คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา

ประจำปีการศึกษา 2554

สุรสัมมนาคาร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คำนำ

มหาวิทยาลัยกำหนดให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาอย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา โดยเริ่มดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2541 เป็นปีแรก โดยมีระบบและกลไก การประกันคุณภาพการศึกษาที่สอดคล้องกับนโยบาย “รวมบริการ ประสานภารกิจ” ของมหาวิทยาลัย อีกทั้งมหาวิทยาลัยได้มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่องอันจะนำไปสู่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

สุรสัมมนาคารดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยเริ่มปีการศึกษา 2553 เป็นปีแรก โดยดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาตามตัวบ่งชี้ขั้นต่ำที่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยควรมี ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) โดยในปีการศึกษา 2555 นี้ สุรสัมมนาคารได้ทำการปรับปรุงแก้ไขโดยเพิ่มองค์ประกอบและตัวบ่งชี้เป็น 5 องค์ประกอบ 8 ตัวบ่งชี้ ทั้งนี้เพื่อการมุ่งพัฒนาคุณภาพของสุรสัมมนาคารให้ไปสู่การมีแนวปฏิบัติที่ดีและการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศตามพันธกิจต่อไป

โดยคู่มือการประกันคุณภาพภายในฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพภายในองค์กร โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามของบุคลากรภายในสุรสัมมนาคารที่มุ่งสร้างสรรค์คุณภาพให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และพร้อมจะรักษาคุณภาพและพัฒนาตลอดไป

(นายประพันธ์ พันธุ์อนุกูล)
ผู้จัดการสุรสัมมนาคาร
5 มิถุนายน 2555

สารบัญ

		หน้า
สารบัญ		**ก**
บทที่ 1	**ภาพรวมของสุรสัมมนาคาร**	1
	1. ความเป็นมา	1
	2. วิสัยทัศน์	1
	3. วัตถุประสงค์	1
	4. พันธกิจ	2
	5. โครงสร้างองค์กรและการบริหาร	2
	6. บุคลากร	5
บทที่ 2	**การประกันคุณภาพการศึกษาของสุรสัมมนาคาร**	9
	1. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสุรสัมมนาคาร	9
	2. คณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสุรสัมมนาคาร	9
	3. แผนปฏิบัติการการประกันคุณภาพการศึกษาของสุรสัมมนาคาร	10
	4. กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสุรสัมมนาคาร	10
บทที่ 3	**ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ**	14
	1. แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสุรสัมมนาคาร	14
	2. ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสุรสัมมนาคารตามมิติของระบบประกันคุณภาพ	15
	องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินการ	17
	ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	17

สารบัญ(ต่อ)

หน้า

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ 18

ตัวบ่งชี้ 7.1 ภาวะผู้นำของสภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารทุกระดับของสุรสัมมนาคาร 18

ตัวบ่งชี้ 7.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ 19

ตัวบ่งชี้ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ก. ระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ 20

ตัวบ่งชี้ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง 21

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ 22

ตัวบ่งชี้ 8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ 22

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 23

ตัวบ่งชี้ 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 23

องค์ประกอบที่ 12 การบริหารจัดการตามภารกิจหลัก 24

ตัวบ่งชี้ที่12.5 การพัฒนาขีดความสามารถในการสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน 24

บทที่ 1 ภาพรวมของสุรสัมมนาคาร

1. ความเป็นมา

เมื่อวันที่ 27 กรกฎาคม 2533 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ได้ทรงลงพระปรมาภิไธยในพระราชบัญญัติ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ.2533 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 107 ตอนที่ 131 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 30 กรกฎาคม 2533 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีจึงได้ถือเอาวันที่ 27 กรกฎาคม 2533 เป็นวันสถาปนามหาวิทยาลัย และเริ่มรับนักศึกษารุ่นแรก ตั้งแต่ปี 2536 เป็นต้นมา และกำหนดให้มหาวิทยาลัยแบ่งส่วนงาน เป็นสำนักงานอธิการบดี สำนักวิชา สถาบัน และศูนย์โดยสุรสัมมนาคารก็เป็นหน่วยงานหนึ่งที่ถูกจัดตั้งขึ้นภายในมหาวิทยาลัย

สุรสัมมนาคาร เริ่มก่อตั้งและเปิดดำเนินการในปี พ.ศ. 2537และเป็นหน่วยงานอิสระที่ขึ้นตรงต่ออธิการบดีหรือรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนา ตามมติสภามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีในการประชุมครั้งที่ 7/2541 เมื่อวันที่ 19 ธันวาคม 2541 มีคณะกรรมการบริหารงานของสุรสัมมนาคารซึ่งประกอบด้วย ผู้แทนจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสุรสัมมนาคารและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถด้านการโรงแรม การท่องเที่ยวเป็นต้นโดยสุรสัมมนาคารดำเนินภารกิจให้บริการด้านที่พักค้างแรม ห้องประชุมสัมมนาและจัดเลี้ยงแก่หน่วยงานภายในของมหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกเป็นการดำเนินงานแบบธุรกิจ เพื่อหาเลี้ยงตัวเองให้อยู่ได้โดยไม่ขอรับเงินสนับสนุนจากมหาวิทยาลัย ประกอบด้วยบริการด้านห้องพักระดับวีไอพี จำนวน 6 ห้อง ห้องพักธรรมดาจำนวน 123 ห้อง ห้องพักสำหรับนักศึกษาระดับปริญญาโทและปริญญาเอก จำนวน 100 ห้อง ห้องประชุมใหญ่ 1 ห้อง ห้องประชุมวีไอพี 3 ห้อง ห้องสัมมนาย่อย 7 ห้อง พร้อมสิ่งอำนวยความสะดวกครบครัน

2. วิสัยทัศน์

“สุรสัมมนาคารมุ่งมั่นในการให้บริการที่เป็นเลิศ”

3. วัตถุประสงค์ พันธกิจ และปรัชญา

วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

1. เพื่อสร้างความเป็นเลิศทางด้านการบริการ การบริหารและการจัดการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ
2. เพื่อให้บริการด้านที่พักอาศัยและการอบรมสัมมนาแก่บุคคลากรและกิจกรรมภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยให้เกิดความประทับใจ
3. เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีความคิดสร้างสรรค์ในงานที่รับผิดชอบ

4. พันธกิจ

1. สุรสัมมนาคารให้บริการด้านห้องพัก อาหาร เครื่องดื่มและห้องประชุมสัมมนา
2. พัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถและปลูกจิตสำนึกของการบริการ
3. การบริหารจัดการในทุกๆด้านของสุรสัมมนาคาร อย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพ

5.โครงสร้างองค์กรและการบริหาร

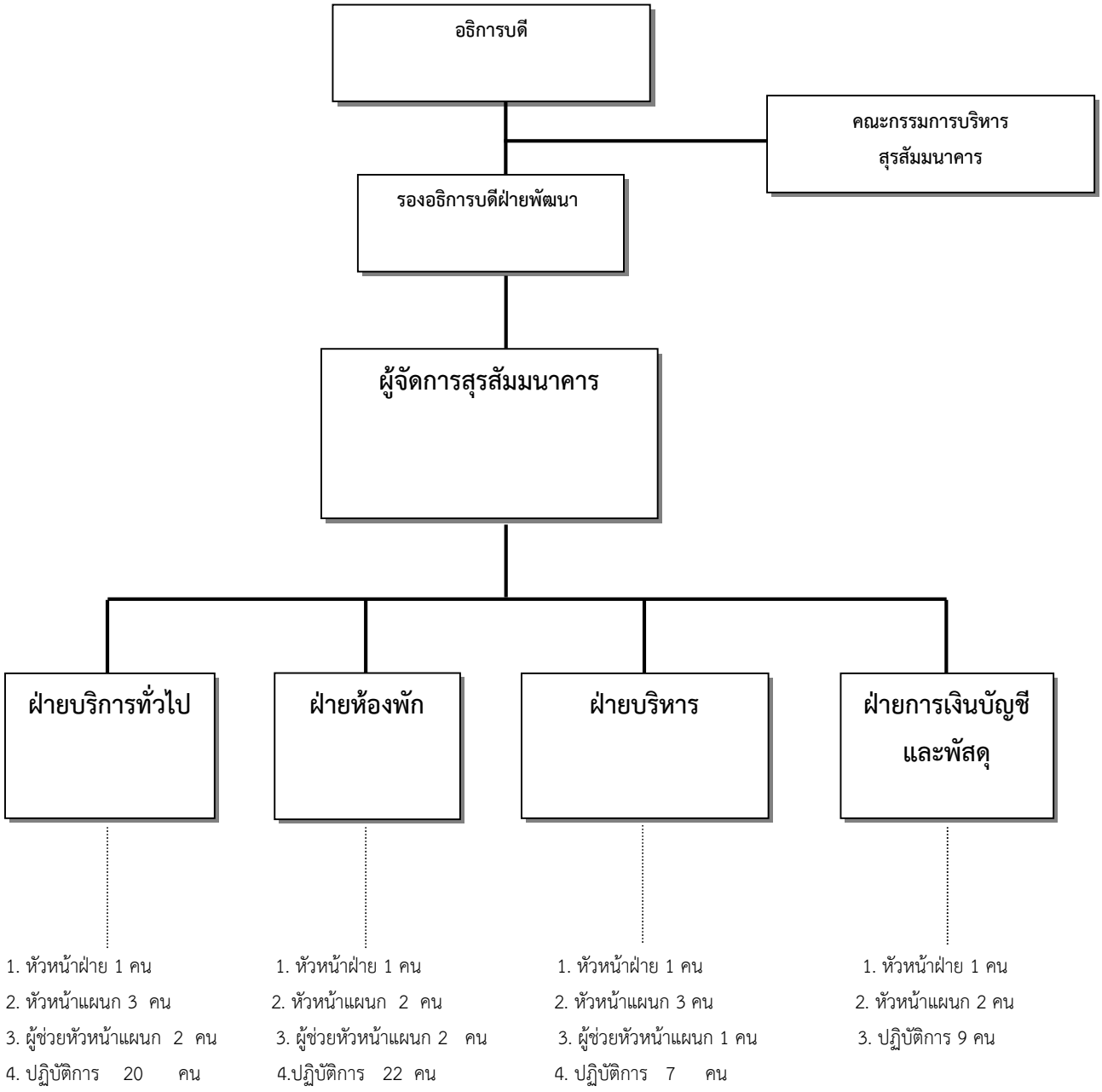
5.1 โครงสร้างการบริหารงาน

สุรสัมมนาคารเป็นหน่วยงานอิสระที่ขึ้นตรงต่ออธิการบดี หรือรองอธิการบดีฝ่ายพัฒนา และมีผู้จัดการสุรสัมมนาคารเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด

5.2 การแบ่งสายงาน

สุรสัมมนาคาร มีการแบ่งสายงานออกเป็น 4 ฝ่าย ประกอบด้วย ฝ่ายบริการทั่วไป ฝ่ายห้องพัก ฝ่ายบริหาร และฝ่ายการเงินบัญชีและพัสดุ โดยมีรายละเอียดงานต่าง ๆ ที่รับผิดชอบ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1

แผนภูมิที่ 1 โครงสร้างการบริหารงานของสุรสัมมนาคาร



โดยแต่ละฝ่ายมีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. **ฝ่ายบริการทั่วไป** มีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้กำกับดูแล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้
    - 1.1 กำหนดมาตรฐานคุณภาพของอาหารและเครื่องดื่ม
    - 1.2 บริการทางด้านอาหารและเครื่องดื่ม
    - 1.3 บริการด้านการใช้ห้องอบรมสัมมนาและจัดงานเลี้ยงต่างๆ

2. ฝ่ายห้องพัก มีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้กำกับดูแล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

2.1 ให้การต้อนรับและบริการลูกค้า ทุกประเภท
2.2 ให้บริการด้านข้อมูล จัดหาข้อมูล สรรหาข้อมูล เพื่ออำนวยความสะดวกต่อลูกค้า
2.3 ตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างรวดเร็วและถูกต้อง ตามความประสงค์ของลูกค้า
2.4 เป็นศูนย์กลางในการติดต่อประสานงานระหว่างลูกค้ากับแผนกหรือส่วนต่างๆ
2.5 แก้ไขปัญหา ให้ลูกค้ารวมถึงส่วนต่าง ๆ อย่างรวดเร็วซึ่งเป็นลักษณะการแก้ไขเฉพาะหน้า
2.6 ช่วยเหลือลูกค้าแม้มิใช่หน้าที่โดยตรงของพนักงานต้อนรับส่วนหน้าเพื่อให้ลูกค้าประทับใจ
2.7 รับสำรองห้องพักจากผู้รับบริการทั่วไปและคณะ พร้อมบันทึกข้อมูลในระบบคอมพิวเตอร์
2.8 จัดห้องพักสำหรับลูกค้าที่เข้าพัก ตรวจสอบความเรียบร้อยห้องพักสำหรับลูกค้า VIP
2.9 รับชำระเงิน ค่าใช้จ่ายต่างๆ ของลูกค้าทั้งห้องพัก งานเลี้ยงประชุมสัมมนา และส่วนอื่นๆ
2.10 จัดทำใบ Folio ใบเสร็จรับเงิน ใบโอนเพื่อให้ลูกค้าและเก็บเป็นหลักฐานทางการเงิน
2.11 จัดทำ จัดเก็บข้อมูลเข้าระบบคอมพิวเตอร์
2.12 ดูแลรับผิดชอบลูกค้า ทั้ง สุระ 1 และ สุระ 2 โดยตรง
2.13 จัดทำสรุปค่าใช้จ่ายการใช้โทรศัพท์ของพนักงานทุกส่วน ทุกแผนกในแต่ละเดือน
2.14 จัดทำเพื่อเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายของหนังสือพิมพ์ UBC. และโทรศัพท์ เป็นประจำทุกสิ้นเดือน

3. ฝ่ายบริหาร มีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้กำกับดูแล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

3.1 กำหนด เป้าหมายและนโยบายให้มีคุณภาพและวัตถุประสงค์ของธุรกิจ
3.2 ทบทวนระบบบริหารคุณภาพเป็นระยะเวลาสั้นๆ เพื่อตรวจสอบว่าทำให้มีประสิทธิภาพเพียงพอต่อกระบวนการที่จะควบคุม (ตรงตามมาตรฐานที่ต้องการและ คาดหวังของลูกค้า)
3.3 กำหนดหลักเกณฑ์และมีการสื่อสารกับบุคลากรทุกคนเพื่อให้มีความตระหนักในความสำคัญและหน้าที่บทบาทของตนให้มีคุณภาพมากที่สุด
3.4 ดูแลและติดตามการทำงานของฝ่าย/แผนกต่างๆ ให้เป็นไปตามเป้าหมาย
3.5 ควบคุม และติดตามงานของแผนกที่ฝ่ายบริหารรับผิดชอบ
3.6 แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับทุกฝ่าย/แผนก ที่เกิดปัญหาในการดำเนินงาน ในเบื้องต้นเพื่อไม่ให้เกิดความล่าช้าหรือส่งผลเสียแก่การบริการและการดำเนินงาน
3.7 ประสานงานและสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ
3.8 วิเคราะห์ข้อมูลและวิเคราะห์งานเพื่อให้ผู้บริหารใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจ และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพ
3.9 ดูแลระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
3.10 จัดทำคู่มือประกันคุณภาพ และรายงานการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงาน

3.11 ฝ่ายเลขานุการคณะทำงานจัดการความรู้ของหน่วยงาน จัดประชุมคณะกรรมการบอร์ดบริหารสุรสัมมนาคาร

3.12 จัดทำแผนปฏิบัติงาน กำหนดตัวชี้วัด และงบประมาณประจำปี พร้อมติดตามและรายงานการปฏิบัติงานตามแผนฯ จัดทำแผนและรายงานความคืบหน้าการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง จัดฝึกอบรมสัมมนาพนักงาน และงานวิเคราะห์และพัฒนาอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4. ฝ่ายการเงินบัญชีและพัสดุ มีหัวหน้าฝ่ายเป็นผู้กำกับดูแล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

4.1 ควบคุมการบันทึกรายงานบัญชีทุกประเภท ตลอดจนทรัพย์สินทั้งหลายของหน่วยงาน

4.2 บริหารงานทั้งหมดเกี่ยวกับงานการเงิน บัญชีและพัสดุภายในสุรสัมมนาคาร

4.3 ควบคุมกำกับดูแลเกี่ยวกับภาษีอากรภายในสุรสัมมนาคารทั้งหมด

4.4 ปฏิบัติการทางบัญชีให้เป็นไปตามตัวบทกฎหมายที่ใช้บังคับอยู่ทุกประการ

4.5 ติดตามและตรวจสอบบันทึกรายงานต่างๆ เกี่ยวกับบัญชีและการเงินที่มีอยู่

4.6 จัดระบบบันทึกทางบัญชีให้เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัยและมาตรฐานการบัญชี

4.7 ตรวจสอบเอกสารพร้อมวิเคราะห์รายการบัญชีด้านการเบิกจ่ายเกี่ยวการจัดซื้อและจัดจ้างให้ให้เป็นไปตามระเบียบของมหาวิทยาลัย

4.8 จัดทำรายงานงบการเงิน พร้อมวิเคราะห์งบการเงิน โดยจัดทำข้อมูลและรายงานเสนอที่ประชุมคณะกรมการบริหารสุรสัมมนาคารและคณะกรรมการการเงินและทรัพย์สิน

6. บุคลากร

ปีการศึกษา 2554 สุรสัมมนาคารมีจำนวนบุคลากรรวมทั้งสิ้น 55 คน จำแนกเป็นคุณวุฒิระดับปริญญาโท 1 คน ปริญญาตรี 9 คนและระดับต่ำกว่าปริญญาตรี 45 คน โดยในจำนวนดังกล่าวนี้ เมื่อจำแนกตามตำแหน่ง ประกอบด้วยผู้จัดการสุรสัมมนาคาร 1 คน เลขาผู้จัดการ 1 คน หัวหน้าฝ่าย 4 คน หัวหน้าแผนก 7 คน ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก 7 คน พนักงานปฏิบัติการ 35 คน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนบุคลากรสุรสัมมนาคาร ปีการศึกษา 2554 จำแนกตามวุฒิการศึกษา

หน่วย : คน

จำนวนบุคลากร	วุฒิการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท	ป.เอก	
ผู้จัดการสุรสัมมนาคาร	-	-	1	-	1
เลขาผู้จัดการ	-	1			1
หัวหน้าฝ่าย	3	1	-	-	4
หัวหน้าแผนก	5	2	-	-	7
ผู้ช่วยหัวหน้าแผนก	7	-	-	-	7
พนักงานระดับปฏิบัติการ	30	5	-	-	35
รวม	45	9	1	-	55

ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2555

ตารางที่ 2 ตารางรายชื่อบุคลากรของสุรสัมมนาคาร จำแนกตามงาน คุณวุฒิ และตำแหน่ง

ลำดับ	ชื่อ-สกุล	คุณวุฒิ	ตำแหน่ง
1.	นายประพันธ์ พันธุ์อนุกูล	ป.ตรี ศษ.บ. (อุตสาหกรรม) ป.โท ศษ.บ. (เทคโนโลยีการศึกษา)	ผู้จัดการสุรสัมมนาคาร
2.	นายกรกฤต วรวงศ์	ม.6	หัวหน้าฝ่ายบริหาร
3.	นายประชัน ทนจังหรีด	ม.3	หัวหน้าฝ่ายบริการทั่วไป
4.	นางสาวบุษบงก์ ปิ่นเพ็ชร	บธ.บ. (การบัญชี)	หัวหน้าส่วนการเงินบัญชีและพัสดุ
5.	นางขนิฐฐา ศรีประเสริฐ	อนุปริญญา/ภาษาอังกฤษ	หัวหน้าแผนกต้อนรับส่วนหน้า
6.	นางสาวนิอร มุ่งนากลาง	ศศ.บ.(การจัดการทั่วไป)	หัวหน้าแผนกบุคคล
7.	นางสาวจันทร์เพ็ญ เดชสองชั้น	ศศ.บ.(สหวิทยาการ)	หัวหน้าแผนกบริการทั่วไป
8.	นางสุภาภรณ์ เสงี่ยมงาม	ม.6	หัวหน้าแผนกแม่บ้าน
9.	นายสุนันท์ชัย กรรณเทพ	ปวส/การโรงแรม	หัวหน้าแผนกช่าง
10.	นางชนัฏฐา ปลอดโคกสูง	ปวส/คอมพิวเตอร์	หัวหน้าแผนกพัสดุ
11.	นางสาวนงลักษณ์ หอมจะบก	ป.ตรี/การเงินการธนาคาร	หัวหน้าแผนกการเงิน
12.	นายวิโรจน์ เล็กไพโรช	อนุปริญญา/บริหารธุรกิจ	หัวหน้าห้องอาหาร

ตารางที่ 2 ตารางรายชื่อบุคลากรของสุรสัมมนาคาร จำแนกตามงาน คุณวุฒิ และตำแหน่ง (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	คุณวุฒิ	ตำแหน่ง
13.	นายจรัส แก้วสง่า	ปวส./การโรงแรม	หัวหน้างานห้องอาหาร
14.	นายสิทธิชัย เดชสองชั้น	ปวส./ช่างยนต์	หัวหน้างานห้องอาหาร
15.	นายกมล แรมสูงเนิน	ม.3	หัวหน้างานจัดเลี้ยง
16.	นางสรารัตน์ เข็มทอง	ป.ตรี/อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว	หัวหน้างานต้อนรับส่วนหน้า
17.	นายเกรียงศักดิ์ ปัดภัย	ปวช./ช่างไฟฟ้า	หัวหน้างานช่าง
18.	นางสาวกำไล เต็งกลาง	ป.ตรี/บัญชี	หัวหน้างานงบประมาณ
20.	น.ส.จิราภรณ์ วิวัฒนาการ	ป.ตรี/การจัดการธุรกิจท่องเที่ยว	บัญชีอาวุโส
21.	นายมารุต ชาญเขตรธรรม	ปวส./ช่างอิเล็กทรอนิกส์	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกช่าง
22.	นางสุรภี วรุณสุภัค	มศ.2	ผู้ช่วยหัวหน้าแผนกแม่บ้าน
23.	นายธีรภัทร วิชยพงศ์	ป.ตรี/ภาษาอังกฤษธุรกิจ	เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ
24.	นางสาววิไลลักษณ์ คำกำจร	ป.ตรี/การเงินการธนาคาร	เจ้าหน้าที่บัญชีจ่าย
25.	นางสาวศศิมาภรณ์ พันธะไชย	ป.ตรี/การจัดการ(การตลาด)	พนักงานขาย
26.	นางสาวชญาพร อุ่นสอน	ปวส./คอมพิวเตอร์	ธุรการฝ่ายบริการทั่วไป
27.	นางสาวจันทรา งามสมโภช	ป.ตรี/คอมพิวเตอร์	พนักงานการเงิน
28.	นางสาวมิ่งสมร พัฒนาโสภณ	ป.ตรี/บริหารธุรกิจการบัญชี	พนักงานบัญชี
29.	นางสาวปะนัดดา ชัยชนะ	ม.6	พนักงานต้อนรับส่วนหน้า
30.	นางสาวศิริพร กรวยสารคราม	ป.ตรี/บัญชี	พนักงานต้อนรับส่วนหน้า
31.	นายสาธิต สุทิน	ม.6	พนักงานช่าง
32.	นายเทพพิทักษ์ ขวัญแพ	ปวช./ช่างกลโลหะ	พนักงานช่าง
33.	นางคนองเดช แก้วสง่า	ป.6	พนักงานขับรถ
34.	นางประพรรณ ทูโคกกรวด	ป.4	พนักงานทำสวน
35.	นางสังวาลย์ สามพลกรัง	ป.4	พนักงานทำสวน
36.	นางสาวอรอุมา นิตย์ใหม่	ปวส./คหกรรม	พนักงานจัดดอกไม้
37.	นายวันชาติ แอมสูงเนิน	ม.6	กุ๊ก
38.	นางขวัญเรือน นิรัตน์พงศ์	ป.6	กุ๊ก
39.	นางธนภรณ์ อุดม	ป.6	กุ๊ก

ตารางที่ 2 ตารางรายชื่อบุคลากรของสุรสัมมนาคาร จำแนกตามงาน คุณวุฒิ และตำแหน่ง (ต่อ)

ลำดับที่	ชื่อ-สกุล	คุณวุฒิ	ตำแหน่ง
40.	นางสาวอารี คลังสมบัติ	ป.6	ผู้ช่วยกุ๊ก
41.	นางละออง แนบผักแว่น	ป.4	พนักงานทำความสะอาดทั่วไป
42.	นางสาวถวัลย์ น่วมเมืองปัก	ม.6	พนักงานทำความสะอาดทั่วไป
43.	นางสาวปัทมา กถฏสำโรง	ม.3	พนักงานทำความสะอาดทั่วไป
44.	นางคนึง ใจเมือง	ป.6	พนักงานทำความสะอาดห้องพัก
45.	นางสาวลอย นิตย์ใหม่	ป.6	พนักงานทำความสะอาดห้องพัก
46.	นางสาวเครือมาศ จันพะงา	ป.6	พนักงานทำความสะอาดห้องพัก
47.	นางกนกวรรณ ผ่องเมืองปัก	ป.6	พนักงานทำความสะอาดห้องพัก
48.	นางสมพิศ คเชนทร์ชาติ	ม.6	พนักงานทำความสะอาดห้องพัก
49.	นายอภิวัฒน์ มวยคล่อง	ป.6	เจ้าหน้าที่สระว่ายน้ำ
50.	นายมนัส ไชยมก	ม.3	พนักงานบริการ
51.	นายคมสันต์ ยิ่งนอก	ม.3	พนักงานล้างจาน
52.	นางสมหมาย นินนานนท์	ป.4	พนักงานล้างจาน
53.	นางสาวบัวลอย มนกลาง	ม.3	พนักงานล้างจาน
54.	นายจิราวัฒน์ เจิมปรุ	มศ.3	พนักงานตรวจสอบรายได้รอบดึก
55.	นายบรรเจิด หวังคบกลาง	ม.3	พนักงานช่าง

บทที่ 2 การประกันคุณภาพการศึกษาของสุรสัมมนาคาร

1.นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสุรสัมมนาคาร

สุรสัมมนาคาร ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา และเริ่มจัดทำรายงานประกันคุณภาพการศึกษา เมื่อมหาวิทยาลัยได้รับนโยบายจากสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา(สกอ.) ให้พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นเครื่องมือในการรักษาคุณภาพและมาตรฐานของสถาบันอุดมศึกษา โดยมอบให้ฝ่ายวิชาการเป็นผู้ประสานการดำเนินการจัดทำรายงานประกันคุณภาพของหน่วยงานต่าง ๆ

สุรสัมมนาคาร เริ่มรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษา ครั้งแรกในปีการศึกษา พ.ศ. 2553 ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ 8 ตัวบ่งชี้ ความสำเร็จในการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสุรสัมมนาคาร ปีการศึกษา พ.ศ. 2553 ในภาพรวมทุกตัวบ่งชี้มีค่าระดับคะแนน ที่ 3.80 (ระดับคะแนนสูงสุดเท่ากับ 5) ซึ่งถือว่ามีการดำเนินงานอยู่ในระดับที่ยอมรับได้หรือใกล้เคียงกับมาตรฐาน

สำหรับในปีการศึกษา พ.ศ. 2554 สุรสัมมนาคารได้ปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐาน และหลักเกณฑ์ตามตัวบ่งชี้ที่ สกอ. กำหนด รวม 5 องค์ประกอบ 8 ตัวบ่งชี้ ด้วยกันพร้อมจัดทำคู่มือในการตรวจประเมินการประกันคุณภาพตามเกณฑ์ข้างต้น

2. คณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษาของสุรสัมมนาคาร

1. สุรสัมมนาคารมีการแต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำหน่วยงาน โดยมีรายชื่อคณะกรรมการดังนี้

1. ผู้จัดการสุรสัมมนาคาร	ประธานคณะทำงาน
2. นายกรกฤต วรวงศ์	รองประธาน
3. นายประชัน ทนจังหรีด	คณะทำงาน
4. นางสาวบุษบงก์ ปิ่นเพ็ชร	คณะทำงาน
5. นางขนิฐฐา ศรีประเสริฐ	คณะทำงาน
6. นางสาวนิอร มุ่งนากลาง	คณะทำงาน
7. นายธีรภัทร วิชยพงศ์	คณะทำงานและเลขานุการ
8. นางสาวศศิมาภรณ์ พันธะไชย	ผู้ช่วยคณะทำงานและเลขานุการ

โดยมีหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. จัดทำหรือปรับปรุงตัวชี้วัดในการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานให้เหมาะสมและเป็นปัจจุบัน

2. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง(SAR) ของหน่วยงาน
3. เตรียมความพร้อมของหน่วยงานเพื่อรองรับการประเมินทั้งภายในและภายนอก
4. หน้าที่อื่นๆที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

3. แผนปฏิบัติการการประกันคุณภาพการศึกษาของสุรสัมมนาคาร ในแต่ละปีการศึกษา

ตารางที่ 3 กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ของสุรสัมมนาคารในแต่ละปีการศึกษา

กิจกรรม	*ช่วงเวลา*
1. จัดทำร่างคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน ปีการศึกษา 2554	ธ.ค.2554
2. รายงานความคืบหน้าผลการดำเนินงานตามมาตรการของสุรสัมมนาคาร จากผลการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2554 ครั้งที่ 1	ม.ค.2555
3. รวบรวมข้อมูลการดำเนินงานของปีการศึกษา 2554 ตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสำหรับการเขียนรายงานการประเมินตนเอง	เม.ย. – พ.ค. 2555
4. ให้ข้อมูลข้อเท็จจริงในส่วนที่สุรสัมมนาคาร รับผิดชอบ และส่งข้อมูลให้ฝ่ายวิชาการ	พ.ค. - มิ.ย. 2555
5. จัดทำร่างรายงานการประเมินตนเอง ปีการศึกษา 2554	พ.ค. - มิ.ย.2555
6. รายงานความคืบหน้าผลการดำเนินงานตามมาตรการของสุรสัมมนาคาร จากผลการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2554 ครั้งที่ 2	มิ.ย.2555
7. ประชุมพิจารณาผลการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2554	มิ.ย.2555
8. ส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2554 ให้ฝ่ายวิชาการ	ภายในสัปดาห์แรก ก.ค. 2555
9. รับการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2554	ก.ค.2555
10. ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ปีการศึกษา 2553 ตามข้อเสนอแนะของคณะผู้ประเมินฯ และส่งรายงานฉบับปรับปรุงให้ส่วนส่งเสริมวิชาการ	ส.ค.2555
11. รายงานความคืบหน้าผลการดำเนินงานตามมาตรการของสุรสัมมนาคา จากผลการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2554 ทุก 6 เดือน	

4. กระบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาของสุรสัมมนาคาร

มหาวิทยาลัยได้ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา โดยแบ่งเป็น 3 ระดับ คือ ระดับหน่วยงาน ระดับมหาวิทยาลัย และการประเมินคุณภาพภายนอก ซึ่งมีกระบวนการดำเนินงาน ดังนี้

4.1 ระดับหน่วยงาน

1) หน่วยงานเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานสำหรับจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงาน
2) การเขียนรายงาน ประกอบด้วยข้อมูล
   - ภาพรวมของหน่วยงาน
   - ผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้
   - สรุปจุดเด่น - แนวทางการเสริมจุดเด่น และจุดด้อย - ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาตามตัวบ่งชี้ โดยอาจเพิ่มเติมข้อมูลที่ได้จากการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในหน่วยงานมาประกอบด้วย
   - ข้อมูลที่ต้องการนำเสนอประกอบการรายงาน (ภาคผนวก)
3) การตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในทำให้หน่วยงานได้ทราบถึงสถานะของตนเองว่ามีจุดเด่น - จุดด้อย อย่างไรบ้าง และนำผลที่ได้ไปพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินงานของหน่วยงานต่อไป
4) หน่วยงานส่งรายงานการประเมินตนเองให้ฝ่ายวิชาการเพื่อจัดทำรายงานในภาพรวมระดับมหาวิทยาลัย

4.2 ระดับมหาวิทยาลัย

1) ฝ่ายวิชาการ โดยงานประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนส่งเสริมวิชาการรวบรวมข้อมูลจากรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงานต่าง ๆ สำหรับจัดทำรายงานประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
2) การประมวลผลข้อมูล แบ่งเป็น 2 แบบ คือ
   - <u>รายตัวบ่งชี้</u> รวมคะแนนของหน่วยงานในตัวบ่งชี้นั้น ๆ หารด้วยจำนวนหน่วยงานที่มีคะแนนในตัวบ่งชี้นั้น จะเป็นคะแนนเฉลี่ยของตัวบ่งชี้นั้น
   - <u>รายองค์ประกอบ</u> นำคะแนนของตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบมารวมกันหารด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ที่มีคะแนนในองค์ประกอบนั้น ๆ
3) การเขียนรายงาน ประกอบด้วยข้อมูล
   - ภาพรวมของมหาวิทยาลัย
   - ผลการดำเนินงานและการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้
   - สรุปจุดเด่น - แนวทางการเสริมจุดเด่น และจุดด้อย - ข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนาตามตัวบ่งชี้
   - ข้อมูลที่ต้องการนำเสนอประกอบการรายงาน (ภาคผนวก)
4) เสนอรายงานต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา และสภาวิชาการ เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบ และสภามหาวิทยาลัยเพื่ออนุมัติ
5) เสนอรายงานต่อสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

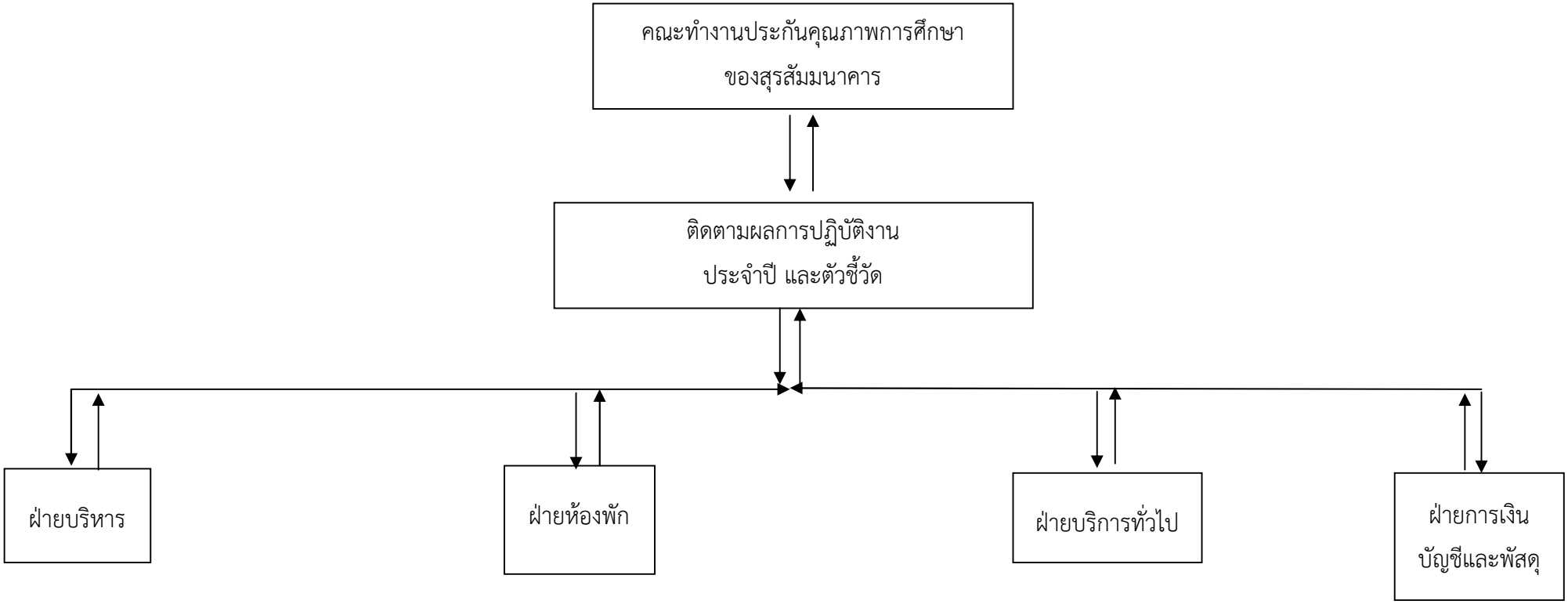
6) มหาวิทยาลัยนำผลประเมินไปใช้กำหนดแนวทางในการเสริมจุดเด่น และแนวทางแก้ไขจุดที่ควรพัฒนาตามตัวบ่งชี้ เพื่อนำไปสู่การวางแผนนโยบายและพัฒนามหาวิทยาลัยในปีการศึกษาต่อไป

4.3 การประเมินคุณภาพภายนอก

มหาวิทยาลัยแจ้งรับการประเมินคุณภาพภายนอกจากสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.) โดยการเตรียมความพร้อม ดังนี้

- จัดเก็บข้อมูลให้ง่ายต่อการตรวจสอบ ประเมิน เปรียบเทียบ และสามารถเชื่อมโยงกับหน่วยงานต่าง ๆ ได้
- มีการเพิ่มพูนทักษะด้านการประเมินคุณภาพภายใน
- มีกลไกในการติดตาม เพื่อให้มีการนำข้อเสนอแนะมาวิเคราะห์และปรับปรุง เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

แผนภูมิโครงสร้างองค์กร และกลไกระบบประกันคุณภาพการศึกษาสุรสัมมนาคาร



บทที่ 3 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ

1. แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาของสุรสัมมนาคาร

หลักการ

การพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของสุรสัมมนาคารมีหลักการคือ จำนวนตัวบ่งชี้และเกณฑ์กำกับแต่ละตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น เป็นเพียงจำนวนเกณฑ์ขั้นต่ำของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีกำหนดและที่เกี่ยวข้องกับภารกิจหลักของหน่วยงานเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ โดยพิจารณาเกณฑ์ตามความเหมาะสมกับระดับการพัฒนาของหน่วยงาน

- **ข้อปฏิบัติเรื่องจุดทศนิยม** การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าคะแนนให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยการปัดทศนิยมตำแหน่งที่ 3 ตามหลักการปัดทศนิยม (ตั้งแต่เลข 5 ขึ้นไปปัดขึ้น) เช่น

  72.364 เป็น 72.36
  3.976 เป็น 3.98

- **การกำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้** กำหนดเป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่

ไม่ดำเนินการใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนนให้ได้ 0 คะแนน หมายถึง โดยมีความหมาย ของคะแนนดังนี้

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

- **วิธีการคิดผลการประเมิน**

1. รายองค์ประกอบ นำคะแนนทุกตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบมารวมกัน หารด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดในองค์ประกอบนั้น จะเป็นคะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบ

2. ภาพรวม นำคะแนนทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบมารวมกัน หารด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของทุกองค์ประกอบ จะเป็นคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม

3. ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสุรสัมมนาคารตามมิติของระบบประกันคุณภาพ

สุรสัมมนาคารเริ่มใช้ระบบประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา2553 โดยมีการกำหนดตัวบ่งชี้ที่สามารถประเมินได้ครบทุกมิติของระบบประกันคุณภาพคือปัจจัยนำเข้ากระบวนการผลผลิตและผลลัพธ์ตามแนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัยที่สอดคล้องกับแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ซึ่งในปีการศึกษา 2554 นี้ ได้ใช้แนวทางเดียวกับปีการศึกษา 2553 โดยได้เพิ่มเติมองค์ประกอบที่ 12 การบริหารจัดการภารกิจหลัก ซึ่งเห็นว่ามีความสำคัญกับสุรสัมมนาคารและได้มีปรับปรุงตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยกำหนดตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน จำนวน 6 องค์ประกอบ 9 ตัวบ่งชี้ ดังรายละเอียดตามตารางที่ 4 และ 5

ตารางที่ 4 สรุปองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสุรสัมมนาคาร ตามมิติของระบบประกันคุณภาพประจำปีการศึกษา 2554

องค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้			
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินการ	-	1	-	**1**
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	-	4	-	**4**
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	**-**	**1**	**-**	**1**
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	**-**	**1**	**-**	**1**
องค์ประกอบที่ 12 การบริหารจัดการตามภารกิจหลัก		**1**		**1**
รวม	**-**	**8**	**-**	**8**

ตารางที่ 5 สรุปตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสุรสัมมนาคารตามมิติของระบบประกันคุณภาพประจำปีการศึกษา 2554

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้		ชนิดของตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 1	**ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (1 ตัวบ่งชี้)**	
ตัวบ่งชี้ 1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ 7	**การบริหารและการจัดการ (4 ตัวบ่งชี้)**	
ตัวบ่งชี้ 7.1	ภาวะผู้นำของสภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารทุกระดับของสุรสัมมนาคาร	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ 7.2	การพัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ 7.3	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ ก. ระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ 7.4	ระบบบริหารความเสี่ยง	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ 8	**การเงินและงบประมาณ (1 ตัวบ่งชี้)**	
ตัวบ่งชี้ 8.1	ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ 9	**ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (1 ตัวบ่งชี้)**	
ตัวบ่งชี้ 9.1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ 12	**การบริหารจัดการตามภารกิจหลัก (1 ตัวบ่งชี้)**	
ตัวบ่งชี้ที่ 12.5	การพัฒนาขีดความสามารถในการสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน	กระบวนการ

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การกำหนดวิสัยทัศน์ แผนการดำเนินงาน และแผนปฏิบัติการประจำปีเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงาน จำเป็นต้องให้สอดคล้องกับภารกิจหลักของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพในทิศทางที่ถูกต้องและเหมาะสม

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการกำหนดวิสัยทัศน์
2. มีการจัดทำแผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน
3. มีการถ่ายทอดแผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการประจำปีระดับมหาวิทยาลัยไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี
6. มีการติดตามผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของมหาวิทยาลัยไปปรับปรุงแผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการประจำปี

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 หรือ 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

7.1 ภาวะผู้นำของสภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารทุกระดับของสุรสัมมนาคาร
7.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้
7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
ก. ระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ
7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 : ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของสุรสัมมนาคาร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ ผู้บริหารของหน่วยงานนั้น ๆ หากผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดีมีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรภายในหน่วยงานอย่างดี มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการทำงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้หน่วยงานเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน : **ข้อ**

1. ผู้บริหารสุรสัมมนาคารปฏิบัติหน้าที่ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด
2. ผู้บริหารสุรสัมมนาคารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนการดำเนินงาน มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
3. ผู้บริหารสุรสัมมนาคารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
4. ผู้บริหารสุรสัมมนาคารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
5. ผู้บริหารสุรสัมมนาคารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
6. ผู้บริหารสุรสัมมนาคารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. มหาวิทยาลัยประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารสุรสัมมนาคารและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงาน

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การที่หน่วยงานมีแผนการจัดการความรู้เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ ได้แก่ การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงาน ประกอบด้วย การระบุความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน : **ข้อ**

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
2. มีการทบทวนการจัดการความรู้ เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ และประชาสัมพันธ์เผยแพร่ให้ประชาคมของมหาวิทยาลัยรับทราบ
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดและเผยแพร่ไปสู่บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่น ๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (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 7.3 : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
ก. ระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : หน่วยงานควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดรับกับนโยบายและการวางแผนของหน่วยงาน เป็นระบบที่ใช้งานได้เพื่อรองรับการบริหาร การวางแผน และการตัดสินใจของผู้บริหารของหน่วยงาน การปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

เกณฑ์มาตรฐาน : **ข้อ**

1. มีนโยบายในการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการในระดับหน่วยงาน
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

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 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อให้หน่วยงานมีระบบในการบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงินหรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน : **ข้อ**

1. มีการแต่งตั้งคณะทำงานบริหารความเสี่ยงประจำหน่วยงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงตามบริบทของหน่วยงาน
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2.
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากมหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน :

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

องค์ประกอบที่ 8 ระบบการเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย
8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 : ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มีระบบในการจัดหาและจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีแผนกลยุทธ์ทางด้านการเงินซึ่งเป็นแผนจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่างๆ ที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานให้สามารถดำเนินการได้ มีการวิเคราะห์รายได้ ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน มีการจัดสรรงบประมาณและการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกพันธกิจ เพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานได้

เกณฑ์มาตรฐาน : **ข้อ**

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สองคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามเป้าหมาย
2. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางด้านการเงิน แผนการจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
3. มีการจัดทำระบบฐานข้อมูลทางการเงินที่ผู้บริหารสามารถนำไปใช้ในการตัดสินใจและวิเคราะห์สถานะทางการเงน
4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของสุรสัมมนาคารอย่างต่อเนื่อง
6. มีหน่วยตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

เกณฑ์การประเมิน :

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

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย
9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การดำเนินงานของหน่วยงานในการกำหนดระบบและกลไกการพัฒนาคุณภาพ วิธีการ ขั้นตอน บุคลากร งบประมาณ การติดตามคุณภาพ และการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษาตามที่ได้กำหนดไว้ และเพื่อแสดงให้เห็นว่าหน่วยงานได้ตระหนักถึงคุณภาพการศึกษา โดยมีระบบและกลไกต่าง ๆ ที่สนับสนุนให้เกิดการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มีคุณภาพตามที่ได้กำหนดไว้ รวมถึงการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อมหาวิทยาลัยและสาธารณชน การนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างบุคคลและหน่วยงาน ตลอดจนมีนวัตกรรมหรือมีแบบอย่างที่ดีในการประกันคุณภาพการศึกษา

เกณฑ์มาตรฐาน : **ข้อ**

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย และสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ครบถ้วน ทั้งการควบคุมคุณภาพ การติดตาม ตรวจสอบ การจัดทำรายงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำปี และประเมินคุณภาพอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ
5. มีการรายงานผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในต่อมหาวิทยาลัยและสาธารณชน
6. มีการนำผลการประกันคุณภาพมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน
7. มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา
8. มีเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
9. มีการจัดทำแนวปฏิบัติที่ดี เพื่อการเป็นแหล่งอ้างอิงให้กับหน่วยงานและสถาบันอื่น ๆ

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 หรือ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 หรือ 7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 หรือ 9 ข้อ

องค์ประกอบที่ 12 การบริหารจัดการตามภารกิจหลัก

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย
12.5 การพัฒนาขีดความสามารถในการสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 12.1 : การพัฒนาขีดความสามารถในการสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : บุคลากรของหน่วยงานได้รับการสนับสนุนให้มีการพัฒนาและเพิ่มขีดความสามารถอย่างต่อเนื่อง โดยผู้บริหารของหน่วยงานได้ให้ความสำคัญ และผลักดันให้บุคลากรในระดับต่างๆ ได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเอง ทั้งนี้ ในการวัดผลได้วัดจากร้อยละของบุคลากรประจำของหน่วยงานที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในวิชาชีพต่อบุคลากรประจำทั้งหมด โดยไม่นับซ้ำแม้ว่าบุคลากรนั้นจะได้รับการพัฒนาความรู้หลายครั้งก็ตาม และเพื่อให้การดำเนินการและการพัฒนาการบริการที่มีประสิทธิภาพได้มีการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนการให้บริการ มีการพัฒนาสู่การให้บริการแบบครบวงจร การลดขั้นตอนการทำงานและมีการจัดเตรียมความพร้อมเพื่อการให้บริการอยู่เสมอ ซึ่งทั้งหมดนี้จะเป็นส่วนสำคัญอย่างยิ่งในการช่วยสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานให้เป็นไปได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. บุคลากรหน่วยงานร้อยละ 80 ได้รับการอบรม สัมมนา หรือ ดูงาน ตามที่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกจัดขึ้น เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรในหน่วยงาน
2. มีการให้บริการสนับสนุนงานต่างๆ ของหน่วยงานแบบ Service mind และบุคลากรทำงานอย่างเต็มขีดความสามารถ
4. มีการดำเนินงานและการทำงานเป็นทีมงานในการให้บริการ
5. มีการนำเอาเทคโนโลยีและสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนในการให้บริการ
6. มีการประเมินผลการให้บริการและนำผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการ

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