



คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนแผนงาน ปีการศึกษา 2553

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีได้มีนโยบายให้ทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยดำเนินการประกันคุณภาพภายใน เพื่อให้สอดคล้องกับ พ.ร.บ. การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในหมวด 6 ที่ว่าด้วยมาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา 48 ที่กล่าวว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นเรื่องที่สถานศึกษาจะต้องดำเนินการ โดยถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง และต้องมีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอกต่อไป

ส่วนแผนงานได้ตระหนักและเห็นถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพภายใน โดยได้เริ่มดำเนินการด้านการประกันคุณภาพตั้งแต่ปีการศึกษา 2549 เป็นต้นมา ทั้งนี้ ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินผลงานโดยมุ่งเน้นการวัดผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของส่วนแผนงาน อันได้แก่ การดำเนินงานวิเคราะห์จัดทำงบประมาณ การวางแผนและประเมินผล และการวิจัยสถาบันและสารสนเทศ อย่างต่อเนื่อง ซึ่งงานต่างๆ ตามข้างต้นถือว่าเป็นพันธกิจหลักที่ต้องมีการปรับปรุงและพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อประโยชน์สูงสุดต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง สำหรับการประกันคุณภาพปีการศึกษา 2553 นี้ ส่วนแผนงานได้นำกรอบแนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานภาครัฐ (PMQA) ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มาใช้ประกอบในการกำหนดตัวบ่งชี้ด้วย พร้อมทั้ง ได้ปรับปรุงการวัดตัวบ่งชี้บางตัวตามข้อสังเกตของผู้ทรงคุณวุฒิประเมินคุณภาพภายใน เมื่อปีการศึกษา 2552 เพิ่มเติม ทั้งนี้ เพื่อการมุ่งพัฒนาคุณภาพของส่วนแผนงานให้ไปสู่การมีแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practices) และการก้าวไปสู่ความเป็นเลิศตามพันธกิจต่อไป

โดยคู่มือการประกันคุณภาพภายในฉบับนี้ ได้จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานระบบการประกันคุณภาพภายในองค์กร โดยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามของบุคลากรส่วนแผนงานที่มุ่งสร้างสรรค์คุณภาพให้เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน และพร้อมจะรักษาคุณภาพและพัฒนาตลอดไป

(นายศราวุธ บ่อมสินทรัพย์)

หัวหน้าส่วนแผนงาน

มิถุนายน 2554

สารบัญ

		หน้า
คำนำ		ก
สารบัญ		ข
บทที่ 1	ภาพรวมหน่วยงาน.....	1
	1. ความเป็นมา	1
	2. ปณิธาน วิสัยทัศน์ ภารกิจ	3
	3. แผนพัฒนาหน่วยงาน	4
	4. โครงสร้างองค์กรและการบริหาร	6
บทที่ 2	การประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนแผนงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยี สุรนารี.....	9
	1. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา.....	9
	2. คณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษา.....	9
	3. แผนปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา.....	10
	4. กระบวนการดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษา.....	11
บทที่ 3	ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ.....	15
	1. แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพการศึกษา.....	15
	2. ระบบประกันคุณภาพภายใน.....	16
	3. องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน.....	18
ภาคผนวก		29
	ภาคผนวก 1 แนวทางการพัฒนาคุณภาพสำหรับตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมิน กระบวนการ.....	30
	ภาคผนวก 2 ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพประกันการศึกษาภายใน ส่วนแผนงาน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ปีการศึกษา พ.ศ. 2553.....	35
	ภาคผนวก 3 ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษา ส่วน แผนงาน ปีการศึกษา 2553.....	36

บทที่ 1

ภาพรวมหน่วยงาน

1. ความเป็นมา

พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี พ.ศ. 2533 ประกาศใช้ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 29 กรกฎาคม 2533 โดยมาตรา 6 กำหนดให้มหาวิทยาลัยแบ่งส่วนงานเป็น 1) สำนักงานอธิการบดี 2) สำนักวิชา 3) สถาบัน 4) ศูนย์ ทั้งนี้ ส่วนแผนงานเป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดสำนักงานอธิการบดีซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากอง อยู่ภายใต้การบริหารงานโดยตรงของอธิการบดีฝ่ายวางแผน มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบาย และแผนการจัดการศึกษา ดำเนินการประสานการจัดทำแผนพัฒนาอุดมศึกษากับทบวงมหาวิทยาลัย ศึกษาวิเคราะห์ เสนอแนะเกี่ยวกับค่าของงบประมาณประจำปี ติดตามและประเมินผลการดำเนินงาน จัดทำผังแม่บท พิจารณาดำเนินการจัดตั้ง และยุบรวมหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย จัดทำคลังข้อมูล พัฒนาระบบสารสนเทศ และการวิจัยสถาบัน

ปัจจุบัน ส่วนแผนงานได้แยกเป็น 4 งาน ได้แก่ 1) งานวางแผน ติดตามและประเมินผล 2) งานวิเคราะห์งบประมาณ 3) งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ และ 4) งานธุรการ โดยพัฒนาการของงานตามภารกิจตั้งแต่เริ่มดำเนินการจนถึงปัจจุบันเป็นดังนี้

1) งานวางแผน ติดตามและประเมินผล

ในปัจจุบันได้พัฒนาการจัดทำแผนที่ครบวงจรยิ่งขึ้น (PDCA) โดยเริ่มตั้งแต่การจัดทำแผนที่มีการพัฒนาให้เป็นแผนเชิงยุทธศาสตร์ ที่ได้มีการกำหนดยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ ผลผลิต ผลลัพธ์ และตัวบ่งชี้ที่ชัดเจน ตามหลักสี่ขีดสมดุล (Balanced Scorecard) ใน 4 มิติ คือ มิติผู้รับบริการ มิติกระบวนการภายใน มิตินวัตกรรมและการเรียนรู้ และมิติการเงิน และมีกระบวนการประเมินผลแผนโดยตั้งเป้าปีงบประมาณ 2548 เป็นการรายงานผลการดำเนินงานตามผลผลิต กิจกรรมและตัวบ่งชี้ตามแผนปฏิบัติการประจำปีผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ในปีงบประมาณ 2550 เป็นต้นมา ส่วนแผนงานได้พัฒนาระบบการติดตามประเมินผลให้เป็นการประเมินผลในเชิงความสำเร็จตามยุทธศาสตร์ การพัฒนามหาวิทยาลัยโดยใช้ Scorecard Cockpit ซึ่งจะแสดงให้เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนพร้อมทั้งพัฒนาระบบในส่วนของการติดตามการใช้จ่ายงบประมาณที่เป็นตัวสะท้อนผลงานการบริหารจัดการของตัวบ่งชี้ต่างๆ ว่าอยู่ในระดับใดเพื่อให้สามารถนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนา

2) งานวิเคราะห์งบประมาณ

ได้ดำเนินการจัดทำงบประมาณโดยในระยะแรกเป็นระบบงบประมาณแบบแสดงรายการ (Line-Item Budgeting) ซึ่งมีการแสดงค่าใช้จ่ายไว้อย่างชัดเจนจึงช่วยในการควบคุมการใช้จ่ายของหน่วยงานได้ดีแต่มีข้อเสียคือ ไม่สามารถวัดความสำเร็จของงานได้เพราะไม่สามารถมองเห็นความเชื่อมโยงระหว่างทรัพยากรกับผลที่ต้องการให้เกิดขึ้น รวมถึงการควบคุมรายละเอียดของการใช้จ่ายเงินทำให้หน่วยงานขาดความคล่องตัวในการบริหาร ดังนั้น แนวทางการจัดทำงบประมาณในระยะต่อมาจึงได้ถูก

พัฒนาเป็นระบบงบประมาณแบบแผนงาน (Program Budgeting) ซึ่งแสดงการเชื่อมโยงการจัดสรรงบประมาณเข้ากับการวางแผน และได้ถูกพัฒนาสู่ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงาน (Performance Based Budgeting) ซึ่งมุ่งเน้นผลสำเร็จของผลผลิตและผลลัพธ์ มีตัวบ่งชี้ผลสัมฤทธิ์ของงานที่สามารถวัดและประเมินผลการทำงานได้ชัดเจน มีความยืดหยุ่นในกระบวนการทำงานและเน้นความรับผิดชอบของเจ้าภาพหลัก และตั้งแต่ปี 2546 จนถึงปัจจุบันได้พัฒนาไปสู่ระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance Based Budgeting “SPBB”) ซึ่งมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรให้เกิดประสิทธิผล คำนึงความสำเร็จตามเป้าหมายทุกระดับตั้งแต่เป้าหมายของหน่วยงานจนถึงระดับมหาวิทยาลัย โดยมุ่งเน้นผลสำเร็จตามเป้าหมายแผนยุทธศาสตร์ของ มทส. และมุ่งเน้นหลักการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางในการพัฒนาการจัดทำแผนของมหาวิทยาลัย

3) งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ

ได้ดำเนินการเกี่ยวกับการวิจัยสถาบันโดยเริ่มแต่งตั้งคณะกรรมการวิจัยสถาบันชุดแรกในปี พ.ศ. 2539 โดยมีวาระการดำรงตำแหน่ง 2 ปี ซึ่งคณะกรรมการฯ มีหน้าที่ พิจารณาและให้ความเห็นชอบโครงการวิจัยสถาบันที่มีผู้เสนอขอรับเงินอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัย พิจารณาและรับรองรายงานความก้าวหน้าของการวิจัยสถาบันและรายงานการวิจัยสถาบันฉบับสมบูรณ์ กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับเงินอุดหนุนการวิจัยสถาบัน ตามระเบียบมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ว่าด้วยเงินอุดหนุนการวิจัยสถาบัน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2543 เสนอขอแต่งตั้งคณะกรรมการหรือผู้ประเมิน เพื่อดำเนินการในเรื่องใดๆ ที่อยู่ในขอบเขตของอำนาจและหน้าที่ของกรรมการชุดนี้ และหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการวิจัยสถาบัน ตามที่อธิการบดีหรือสภาวิชาการมอบหมาย ปัจจุบันคณะกรรมการวิจัยสถาบันเป็นกรรมการชุดที่ 7 หมดวาระในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2553 และกรรมการชุดที่ 8 ซึ่งจะหมดวาระในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2555

ในปี พ.ศ. 2548 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี ได้มีแนวคิดเพื่อพัฒนาหน่วยงาน และเป็นการให้โอกาสแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัยในการพัฒนาศักยภาพด้านการวิจัยสถาบัน คณะกรรมการวิจัยสถาบันจึงได้เห็นชอบให้มีคณะอนุกรรมการวิจัยสถาบันขึ้นมาชุดหนึ่งเพื่อทำหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติเกี่ยวกับการให้ทุนอุดหนุนโครงการวิจัยสถาบันขนาดเล็ก พิจารณาและให้ความเห็นชอบข้อเสนอโครงการวิจัยสถาบันขนาดเล็กที่มีผู้เสนอขอรับทุนอุดหนุนการวิจัยสถาบันจากมหาวิทยาลัย พิจารณาและรับรองรายงานความก้าวหน้า และรายงานการวิจัยสถาบันฉบับสมบูรณ์ของโครงการวิจัยสถาบันขนาดเล็ก รายงานผลการดำเนินงานเกี่ยวกับโครงการวิจัยสถาบันขนาดเล็กให้คณะกรรมการวิจัยสถาบันทราบ และหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการวิจัยสถาบันตามที่คณะกรรมการวิจัยสถาบันมอบหมาย ทั้งนี้ โครงการวิจัยสถาบันขนาดเล็กให้ใช้งบประมาณ ไม่เกิน 20,000 บาทต่อโครงการ ปัจจุบัน พ.ศ. 2553 มีผลงานวิจัยสถาบันที่แล้วเสร็จ จำนวน 44 เรื่อง (โครงการวิจัยปกติ จำนวน 33 เรื่อง โครงการวิจัยขนาดเล็ก 11 เรื่อง) ซึ่งได้เผยแพร่บทความผ่านทางเว็บไซต์ส่วนแผนงาน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2553) เผยแพร่เล่มรายงานที่ส่วนแผนงาน และศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาทั้งรูปแบบเอกสารและรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ผ่านเว็บไซต์ศูนย์บรรณสารและสื่อการศึกษาในหมวด “คลังปัญญา มทส.”

ด้านสารสนเทศได้ดำเนินการจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลด้านนักศึกษา หลักสูตร บุคลากร การเงิน ผู้สำเร็จการศึกษา และด้านอื่นๆ เพื่อจัดเก็บเป็นฐานข้อมูลสารสนเทศ นำรายงานต่อมหาวิทยาลัย และหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งให้บริการสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเช่นกัน นอกจากนี้ ยังได้พัฒนาระบบ ICT ต่างๆ ขึ้นมา เพื่อรวบรวมสารสนเทศของมหาวิทยาลัย สร้างเครือข่าย ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันในองค์กร การทำงานเป็นทีม บุคลากรทุกคนสามารถเข้าใช้ระบบ ให้ข้อคิดเห็นเพื่อการพัฒนาที่ดียิ่งขึ้นไป และเป็นการนำระบบ ICT มาใช้เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงาน ปัจจุบันมีระบบสำหรับใช้งานที่แล้วเสร็จ จำนวน 9 ระบบ อยู่ระหว่างดำเนินการและพัฒนาจำนวน 3 ระบบ จัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารงานของส่วนแผนงาน คณะอนุกรรมการวิจัยสถาบัน เป็นคลังข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัยที่ให้บริการด้านข้อมูล สถิติและสารสนเทศ

4) ด้านธุรการ

รับผิดชอบเกี่ยวกับการรับ-ส่ง เอกสาร การจัดเก็บเอกสาร ร่างโต้ตอบจดหมาย ดูแลและอำนวยความสะดวกในงานประชุม การจัดเตรียมเอกสารการประชุม การดำเนินการด้านธุรการ ด้านการเงิน และพัสดุ ให้บริการด้านการพิมพ์เอกสารและสำเนาเอกสาร การประสานงานกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก มีการให้บริการงานสนับสนุนงานต่างๆ ภายในส่วนแผนงาน Service Mind การทำงานแบบครบวงจรและการทำงานเป็นทีมงานเป็นความสามัคคี ร่วมแรง ร่วมใจ

ตั้งแต่ ปีการศึกษา 2549 ได้มีการนำระบบ ICT มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยลดขั้นตอนการดำเนินงาน ได้แก่ ระบบ E-Document มีการจัดเก็บเอกสารในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ทำให้สะดวกต่อการค้นหาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

2. วิสัยทัศน์ และพันธกิจ

วิสัยทัศน์

ส่วนแผนงานเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมี ICT เป็นเครื่องมือในการค้นหา พัฒนา และจัดการความรู้เพื่อสู่ความเป็นเลิศในงาน ด้านการวางแผน การประเมินผล งบประมาณ วิจัยสถาบันและสารสนเทศ และงานสนับสนุนการตัดสินใจ

พันธกิจ

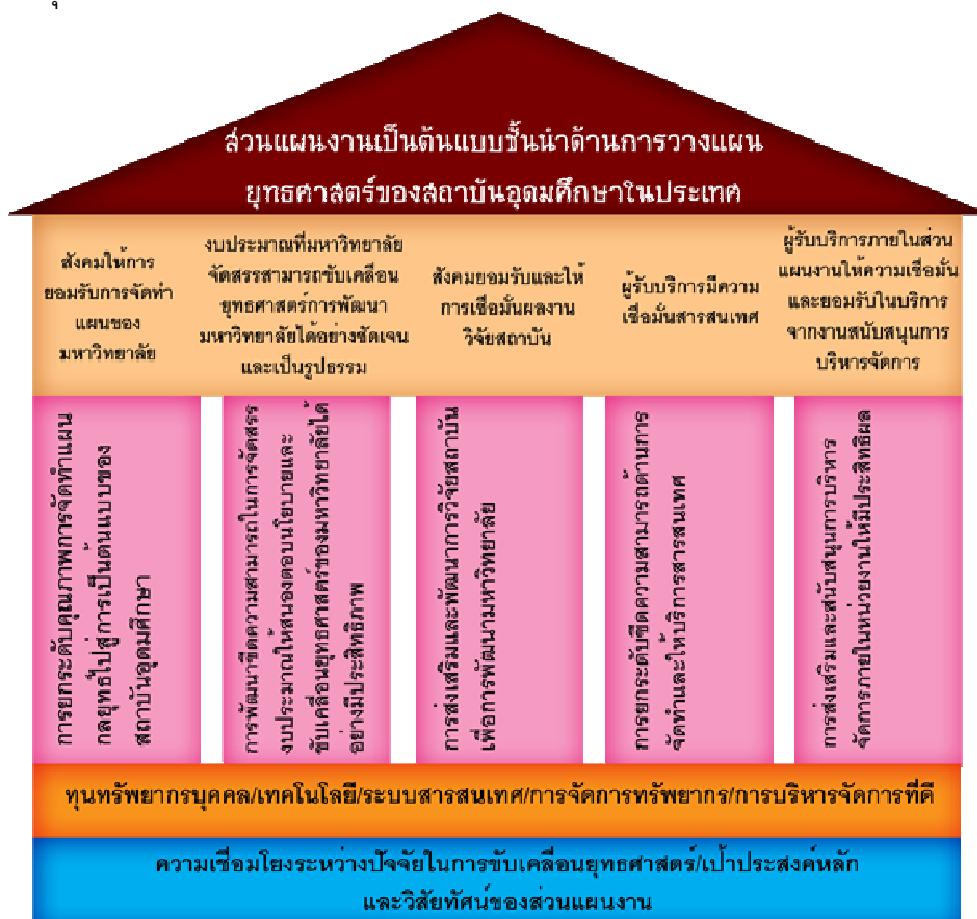
1. จัดทำแผนที่สะท้อนนโยบายและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย โดยมีการกำหนดเป้าประสงค์ของการพัฒนามหาวิทยาลัยที่ชัดเจน ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานเพื่อการปรับปรุงและพัฒนามหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง
2. สนับสนุนการจัดสรรงบประมาณเพื่อการขับเคลื่อนนโยบายและยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ภายใต้หลักการรวมบริการ ประสานภารกิจ โดยใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด
3. พัฒนาระบบคลังข้อมูลที่มีประสิทธิภาพและดำเนินการวิจัยสถาบันเพื่อนำเสนอข้อมูลประกอบการวางแผนทางการศึกษาและการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย

3. แผนพัฒนาหน่วยงาน

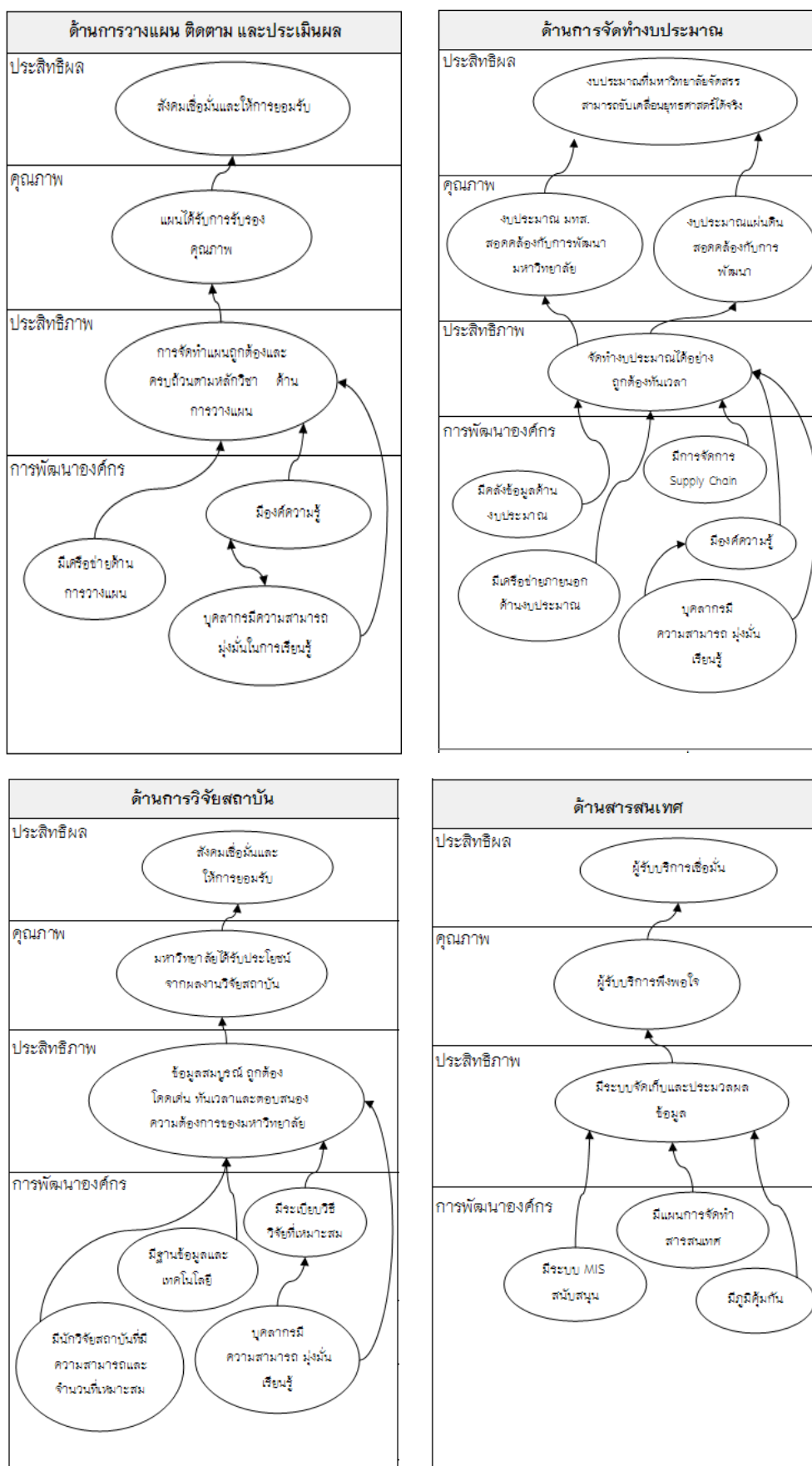
3.1 การพัฒนาส่วนแผนงานไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมียุทธศาสตร์คือ มุ่งองค์ความรู้ ไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง/งาน/ปี บุคลากรส่วนแผนงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 มีความรู้ ความเข้าใจในองค์ความรู้ ที่เลือกเรียนรู้ ในระดับดี กระบวนการมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (ความรู้ + คน + การปฏิบัติจริง) มีผลงาน เป็นเอกสารที่สามารถใช้เผยแพร่และอ้างอิงได้ ไม่น้อยกว่า 1 เรื่อง/งาน/ปี โดยมีแผนจัดการความรู้ส่วน แผนงาน มีการบริหารจัดการความรู้โดยใช้โมเดลเกลียวความรู้ ใช้ Knowledge Management ขับเคลื่อน Learning Organization มีคลังจัดเก็บความรู้และเข้าถึงได้รวดเร็ว จัดบรรยากาศและสถานที่ที่เอื้อต่อการ เรียนรู้

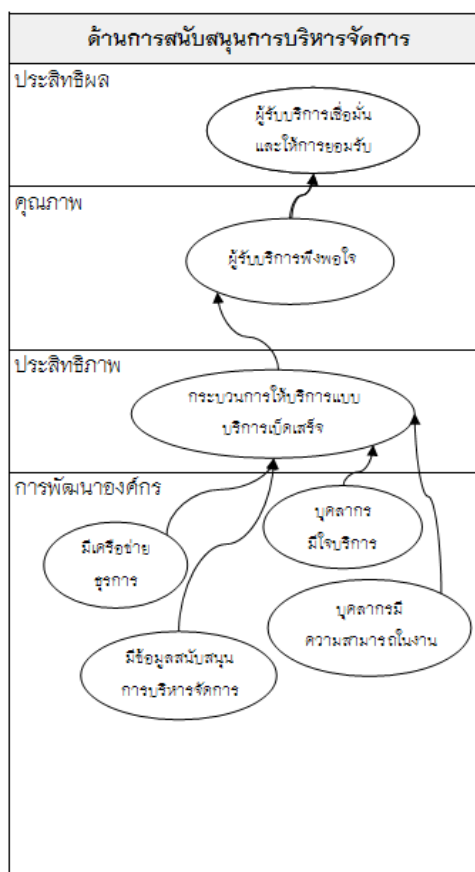
3.2 สร้างขีดความสามารถในการปฏิบัติงาน โดยมี ICT เป็นเครื่องมือในการทำงาน เพื่อพัฒนา ส่วนแผนงานไปสู่การเป็นสำนักงานอัตโนมัติ โดยมียุทธศาสตร์คือ มี ICT ที่เหมาะสม โดยนำมาใช้เป็น เครื่องมือในการเรียนรู้และปฏิบัติงาน พัฒนา ปรับปรุง และประยุกต์ใช้ ICT ไม่น้อยกว่า 2 รายการ/ปี โดยมีความคิดที่จะมุ่งพัฒนาสำนักงานอัตโนมัติ มีระบบ E-Document พัฒนาระบบที่มีให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น เน้นการทำงานแบบ Online พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ด้าน ICT และมีพฤติกรรมองค์กรที่ใช้ ICT ในการทำงาน

3.3 การพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีคุณภาพและผ่านการประเมินคุณภาพตาม เกณฑ์ที่กำหนด เพื่อยกระดับและเพิ่มขีดความสามารถของการดำเนินงานตามภารกิจส่วนแผนงานให้ไปสู่ ความเป็นเลิศ มีผลการประเมินคุณภาพฯ ไม่ต่ำกว่า 2.5 – 3 โดยมีวัฒนธรรมองค์กรแบบมุ่งเน้นผลงาน มุ่งทำงานเป็นทีม และเป็นทีมเรียนรู้ พัฒนาและใช้ระบบประกันคุณภาพฯ ส่วนแผนงาน พัฒนานวัตกรรมเพื่อ การประกันคุณภาพส่วนแผนงาน



Strategy Map การพัฒนาส่วนแผนงาน





* รายละเอียดปรากฏตามเล่มแผนกลยุทธ์การพัฒนา ระยะ 5 ปี พ.ศ. 2555 – 2559

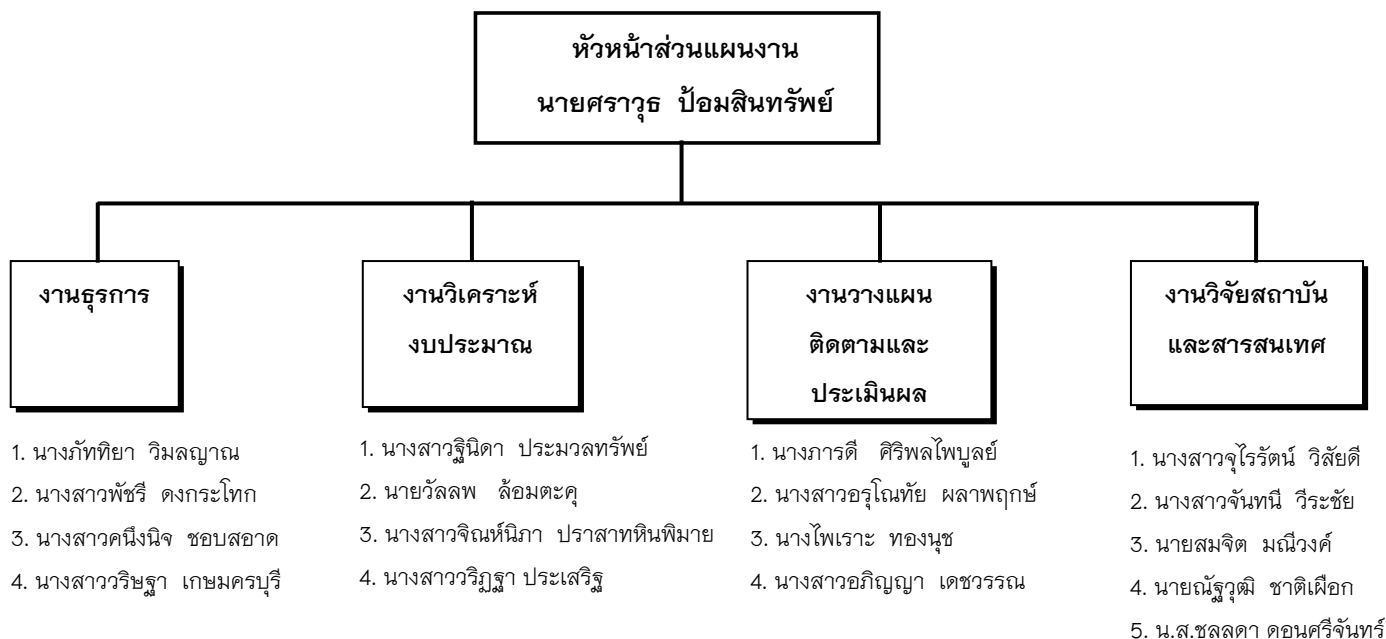
4. โครงสร้างองค์กรและการบริหารงาน

4.1 โครงสร้างการบริหารงาน

ส่วนแผนงานเป็นหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ขึ้นตรงต่อรองอธิการบดีฝ่ายวางแผน และมีหัวหน้าส่วนแผนงานกำกับดูแล

4.2 การแบ่งสายงาน

ส่วนแผนงาน มีการแบ่งงานออกเป็น 4 งาน ประกอบด้วย (1) งานธุรการ (2) งานวางแผน ติดตามและประเมินผล (3) งานวิเคราะห์งบประมาณ และ (4) งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ ซึ่งแต่ละงานกำหนดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบตามงานดังนี้ งานธุรการ 4 คน งานวางแผน ติดตามและประเมินผล 4 คน งานวิเคราะห์งบประมาณ 4 คน งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ 4 คน โดยมีรายละเอียดงานต่างๆ ที่รับผิดชอบ ดังแสดงในแผนภูมิที่ 1.1



แผนภูมิที่ 1.1 แสดงการจัดโครงสร้างการบริหารงานของส่วนแผนงาน

4.3 การกิจหลัก

4.3.1 งานธุรการ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. ดำเนินงานเกี่ยวกับงานธุรการทั่วไป เช่น รับ-ส่งเอกสาร จัดเก็บเอกสาร ร่างโต้ตอบหนังสือทั่วไป ดูแลแบบฟอร์มประเภทต่างๆ เป็นต้น
2. ดำเนินงานเกี่ยวกับงานการเงินและดูแลการเบิกจ่ายวัสดุสำนักงาน
3. ดำเนินการเกี่ยวกับงานบุคคลของพนักงานส่วนแผนงาน
4. ประสานงานประชุมที่เกี่ยวข้องกับส่วนแผนงาน
5. ประสานงานทั่วไปกับหน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอก
6. งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.3.2 งานวิเคราะห์งบประมาณ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. จัดทำคำของบประมาณแผ่นดิน
2. จัดทำคำขอแปรญัตติ/ขอเพิ่มงบประมาณแผ่นดิน
3. จัดทำคำชี้แจงงบประมาณแผ่นดินต่อคณะกรรมการพิจารณาพิจารณาประจำปี
4. การประเมินนโยบาย แผนงาน และโครงการเพื่อการจัดสรรงบประมาณ
5. จัดทำงบประมาณประจำปีของมหาวิทยาลัย
6. การติดตามผลการใช้จ่ายเงินงบประมาณของมหาวิทยาลัย
7. จัดทำรายงานผลการดำเนินงานและการใช้จ่ายงบประมาณเสนอสำนักงบประมาณ
8. งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.3.3 งานวางแผน ติดตามและประเมินผล มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. จัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย (แผน 10 ปี และแผน 5 ปี)
2. จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี
3. จัดวางระบบเกี่ยวกับการติดตามประเมินผล
4. จัดทำรายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี
ของมหาวิทยาลัย
5. จัดทำรายงานประจำปีเพื่อเผยแพร่ผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย
6. งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

4.3.4 งานวิจัยสถาบันและสารสนเทศ มีหน้าที่ความรับผิดชอบ ดังนี้

1. จัดเก็บรวบรวม ดำเนินการเกี่ยวกับการวิเคราะห์ วิจัยเพื่อใช้ประกอบการวางแผน
การศึกษา และวางแผนการบริหารมหาวิทยาลัย
2. จัดทำรายงานวิจัยสถาบันเสนอผู้บริหารเพื่อประกอบการตัดสินใจ เช่น เรื่องภาวะการ
ทำงานของผู้สำเร็จการศึกษา และเรื่องความพึงพอใจของนายจ้างต่อการจ้างงานผู้สำเร็จ
การศึกษา และความพึงพอใจของอาจารย์ที่ปรึกษาต่อบัณฑิต
3. ประสานด้านการวิจัยสถาบันกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
4. จัดทำและปรับปรุงเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัยสถาบัน
5. เป็นเลขานุการของคณะกรรมการวิจัยสถาบัน และคณะอนุกรรมการวิจัยสถาบัน
6. ร่วมวางระบบและพัฒนาระบบคลังข้อมูลและระบบประมวลผลสารสนเทศเพื่อการ
วางแผนและการตัดสินใจ
7. เป็นแหล่งสารสนเทศกลางของการบริหารและจัดการของมหาวิทยาลัย
8. จัดเก็บรวบรวม วิเคราะห์ และจำแนกหมวดหมู่ข้อมูลสถิติด้านต่างๆ เช่น ข้อมูลนักศึกษา
ใหม่ประจำปี และข้อมูลนักศึกษาเต็มเวลา เป็นต้น
9. ประสานด้านสารสนเทศกับหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
10. งานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

บทที่ 2

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงาน

1. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

1.1 ประยุกต์ใช้ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาที่มหาวิทยาลัยมีอยู่ มาใช้เป็นเครื่องมือมาตรฐานในการจัดทำระบบการประกันคุณภาพภายในของส่วนแผนงาน

1.2 ดำเนินการตามแนวทางของคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยที่ได้กำหนดไว้ เช่น แนววิธีการกำหนดตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องและตอบสนองต่อมหาวิทยาลัย และการรับการประเมินตรวจสอบคุณภาพโดยหน่วยงานและ/หรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้

1.3 กำหนดให้คณะทำงานประกันคุณภาพภายในของส่วนแผนงานเป็นผู้จัดทำแผนการประกันคุณภาพ การกำกับ ควบคุม ดูแลและประสานงานการดำเนินการประกันคุณภาพภายในของส่วนแผนงาน และการประสานกับหน่วยงานภายนอกในด้านการประกันคุณภาพให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.4 ให้มีการกำหนดปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพการดำเนินงานของส่วนแผนงาน พร้อมทั้งเกณฑ์ตัวบ่งชี้ กำหนดผู้รับผิดชอบ และวิธีการประเมินในแต่ละองค์ประกอบ

1.5 ให้มีการนำผลการประกันคุณภาพและข้อเสนอแนะจากผู้ประเมินคุณภาพ มาใช้ประกอบการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินการของส่วนแผนงาน เพื่อให้เกิดการยกระดับความสำเร็จที่สูงยิ่งขึ้นอย่างต่อเนื่อง

1.6 ให้มีการประชาสัมพันธ์ เผยแพร่กิจกรรมการประกันคุณภาพภายในส่วนแผนงานที่ได้ดำเนินการไปแล้ว และที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ แก่บุคคลและหน่วยงานทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย เพื่อให้ทราบผลสำเร็จและความคืบหน้าในการดำเนินการประกันคุณภาพของส่วนแผนงานต่อสาธารณชนโดยทั่วไป

2. คณะทำงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

บทบาทและหน้าที่ของคณะทำงานประกันคุณภาพภายในของส่วนแผนงาน เป็นดังนี้

- 2.1 จัดทำแผนดำเนินการและกำหนดปฏิทินกิจกรรมการประกันคุณภาพของส่วนแผนงาน ที่สอดคล้องกับแผนปฏิทินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย
- 2.2 กำหนดและปรับปรุงตัวบ่งชี้ในการประกันคุณภาพการศึกษาของส่วนแผนงานให้เหมาะสม และสอดคล้องตอบสนองต่อตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยอยู่เสมอ
- 2.3 จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในของส่วนแผนงาน
- 2.4 กำกับติดตาม และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินการต่างๆ เพื่อให้มีผลการประเมินคุณภาพได้ในระดับตามเกณฑ์และเป้าหมายที่กำหนดไว้
- 2.5 จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนแผนงาน
- 2.6 เตรียมความพร้อมของส่วนแผนงานเพื่อรับการประเมินทั้งภายในและภายนอก
- 2.7 หน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา ตามที่มหาวิทยาลัยมอบหมาย

โดยคณะทำงานประกันคุณภาพประจำส่วนแผนงาน ประกอบด้วย

- | | |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. หัวหน้าส่วนแผนงาน | เป็นประธาน |
| 2. นางสาวอรุณทิพย์ ผลาพฤกษ์ | เป็นคณะทำงาน |
| 3. นางภัททิยา วิมลญาณ | เป็นคณะทำงาน |
| 4. นางสาวจุไรรัตน์ วิสัยดี | เป็นคณะทำงาน |
| 5. นางสาวฐิติดา ประมวลทรัพย์ | เป็นคณะทำงาน |
| 6. นายณัฐวุฒิ ชาดิเผือก | เป็นคณะทำงานและเลขานุการ |

3. แผนปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของส่วนแผนงาน ปีการศึกษา 2553

กิจกรรม	ช่วงเวลาตามแผน
1. การจัดทำคู่มือประกันคุณภาพ ส่วนแผนงาน ปีการศึกษา 2553 (Plan)	พฤษภาคม 2553
2. การเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2553 ครั้งที่ 1 (ช่วงระหว่างเดือน มิถุนายน 2553-กันยายน 2553) พร้อมทั้งปรับปรุงการดำเนินการตามความเหมาะสม (Do)	ตุลาคม 2553
3. การเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2553 ครั้งที่ 2 (ช่วงระหว่างเดือน ตุลาคม 2553-มกราคม 2554) พร้อมทั้งปรับปรุงการดำเนินการตามความเหมาะสม (Do)	กุมภาพันธ์ 2554
4. การเก็บข้อมูลตามตัวบ่งชี้ ปีการศึกษา 2553 ครั้งที่ 3 (ช่วงระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ 2554-พฤษภาคม 2554) พร้อมทั้งปรับปรุงการดำเนินการตามความเหมาะสม (Do)	พฤษภาคม 2554
5. จัดทำรายงานประเมินตนเอง (SAR) ส่วนแผนงาน ปีการศึกษา 2553 ส่งให้ฝ่ายวิชาการ (Do)	มิถุนายน 2554
6. การประเมินคุณภาพภายใน ส่วนแผนงาน โดยคณะกรรมการที่มหาวิทยาลัยกำหนด (Check)	สิงหาคม 2554
7. การนำผลการประเมินคุณภาพที่ได้ ไปใช้ทบทวนปรับปรุงการดำเนินการตามแนวทางการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย (Act)	สิงหาคม 2554

4. กระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ด้วยในปีการศึกษา 2549 เป็นปีแรกที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดให้มีการจัดทำแผนการประกันคุณภาพภายในให้ครอบคลุมไปถึงหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดี ดังนั้น ส่วนแผนงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานหนึ่งในสำนักงานอธิการบดี จึงได้จัดทำระบบการประกันคุณภาพภายในของส่วนแผนงาน และได้มีการประเมินคุณภาพภายในเป็นครั้งแรก ในระยะเริ่มแรก ระบบประกันคุณภาพของส่วนแผนงานที่ได้พัฒนาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า (Input) ปัจจัยกระบวนการ (Process) และปัจจัยผลผลิต (Output/Outcome) และได้กำหนดเป็นตัวบ่งชี้ทั้งสิ้น 15 ตัวบ่งชี้ใน 4 ปัจจัย ได้แก่ (1) ปัจจัย ภาณิธาน วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยและแผนปฏิบัติการประจำปี (2) ปัจจัยระบบบริหารจัดการ การพัฒนาสถาบันและบุคลากร (3) ปัจจัยการประกันคุณภาพ และ (4) ปัจจัยบริหารจัดการภารกิจหลัก ซึ่งภายหลังจากที่ได้มีการประเมินตนเอง (SAR) ในครั้งแรกนี้แล้วพบว่า มีส่วนที่เป็นจุดแข็ง และสามารถนำมาพัฒนาต่อยอดให้เป็นจุดเด่นมากยิ่งขึ้นได้ในหลายส่วน นอกจากนี้ ยังพบว่ายังมีบางจุดที่ต้องแก้ไขให้เป็นรูปธรรมยิ่งขึ้น อาทิ การจัดทำแผนกลยุทธ์ของส่วนแผนงานในระดับที่พร้อมเผยแพร่ การจัดทำแผนการจัดการความรู้เพื่อการพัฒนาไปสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ และการพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพภายในให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น เป็นต้น ซึ่งสิ่งที่ได้ค้นพบเหล่านี้จะเป็นประเด็นสำคัญที่ส่วนแผนงานจะได้นำไปดำเนินการในรอบการประเมินของปีการศึกษาต่อไป

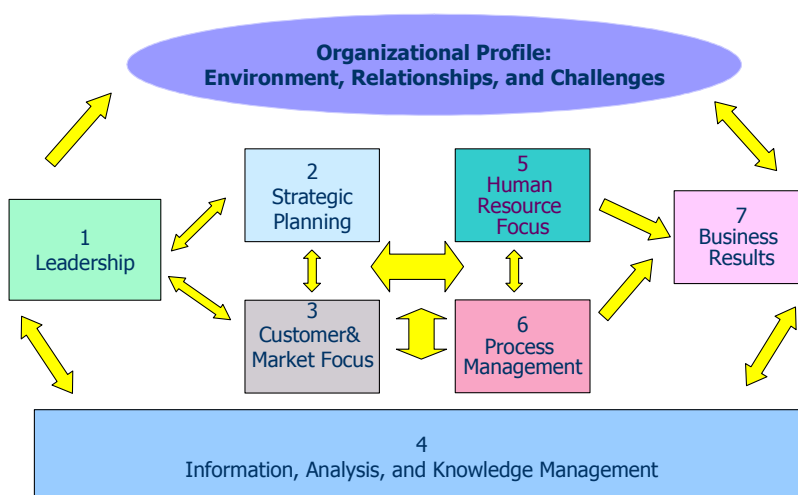
ปีการศึกษา 2550 ส่วนแผนงานมีผลการประเมินคุณภาพภายในระดับดีมาก (ได้ 2.81 คะแนนจากคะแนนเต็ม 3 คะแนน) มีตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับคะแนน 3 เต็ม ทั้งสิ้น 14 ตัวบ่งชี้ (จากทั้งหมด 17 ตัวบ่งชี้) และตัวบ่งชี้ที่มีผลการประเมินอยู่ในระดับที่ควรปรับปรุงทั้งสิ้น 3 ตัวบ่งชี้ นอกจากนี้ ผลการประเมินโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ ได้มีข้อเสนอแนะสำหรับการปรับปรุงคุณภาพตัวบ่งชี้ให้ดียิ่งขึ้น ซึ่งส่วนแผนงานได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาดำเนินการ และได้มีการเพิ่มตัวบ่งชี้ใหม่โดยทันทีอีก 1 ตัวบ่งชี้ ในองค์ประกอบที่ 10 ส่วนที่เหลือได้นำไปเพิ่มเติมในคู่มือการประกันคุณภาพส่วนแผนงาน ปีการศึกษา 2551 ต่อไป

ปีการศึกษา 2551 ฝ่ายวิชาการ และงานประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนส่งเสริมวิชาการ ได้จัดการประชุมเมื่อวันที่ 8 เมษายน 2552 เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจตัวบ่งชี้ที่ปรับเปลี่ยนใหม่ของมหาวิทยาลัย ที่มีความสอดคล้องกับ สมศ. ก.พ.ร. และ สกอ. และขอให้หน่วยงานต่างๆ นำไปปรับปรุงตัวบ่งชี้ของหน่วยงานให้สอดคล้องต่อไป ดังนั้น ส่วนแผนงานจึงได้นำข้อมูลดังกล่าว รวมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้มาประเมินคุณภาพ มาปรับปรุงตัวบ่งชี้ของส่วนแผนงานอีกครั้ง และส่วนแผนงานได้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายของตัวบ่งชี้ดังกล่าว ได้มีการประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ซึ่งมีผลการประเมินคุณภาพภายในระดับดีมาก (ได้ 2.89 คะแนน จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน) และจากการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกได้ให้ข้อเสนอแนะในส่วนของการเพิ่มเติมและยกระดับตัวชี้วัดให้สูงยิ่งขึ้นไปสู่ระดับผลลัพธ์ตามภารกิจซึ่งส่วนแผนงานได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาปรับปรุงเพิ่มเติมในคู่มือการประกันคุณภาพส่วนแผนงาน ปีการศึกษา 2552 ต่อไป

ปีการศึกษา 2552 คณะทำงานประกันคุณภาพภายใน ส่วนแผนงาน ได้ปรับปรุงตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย รวมทั้งข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้มาประเมินคุณภาพส่วนแผนงาน มาปรับปรุงตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานของส่วนแผนงานอีกครั้ง และส่วนแผนงานได้มีการดำเนินการให้เป็นไปตามเป้าหมายของตัวบ่งชี้ดังกล่าว โดยได้มีการประเมินคุณภาพโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ซึ่งได้มีผลการประเมินคุณภาพภายในระดับดีมาก (ได้ 2.73 คะแนน จากคะแนนเต็ม 3 คะแนน) และจากการประเมินโดยผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกได้ให้ข้อเสนอแนะในส่วนต่างๆ เพื่อยกระดับตัวชี้วัดให้สูงขึ้น ซึ่งส่วนแผนงานจะได้นำข้อเสนอแนะดังกล่าวมาปรับปรุงเพิ่มเติมในคู่มือการประกันคุณภาพส่วนแผนงาน ปีการศึกษา 2553 ต่อไป

ปีการศึกษา 2553 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ทำการปรับปรุงคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553 เพื่อใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา ตั้งแต่ปีการศึกษา 2553 เป็นต้นไป และส่วนแผนงานได้ปรับปรุงตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานให้สอดคล้องกับข้อมูลดังกล่าวโดยได้นำแนวความคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ มาบูรณาการร่วมกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย เพื่อวัดประสิทธิภาพในองค์ประกอบต่างๆ ที่สำคัญต่อการบริหาร และการให้บริการที่ครบถ้วนสมบูรณ์ และนำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้จากการประเมินในรอบที่ผ่านมา และนำมาทำเป็นตัวบ่งชี้ในการประเมินในรอบปีการศึกษา 2553 นี้

แนวคิดการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA)



องค์ประกอบสำคัญตามกรอบแนวคิดในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ ใน 7 ประเด็น ดังนี้ (1) การนำองค์การ (2) การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ (3) การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (4) การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้ (5) การมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากร (6) การจัดกระบวนการ และ (7) ผลลัพธ์

การกำหนดกรอบการวัดผลเพื่อการประกันคุณภาพของหน่วยงาน

การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)	การวัดคุณภาพและการรายงาน (SAR)
1. การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์	ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน
2. การนำองค์การ	ตัวบ่งชี้ 7.1 ภาวะผู้นำของหัวหน้าหน่วยงาน
3. การวัด การวิเคราะห์และการจัดการความรู้	ตัวบ่งชี้ 7.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้ ตัวบ่งชี้ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
4. การมุ่งเน้นพัฒนาบุคลากร	ตัวบ่งชี้ 12.5 การพัฒนาขีดความสามารถในการสนับสนุนภารกิจหน่วยงาน
5. การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย 6. การจัดกระบวนการ 7. ผลลัพธ์	ตัวบ่งชี้ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง ตัวบ่งชี้ 9.1 ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ตัวบ่งชี้ 12.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการวางแผนติดตาม ประเมินผล ตัวบ่งชี้ 12.2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านงบประมาณของมหาวิทยาลัย ตัวบ่งชี้ 12.3 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานวิจัยสถาบัน ตัวบ่งชี้ 12.4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดทำสารสนเทศมหาวิทยาลัยเพื่อให้บริการ
รวม 7 ประเด็น	รวม 11 ตัวบ่งชี้

สรุปองค์ประกอบคุณภาพ 4 ด้าน 11 ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้	ชนิดของตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ	
ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ 7 การบริหาร และการจัดการ	
ตัวบ่งชี้ 7.1 ภาวะผู้นำของหัวหน้าหน่วยงาน	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ 7.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	กระบวนการ
ตัวบ่งชี้ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	
ตัวบ่งชี้ 9.1 ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	กระบวนการ
องค์ประกอบที่ 12 การบริหารจัดการภารกิจหลัก	
ตัวบ่งชี้ 12.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการวางแผน ติดตาม ประเมินผล	กระบวนการ, ผลผลิต, ผลลัพธ์
ตัวบ่งชี้ 12.2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านงบประมาณของมหาวิทยาลัย	กระบวนการ, ผลผลิต, ผลลัพธ์
ตัวบ่งชี้ 12.3 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานวิจัยสถาบัน	กระบวนการ, ผลผลิต, ผลลัพธ์
ตัวบ่งชี้ 12.4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดทำสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเพื่อให้บริการ	กระบวนการ, ผลผลิต, ผลลัพธ์
ตัวบ่งชี้ 12.5 การพัฒนาขีดความสามารถในการสนับสนุนภารกิจหน่วยงาน	กระบวนการ, ผลผลิต, ผลลัพธ์

บทที่ 3

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินตามองค์ประกอบคุณภาพ

1. แนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อการประกันคุณภาพภายในของส่วนแผนงาน

หลักการ

1. ตัวบ่งชี้พัฒนาขึ้นภายใต้องค์ประกอบ 4 ด้านซึ่งมีความสอดคล้องกับหลักเกณฑ์ที่กำหนดในกฎหมายวิทยาลัยว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553
2. ตัวบ่งชี้ประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์ โดยตัวบ่งชี้ผลผลิตและผลลัพธ์จะมีทั้งที่มหาวิทยาลัยพัฒนาขึ้น ทั้งนี้เพื่อความเชื่อมโยงและความเป็นเอกภาพของระบบประกันคุณภาพอุดมศึกษา
3. จำนวนตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นเป็นเพียงจำนวนตัวบ่งชี้ขั้นต่ำ หน่วยงานสามารถเพิ่มเติมตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานได้ตามความเหมาะสมกับระดับการพัฒนาของหน่วยงาน

ผลการประเมินในภาพรวมและรายองค์ประกอบ

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

วิธีการคิดผลการประเมิน

- 1) รายองค์ประกอบคุณภาพ นำคะแนนทุกตัวบ่งชี้ในองค์ประกอบมารวมกัน หาค่าด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดในองค์ประกอบนั้น จะเป็นคะแนนเฉลี่ยรายองค์ประกอบ
- 2) ภาพรวม นำคะแนนทุกตัวบ่งชี้ของทุกองค์ประกอบคุณภาพมารวมกัน หาค่าด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดของทุกองค์ประกอบ จะเป็นคะแนนเฉลี่ยในภาพรวม

2. ระบบประกันคุณภาพภายใน

- 2.1 ปีการศึกษา 2549 เป็นปีแรกที่ส่วนแผนงานได้จัดทำประกันคุณภาพเพื่อสนับสนุนต่อนโยบายการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่ให้ดำเนินการครอบคลุมในทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัย โดยระบบประกันคุณภาพในช่วงแรกที่ส่วนแผนงานได้จัดทำ ได้ใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ซึ่งประกอบด้วย 4 ปัจจัย 15 ตัวบ่งชี้
- 2.2 ปีการศึกษา 2550 ส่วนแผนงานได้ปรับปรุงตัวบ่งชี้ โดยได้นำข้อเสนอแนะจากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้ประเมินมาประกอบการปรับปรุงในรายละเอียดเกณฑ์ต่างๆใน 4 ปัจจัย 15 ตัวบ่งชี้
- 2.3 ปีการศึกษา 2551 มหาวิทยาลัยได้ปรับตัวบ่งชี้ตามแนวทางการพัฒนาตัวบ่งชี้ของ สกอ. ทุกตัวบ่งชี้จำนวน 41 ตัวบ่งชี้ และผนวกรวมกับตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย 5 ตัวบ่งชี้ รวมองค์ประกอบคุณภาพของมหาวิทยาลัยทั้งหมด 9 ด้าน 46 ตัวบ่งชี้ ส่วนแผนงานจึงได้ปรับตัวบ่งชี้ให้มีความสอดคล้องกับตัวบ่งชี้ที่ได้มีการเปลี่ยนแปลงในข้างต้น ในทั้ง 5 ปัจจัย 15 ตัวบ่งชี้
- 2.4 ปีการศึกษา 2552 ส่วนแผนงานได้ปรับตัวบ่งชี้เพื่อยกระดับคุณภาพให้สูงขึ้นจากเกณฑ์การประเมินเดิม และได้นำข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ประเมินในช่วงที่ผ่านมา ซึ่งในรอบการประเมินนี้มีทั้งสิ้น 5 ปัจจัย 15 ตัวบ่งชี้
- 2.5 ปีการศึกษา 2553 ส่วนแผนงานได้ปรับตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยและของ สกอ. และได้นำข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิที่ได้ประเมินในช่วงปีที่ผ่านมา ซึ่งในรอบการประเมินนี้มีทั้งสิ้น 4 ปัจจัย 11 ตัวบ่งชี้ โดยมีรายละเอียดองค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน ดังต่อไปนี้

สรุปตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายในของส่วนแผนงาน ที่สอดคล้องกับองค์ประกอบการประกัน
คุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย

องค์ประกอบ	จำนวนตัวบ่งชี้			
	ปัจจัย นำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต / ผลลัพธ์	รวม
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการ ดำเนินการ	-	1 (1.1)	-	1
2. การเรียนการสอน	-	-	-	-
3. กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา	-	-	-	-
4. การวิจัย	-	-	-	-
5. การบริการทางวิชาการแก่สังคม	-	-	-	-
6. การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	-	-	-	-
7. การบริหารและการจัดการ	-	4 (7.1)(7.2)(7.3)(7. 4)	-	4
8. การเงินและงบประมาณ	-	-	-	-
9. ระบบกลไกการประกันคุณภาพ	-	1 (9.1)	-	1
10. องค์ประกอบตามนโยบายรัฐบาล “สถานศึกษา 3 ดี (3D)”	-	-	-	-
11. การปรับเปลี่ยนถ่ายทอด และพัฒนาเทคโนโลยี	-	-	-	-
12. การบริหารจัดการภารกิจหลัก		5 (12.1)(12.2) (12.3) (12.4)(12.5)	5 (12.1)(12.2) (12.3) (12.4)(12.5)	5
รวม	-	11	5	11

หมายเหตุ : องค์ประกอบที่ 12 ชนิดของตัวบ่งชี้เป็นทั้งกระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์

3. องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ประเมิน

องค์ประกอบที่ 1 ปณิธาน วิสัยทัศน์ ยุทธศาสตร์ชาติ และแผนปฏิบัติการประจำปี

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : หน่วยงานมีพันธกิจหลัก คือ การวางแผน ติดตามและประเมินผล การวิเคราะห์งบประมาณมหาวิทยาลัย การทำวิจัยสถาบันและสารสนเทศในการดำเนินพันธกิจหลัก หน่วยงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้น มีคุณภาพ มีความเป็นสากล และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น หน่วยงานต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของหน่วยงานแล้ว จะต้องคำนึงถึง ยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย รวมถึงทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัย ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองมหาวิทยาลัยในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีกระบวนการพัฒนาแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานให้สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานและแผนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สู่การปฏิบัติ
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบ 3 พันธกิจ
4. มีการกำหนดตัวบ่งชี้ของการดำเนินงาน และกำหนดเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน
5. มีการดำเนินการตามแผนที่กำหนดไว้ครบ 3 พันธกิจ
6. มีการติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการประเมินและผลการวิเคราะห์มาปรับปรุงกลยุทธ์และแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

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 การบริหาร และการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 : ภาวะผู้นำของหัวหน้าหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือหัวหน้าหน่วยงานนั้นๆ หากหัวหน้าหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจ แก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้หน่วยงานเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. หัวหน้าหน่วยงานมีการดำเนินการตามภาระงานและมีการวางแผนล่วงหน้า
2. หัวหน้าหน่วยงานมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากร มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
3. หัวหน้าหน่วยงานมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
4. หัวหน้าหน่วยงานสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
5. หัวหน้าหน่วยงานถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
6. หัวหน้าหน่วยงานบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

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 หรือ 6 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : มีการพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงาน ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถ เข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ สถาบันอุดมศึกษามีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงาน ประกอบด้วย การระบุนวัตกรรม การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการ แลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายใน หน่วยงาน การกำหนดแนววิธปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการ บริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผน กลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้อย่างชัดเจน
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนด และเผยแพร่ไปสู่บุคลากร ในหน่วยงาน
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนด ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์ อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ให้ เป็นลายลักษณ์อักษร (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

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : หน่วยงานควรมีการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับหน่วยงาน เพื่อให้เป็นระบบที่สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผน และการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีนโยบายในการจัดทำระบบฐานข้อมูลระบบการจัดทำแผนและติดตามผลการดำเนินงานเพื่อการตัดสินใจ
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของสถาบัน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมการจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด

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 : เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัยกิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า และโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่างๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีหัวหน้าหน่วยงานและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 1 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ความเสี่ยง
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อมหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้งมีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสภาสถาบันไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

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

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การประกันคุณภาพเป็นภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งหน่วยงานต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยหน่วยงานและมหาวิทยาลัย ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพ ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานสามารถสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องของการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะทำงานของหน่วยงาน
3. มีการกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คุณภาพที่สอดคล้องกับมาตรฐานของมหาวิทยาลัย และมาตรฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับการประเมินคุณภาพภายนอก
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพที่ครบถ้วน
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพมาพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
6. มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพภายใน
7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ และผู้ให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน

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 12 การบริหารจัดการภารกิจหลัก

ตัวบ่งชี้ที่ 12.1 : ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการวางแผน ติดตาม และประเมินผล

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ, ผลผลิต, ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การแสดงถึง ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการจัดทำแผน ที่เกิดจากการมีส่วนร่วมภายในหน่วยงาน โดยแผนปฏิบัติการประจำปีต้องมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ของการพัฒนามหาวิทยาลัย ต้องมีผลผลิต ผลลัพธ์และตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดผลงานได้อย่างชัดเจน และรวมถึงการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยได้นำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและผลงานให้ตอบสนองต่อความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุด

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีกระบวนการวางแผน เร่งรัด ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานที่ชัดเจน
2. มีการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความเข้าใจในกระบวนการจัดทำแผน
3. บุคลากรสามารถถ่ายทอดความรู้ในกระบวนการจัดทำแผนให้กับหน่วยงานได้
4. หน่วยงานเป้าหมายมีความเข้าใจในกระบวนการจัดทำแผน และแผนมีความเชื่อมโยงสามารถถ่ายทอดไปสู่การปฏิบัติได้
5. หน่วยงานของมหาวิทยาลัยสามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมายไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

เกณฑ์การประเมิน :

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

ตัวบ่งชี้ที่ 12.2 : ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านงบประมาณของมหาวิทยาลัย

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ, ผลผลิต, ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การแสดงถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลกระบวนการจัดทำงบประมาณของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน โดยงบประมาณประจำปีต้องมีความสอดคล้องและเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ของการพัฒนามหาวิทยาลัย ต้องมีผลผลิต ผลลัพธ์ และตัวบ่งชี้ที่สามารถวัดผลงานได้อย่างชัดเจน และรวมถึงการให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยได้นำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมาพัฒนาปรับปรุงกระบวนการและผลงานให้ตอบสนองต่อความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุด

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีกระบวนการจัดสรรงบประมาณประจำปี ที่มีความสอดคล้องเชื่อมโยงกับแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนามหาวิทยาลัย
2. มีกระบวนการมีส่วนร่วมของหน่วยงานในระดับต่างๆ ในการจัดทำงบประมาณประจำปี
3. มีการกำกับ ติดตาม และเร่งรัดการใช้จ่ายงบประมาณประจำปี
4. มีผลการใช้จ่ายงบประมาณไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของงบประมาณทั้งหมด
5. มีผลการใช้จ่ายงบประมาณไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของงบประมาณทั้งหมด

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 12.3 : ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานวิจัยสถาบัน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ, ผลผลิต, ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การกิจสำคัญประการหนึ่งของมหาวิทยาลัยคือการผลิตบัณฑิตเฉพาะทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ซึ่งข้อมูลนักศึกษาใหม่ ระดับปริญญาตรี ระดับบัณฑิตศึกษา นักศึกษาเต็มเวลา และความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต เป็นการแสดงถึงความสำเร็จของมหาวิทยาลัย และเป็นการขยายโอกาสทางการศึกษาในหลักสูตรที่สูงกว่าปริญญาตรี นอกจากนี้ ยังเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารและการตัดสินใจในด้านนโยบาย การวางแผนการรับนักศึกษาใหม่ และการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ดังนั้น การจัดทำรายงานด้านนักศึกษา ด้านบัณฑิต และผลงานวิจัยสถาบันอื่น ต้องมีความถูกต้อง ครบถ้วน ทันเวลาที่เหมาะสม จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญและเป็นการกิจที่สำคัญการกิจหนึ่งของส่วนแผนงานที่จะต้องดำเนินการจัดทำและสนับสนุนอย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมถึงการให้ความสำคัญในการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาปรับปรุงพัฒนาให้ตอบสนองตรงตามความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุด

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดบุคลากร แผนการดำเนินงานในการจัดทำ และขั้นตอนในการปฏิบัติงานไว้ชัดเจน
2. มีการดำเนินการให้งานวิจัยสถาบันด้านนักศึกษา ด้านบัณฑิต ผลงานวิจัยสถาบันอื่น ดำเนินไปเป็นลำดับตามแผนที่กำหนดไว้เป็นระยะๆ และอย่างมีประสิทธิภาพ
3. มีการประชาสัมพันธ์เผยแพร่ผลงานวิจัยผ่านทางเว็บไซต์ และให้กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
4. มีการนำข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ ผลการประเมินความพึงพอใจจากการให้ความรู้ด้านการวิจัยสถาบัน (ถ้ามี) จากคณะกรรมการวิจัยสถาบัน คณะกรรมการอื่น หรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาการวิจัย
5. มีการนำผลการวิจัยที่ได้มาเป็นข้อมูลสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารที่สอดคล้องต่อนโยบายของมหาวิทยาลัย

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 12.4 : ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดทำสารสนเทศมหาวิทยาลัยเพื่อให้บริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ, ผลผลิต, ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สารสนเทศของมหาวิทยาลัย ได้แก่ ด้านนักศึกษา ผู้สำเร็จการศึกษา ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ ด้านหลักสูตรและด้านอาคารสถานที่ เป็นต้น เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหารและการตัดสินใจในด้านนโยบาย แผน และการกำหนดกลยุทธ์ต่างๆ ของมหาวิทยาลัย ดังนั้น สารสนเทศที่มีความถูกต้อง ครบถ้วนและทันเวลา จึงเป็นปัจจัยที่สำคัญและเป็นภารกิจหนึ่งของส่วนแผนงานที่จะต้องดำเนินการจัดทำและสนับสนุนอย่างเต็มประสิทธิภาพ รวมถึงการให้ความสำคัญในการรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มาปรับปรุงพัฒนาสารสนเทศ ให้ตอบสนองตรงตามความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อมหาวิทยาลัย

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดแผนการดำเนินงานในการจัดทำและให้บริการสารสนเทศ
2. มีการดำเนินการจัดทำสารสนเทศตามแผนที่กำหนด
3. มีการนำเทคโนโลยีและสารสนเทศ มาสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพในการจัดทำสารสนเทศ
4. มีการเผยแพร่และให้บริการสารสนเทศแก่หน่วยงานต่างๆ ที่ขอรับบริการ
5. มีการนำข้อสังเกต/ข้อเสนอแนะ (ถ้ามี) จากคณะกรรมการวิจัยสถาบันหรือคณะกรรมการอื่นที่เกี่ยวข้องมาประกอบการปรับปรุงและพัฒนาสารสนเทศ

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 12.5 : การพัฒนาขีดความสามารถในการสนับสนุนภารกิจของหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ, ผลผลิต, ผลลัพธ์

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

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. บุคลากรหน่วยงานร้อยละ 80 ได้รับการอบรม สัมมนา หรือดูงาน ตามที่มหาวิทยาลัยและหน่วยงานภายนอกจัดขึ้น เพื่อพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรหน่วยงาน
2. มีการให้บริการสนับสนุนงานต่างๆ ของหน่วยงานแบบ Service mind และบุคลากรทำงานอย่างเต็มขีดความสามารถ
3. มีการดำเนินงานและการทำงานเป็นทีมงานในการให้บริการ
4. มีการนำเอาเทคโนโลยีและสารสนเทศมาช่วยสนับสนุนในการให้บริการ
5. 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

ภาคผนวก

ภาคผนวก 1

แนวทางการพัฒนาคุณภาพสำหรับตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินกระบวนการ

1. องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน

เรื่องที่ต้องพิจารณา	ตัวอย่างแนวทางการพัฒนา
1. การพัฒนากลยุทธ์	1.1 มีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำกลยุทธ์ (Strategy) เพื่อนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (Vision) พันธกิจ (Mission) เป้าประสงค์ (Goal) และวัตถุประสงค์ (Objective) คณะกรรมการได้วิเคราะห์จุดแข็ง (Strength) จุดอ่อน (Weakness) โอกาส (Opportunity) และภัยคุกคาม (Threats) เพื่อนำมาสู่การกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนและครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน 1.2 เมื่อได้กลยุทธ์แล้ว คณะกรรมการนำกลยุทธ์มาจัดทำเป็นแผนดำเนินการในทุกระดับ โดยความร่วมมือและเข้าใจร่วมกันของบุคลากร เพื่อให้มีแนวทางชัดเจนว่าหน่วยงานจะพัฒนาไปอย่างไรตามช่วงเวลาต่างๆ งานย่อยต่างๆ ในหน่วยงานจะร่วมกันรับผิดชอบอย่างไร
2. การจัดทำแผนดำเนินงาน	2.1 งานย่อยต่างๆ ของหน่วยงาน ต้องมีความชัดเจนว่าจะทำอะไร เมื่อใด โดยใคร ใช้งบประมาณเท่าใด และกำหนดตัวบ่งชี้หลัก (KPI) พร้อมทั้งเป้าหมาย (Target) ที่จะใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานในแต่ละระยะเวลา 2.2 งานย่อยต่างๆ ของหน่วยงาน ดำเนินงานตามแผนโดยมีระบบการติดตามการดำเนินงานว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ หากไม่เป็นไปตามแผนจะดำเนินการแก้ไขปรับปรุงการดำเนินงานอย่างไร 2.3 เมื่อครบรอบปีให้มีการประเมินผลการดำเนินงานว่าได้ดำเนินงานครบถ้วนตามแผนหรือไม่ โดยให้พิจารณาผลการดำเนินงานย้อนหลังอย่างน้อย 3 ปี ว่าการดำเนินงานที่ผ่านมาสอดคล้องกับกลยุทธ์ รวมทั้งทบทวนว่ากลยุทธ์ยังเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันหรือไม่ หากไม่เหมาะสมก็ต้องพิจารณาปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ต่อไป 2.4 ให้มีการพิจารณาทบทวนและหากจำเป็นก็ปรับปรุงตัวบ่งชี้หลัก รวมทั้งเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ให้เหมาะสมยิ่งขึ้นในการวัดความสำเร็จของผลการดำเนินงาน 2.5 ให้มีการรายงานผลการดำเนินงานในแต่ละตัวบ่งชี้ โดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ต่อมหาวิทยาลัย

2. องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : มีการพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้

เรื่องที่ควรพิจารณา	ตัวอย่างแนวทางการพัฒนา
1. ระบบการพัฒนาสู่องค์กรการเรียนรู้	1.1 มีระบบในการให้ความรู้และทักษะด้านการจัดการความรู้แก่บุคลากรทุกคน 1.2 มีระบบส่งเสริมให้บุคลากรทุกระดับ มีส่วนร่วมและมีการใช้กระบวนการจัดการความรู้ในการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย 1.3 มีระบบในการนำผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้ มาปรับปรุง พัฒนาระบบและกลไกการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย 1.4 มีระบบการนำองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยและสังคม
2. กลไกที่จะทำให้สัมฤทธิ์ผล	2.1 มีกลไกในการให้ความรู้และทักษะด้านการจัดการความรู้แก่บุคลากรทุกระดับ เช่น มีคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบ มีงบประมาณที่ชัดเจน 2.2 มีกลไกสร้างชุมชนนักปฏิบัติในการจัดการความรู้ให้มีการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง 2.3 มีกลไกการนำผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้ มาปรับปรุง พัฒนาระบบและกลไกการจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัย 2.4 มีกลไกในการนำองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่มหาวิทยาลัยและสังคม
3. กิจกรรมที่ควรดำเนินการ	3.1 มีเป้าหมายและตัวบ่งชี้ที่ชัดเจนในการจัดการความรู้ 3.2 มีแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการในการจัดการความรู้ 3.3 มีการดำเนินการเพื่อให้เกิดองค์ความรู้และนวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ 3.4 มีการเผยแพร่นวัตกรรมด้านการจัดการความรู้อย่างสม่ำเสมอ เช่น การจัดประชุมสัมมนา การจัดพิมพ์เป็นวารสาร ทั้งนี้ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกย่องให้เกียรติแก่ผู้เป็นเจ้าของนวัตกรรม 3.5 มีชุมชนนักปฏิบัติและเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ ทั้งระหว่างหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยและภายนอกมหาวิทยาลัย 3.6 มีบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในมหาวิทยาลัย 3.7 มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ 7.4: ระบบบริหารความเสี่ยง

เรื่องที่ควรพิจารณา	ตัวอย่างแนวทางการพัฒนา
1. คณะกรรมการหรือคณะทำงาน	1.1 ตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงานโดยมีผู้บริหารของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน 1.2 ระบุรายละเอียดของการทำงาน เช่น นโยบายหรือแนวทางในการดำเนินงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่ชัดเจน กำหนดระยะเวลาให้มีการประชุมของคณะกรรมการหรือคณะทำงาน อย่างสม่ำเสมอ
2. การกำหนดปัจจัยเสี่ยง	2.1 วิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่ส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหาย หรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการบริหาร 2.2 จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง โดยพิจารณาจากมิติของโอกาส และผลกระทบจากความเสี่ยง 2.3 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อการบรรลุเป้าหมาย โดยต้องกำหนด มาตรการหรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากร ในมหาวิทยาลัย และดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม
3. การสร้างแผนการจัดการความเสี่ยง	3.1 วิเคราะห์ความเสี่ยง ปัจจัยเสี่ยง ที่เกิดขึ้นในการบริหารจัดการด้านต่างๆ 3.2 สร้างมาตรการควบคุมความเสี่ยงโดยใช้เทคนิค 4 T คือ Take การยอมรับความเสี่ยง, Treat การลดหรือควบคุมความเสี่ยง, Transfer การโอนหรือกระจายความเสี่ยง และ Terminate การหยุดหรือหลีกเลี่ยง ความเสี่ยง เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่องค์กรจะเกิดความเสียหาย (ทั้งในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง การฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหรือความคุ้มค่า คุณค่า)
4. การสรุปผลและบูรณาการ	4.1 ดำเนินการตามแผนฯ รายงานความก้าวหน้าหรือความแล้วเสร็จของการดำเนินการตามแผน 4.2 สรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนการดำเนินงาน

3. องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

เรื่องที่ควรพิจารณา	ตัวอย่างแนวทางการพัฒนา
1. ระบบประกันคุณภาพ	1.1 หน่วยงานอาจพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของหน่วยงาน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลาย หรือเป็นระบบเฉพาะที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นเอง 1.2 ระบบประกันคุณภาพที่นำมาใช้ต้องเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารหน่วยงานที่ดำเนินการเป็นประจำ โดยเริ่มจากการวางแผน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบประเมินผลและการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้การดำเนินการกิจบรรลุเป้าประสงค์และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
2. กลไกการประกันคุณภาพ	2.1 ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจนโดยเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย 2.2 มีคณะทำงานของหน่วยงานรับผิดชอบการจัดระบบประกันคุณภาพ พร้อมทั้งกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสม 2.3 มีกลไกการเชื่อมโยงการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับงานย่อยๆ ระดับหน่วยงานถึงระดับมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้คุณภาพตามที่กำหนด 2.4 มีคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงาน 2.5 มีกลไกการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
3. มาตรฐาน ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์คุณภาพ	3.1 การกำหนดมาตรฐานที่ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานต้องสอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา ตลอดจนมาตรฐานและกฎเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น มาตรฐานเพื่อการประกันคุณภาพภายนอกโดยหน่วยงานต่างๆ 3.2 ตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้นต้องสามารถชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานที่กำหนดได้ทั้งหมดและต้องครอบคลุมปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพครบถ้วนทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์ 3.3 เกณฑ์หรือแนวปฏิบัติที่ดีที่ใช้กำกับแต่ละตัวบ่งชี้ต้องสามารถวัดระดับคุณภาพตามเป้าหมายของตัวบ่งชี้นั้นๆ และที่สำคัญต้องเป็นเกณฑ์ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

เรื่องที่ควรพิจารณา	ตัวอย่างแนวทางการพัฒนา
4. ระบบฐานข้อมูลเพื่อการประกันคุณภาพ	4.1 จัดให้มีระบบฐานข้อมูลและสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาที่ถูกต้องและสามารถใช้ร่วมกันได้ทั้งระดับบุคคล หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย 4.2 ระบบฐานข้อมูลข้างต้นเป็นระบบฐานข้อมูลที่เชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูลหลักของมหาวิทยาลัย ซึ่งสามารถนำมาใช้เพื่อการวางแผนการปฏิบัติงานประจำ การตรวจสอบประเมินผล ตลอดจนถึงเพื่อการปรับปรุงพัฒนา
5. การจัดการความรู้ด้านการประกันคุณภาพ	5.1 มีการให้ความรู้และทักษะด้านการประกันคุณภาพแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ 5.2 ส่งเสริมกระบวนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในการดำเนินการด้านประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อนำไปสู่นวัตกรรมใหม่ๆ 5.3 จัดให้มีการเผยแพร่ข่าวสารอย่างสม่ำเสมอ เช่น จัดประชุมสัมมนา จัดพิมพ์วารสาร เพื่อส่งเสริมและยกย่องเจ้าของนวัตกรรม 5.4 ส่งเสริมการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

ภาคผนวก 2

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพประกันการศึกษา ส่วนแผนงาน
ปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ผู้รับผิดชอบ
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ	
ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	อรุณทัย
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	
ตัวบ่งชี้ 7.1 ภาวะผู้นำของหัวหน้าหน่วยงาน	หัวหน้าส่วน
ตัวบ่งชี้ 7.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้	อรุณทัย
ตัวบ่งชี้ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	ณัฐวุฒิ
ตัวบ่งชี้ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	ฉินิดา
องค์ประกอบที่ 9 ระบบกลไกการประกันคุณภาพ	
ตัวบ่งชี้ 9.1 ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	จุไรรัตน์
องค์ประกอบที่ 12 การบริหารจัดการภารกิจหลัก	
ตัวบ่งชี้ 12.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการวางแผน ติดตาม ประเมินผล	อรุณทัย
ตัวบ่งชี้ 12.2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานด้านงบประมาณของมหาวิทยาลัย	ฉินิดา
ตัวบ่งชี้ 12.3 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานวิจัยสถาบัน	จุไรรัตน์
ตัวบ่งชี้ 12.4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดทำสารสนเทศมหาวิทยาลัยเพื่อให้บริการ	ณัฐวุฒิ
ตัวบ่งชี้ 12.5 การพัฒนาขีดความสามารถในการสนับสนุนภารกิจหน่วยงาน	ภัททิยา

ภาคผนวก 3

ค่าเป้าหมายที่ตั้งไว้ตามตัวบ่งชี้ประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนแผนงาน
ปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	คะแนน	
	เต็ม	เป้าหมาย
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ		
ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	5	4
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ		
ตัวบ่งชี้ 7.1 ภาวะผู้นำของหัวหน้าหน่วยงาน	5	5
ตัวบ่งชี้ 7.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรการเรียนรู้	5	5
ตัวบ่งชี้ 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	5	4
ตัวบ่งชี้ 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	5	4
องค์ประกอบที่ 9 ระบบกลไกการประกันคุณภาพ		
ตัวบ่งชี้ 9.1 ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	5	5
องค์ประกอบที่ 12 การบริหารจัดการภารกิจหลัก		
ตัวบ่งชี้ 12.1 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของกระบวนการวางแผน ติดตาม ประเมินผล	5	5
ตัวบ่งชี้ 12.2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานด้าน งบประมาณของมหาวิทยาลัย	5	4
ตัวบ่งชี้ 12.3 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานวิจัยสถาบัน	5	5
ตัวบ่งชี้ 12.4 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการจัดทำสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเพื่อการให้บริการ	5	4
ตัวบ่งชี้ 12.5 การพัฒนาขีดความสามารถในการสนับสนุนภารกิจ หน่วยงาน	5	4

เอกสาร คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ส่วนแผนงาน ปีการศึกษา 2553 มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์ ดร. สิทธิชัย แสงอาทิตย์	รองอธิการบดีฝ่ายวางแผน
	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สถิตย์โชค โพธิ์สะอาด	ผู้ช่วยอธิการบดีฝ่ายวางแผน

คณะกรรมการ	คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาประจำส่วนแผนงาน
	นายศราวุธ บ่อมลिनทรัพย์ ประธานคณะกรรมการ
	นางสาวจุไรรัตน์ วิสัยดี คณะทำงาน
	นางภัททิยา วิมลญาณ คณะทำงาน
	นางสาวอรุณทัย ผลาพฤษ คณะทำงาน
	นางสาวฐิณิดา ประมวลทรัพย์ คณะทำงาน
	นายณัฐวุฒิ ชาดิเฝือก คณะทำงานและเลขานุการ

ปีที่พิมพ์ มิถุนายน 2554 (ฉบับแก้ไข)

จำนวน 15 เล่ม

ออกแบบปก นายณัฐวุฒิ ชาดิเฝือก

ส่วนแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี

111 ถนนมหาวิทยาลัย ตำบลสุรนารี อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30000

โทรศัพท์ 0-4422-4039 โทรสาร 0-4422-4050 <http://web.sut.ac.th/dpn/> e-mail: plandiv@sut.ac.th
