p>1. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง ตามบริบทและสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตาม พันธกิจของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ความเสี่ยงด้านแผนยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน ● ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ● ความเสี่ยงด้านทรัพยากร ● ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน ● ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล ● ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก ● ความเสี่ยงด้านอื่น ๆ ตามบริบทและสภาพแวดล้อมของหน่วยงาน 	<p>1.1 วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงพร้อมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อ หรือสร้างความเสียหายหรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน</p> <p>1.2 ประเด็นความเสี่ยงที่นำมาพิจารณาควรมองถึงเหตุการณ์ในอนาคตที่มีโอกาสเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานด้านชื่อเสียง คุณภาพการให้บริการ รวมถึงความสูญเสียทางด้านชีวิตบุคลากร และทรัพย์สินของสถาบันเป็นสำคัญ</p> <p>1.3 ปัจจัยเสี่ยงหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอาจใช้กรอบแนวคิดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน อาคารสถานที่ อุปกรณ์ วิธีการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น</p> <p>1.4 จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง โดยพิจารณาจากมิติของโอกาสและผลกระทบจากความเสี่ยง โดยแสดงเป็นรายงานผลการวิเคราะห์และระบุปัจจัยความเสี่ยง</p> <p>1.5 รายงานการประชุมคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง</p>
<p>2. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 1</p>	<p>2.1 ระดับความเสี่ยงอาจกำหนดเป็นเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพที่สะท้อนถึงความเสี่ยงระดับสูง กลาง ต่ำ ได้</p> <p>2.2 ควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงทั้งในด้านของโอกาสและผลกระทบ</p> <p>2.3 การประเมินโอกาสในการเกิดความเสี่ยง ให้ประเมินจากความถี่ที่เคยเกิดเหตุการณ์เสี่ยงในอดีต หรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ในอนาคต โดยคาดการณ์จากข้อมูลในอดีต รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมปัจจัยเสี่ยงในปัจจุบัน</p> <p>2.4 การประเมินผลกระทบของความเสี่ยง ให้ประเมินจากความรุนแรง ถ้ามีเหตุการณ์เสี่ยงดังกล่าวเกิดขึ้น โดยจะมีความรุนแรงมาก ถ้ากระทบต่อความเชื่อมั่น</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
	<p>ต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ฐานะการเงิน ขวัญกำลังใจและความปลอดภัยของบุคลากร เป็นต้น</p> <p>2.5 รายงานผลการดำเนินงานตามแผนและ/หรือ มาตรการบริหารความเสี่ยง</p> <p>2.6 บันทึกข้อความการจัดส่งรายงานผลการดำเนินงานตามแผนและ/หรือมาตรการบริหารความเสี่ยงไปยัง กองนโยบายและแผน</p>
<p>3. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและสูงมาก โดยดำเนินการตามแผน กำหนดผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยงและเสนอผลการดำเนินการต่อผู้บริหารของหน่วยงาน</p>	<p>3.1 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อการบรรลุเป้าหมาย โดยต้องกำหนดมาตรการ หรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p>3.2 สร้างมาตรการควบคุมความเสี่ยงโดยใช้เทคนิค 4T คือ Take การยอมรับความเสี่ยง Treat การลดหรือควบคุมความเสี่ยง Transfer การโอนหรือกระจายความเสี่ยง และ Terminate การหยุดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่หน่วยงานจะเกิดความเสียหาย (ทั้งในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง การฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหรือความคุ้มค่า คุณค่า)</p>
<p>4. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p>	<p>4.1 มีการรายงานความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน</p> <p>4.2 มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน</p>
<p>5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป</p>	<p>5.1 แผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไปควรพิจารณา ระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่หลังการจัดการ ความเสี่ยง และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน รวมทั้งความเสี่ยงใหม่จากนโยบายหรือสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไป ทั้งภายในหน่วยงานและจากหน่วยงานกำกับ</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 3 : การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
<p>1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาและครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน</p>	<p>1.1 หน่วยงานควรศึกษาเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน ว่ามีประเด็นใดที่มุ่งเน้นเป็นสำคัญ หรือมุ่งสู่อัตลักษณ์ใดที่ต้องการ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนด แผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการในการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน</p> <p>1.2 บุคคลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดประเด็นความรู้ ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ที่กำกับดูแลด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน รวมทั้งด้านอื่น ๆ ที่เป็นไปตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน</p> <p>1.3 หน่วยงานควรมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยเน้นเรื่องการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรภายในเป็นหลัก รวมทั้งประเด็นการจัดการความรู้ที่หน่วยงานมุ่งเน้นตามอัตลักษณ์ เช่น เทคนิคการปรับปรุงการทำงาน เทคนิคการเพิ่มผลงานวิจัย/ผลงานวิชาการภายในหน่วยงาน เป็นต้น</p> <p>1.4 รายงานการประชุมของหน่วยงานที่มีวาระเกี่ยวข้องกับการกำหนดประเด็นความรู้</p>
<p>2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ และทักษะอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1</p>	<p>2.1 มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน</p> <p>2.2 หน่วยงานควรกำหนดนโยบายให้มีการสำรวจผลการปฏิบัติงานที่เป็นจุดเด่นของบุคลากร โดยเฉพาะด้านการให้บริการ การปฏิบัติงานตามภารกิจที่สะท้อนอัตลักษณ์ของหน่วยงาน เพื่อนำมากำหนดเป็นประเด็นสำหรับใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพผลการดำเนินงาน</p>
<p>3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนว</p>	<p>3.1 หน่วยงานควรเชิญบุคลากรภายใน หรือภายนอกที่มีผลงานดีเด่นทางด้านวิชาการและผลงานทางด้านวิจัย รวมทั้งผลงานด้านอื่น ๆ ที่หน่วยงานมุ่งเน้นมา</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
<p>ปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด</p>	<p>ถ่ายทอดความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรม อย่างสม่ำเสมอผ่านเวทีต่าง ๆ เช่น การจัดประชุมสัมมนา เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับเจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว</p> <p>3.2 หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน เช่น การส่งเสริมให้มีส่วนชมนักปฏิบัติและเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ ทั้งระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม ทั้งด้านงบประมาณ เวลา สถานที่</p>
<p>4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดใน ข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ใน ตัวบุคคล และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)</p>	<p>4.1 บันทึกความรู้จากประเด็นที่จัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้</p>
<p>5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบัน หรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็น ลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง</p>	<p>5.1 ผู้รับผิดชอบควรวิเคราะห์ความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีจากแหล่งต่าง ๆ เช่น นวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่สถาบันและสังคม นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย</p> <p>5.2 ผู้รับผิดชอบควรขยายผลการปรับใช้ไปยังหน่วยงานต่าง ๆ และติดตามวัดผลตามประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน</p> <p>5.3 มีกลไกการนำผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้มาปรับปรุงและพัฒนาระบบและกลไกการจัดการความรู้ของหน่วยงาน</p> <p>5.4 ผู้รับผิดชอบควรสรุปผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 4 : ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
<p>1. มีแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลจุดแข็ง จุดอ่อนด้านบุคลากรและความต้องการของบุคลากร ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และสมรรถนะหลักหรือวัฒนธรรมองค์กรของหน่วยงานและครอบคลุมการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน</p>	<p>1.1 ข้อมูลอัตรากำลังของบุคลากรในปัจจุบัน รวมทั้งที่ต้องการในอนาคตอย่างน้อย 5 ปีข้างหน้า เพื่อใช้ในการวางแผนความต้องการด้านบุคลากรของหน่วยงาน กำหนดอัตรากำลังที่ต้องการเพื่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ และการพัฒนางานประจำ กำหนดแผน การจ้างงานและวิธีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีให้เข้ามาสู่กระบวนการคัดสรร อาจมีการสรรหาทั้งจากภายนอกและภายในสถาบัน</p> <p>1.2 ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการในการอบรม (Training Needs) ของบุคลากร เพื่อให้ได้รับการฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่กำหนด และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งหัวหน้าหน่วยงานสามารถประเมินความต้องการนี้ได้</p> <p>1.3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถ (Competencies) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ เพื่อใช้ในการปฐมนิเทศ และฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในวิธีการทำงาน เกิดกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด กฎเกณฑ์ มีทัศนคติและทักษะที่ดี เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน</p> <p>1.4 ข้อมูลป้อนกลับของผลการปฏิบัติงานและผลการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าของสายงานในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อใช้ในการมอบหมายงานหรือมีข้อตกลงในการทำงานและใช้เพื่อการปรับปรุงแก้ไข ชมเชย ให้รางวัล ตลอดจนปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม</p> <p>1.5 ข้อมูลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนด้านทรัพยากร มนุษย์ว่ามีประเด็นใดบ้างที่ควรมีการวางแผน เพื่อการปรับปรุงแก้ไขแผนพัฒนาทรัพยากรให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน และของหน่วยงาน</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
<p>2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด</p>	<p>2.1 มีการวิเคราะห์งาน (Job Analysis) โดยกำหนดให้ มีคำอธิบายลักษณะงาน (Job Description) การระบุคุณสมบัติ เฉพาะตำแหน่ง (Job Specification) รวมทั้งความสามารถ (Competencies) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในงาน</p> <p>2.2 มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Job Evaluation) ที่มีรูปแบบชัดเจน มีการกำหนดเส้นทางเดินของตำแหน่งงาน (Career Path) ของบุคลากรทุกกลุ่ม วิเคราะห์ปริมาณการ เข้า - ออก ของบุคลากรแต่ละกลุ่มและพิจารณา หาแนวทางการปรับปรุงแก้ไข และติดตามผล</p> <p>2.3 มีการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผน และเส้นทางเดินของตำแหน่งงานที่กำหนด รวมทั้ง ติดตามตรวจสอบเป็นรายบุคคล เพื่อการส่งเสริมสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง</p>
<p>3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนเพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p>	<p>3.1 สร้างบรรยากาศของสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ ตั้งแต่สภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน การจัดสวัสดิการ การเอาใจใส่ดูแลบุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาค หักเทียมกัน การสร้างบรรยากาศของความสุขในการทำงาน</p> <p>3.2 มีระบบส่งเสริมสนับสนุนการเสนอขอรับรางวัลของบุคลากรสายสนับสนุน เช่น มีการติดตามข้อมูลแหล่งให้รางวัลต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรสายสนับสนุนทราบโดยเร็ว มีการกระตุ้นและช่วยเหลือผู้ที่มีศักยภาพเพื่อขอรับรางวัลในด้านต่าง ๆ เช่น ช่วยจัดทำเอกสารการขอรับรางวัล ประสานงานในกระบวนการขอรับรางวัลหรืองานธุรการอื่น ๆ</p> <p>3.3 มีการยกย่องให้เกียรติผู้ได้รับรางวัลโดยวิธีการต่าง ๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ผลงานที่ได้รับรางวัลทั้งภายในและภายนอกสถาบัน จัดบรรยากาศพิเศษเพื่อเป็นเกียรติ พิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ</p> <p>3.4 มีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการพัฒนาาร่วมกัน เปิดโอกาสให้ผู้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและร่วมมือในการทำงาน มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา</p>

เกณฑ์มาตรฐาน	ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง
	<p>รวมทั้งระหว่างผู้ได้บังคับบัญชาด้วยกัน เพื่อให้เกิดความรู้สึที่ดีและพัฒนาางานร่วมกัน</p> <p>3.5 มีนโยบายดูแลสุขภาพของบุคลากร ทั้งในเชิงป้องกันและส่งเสริม มีสวัสดิการตรวจเช็คสุขภาพ ส่งเสริมการออกกำลังกายในรูปแบบต่าง ๆ เช่น สนับสนุนด้านสถานที่ออกกำลังกาย สนับสนุนผู้เชี่ยวชาญในการแนะนำด้านการดูแลสุขภาพ</p>
<p>4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง</p>	<p>4.1 ทุกหลักสูตรการฝึกอบรม หรือทุกโครงการที่มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ควรกำหนดแนวทาง หรือวิธีการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรมหรือการพัฒนา เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงตนเอง โดยอาจใช้กลไกการติดตามผลการนำความรู้และทักษะไปใช้ภายหลังการอบรมหรือพัฒนา 6-9 เดือน หรือใช้กลไกการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรม หรือการพัฒนา เป็นต้น</p>
<p>5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุนและดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ</p>	<p>5.1 หน่วยงานจัดให้มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณ และกิจกรรมส่งเสริมการปลูกฝังจรรยาบรรณแก่บุคลากรสายสนับสนุนอย่างสม่ำเสมอ</p>
<p>6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน</p>	<p>6.1 หน่วยงานจัดให้มีการประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผน รวมทั้งผลสัมฤทธิ์ของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) หรือเป้าหมายของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน โดยที่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและค่าเป้าหมายนั้นควรมีความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ของสถาบัน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร สายสนับสนุนในรอบปีถัดไป</p>
<p>7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน</p>	<p>7.1 นำผลการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนไปปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน</p> <p>7.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามระยะเวลาที่กำหนด</p>

ตัวบ่งชี้ที่ 5 : ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์

รอบระยะเวลาการเก็บข้อมูล : รอบปีการศึกษา

ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง :

บุคลากร หมายถึง จำนวนบุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป
 บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา หมายถึง บุคลากรที่หน่วยงานอนุญาตให้ไปพัฒนาตนเอง
 การฝึกอบรม สัมมนา หรือดูงาน จะไม่นับซ้ำ แม้ว่าบุคคลนั้นจะได้รับการพัฒนาหลายครั้งในปี
 การศึกษานั้น

ข้อมูลที่ต้องการ :

- 1) บุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป
- 2) จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งในประเทศหรือต่างประเทศในปีการศึกษานั้น
- 3) ตารางสรุปจำนวนบุคลากรภายในหน่วยงานที่ได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ ความรู้
 ความสามารถด้านต่าง ๆ
- 4) เอกสาร/บันทึก/หนังสืออนุมัติให้เข้าร่วมรับการพัฒนา
- 5) รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม/สัมมนา/เสวนา ฯลฯ
- 6) หนังสือรับรองผ่านการฝึกอบรม (ถ้ามี)

ตัวอย่าง ตารางการจัดเก็บข้อมูลจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนทักษะ ความรู้
 ความสามารถด้านต่าง ๆ

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	วันเดือนปี	ชื่อการอบรม/ สัมมนา	หน่วยงาน ที่จัด	การใช้ประโยชน์/ การได้รับรางวัล	หลักฐาน อ้างอิง

ตัวบ่งชี้ที่ 6 : ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์

รอบระยะเวลาการเก็บข้อมูล : รอบปีการศึกษา

ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง :

บุคลากร หมายถึง จำนวนบุคลากรทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป
บุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรม หมายถึง บุคลากร สายสนับสนุนที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย เช่น งานประเพณีสงกรานต์ งานแห่เทียนเข้าพรรษา งานลอยกระทง งานทำบุญตักบาตร เป็นต้น

ข้อมูลที่ต้องการ :

- 1) จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานนั้นๆ ตั้งแต่ 6 เดือนขึ้นไป
- 2) จำนวนบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย โดยไม่นับซ้ำแม้ว่าบุคลากรคนนั้นจะเข้าร่วมกิจกรรมฯ หลายครั้งในปีการศึกษานั้นก็ตาม
- 3) ตารางสรุปจำนวนบุคลากรภายในหน่วยงานที่เข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
- 4) เอกสาร/บันทึก/หนังสืออนุมัติให้เข้าร่วมเข้าร่วมกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 7 : ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต/ผลลัพธ์

รอบระยะเวลาการเก็บข้อมูล : รอบปีการศึกษา

ตัวอย่างแนวปฏิบัติที่ดี/เอกสารอ้างอิง :

ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการของหน่วยงานด้านต่างๆ เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการบริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจด้านการบริการ

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคลากรภายใน บุคคลภายนอก หน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา นักศึกษา ผู้ปกครอง บุคคลภายนอกมหาวิทยาลัย ศิษย์เก่า บริษัท/ห้างร้าน ชุมชนรอบข้าง ฯลฯ