



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ระดับสำนักงานคณบดี
ปีการศึกษา 2557



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ระดับสำนักงานคณบดี

ปีการศึกษา 2557



ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

Quality Assurance Department of Srinakharinwirot University

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ระดับสำนักงานคณบดี ปีการศึกษา 2557

ผู้จัดทำ	นางสาวพนารีย์ สายพัฒนะ
ออกแบบปก	นางสาวสิริมา แสงสงคราม
จัดพิมพ์และเผยแพร่	ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เลขที่ 114 สุขุมวิท 23 แขวงคลองเตยเหนือ เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110 โทรศัพท์ 0-2260-2574 # 1-5600, 1-5996 โทรสาร 0-2259-6447 http://qa.swu.ac.th/ e-mail: qa@g.swu.ac.th facebook.com/QASWU

สารบัญ

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ

หน้า 1-18

- ตัวบ่งชี้ที่ 1 แผนการดำเนินงานหรือปฏิทินการดำเนินงานประจำปี
- ตัวบ่งชี้ที่ 2 ระบบการพัฒนาบุคลากร
- ตัวบ่งชี้ที่ 3 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระบบบริหารความเสี่ยง
- ตัวบ่งชี้ที่ 6 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้
- ตัวบ่งชี้ที่ 7 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- ตัวบ่งชี้ที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ตัวบ่งชี้ที่ 9 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

หน้า 19-20

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ ระดับสำนักงานคณบดี

การพัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณบดีให้ความสำคัญกับการกำหนดตัวบ่งชี้ที่ครอบคลุมองค์ประกอบคุณภาพและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ โดยกำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภทคือตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณดังนี้

1. **ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ** จะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อ ๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใดกรณีที่ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนนให้ถือว่าได้ 0 คะแนน

2. **ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ** อยู่ในรูปของร้อยละหรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนนทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนน 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

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนักงานคณบดีนี้ พัฒนาขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนักงานคณบดี เพื่อใช้ในการรายงานผลการดำเนินงานและการประเมินคุณภาพการศึกษาตามความเหมาะสมกับบริบทและเพื่อพัฒนาการดำเนินงานเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของสำนักงานคณบดีได้อย่างต่อเนื่อง ซึ่งอยู่ในดุลยพินิจของคณะกรรมการประจำคณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าที่จะพิจารณาให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนักงานคณบดี โดยใช้เกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้นเป็นแนวทางในการดำเนินการประกันคุณภาพ

ตารางแสดงองค์ประกอบและตัวบ่งชี้คุณภาพ ระดับสำนักงานคณบดี

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้		เกณฑ์การพิจารณา	การคิดรอบปี
องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ			
ตัวบ่งชี้ที่ 1	แผนการดำเนินงานหรือปฏิทินการดำเนินงานประจำปี	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ	ปีงบประมาณ
ตัวบ่งชี้ที่ 2	ระบบการพัฒนาบุคลากร	เกณฑ์มาตรฐาน 6 ข้อ	ปีการศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 3	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน	ตัวตั้ง=ปีการศึกษา ตัวหาร=ปีการศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 4	ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมการทำงาน	ปีการศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 5	ระบบบริหารความเสี่ยง	เกณฑ์มาตรฐาน 7 ข้อ	ปีงบประมาณ
ตัวบ่งชี้ที่ 6	การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้	เกณฑ์มาตรฐาน 7 ข้อ	ปีการศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 7	ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ	ปีการศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 8	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปีการศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 9	การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	เกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ	ปีการศึกษา

องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ

หลักการ

หน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ ให้มีคุณภาพ เช่น แผนการดำเนินงาน ทรัพยากรบุคคล การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้ การบริหารทรัพยากรทั้งหมด ฯลฯ เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตัวบ่งชี้ : จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ คือ

- ตัวบ่งชี้ที่ 1 แผนการดำเนินงานหรือปฏิทินการดำเนินงานประจำปี
- ตัวบ่งชี้ที่ 2 ระบบการพัฒนาบุคลากร
- ตัวบ่งชี้ที่ 3 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 4 ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน
- ตัวบ่งชี้ที่ 5 ระบบบริหารความเสี่ยง
- ตัวบ่งชี้ที่ 6 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรเรียนรู้
- ตัวบ่งชี้ที่ 7 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
- ตัวบ่งชี้ที่ 8 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- ตัวบ่งชี้ที่ 9 การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตัวบ่งชี้ที่ 1 : แผนการดำเนินงานหรือปฏิทินการดำเนินงานประจำปี**ชนิดของตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ**การคิดรอบปี :** ปีงบประมาณ**คำอธิบายตัวบ่งชี้:**

สำนักงานคณบดี มีพันธกิจหลัก คือ สนับสนุนพันธกิจของคณะในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน ด้านการพัฒนาหลักสูตร ด้านวิจัย ด้านบริการทางวิชาการแก่สังคมและด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม รวมทั้งด้านการบริหารงานต่าง ๆ ของคณะ ในการดำเนินพันธกิจหลักสำนักงานคณบดีต้องมีการกำหนดทิศทางการปฏิบัติงานหรือการดำเนินงานที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของคณะ อีกทั้งต้องมีการพัฒนาแนวทางการดำเนินงานของสำนักงานคณบดี เพื่อให้สำนักงานคณบดีสามารถสนับสนุนการบรรลุวิสัยทัศน์ของคณะฯ และมีทิศทางการดำเนินพันธกิจต่าง ๆ เป็นแนวทางเดียวกับคณะ

ในกระบวนการจัดทำและพัฒนาแผนดำเนินงานหรือปฏิทินดำเนินงานประจำปีของสำนักงานคณบดีต้องเปิดโอกาสให้สมาชิกทุกคนมีส่วนร่วมทั้งในการจัดทำและการร่วมกันรับผิดชอบดำเนินการตามแผนการดำเนินงานหรือปฏิทินการดำเนินงานที่กำหนดขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. บุคลากรทุกคนในสำนักงานคณบดี มีส่วนร่วมในการจัดทำหรือทบทวน แผนการดำเนินงานหรือปฏิทินการดำเนินงานประจำปี
2. สำนักงานคณบดีนำแผนปฏิบัติการประจำปี (Action plan) ของคณะไปทำแผนการดำเนินงานหรือปฏิทินการดำเนินงานประจำปี โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักงานคณบดี และมีสาระของแผนการดำเนินงานหรือปฏิทินการดำเนินงานประจำปีครอบคลุมตามพันธกิจ
3. มีผลการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานหรือปฏิทินการดำเนินงานประจำปี 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 :

แผนการดำเนินงานหรือปฏิทินการดำเนินงานประจำปี หมายถึง แผนการทำงานซึ่งสอดคล้องกับขั้นตอนการทำงาน มีการกำหนดระยะเวลาชัดเจน มีความเป็นไปได้ในการปฏิบัติ ในแผนการปฏิบัติงานจะประกอบไปด้วย งานประจำที่ระบุระยะเวลาจากจุดเริ่มต้นและระยะเวลาสิ้นสุดของงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบ และผู้ติดตามผลการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2 : ระบบการพัฒนาบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจ ปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน หน่วยงานมีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพและหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีแผนการพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ความต้องการของบุคลากร โดยสอดคล้องกับ Job Description และแผนการพัฒนาบุคลากรของคณะ/หน่วยงาน รวมทั้งครอบคลุมการพัฒนาทักษะภาษาอังกฤษให้แก่บุคลากรด้วย
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 : ตัวตั้ง=ปีการศึกษา และตัวหาร=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 หมายถึง บุคลากรทั้งที่ปฏิบัติงานจริงและลาศึกษาต่อ
2. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ หมายถึง บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ โดยเข้าร่วมอบรม/ประชุม/สัมมนาวิชาการหรือวิชาชีพ/ลาศึกษาต่อทั้งในประเทศหรือต่างประเทศและการศึกษาดูงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงานในปีการศึกษานั้น
3. ไม่นับซ้ำแม้ว่าบุคลากรคนนั้นจะได้รับการพัฒนาหลายครั้งในปีการศึกษานั้นก็ตาม
4. สามารถนับรวมการฝึกอบรม ประชุม สัมมนาวิชาการหรือวิชาชีพที่คณะ/หน่วยงานของตนเองจัด

ตัวบ่งชี้ที่ 4 : ระดับความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากรต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

การคิดรอบปี : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การสำรวจความพึงพอใจ และความผูกพันของบุคลากร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อระบบบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล เพื่อเป็นแนวทางในการกำหนดปัจจัยสำคัญที่สร้างความผูกพัน และสร้างความผูกพันของผู้ปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม โดยมุ่งเน้นผู้ปฏิบัติงาน เน้นวิธีปฏิบัติต่าง ๆ 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 เครื่องมือสำหรับการปฏิบัติงาน วัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เพียงพอต่อความต้องการ ทันสมัย และเหมาะสมกับการปฏิบัติงาน
4. **ด้านภาวะผู้นำองค์กร** เพื่อสำรวจการให้ความสำคัญต่อบุคลากร โดยมีการยกย่องชมเชยและให้กำลังใจบุคลากรในโอกาสต่าง ๆ และการเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงความคิดเห็น
5. **ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน** เพื่อสำรวจการแสดงความคิดเห็นในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และมีการให้ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาและปรับปรุง
6. **ด้านสวัสดิการ** เพื่อสำรวจประเด็นการจัดสวัสดิการที่เพียงพอและเหมาะสม ความสะดวกสบายในการขอรับสวัสดิการต่าง ๆ
7. **ด้านการพัฒนาบุคลากร/การสร้างความก้าวหน้าในสายงาน** เพื่อสำรวจการสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรและสร้างความก้าวหน้าในสายงานอย่างเป็นระบบ

เกณฑ์การประเมิน :

ค่านวนค่าเฉลี่ยความพึงพอใจและความผูกพันของบุคลากร
ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน จากคะแนนเต็ม 5

ข้อมูลประกอบการพิจารณา

ข้อมูลจากการสำรวจความพึงพอใจ อย่างน้อยร้อยละ 70 ของจำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริง (ไม่นับรวมลาศึกษาต่อ)

นิยามศัพท์ :

ความผูกพันของบุคลากร หมายถึง ระดับของความมุ่งมั่นของผู้ปฏิบัติงานหรือบุคลากรทั้งในด้านจิตใจและสติปัญญาเพื่อให้งานสำเร็จ บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์เดียวกัน

ตัวบ่งชี้ที่ 5 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ปีงบประมาณ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

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

เกณฑ์มาตรฐาน :ข้อ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง อย่างน้อย 2 ประเด็นตามบริบทของหน่วยงานภายใต้กรอบการวิเคราะห์ ดังเช่น
 - ด้านการเงิน
 - ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ
 - ด้านปฏิบัติการ
 - ด้านบริบทอื่น ๆ ของหน่วยงานเช่น ด้านภัยพิบัติ ด้านชื่อเสียง ฯลฯ

ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัย

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการวิเคราะห์และระบุสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง (ปัจจัยเสี่ยง) ที่เป็นปัจจัยภายในหน่วยงาน และปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน
5. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและมีการดำเนินการตามแผนฯ
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 คณาจารย์ บุคลากร หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของหน่วยงานในการควบคุม หรือจัดการ ความเสี่ยงหรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

ตัวอย่างความเสี่ยงร้ายแรงที่ทำให้ผลประเมินเป็นศูนย์ (0) คะแนน เช่น

1. มีการเสียชีวิตและถูกทำร้ายร่างกายหรือจิตใจอย่างรุนแรงของนิสิต คณาจารย์ บุคลากรภายในหน่วยงาน ทั้ง ๆ ที่อยู่ในวิสัยที่หน่วยงานสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้แต่ไม่พบแผนการจัดการความเสี่ยงหรือไม่พบความพยายามของหน่วยงานในการระงับเหตุการณ์ดังกล่าว
2. หน่วยงานเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี อันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น คณาจารย์ 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) และรวบรวมความรู้จากแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 2 เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนดนำแนวทางในการปฏิบัติงานตามข้อ 3 ไปปฏิบัติ และผู้รับผิดชอบหรือคณะทำงานมีการติดตามผลที่เกิดขึ้นและปัญหาอุปสรรคจากการนำไปปฏิบัติ
5. รวบรวมแนวทางในการปฏิบัติงานจากการจัดการความรู้ในปีการศึกษานี้หรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่นำไปใช้งานตามข้อ 4 แล้วได้ผลดี มาพัฒนาเป็นแนวปฏิบัติที่ดีและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
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 อันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

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

2) ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge) เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้ โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

นายแพทย์วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อม ๆ 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 ความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดแจ้ง อยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคน ทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือ และส่วนอื่นๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

ตัวบ่งชี้ที่ 7 : 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 8 : 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 หรือเป็นไปตามระเบียบวิธีวิจัย

ข้อมูลประกอบการพิจารณา

1. หลักฐานที่แสดงถึงจำนวนผู้รับบริการ (โดยมีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายหรือผู้รับบริการ)
2. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการแยกตามด้าน

นิยามศัพท์ :

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มีารับบริการจากหน่วยงานโดยตรงหรือผ่านช่องทางการสื่อสารต่าง ๆ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า 5 ระดับ ซึ่งประเมินในประเด็นสำคัญ 4 ประเด็น ดังนี้

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

ตัวบ่งชี้ที่ 9 : การดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มหาวิทยาลัยจึงกำหนดให้มีระบบและกลไกการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่มหาวิทยาลัยกำหนด เพื่อให้มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง 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 โดยมีส่วนร่วมในลักษณะต่าง ๆ ได้แก่ การเข้าร่วมอบรม/ประชุม/ประชาสัมพันธ์ด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมเป็นผู้ประเมินและ/หรือผู้ประสานงานในการประเมินระดับต่างๆ หรือร่วมเป็นกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับต่าง ๆ

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 เกณฑ์ข้อที่ 4 ยกเว้นการประเมินในส่วนของ “ส่งผลให้มีพัฒนาการของผลการดำเนินงานในภาพรวมในรอบปีที่ประเมินสูงขึ้นกว่าปีก่อน”

นิยามศัพท์ :

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือโดยวิธีการอื่น ๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการผลิต และข้อมูลป้อนกลับซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การหน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สำนักงานคณบดีต้องวางระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้เหมาะสมกับบริบทของสำนักงานคณบดี สอดคล้องกับคณะหรือหน่วยงานและมหาวิทยาลัย โดยการวางระบบการประกันคุณภาพจะต้องประกอบด้วย การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผล เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน โดยหน่วยงานต้องควบคุมให้มีการดำเนินงานตามระบบคุณภาพที่กำหนด และมีการตรวจสอบระบบคุณภาพเป็นระยะ ๆ โดยมีกลไกการดำเนินงานอย่างชัดเจน เช่น มีผู้รับผิดชอบ / ผู้บริหาร / ผู้เกี่ยวข้อง / ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม เมื่อครบหนึ่งปีการศึกษา ก็ต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพดังกล่าว เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาในปีถัดไป

การสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนักงานคณบดี มี 9 ตัวบ่งชี้ (องค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ)

การสรุปผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน พิจารณาดังนี้

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

การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน จะสะท้อนผลการดำเนินงานของผู้บริหารหน่วยงานตามพันธกิจ รวมทั้งระบบการบริหารจัดการของหน่วยงานด้วย โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ยในแต่ละพันธกิจ นอกจากนั้นมีการวิเคราะห์แยกเป็นปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ด้วย เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยงานได้นำไปใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุงพัฒนา ดังตารางต่อไปนี้

ตารางการวิเคราะห์คุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสนับสนุนวิชาการ

องค์ประกอบ คุณภาพ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย					ผลการประเมิน
	จำนวน ตัวบ่งชี้	I	P	O	คะแนน เฉลี่ย	
5	9	ตัวบ่งชี้ที่ 3	ตัวบ่งชี้ที่ 1, 2, 5, 6, 7 และ 9	ตัวบ่งชี้ที่ 4 และ 8		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
รวม	9	1	6	2		
ผลการประเมิน						

หน่วยงานควรวิเคราะห์ในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับจุดเด่น และจุดที่ควรพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบด้วย
ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

ตัวอย่างรายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่นและโอกาสในการพัฒนา องค์ประกอบที่ 5

จุดเด่น
1.
2.
โอกาสในการพัฒนา
1.
2.

QA SWU

ฝ่ายประกันคุณภาพการศึกษา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

114 ซอยสุขุมวิท 23 ถนนสุขุมวิท

แขวงคลองเตยเหนือ เขต วัฒนา

กรุงเทพมหานคร 10110

โทร 0 2260 2574

โทรสาร 0 2259 6447

Email : qa@g.swu.ac.th