

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ สำหรับสำนักงานคณบดี

การพัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานคณบดีให้ความสำคัญกับการกำหนดตัวบ่งชี้ที่ครอบคลุมองค์ประกอบคุณภาพและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ โดยกำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภทคือตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณดังนี้

1. **ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ** จะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆหรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนนให้ถือว่าได้ 0 คะแนน

2. **ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ** อยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ยกำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนน 5 ไว้

สำหรับความหมายของคะแนนมีดังนี้

คะแนน 0.00 – 1.50 หมายถึงการดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึงการดำเนินงานต้องปรับปรุง

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึงการดำเนินงานระดับพอใช้

คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึงการดำเนินงานระดับดี

คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึงการดำเนินงานระดับดีมาก

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาระดับสำนักงานคณบดีนี้ พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับสำนักงานคณบดีเพื่อใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานและการประเมินคุณภาพการศึกษาตามความเหมาะสมกับบริบทและเพื่อพัฒนาการดำเนินงาน เสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสำนักงานคณบดีได้อย่างต่อเนื่อง

ตารางแสดงองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพระดับสำนักงานคณบดี

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้		เกณฑ์การพิจารณา
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ		
ตัวบ่งชี้ที่ 1	แผนการดำเนินงานหรือปฏิทินการดำเนินงานประจำปี	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ
ตัวบ่งชี้ที่ 2	ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ	เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ
ตัวบ่งชี้ที่ 3	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
ตัวบ่งชี้ที่ 4	ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน
ตัวบ่งชี้ที่ 5	ระบบบริหารความเสี่ยง	เกณฑ์มาตรฐาน 7 ข้อ
ตัวบ่งชี้ที่ 6	การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้	เกณฑ์มาตรฐาน 7 ข้อ
ตัวบ่งชี้ที่ 7	การบริหารจัดการแบบลีน (Lean Management)	เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ
ตัวบ่งชี้ที่ 8	การดำเนินการตามมาตรการรักษาสีสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงาน	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ
ตัวบ่งชี้ที่ 9	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ
ตัวบ่งชี้ที่ 10	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ตัวบ่งชี้ที่ 11	การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

หลักการ

หน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพ เช่น แผนการดำเนินงาน ทรัพยากรบุคคล การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้การบริหารทรัพยากรทั้งหมด ฯลฯ เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตัวบ่งชี้ : จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ คือ

- ตัวบ่งชี้ที่ 1 แผนการดำเนินงานหรือปฏิทินการดำเนินงานประจำปี
- ตัวบ่งชี้ที่ 2 ระบบการพัฒนาคณาจารย์สายสนับสนุนวิชาการ
- ตัวบ่งชี้ที่ 3 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระบบบริหารความเสี่ยง
- ตัวบ่งชี้ที่ 6 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้
- ตัวบ่งชี้ที่ 7 การบริหารจัดการแบบลีน (Lean Management)
- ตัวบ่งชี้ที่ 8 การดำเนินการตามมาตรการรักษาสีสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 9 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- ตัวบ่งชี้ที่ 10 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ตัวบ่งชี้ที่ 11 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตัวบ่งชี้ที่ 1 : แผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปี**ชนิดของตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ**การคิดรอบปี :** ปีงบประมาณหรือปีการศึกษา**คำอธิบายตัวบ่งชี้:**

สำนักงานคณบดี มีพันธกิจหลัก คือ สนับสนุนพันธกิจของคณะในด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านวิจัย ด้านบริการทางวิชาการแก่สังคมและด้านทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม รวมทั้งด้านการบริหารงานต่างๆ ของคณะ ในการดำเนินพันธกิจหลักสำนักงานคณบดีต้องมีการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของคณะ อีกทั้งต้องมีการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานคณบดี เพื่อให้สำนักงานคณบดีสามารถสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ และมีทิศทางการดำเนินพันธกิจต่างๆเป็นแนวทางเดียวกับคณะ

ในกระบวนการจัดทำและพัฒนาแผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปีของสำนักงานคณบดีต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมทั้งในการจัดทำและการร่วมกันรับผิดชอบดำเนินการตามแผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานที่กำหนดขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. บุคลากรทุกคนในสำนักงานคณบดี มีส่วนร่วมในการจัดทำหรือทบทวน แผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปี
2. สำนักงานคณบดีนำแผนปฏิบัติการประจำปี (Action plan) ของคณะไปทำแผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปี โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักงานคณบดี และมีสาระของแผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปีครอบคลุมตามพันธกิจ
3. มีผลการดำเนินงานตามแผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปี บรรลุตัวบ่งชี้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของตัวบ่งชี้ (กรณีที่เป็นแผน) หรือร้อยละ 80 ของกิจกรรมทั้งหมดที่ได้ปฏิบัติ (กรณีเป็นปฏิทิน)
4. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลในที่ประชุมสำนักงานคณบดีเพื่อพิจารณา
5. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของที่ประชุมสำนักงานคณบดีไปปรับปรุงการปฏิบัติงาน

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 :

แผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปี หมายถึง แผนการทำงานซึ่งสอดคล้องกับขั้นตอนการทำงาน มีการกำหนดระยะเวลาชัดเจน มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ ในแผนการปฏิบัติงานจะประกอบไปด้วย งานประจำที่ระบุระยะเวลาจากจุดเริ่มต้นและระยะเวลาสิ้นสุดของงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบ และผู้ติดตามผลการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2 : ระบบการพัฒนาบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพมีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจ ปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงานหน่วยงานมีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพและหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากร โดยสอดคล้องกับ Job Description และแผนการพัฒนาบุคลากรของคณะ/หน่วยงาน รวมทั้งครอบคลุมการพัฒนาทักษะ ภาษาต่างประเทศให้แก่บุคลากรด้วย
2. มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีการสร้างบรรยากาศที่ดีของสถานที่ทำงานด้วยกิจกรรม 5ส
4. มีระบบการติดตามการนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการพัฒนาบุคลากร
6. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนการพัฒนาบุคลากร

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 : ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
ชนิดของตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

การคิดรอบปี : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

มุ่งประเมินการให้โอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติมแก่บุคลากร ให้มีโอกาสดำเนินการพัฒนาที่เป็นธรรม และเป็นการประเมินระบบการบริหารงานที่เป็นธรรมของผู้บริหาร ในการเปิดโอกาสให้บุคลากร (นอกเหนือจากบุคลากรสายวิชาการ) ได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง เพื่อเพิ่มพูนความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ด้วยการเข้าร่วมการฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนาวิชาการหรือวิชาชีพ และการศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน ทั้งที่มีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย

เกณฑ์การประเมิน :

แปลงค่าร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ เป็นคะแนนระหว่าง 0 – 5
กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 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 หมายถึงบุคลากรทั้งที่ปฏิบัติงานจริงและลาศึกษาต่อ
2. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ โดยเข้าร่วมอบรม/ประชุม/สัมมนาวิชาการหรือวิชาชีพ/ลาศึกษาต่อทั้งในประเทศหรือต่างประเทศและการศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในปีการศึกษานั้น
3. ไม่นับซ้ำแม้ว่าบุคลากรคนนั้นจะได้รับการพัฒนาหลายครั้งในปีการศึกษานั้นก็ตาม
4. สามารถนับรวมการฝึกอบรม ประชุม สัมมนาวิชาการหรือวิชาชีพที่คณะ/หน่วยงานของตนเองจัด

ตัวบ่งชี้ที่ 4 : ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

การคิดรอบปี : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การสำรวจความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่สร้างความผูกพัน และสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน เน้นวิธีปฏิบัติต่างๆ ที่สำคัญนำไปสู่บรรยากาศการทำงานที่มีสมรรถนะสูง รวมทั้งการผูกใจผู้ปฏิบัติงานให้ทำงานเพื่อสนับสนุนบรรยากาศดังกล่าว และทำให้หน่วยงานสามารถปรับเปลี่ยนให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงอันนำไปสู่ความสำเร็จ

วิธีการประเมินความผูกพันของบุคลากรอย่างน้อยต้องมีประเด็นการประเมินดังต่อไปนี้

1. **ด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ** เพื่อสำรวจการมอบหมายภาระงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ และปริมาณงานที่เหมาะสมกับตำแหน่ง รวมถึงความมีอิสระในการตัดสินใจและได้รับการยอมรับ
2. **ด้านวัฒนธรรมองค์กร** เพื่อสำรวจบรรยากาศในการทำงาน (การร่วมมือ ร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมแก้ปัญหา) การให้ความเคารพนับถือ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน และแลกเปลี่ยนเรียนรู้ความคิดเห็นในการแก้ปัญหา และพัฒนาการทำงาน
3. **ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน** เพื่อสำรวจการจัดสถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เพียงพอและเหมาะสม ต่อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงานที่ความเหมาะสม ทันสมัยและเพียงพอต่อความต้องการ
4. **ด้านภาวะผู้นำองค์กร** เพื่อสำรวจการให้ความสำคัญต่อบุคลากร โดยมีการยกย่องชมเชยและให้กำลังใจบุคลากรในโอกาสต่างๆ และการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็น
5. **ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน** เพื่อสำรวจการแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และมีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง
6. **ด้านสวัสดิการ** เพื่อสำรวจประเด็นการจัดสวัสดิการที่เพียงพอและเหมาะสม ความสะดวกสบายในการขอรับสวัสดิการต่างๆ
7. **ด้านการพัฒนาบุคลากร/การสร้างความก้าวหน้าในสายงาน** เพื่อสำรวจการสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรและสร้างความก้าวหน้าในสายงานอย่างเป็นระบบ

เกณฑ์การประเมิน :

ค่านิยมค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร
ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากคะแนนเต็ม 5

ข้อมูลประกอบการพิจารณา

ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ อย่างน้อยร้อยละ 70 ของจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริง (ไม่นับรวมลาศึกษาต่อ)

นิยามศัพท์ :

ความผูกพันของบุคลากร หมายถึง ระดับของความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรทั้งในด้าน
จิตใจและสติปัญญาเพื่อให้งานสำเร็จ บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์เดียวกัน

ตัวบ่งชี้ที่ 5 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ปิงบประมาณ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้อง จากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหารวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่างๆมีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน :ข้อ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง อย่างน้อย 4 ด้าน ดังนี้
 - ด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์
 - ด้านการเงินและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
 - ด้านปฏิบัติการ
 - ด้านบริบทอื่นๆ ของหน่วยงานเช่น ด้านภัยพิบัติ ด้านชื่อเสียง ฯลฯ
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการวิเคราะห์และระบุสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง (ปัจจัยเสี่ยง) ที่เป็นปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน และเป็นปัจจัยภายในหน่วยงาน
5. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและมีการดำเนินการตามแผนฯ รวมทั้งจัดส่งรายงานตามกำหนดของมหาวิทยาลัย
6. มีการกำกับติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานแผนบริหารความเสี่ยงตามตัวชี้วัดความเสี่ยงที่สำคัญ (Key Risk Indicators) โดยมีระดับของความเสี่ยงลดลงจากเดิม และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา

7. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน :

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

หมายเหตุ:

คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในหน่วยงานในรอบปีการประเมิน ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของนิสิต คณาจารย์บุคลากร หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของหน่วยงานในการควบคุม หรือจัดการ ความเสี่ยงหรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

ตัวอย่างความเสี่ยงร้ายแรงที่ทำให้ผลประเมินเป็นศูนย์ (0) คะแนน เช่น

1. มีการเสียชีวิตและถูกทำร้ายร่างกายหรือจิตใจอย่างรุนแรงของนิสิต คณาจารย์บุคลากรภายในหน่วยงาน ทั้งๆ ที่อยู่ใต้อาณัติที่หน่วยงานสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่ไม่พบแผนการจัดการความเสี่ยงหรือไม่พบความพยายามของหน่วยงานในการระงับเหตุการณ์ดังกล่าว
2. หน่วยงานเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี อันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เช่นคณาจารย์ นักวิจัยหรือบุคลากรขาดจริยธรรม จรรยาบรรณการไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือกฎกระทรวงและเกิดเป็นข่าวปรากฏให้เห็นตามสื่อต่าง เช่น หนังสือพิมพ์ ข่าว online เป็นต้น
3. หน่วยงานขาดสภาพคล่องในด้านการเงินจนทำให้ต้องปิดหลักสูตรหรือไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ส่งผลกระทบต่อนิสิตปัจจุบันที่เรียนอยู่อย่างรุนแรง

การไม่เข้าข่ายที่ทำให้ผลการประเมินได้คะแนนเป็นศูนย์ (0) ได้แก่

1. หน่วยงานมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกัน หรือมีแผนรองรับเพื่อลดผลกระทบสำหรับความเสี่ยงที่ทำให้เกิดเรื่องร้ายแรงดังกล่าวไว้ล่วงหน้า และดำเนินการตามแผน
2. เป็นเหตุสุดวิสัย อยู่นอกเหนือการบริหารจัดการ (การควบคุมหรือการป้องกัน) ของหน่วยงาน
3. เหตุการณ์ร้ายแรงดังกล่าวมีความรุนแรงที่ลดน้อยลงมาจากแผนรองรับผลกระทบที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

ตัวบ่งชี้ที่ 6 : การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้มหาวิทยาลัยมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ดังนั้นหน่วยงานจึงต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้เช่นกัน โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงาน ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงาน ประกอบด้วย การระบุมหาความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบ หรือคณะทำงานการจัดการความรู้ โดยมีผู้บริหารหน่วยงานร่วมเป็นคณะทำงาน
2. มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ โดยกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สนับสนุนวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ หรือสอดคล้องกับสมรรถนะหลักของหน่วยงาน และกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างสอดคล้อง
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ และทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) และรวบรวมความรู้จากแหล่งเรียนรู้อื่นๆตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 2 เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดนำแนวทางในการปฏิบัติงานตามข้อ 3 ไปปฏิบัติ และผู้รับผิดชอบหรือคณะทำงานมีการติดตามปัญหาอุปสรรคและผลที่เกิดขึ้นจากการนำไปปฏิบัติ
5. รวบรวมแนวทางในการปฏิบัติงานที่นำไปใช้ตามข้อ 4 แล้วได้ผลดีมาพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดี และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และมีระบบสนับสนุนให้ผู้ที่เกี่ยวข้องนำแนวปฏิบัติที่ดีมาใช้ในการพัฒนาปรับปรุงการทำงาน
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการจัดการความรู้ตามตัวบ่งชี้ของแผน และรายงานผลต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา

7. นำข้อเสนอแนะจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปพัฒนาหรือปรับปรุงแผนการจัดการความรู้ในปีต่อไป

เกณฑ์การประเมิน :

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

นิยามศัพท์ :

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1) ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge) เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์ พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้ง จึงเรียกว่าเป็นความรู้นามธรรม

2) ความรู้ที่ชัดแจ้ง (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่ บรรลุเป้าหมายของงาน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาคน บรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่

- 1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
- 2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
- 3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
- 4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
- 5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด

“ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้

6) การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งาน และปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้น เหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกัน ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดเจน อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่นๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

ตัวบ่งชี้ที่ 7 : การบริหารจัดการแบบลีน (Lean Management)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

หน่วยงานมีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ โดยการประยุกต์ใช้ ระบบการบริหารจัดการแบบลีน (Lean Management System) ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาการบริหารการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (Efficiency) โดยลดความสูญเสียนั้นๆ ด้านสอดคล้องกับยุทธศาสตร์หลักของแผนยุทธศาสตร์ 15 ปี ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (2553-2568)

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการใช้ข้อมูลและสารสนเทศในการคัดเลือกกระบวนการทำงาน (Work Process) ที่มีความสูญเสีย (Waste) เพื่อทำการปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการอย่างน้อย 1 กระบวนการ
2. มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงานตามเกณฑ์ข้อ 1 ในรายละเอียด เพื่อระบุสาเหตุของความสูญเสีย
3. วางแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานที่มีความสูญเสีย โดยกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายที่จะใช้ติดตามและประเมินความสำเร็จของการปรับปรุง
4. มีการดำเนินการตามแผนการปรับปรุงกระบวนการทำงานตามแผนที่ระบุในเกณฑ์ข้อ 3
5. มีการติดตามผลการดำเนินการตามตัวชี้วัดที่กำหนด และรายงานผลในที่ประชุมประจำสำนักงานคณบดีเพื่อพิจารณา
6. มีการนำผลการพิจารณาหรือผลการประเมินมาปรับปรุงกระบวนการทำงานต่อไป เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย หรือปรับให้เป็นกระบวนการทำงานใหม่ที่ได้ประสิทธิภาพและทำการเผยแพร่สู่ผู้ที่เกี่ยวข้อง

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

นิยามศัพท์:

Lean Management หมายถึง วิธีการทำงานเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับผลผลิต โดยการกำจัดความสูญเสียนในการทำงาน หรือกำจัดกิจกรรมที่ไม่ก่อให้เกิดคุณค่า เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการโดยมีเครื่องมือสำหรับ Lean Management เช่น 5ส การควบคุมด้วยสายตา (Visual Control) การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Work Standardization) การป้องกันความผิดพลาดในการทำงาน (Poka Yoke) การจัดการข้ามสายงาน (Cross Functional) การทำงานได้หลายหน้าที่ (Multi-Functional) การปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Kaizen) เป็นต้น

กระบวนการทำงาน (Work Process) หมายถึง แนวทางการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่งอย่างมีขั้นตอน ซึ่งวางไว้อย่างเป็นลำดับตั้งแต่ต้นจนจบแล้วเสร็จตามจุดประสงค์ที่กำหนดไว้ ขั้นตอนดังกล่าวช่วยให้การดำเนินการมีประสิทธิภาพนำไปสู่ความสำเร็จตามจุดประสงค์และเป้าหมายได้ โดยใช้เวลาและทรัพยากรน้อยที่สุด

ความสูญเสีย (Wastes) หมายถึง สิ่งที่สูญเสียไปในกระบวนการทำงานโดยไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ใดๆ แต่กลับทำให้ค่าใช้จ่ายและ/หรือการใช้ทรัพยากรเพิ่มขึ้นและประสิทธิภาพการทำงานลดลง

ความสูญเสีย 7 ประการ (7 Wastes) ตามแนวคิดของบริษัทโตโยต้ามอเตอร์ แห่งประเทศญี่ปุ่น ได้ระบุถึงสาเหตุของความสูญเสีย 7 ประการ ดังนี้

1) การทำงานมากเกินไป (Overproduction) เป็นความสูญเสียเนื่องจากการทำงานมากเกินไปทำให้เกิดต้นทุนที่เพิ่มขึ้น แต่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ เช่น การที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ ในขณะที่งานที่ตนเองรับผิดชอบยังรอให้อายุ ซึ่งถือเป็นการทำงานที่มากเกินไปและไม่ก่อให้เกิดประโยชน์

2) การทำงานผิดพลาด (Defect) เป็นความสูญเสียจากการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด ส่งผลเสียต่องานที่ทำและนำไปสู่การแก้ไข

3) การล่าช้าหรือการรอคอย (Delay or Waiting) เป็นความสูญเสียในการรอคอยหรือรอนาน ทำให้สูญเสียเวลาและประสิทธิภาพในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

4) การเก็บงานไว้ทำ (Inventory) เป็นความสูญเสียจากการที่ผู้ปฏิบัติงานเก็บงานไว้ทำในภายหลังซึ่งส่งผลเสียต่องานที่ไม่สามารถเสร็จสิ้นลงได้อย่างรวดเร็ว

5) การขนส่งหรือขนย้าย (Transport) เป็นความสูญเสียในการเคลื่อนย้ายงานจากจุดหนึ่งไปสู่จุดหนึ่งด้วยความจำเป็นหรือด้วยความไม่จำเป็น การเดินทางของพนักงานส่งเอกสาร การขนส่งที่เป็นการสูญเสียที่ไม่ได้เพิ่มคุณค่าของสินค้า

6) การทำงานซ้ำซ้อน (Over Process) เป็นความสูญเสียจากการทำงานซ้ำซ้อน มีการทำงานขึ้นเดิมหรือมีการตรวจสอบงานขึ้นเดิมซ้ำหลายครั้ง

7) การเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นของผู้ปฏิบัติงาน (Motion) เป็นความ สูญเสียอันเนื่องมาจาก ผู้ปฏิบัติงานมีการเคลื่อนไหวที่ไม่จำเป็นหรือเคลื่อนที่โดยเปล่าประโยชน์ การปฏิบัติงานที่ไม่เหมาะสมถูกต้อง สามารถแก้ไขได้โดยการจัดผังการทำงานใหม่ (Layout)

ตัวบ่งชี้ที่ 8 : การดำเนินการตามมาตรการรักษาสีสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

เพื่อเป็นการสร้างจิตสำนึกสาธารณะให้เกิดขึ้นกับบุคลากรในด้านการรักษาสภาพแวดล้อม โดยการช่วยกันประหยัดทรัพยากร ประหยัดพลังงานซึ่งหน่วยงานสามารถดำเนินการช่วยโลก และสังคมได้ โดยการออกมาตรการในการประหยัดทรัพยากรหรือพลังงาน มีการแจ้งเวียนให้บุคลากรในสังกัดทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เช่นการเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ หรือเครื่องใช้ไฟฟ้า ในหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด การลดปริมาณขยะ การลดปริมาณการใช้วัสดุ การจัดการของเสีย (3Rs: Reduce Reuse Recycle) เป็นต้น มีการประเมินผลการดำเนินงานโดยการตรวจประเมินจากผู้มีหน้าที่รับผิดชอบ ว่าหน่วยงานได้ปฏิบัติตามนโยบายดังกล่าวหรือไม่ โดยจะต้องจัดทำรายงานให้ผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการหรือมีการมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบดำเนินการ
2. มีแผนการดำเนินการตามมาตรการรักษาสีสิ่งแวดล้อมและประหยัดพลังงาน โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จและค่าเป้าหมายที่ต้องการบรรลุ
3. มีระบบและกลไกที่ส่งเสริมให้บุคลากรและผู้เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแผน
4. มีการดำเนินการตามแผน และติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผน พร้อมทั้งรายงานในที่ประชุมประจำสำนักงานคณบดีเพื่อพิจารณา
5. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำสำนักงานคณบดีมาใช้ในการแก้ไขปรับปรุงหรือกำหนดแนวทางในการดำเนินงานปีต่อไป

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 9 : ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การให้บริการถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการและมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ เพื่อนำไปวางแผนและออกแบบการบริการที่เหมาะสม รวมทั้งมีการประเมินความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการด้วย

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
2. มีการวางแผนและออกแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ โดยกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการอย่างชัดเจน
3. มีการสื่อสารภายในหน่วยงานเกี่ยวกับการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการในทุกระดับ
4. มีการดำเนินการตามแผน และติดตามประเมินผลความสำเร็จของการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่กำหนดแล้วนำเสนอในที่ประชุมประจำสำนักงานคณบดีเพื่อพิจารณา
5. มีการนำผลการประเมินและผลการพิจารณามาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

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 10 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

การคิดรอบปี : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การให้บริการของสำนักงานคณบดีเพื่อพิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

เกณฑ์การประเมิน :

คำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากคะแนนเต็ม 5

หมายเหตุ :

ข้อมูลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่างน้อยร้อยละ 50 ของกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการที่กำหนด

ข้อมูลประกอบการพิจารณา

1. หลักฐานที่แสดงถึงจำนวนผู้รับบริการ (โดยมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการ)
2. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามด้าน

นิยามศัพท์ :

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มารับบริการจากหน่วยงานโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่างๆ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งประเมินในประเด็นสำคัญ 4 ประเด็น ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 11 : การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งสถาบันต้องสร้างระบบและกลไกการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยหน่วยงานต้นสังกัดและมหาวิทยาลัย ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยหัวหน้าสำนักงานคณบดี และมีการถ่ายทอดให้บุคลากรทุกคนรับทราบ
2. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน และดำเนินการตามระบบและกลไกที่กำหนด
3. มีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) เสนอต่อคณะตามกำหนดเวลา
4. มีการนำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานในภาพรวมในรอบปีที่ประเมินสูงขึ้นกว่าปีก่อน
5. บุคลากรในสำนักงานคณบดีทุกคนให้การสนับสนุนกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณบดี คณะและ/หรือมหาวิทยาลัย โดยมีส่วนร่วมในลักษณะต่างๆ ได้แก่ การเข้าร่วมอบรม/ประชุม/ประชาสัมพันธ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมเป็นผู้ประเมินและ/หรือผู้ประสานงานในการประเมินระดับต่างๆ หรือร่วมเป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับต่างๆ

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

หมายเหตุ :

ปีการศึกษา 2557 ให้คะแนนเกณฑ์ข้อ 4 โดยอนุโลม

นิยามศัพท์ :

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และข้อมูลป้อนกลับซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การหน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน