

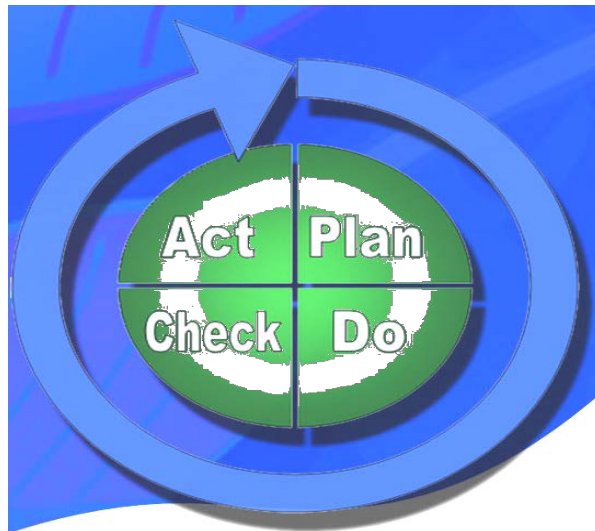


# คู่มือ

การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

Self Assessment Report

สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน



มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาเขตกำแพงแสน

รวบรวมและเรียบเรียงโดย  
งานประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการการศึกษา (กำแพงแสน)

มกราคม 2557

<http://www.kps.ku.ac.th/kpsoffice/>

# คำนำ

สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ได้จัดทำคู่มือการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ( SAR) Self Assessment Report สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางปฏิบัติในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ให้สอดคล้องกับคู่มือตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน สำหรับสถาบัน สำนัก ปีการศึกษา 2554 และปีการศึกษา 2555 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่กำหนด

สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน หวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือการเขียนรายงานการประเมินตนเอง ( SAR) Self Assessment Report สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำหรับสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ปีการศึกษา 2556 จะเป็นแนวทางในการดำเนินงานในระบบประกันคุณภาพที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล เพื่อการขับเคลื่อนประกันคุณภาพของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสนให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

งานประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการการศึกษา (กำแพงแสน)  
มกราคม 2556

# สารบัญ

	หน้า
<b>บทที่ 1</b> กระบวนการประเมินคุณภาพภายใน.....	1
1.1 การประเมินคุณภาพภายใน .....	1
1.2 แผนงานการประเมินคุณภาพภายใน.....	1
1.3 แนวทางการประเมินคุณภาพภายใน .....	2
<b>บทที่ 2</b> เกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน.....	3
การกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน.....	4
<b>บทที่ 3</b> ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน.....	5
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ และแผนดำเนินการ .....	6
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก .....	21
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ .....	38
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ .....	73
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ .....	79
องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน .....	87
<b>บรรณานุกรม</b> .....	94



# บทที่ 1 กระบวนการประเมินคุณภาพภายใน

สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ โดยยึดหลักการดำเนินงาน เป็น 3 ส่วน คือ การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยรูปแบบระบบประกันคุณภาพที่สอดคล้องกับการดำเนินงาน และธรรมชาติของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ตาม 6 องค์ประกอบ

## 1.1 การประเมินคุณภาพภายใน

เพื่อให้ทันกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงจากภายนอกและสามารถเชื่อมโยงการประกันคุณภาพภายในและภายนอกได้ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสนได้ดำเนินการทบทวนและปรับปรุงการประเมินคุณภาพภายในอย่างต่อเนื่องเพื่อใช้ประเมินระดับคุณภาพ โดยมีความสอดคล้องกับแนวทางและตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) รวมทั้งแนวทาง และตัวบ่งชี้ของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) การพัฒนาปรับปรุงตัวบ่งชี้การประเมินในระบบประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย

## 1.2 แผนงานการประเมินคุณภาพภายในประจำปี

กิจกรรมดำเนินการ	พ.ย. - พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.
1. วางแผน และปรับปรุงแผนดำเนินการ (P)	↔																	
2. เก็บข้อมูล 12 เดือนตามตัวบ่งชี้ (D)		↔																
3. กอง/ศูนย์ จัดทำ SAR เตรียมการประเมินและมีการแต่งตั้ง กรรมการประเมิน กอง/ศูนย์		⋯									↔							
4. ประเมิน กอง/ศูนย์ (C)												↔						
5. นำผล (4) มาจัดทำ SAR เตรียมการประเมินและมีการแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำ SAR สำนักงานวิทยาเขตฯ		⋯												↔	◆			
6. ประเมินสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน (C)															◆			
7. แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินวิทยาเขต/มหาวิทยาลัย														↔				
8. วิทยาเขตกำแพงแสนเตรียมรับการประเมิน																		◆
9. ประเมินมหาวิทยาลัย(C)																		◆

กิจกรรมดำเนินการ	พ.ย. - พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	พ.ย.	ธ.ค.	ม.ค.	ก.พ.	มี.ค.	เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.	ก.ค.	ส.ค.	ก.ย.	ต.ค.	
10. หน่วยงานทุกระดับจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงตามผลการประเมิน (A) และนำผลการประเมินไปใช้ในการจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปีต่อไป (P)																			↔

### 1.3 แนวทางการประเมินคุณภาพภายในประจำปี

สำหรับแนวทางการประเมินคุณภาพภายในแต่ละปีการศึกษา มหาวิทยาลัยมีรูปแบบการดำเนินงาน ดังนี้

1. ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในเป็นรายหน่วยงานย่อยเทียบเท่า
2. ระยะเวลาดำเนินการ ประมาณหน่วยงานละ 1 – 2 วัน โดยทุกหน่วยงานดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคมของทุกปี
3. สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสนเป็นผู้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินฯ โดยให้แต่ละ หน่วยงานย่อยนำเสนอรายชื่อคณะกรรมการประเมินฯ ซึ่งประกอบด้วย ประธานฯ และกรรมการประเมินฯ ที่ผ่านการฝึกอบรมผู้ประเมินฯ ตามแนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินของ สกอ. ประมาณ 3-5 คน
4. ข้อมูลพื้นฐานผลการดำเนินงาน (Common Data Set) กำหนดให้ส่งภายในวันที่ 2 กรกฎาคม เพื่อสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสนจะได้นำข้อมูลมาวิเคราะห์และสังเคราะห์จัดทำรายงานประกันคุณภาพของวิทยาเขต โดยต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องและสอดคล้องตรงกันกับ SAR ของหน่วยงาน ทั้งนี้ SAR ของหน่วยงานต้องจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินฯ ก่อนเข้าไปประเมินคุณภาพประจำปี
5. ภายหลังรับการประเมินฯ แล้ว รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของหน่วยงานให้ปรับแก้ไขตามผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน และส่งมาที่สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ภายในวันที่ 20 มิถุนายน (ยกเว้นหน่วยงานที่ได้รับการประเมินหลังวันที่ 20 มิถุนายน)
6. หลังจากคณะกรรมการดำเนินการประเมินคุณภาพภายในของแต่ละ หน่วยงานย่อยแล้วเสร็จ ต้องจัดส่งรายงานผลการประเมินไปยังหน่วยงานที่รับการประเมินฯ และสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ภายใน 2 สัปดาห์
7. ให้หน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงเสนอสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ภายในวันที่ 30 ตุลาคม

## บทที่ 2 เกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน

สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในที่อ้างอิงกับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่สามารถกำหนดตัวบ่งชี้ที่ครอบคลุม 6 องค์ประกอบคุณภาพ และสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานเป็นสำคัญ

กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ และตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ ดังนี้

1) **ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ** จะระบุเกณฑ์มาตรฐานเป็นข้อๆ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 การประเมินจะนับจำนวนข้อและระบุว่าผลการดำเนินงานได้กี่ข้อ ได้คะแนนเท่าใด กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ถือว่าได้ 0 คะแนน

2) **ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ** อยู่ในรูปของร้อยละ หรือค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินเป็นคะแนนระหว่าง 1 ถึง 5 โดยเป็นค่าต่อเนื่อง (มีจุดทศนิยม) สำหรับการแปลงผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ (ซึ่งอยู่ในรูปร้อยละหรือค่าเฉลี่ย) เป็นคะแนน ทำโดยการเทียบบัญญัติไตรยางศ์ โดยที่แต่ละตัวบ่งชี้จะกำหนดค่าร้อยละ หรือค่าเฉลี่ยที่คิดเป็นคะแนน 5 ไว้ ตัวอย่างเช่น

ตัวอย่างที่ 1 กำหนดค่าร้อยละ 80 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 65.80

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{65.80}{80} \times 5 = 4.11$$

ตัวอย่างที่ 2 กำหนดค่าร้อยละ 80 เป็นคะแนน 5 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ได้ร้อยละ 85

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{85}{80} \times 5 = 5.31 = 5.00$$

**หลักการคำนวณการแปลงค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยเป็นคะแนน** สรุปได้ดังนี้

1) ผลการดำเนินงานเท่ากับหรือสูงกว่าค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนน 5 จะได้คะแนน 5 (ตามตัวอย่างที่ 2)

2) ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนน 5 คำนวณคะแนนที่ได้ ดังนี้

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่ได้จากการดำเนินการ}}{\text{ค่าร้อยละหรือค่าเฉลี่ยที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 ของตัวบ่งชี้}} \times 5$$

## ข้อปฏิบัติเรื่องจุดทศนิยม

การคำนวณค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าคะแนน ให้ใช้ทศนิยม 2 ตำแหน่ง โดยการปัดทศนิยมตำแหน่งที่ 3 ตามหลักการปัดทศนิยม (ตั้งแต่เลข 5 ขึ้นไปปัดขึ้น) เช่น

72.364 เป็น 72.36

3.975 เป็น 3.98

## การกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน

กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ได้ 0 คะแนน สำหรับการประเมินเป้าหมาย และพัฒนาการไม่คิดค่าคะแนน แต่ให้ระบุเพียงบรรลุเป้าหมาย หรือไม่บรรลุเป้าหมาย และมีพัฒนาการ หรือไม่มีพัฒนาการเท่านั้น สำหรับความหมายของคะแนน มีดังนี้

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

## การประเมินผลการดำเนินงานเทียบกับเป้าหมาย

การประเมินเป้าหมาย ไม่มีการกำหนดค่าคะแนน พิจารณาจากผลการดำเนินงานในรอบปีที่ประเมินเปรียบเทียบกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ ถ้าตัวบ่งชี้ได้มีผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด หรือสูงกว่าเป้าหมาย ถือว่าบรรลุเป้าหมาย ทั้งนี้ การกำหนดเป้าหมายต้องมีหลักฐานรายงานการประชุมของคณะกรรมการประจำหน่วยงานอ้างอิงด้วย โดยการกำหนดเป้าหมายไม่ควรกำหนดต่ำกว่าผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา

## การประเมินพัฒนาการเทียบกับผลการดำเนินงานในรอบปีที่ผ่านมา

การประเมินพัฒนาการ ไม่มีการกำหนดค่าคะแนน พิจารณาจากผลการดำเนินงานในปีที่ประเมินเทียบกับผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา โดยตัวบ่งชี้ที่มีพัฒนาการพิจารณาจาก “ผลการดำเนินงานในปีที่ประเมินสูงกว่าผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา” ในกรณีที่ไม่มีผลการประเมินในรอบปีที่ผ่านมา สืบเนื่องจากครั้งนั้นยังไม่มีประเมินในตัวบ่งชี้ดังกล่าว จะไม่ประเมินพัฒนาการ



## บทที่ 3 ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน

การประเมินคุณภาพภายในสำหรับสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ตาม 6 องค์ประกอบคุณภาพ มีจำนวน 12 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

**ตารางที่ 3.1** รายละเอียดตัวบ่งชี้ที่มีภารกิจสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหารจัดการ

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ความเชื่อมโยง	ชนิดของตัวบ่งชี้	รอบปี
<b>องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ (1 ตัวบ่งชี้)</b>			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	สกอ.1.1	กระบวนการ	ปีงบประมาณ
<b>องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก (3 ตัวบ่งชี้)</b>			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	มก.	ผลผลิต	ปีการศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ	มก.	กระบวนการ	ปีการศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม	สมศ.11	ผลผลิต	ปีการศึกษา
<b>องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ (5 ตัวบ่งชี้)</b>			
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน	สกอ.7.1	กระบวนการ	ปีการศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	สกอ.7.2	กระบวนการ	ปีการศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ระบบบริหารความเสี่ยง	สกอ.7.4	กระบวนการ	ปีการศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร	สกอ.2.4	กระบวนการ	ปีการศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ	มก.	ปัจจัยนำเข้า	ปีการศึกษา
<b>องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ (1 ตัวบ่งชี้)</b>			
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	สกอ.8.1	กระบวนการ	ปีงบประมาณ
<b>องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ (1 ตัวบ่งชี้)</b>			
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	สกอ.9.1	กระบวนการ	ปีการศึกษา
<b>องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน (1 ตัวบ่งชี้)</b>			
ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน	ก.พ.ร.	กระบวนการ	ปีงบประมาณ

# องค์ประกอบที่ 1

## ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

### ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (สกอ.1.1)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่หลักของหน่วยงานสนับสนุน คือ การสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหาร หรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้น มีคุณภาพ มีความเป็นสากล และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น หน่วยงานต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของหน่วยงานแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

#### นิยามศัพท์

**แผนกลยุทธ์** หมายถึง แผนระยะยาวของหน่วยงานโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่างๆ ของหน่วยงานครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

**แผนปฏิบัติการประจำปี** หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

**รอบระยะเวลา** รอบปีงบประมาณ (1 ต.ค. 25... – 30 ก.ย. 25...)

## เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากกรรมการประจำหน่วยงาน โดยเป็นแผนฯ ที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาน และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551-2554)
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงาน ไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกพันธกิจของหน่วยงาน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกพันธกิจของหน่วยงาน
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณาข้อคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประจำหน่วยงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี

## 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

## ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากกรรมการ ประจำหน่วยงานโดยเป็นแผนฯ ที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาน และแผนกลยุทธ์ ของมหาวิทยาลัย พระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบัน กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551-2554)

1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธานของ หน่วยงาน หากหน่วยงานได้กำหนดปรัชญาหรือปณิธานอยู่แล้ว ตั้งแต่เริ่มต้น หน่วยงาน ควรทบทวนว่าปรัชญาหรือปณิธานยังมีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันของ หน่วยงานหรือไม่ หากเหมาะสมต้องดำเนินการให้แน่ใจว่าสมาชิกในหน่วยงาน และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วกัน

1.2 หากต้องมีการปรับแก้ปรัชญาหรือปณิธานของ หน่วยงาน ตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไป ควรเป็นการ กำหนดปรัชญาหรือปณิธานร่วมกันทั้งผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงาน เพื่อเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามปรัชญาหรือปณิธานที่ได้กำหนดร่วมกัน และได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการประจำหน่วยงาน

1.3 มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับปรัชญาหรือปณิธานและนโยบาย ของหน่วยงานและของ มหาวิทยาลัยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยจุดเน้นของมหาวิทยาลัย และแผนอุดมศึกษาระยะยาว รวมทั้งหลักการ และมาตรฐานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยทำตารางวิเคราะห์ให้ชัดเจนว่าปรัชญาหรือปณิธานและนโยบายของ หน่วยงาน

และกลยุทธ์สอดคล้องกันในประเด็นใด อย่างไร หากมีประเด็นที่ไม่สอดคล้องควรพิจารณาปรับแก้ให้สอดคล้อง

1.4 มีการจัดตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ (strategy) เพื่อนำหน่วยงาน ไปสู่ความสำเร็จที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (vision) พันธกิจ (mission) เป้าประสงค์ (goal) และวัตถุประสงค์ (objective) คณะกรรมการควรวิเคราะห์จุดแข็ง (strength) จุดอ่อน (weakness) โอกาส (opportunity) และภัยคุกคาม (threat) เพื่อนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนและครอบคลุมทุกภารกิจของ หน่วยงาน อันได้แก่ การสนับสนุน การเรียนการสอน การวิจัย และการบริหาร หรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย วิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ที่หน่วยงาน กำหนดควรผ่านการปรึกษาหารือร่วมกันจากทั้งผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามความมุ่งหวังของ หน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

## 2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงานไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน

2.1 มีการชี้แจงทำความเข้าใจกับผู้บริหารหน่วยงานย่อยภายในถึงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ และเป้าหมายของกลยุทธ์ และมีการกำหนดหน่วยงานภายในรับผิดชอบดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็นทางการ

2.2 มีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของแต่ละหน่วยงานภายในและมีการมอบหมายอย่างเป็นทางการ

## 3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกพันธกิจของหน่วยงาน

3.1 มีการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategic map) เพื่อช่วยในการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการตามกระบวนการของ Balance scorecard

3.2 มีการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างแผนกลยุทธ์กับแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกพันธกิจของหน่วยงาน

## 4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

4.1 มีการจัดทำตัวบ่งชี้ (KPI) พร้อมทั้งเป้าหมาย (target) ของแต่ละตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ ควรจัดทำพร้อมกับการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี

4.2 มีกระบวนการส่งเสริมให้ผู้บริหาร และผู้ปฏิบัติงาน ผู้ที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้มีส่วนร่วมในการจัดทำตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนดร่วมกัน

## 5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกพันธกิจของหน่วยงาน

หน่วยงานควรจัดทำปฏิทินการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานครบทุกพันธกิจ เพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน และสร้างความเชื่อมั่นว่าได้มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานในเวลาที่เหมาะสม

## 6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

มีการพัฒนาระบบการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการว่าเป็นไปตามแผนหรือไม่ และควรมีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เทียบกับค่าเป้าหมายเสนอต่อผู้บริหาร ในช่วงเวลาหนึ่งๆ เช่น 3 เดือน หรือ 6 เดือน หากไม่เป็นไปตามแผนควรมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและนำเสนอแนวทางการแก้ไขปรับปรุง

7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา

มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์โดยการเปรียบเทียบผลของตัวบ่งชี้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์กับค่าเป้าหมาย และนำผลการประเมินที่ได้บรรจุเข้าวาระเพื่อพิจารณาในที่ประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงานเป็นประจำ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

8. มีการนำผลการพิจารณาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของ คณะกรรมการประจำหน่วยงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี

8.1 มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับมา และมีการจัดทำแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

8.2 มีการนำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้รับการปรับปรุงเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

## ตัวอย่าง

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
<p>1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ <b>สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย</b> โดยการมี <b>ส่วนร่วมของบุคลากร</b> ในคณะและหน่วยงานและ <b>ได้รับ ความเห็นชอบ</b> จากสภามหาวิทยาลัยโดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาและพระราชบัญญัติ ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มมหาวิทยาลัย กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551 – 2554)</p> <p><b>ประเด็นการพิจารณาความครบถ้วน 3 ประเด็น</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย (และแผนพัฒนาอุดมศึกษา10ปี)</li> <li>2. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการจัดทำแผน ต้องประกอบด้วย คณะผู้บริหาร หัวหน้าภาควิชา สาขาหลักสูตร หัวหน้าหน่วยงาน ตัวแทนบุคลากร ตัวแทนอาจารย์ โดยมีส่วนร่วมในการกำหนดกลยุทธ์ แผนงาน โครงการ ตลอดจนมีการประชาพิจารณ์ แผนเพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่ายเพื่อนำไปสู่ความร่วมมือในการปฏิบัติตามแผน</li> <li>3. ความเห็นชอบของคณะกรรมการประจำวิทยาเขต กำแพงแสนอาจตรวจสอบจากรายงานการประชุม กก.ประจำวิทยาเขตกำแพงแสน</li> </ol>	<p>1.1 แผนกลยุทธ์ที่มีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงความสอดคล้องกับกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551 – 2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551 – 2554) โดยต้องเข้าที่ประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงานใน <b>วาระเพื่อพิจารณา</b></p> <p>1.2 แผนปฏิบัติราชการ 4 ปีของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน</p> <p>1.3 แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ ที่ สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน</p> <p>1.4 รายงานประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงานที่มีการทบทวนปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน เข้ามาในรายงานการประชุมของหน่วยงาน</p> <p>1.5 รายงานการประชุม ที่จะต้องมีบุคลากรของบุคลากรเข้าร่วมทุกคน</p> <p>1.6 คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ในการจัดทำแผนกลยุทธ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน</p>
<p>2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับมหาวิทยาลัยไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน</p> <p><b>ประเด็นการพิจารณา</b> มีการดำเนินงาน <b>อย่างน้อย 2 ประเด็นต่อไปนี้</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. แสดงกระบวนการถ่ายทอดแผนไปสู่การปฏิบัติ</li> <li>2. มีการประชุมชี้แจงแผนฯให้ผู้บริหารหน่วยงาน หัวหน้าภาควิชา ได้รับทราบเป้าหมายแผนกลยุทธ์</li> <li>3. มีการกำหนดหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการตามแผนอย่างเป็นทางการ</li> <li>4. มีคำสั่งมอบหมายให้รับผิดชอบที่ชัดเจนในการปฏิบัติตามแผนกลยุทธ์</li> </ol>	<p>2.1 รายงานการประชุมบุคลากร ของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสนเข้าร่วม ร้อยละ 80 (มีการกำหนดรายชื่อผู้รับผิดชอบการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์อย่างชัดเจน)</p> <p>2.2 บันทึกแจ้งแผนกลยุทธ์ให้หน่วยงานภายในทราบ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
<p>3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกพันธกิจของหน่วยงาน</p> <p><b>ประเด็นการพิจารณา ครบ 2 ประเด็น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างแผนกลยุทธ์กับแผนปฏิบัติการประจำปีทุกพันธกิจ คือ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม แสดงแผนงานโครงการ ครบถ้วนทุกพันธกิจ</li> </ul>	<p>3.1 แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ของหน่วยงานที่สอดคล้องกับของสำนักงาน วิทยาเขตกำแพงแสน (ครอบคลุมทั้ง 4 พันธกิจ)</p> <p>3.2 แผนที่ยุทธศาสตร์ 1 ปี และ 4 ปี (แผนผัง) ควรมีการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategic map) เพื่อช่วยในการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการตามกระบวนการของ Balance scorecard</p>
<p>4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี</p> <p><b>ประเด็นการพิจารณา 2 ประเด็น (ไม่ครบไม่ผ่านเกณฑ์)</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ และค่าเป้าหมาย</li> <li>2. ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ และค่าเป้าหมาย</li> </ol> <p>แนวปฏิบัติและการเชื่อมโยงสอดคล้องหน่วยงานใดไม่ได้จัดทำแผนกลยุทธ์ (4ปี) จะไม่มีตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์</p>	<p>4.1 แผนปฏิบัติราชการ 4 ปี ของสาขาที่สอดคล้องกับของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน</p> <p>4.2 แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ</p> <p>4.3 <a href="#">ตัวบ่งชี้แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมาย</a></p> <p>4.4 รายงานการประชุมสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสนที่จะต้องมีการประชุมในหน่วยงาน ร้อยละ 80</p> <p>4.5 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงานที่มีวาระพิจารณาแผนปฏิบัติงานของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน</p>
<p>5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกพันธกิจ</p> <p><b>ประเด็นการพิจารณา</b></p> <p>แสดงรายละเอียดการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการครบทุกพันธกิจ คือ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม</p>	<p>5.1 แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ</p> <p>5.2 รายงานผลการดำเนินงานตามแผน ปฏิบัติงานประจำปี ครบทุกพันธกิจ</p>
<p>6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และ <u>รายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา</u></p> <p><b>ประเด็นการพิจารณา 2 ประเด็น</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● รายงานการติดตามตัวชี้วัดตามแผน อย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง</li> <li>● หลักฐานเชิงประจักษ์ที่มีการรายงานต่อผู้บริหาร อย่างน้อย 2 ครั้ง เช่น บันทึกเสนอคณบดี หรือการนำเสนอในที่ประชุมกรรมการบริหารสูงสุด</li> </ul>	<p>6.1 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ให้สาขารายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ เข้าคณะกรรมการประจำหน่วยงานในวาระเพื่อพิจารณา ถ้าไม่มีใช้การรายงานไตรมาส 3 เฉพาะการประเมินในปี</p> <p>6.2 การทบทวนผลการดำเนินงานของผู้บริหาร และตัวชี้วัดผลการดำเนินงานที่ติดตามผลสำเร็จของแผน โดยเปรียบค่าเป้าหมาย (+หรือ-)</p>

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
<p>7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาประเด็นการพิจารณา 2 ประเด็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● รายงานการติดตามตัวชี้วัดตามแผนกลยุทธ์ อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง</li> <li>● หลักฐานเชิงประจักษ์ที่มีการรายงานต่อผู้บริหาร อย่างน้อย 1 ครั้ง เช่น บันทึกเสนอผู้บริหาร หรือการนำเสนอในที่ประชุมกรรมการประจำหน่วยงาน</li> <li>● ผู้บริหาร- หรือคณะกรรมการประจำวิทยาเขตให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุง</li> </ul>	<p>7.1 บันทึกเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงานพร้อมรายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี ไตรมาส 1</p> <p>7.2 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงาน (การนำเสนอผลการดำเนินงานตามแผนฯ ต่อที่วิทยาเขตควรเป็นวาระเพื่อพิจารณา ไม่ใช่แจ้งเพื่อทราบ)</p>
<p>8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำวิทยาเขตไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ประเด็นการพิจารณา 2 ประเด็น</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ต้องแสดงข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงของผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำวิทยาเขต</li> <li>● มีการปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีตามข้อเสนอแนะคณะกรรมการประจำวิทยาเขต</li> </ul>	<p>8.1 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงาน</p> <p>8.2 สรุปผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงาน</p> <p>8.3 มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินการตามข้อเสนอแนะของผู้บริหารหรือกรรมการประจำหน่วยงานควรมีการจัดทำแผนการปรับปรุงที่ชัดเจนตามข้อเสนอแนะ</p>



## ตัวอย่าง

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในคณะ และได้รับความเห็นชอบจากกรรมการประจำคณะ โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาน และแผนกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับจุดเน้นของกลุ่มสถาบันกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และแผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 10 (พ.ศ.2551-2554)

คณะเกษตร กำแพงแสน ได้มีกระบวนการจัดทำแผนยุทธศาสตร์/กลยุทธ์ของคณะเกษตร กำแพงแสน ดังนี้

1) เมื่อวันที่ 12 ธันวาคม 2550 คณะเกษตร กำแพงแสน ได้จัดการบรรยายพิเศษหัวข้อ “ขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์ : วิธีการ และผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ โดยมี รศ.ปภัสวดี วีรภิตติ คณะศึกษาศาสตร์ เป็นวิทยากร เพื่อให้คณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน และนักวิเคราะห์นโยบายและแผน ได้รู้จักขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์ : วิธีการและผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ เพื่อวางแผนการจัดทำกลยุทธ์ของคณะเกษตร กำแพงแสน

### [1.1-1-1 (1) - (2)]

2) เมื่อวันที่ 4 มีนาคม 2551 คณะเกษตร กำแพงแสน ได้จัดโครงการเตรียมความพร้อมการจัดทำแผนกลยุทธ์คณะเกษตร กำแพงแสน หัวข้อบรรยายพิเศษ หัวข้อ “แผนพัฒนาอุดมศึกษาในประเทศไทย” โดยมีผู้บริหารคณะเกษตร กำแพงแสน หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ บุคลากรภาควิชา/สาขาวิชา/สำนักงานเลขานุการ และรองคณบดีฝ่ายวิจัยคณะสัตวแพทยศาสตร์ เข้าร่วมโครงการ เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรได้รับความรู้เกี่ยวกับแผนพัฒนาอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) และเป็นข้อมูลในการจัดทำแผนกลยุทธ์ของคณะเกษตร กำแพงแสน โดยมี ดร.กฤษณพงศ์ กีรติกร อดีตเลขาธิการคณะกรรมการการอุดมศึกษา และที่ปรึกษาอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี เป็นวิทยากรบรรยาย(1.1-1-2)

3) คณะเกษตร กำแพงแสน ได้จัดทำโครงการ “จัดทำแผนกลยุทธ์คณะเกษตร กำแพงแสน” ระหว่างวันที่ 13-15 มีนาคม พ.ศ. 2551 โดยได้เชิญบุคลากรทุกภาคส่วน ได้แก่ ผู้บริหารคณะเกษตร กำแพงแสน ได้แก่ คณบดี รองคณบดีฝ่าย ผู้แทนคณาจารย์ ที่ปรึกษาคณบดี หัวหน้าภาควิชาทุกภาควิชา ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ และตัวแทนบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการทุกภาควิชา/ สำนักงานเลขานุการ ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราว โดยมี รศ.ปภัสวดี วีรภิตติ คณะศึกษาศาสตร์ บางเขน และคุณสยาวไพลย์ โชคมาเสริมกุล กองแผนงาน บางเขน เป็นวิทยากร โดยร่วมระดมความคิดเห็นและร่วมวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และอุปสรรค เพื่อวิเคราะห์สภาพแวดล้อมและประเมินตนเอง และร่วมกัน ยกร่างแผนยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน 10 ปี (พ.ศ. 2551-2561) ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ ปรัชญาและปณิธาน เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ วัตถุประสงค์ กลยุทธ์ กิจกรรมและตัวชี้วัดความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ [1.1-1-3 (1) - (2)]

4) เมื่อวันที่ 16 พฤษภาคม 2551 ได้จัดทำโครงการ “แปลงแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การดำเนินงานประมาณ” โดยมีผู้บริหารและบุคลากรคณะเกษตร กำแพงแสน ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี และอนุกรรมการดำเนินงานจัดทำแผนยุทธศาสตร์ฯ เข้าร่วมระดมความคิดเห็นและจัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี ซึ่งได้กำหนดผลผลิต โครงการ/กิจกรรม ตัวชี้วัด เป้าหมายการดำเนินงาน และงบประมาณ จำแนกตามกลยุทธ์ โดยมี รศ.ปภัสวดี วีรภิตติ คณะศึกษาศาสตร์ เป็นวิทยากร หลังจากเสร็จสิ้นโครงการคณะฯ ได้แผนระยะยาวขององค์กรในช่วงดำรงตำแหน่ง 4 ปี (2552-2555) และนำมากำหนดเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีให้แก่ภาควิชา/สาขา/สำนักงานเลขานุการ ดำเนินการจัดทำข้อมูล (1.1-1-4)

5) หลังจากได้ยกร่างแผนยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน 10 ปี (พ.ศ.2551-2561) ได้เสนอที่ประชุม คณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน เพื่อพิจารณาและปรับปรุงแก้ไข และให้ความเห็นชอบร่างแผน ยุทธศาสตร์ฯ หลังจากร่างแผนยุทธศาสตร์ฯ ได้รับความเห็นชอบ ได้จัดทำโครงการ “ประชาพิจารณ์แผนยุทธศาสตร์ พัฒนาคณะเกษตร กำแพงแสน” ระหว่างวันที่ 8, 15, 22 พฤษภาคม 2551 โดยให้บุคลากรทุก ภาคส่วนสามารถเข้า ร่วมในวันใดก็ได้หรือจะเข้าร่วมทุกวันก็ได้เช่นกัน และมีคณะกรรมการฝ่ายประชาพิจารณ์ซึ่งคณะกรรมการจะสรุป แผนยุทธศาสตร์ที่คณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน ร่างมาให้รับทราบ ประมาณ 20 นาที หลังจากนั้น เปิด ให้ผู้เข้าร่วมแสดงความคิดเห็นจนกว่าจะไม่มีผู้ใดเสนอความคิดเห็นเพิ่มเติม จึงปิดการประชาพิจารณ์ ของทั้ง 3 วัน คณะกรรมการประชาพิจารณ์จะจัดทำสรุปข้อคิดเห็นของบุคลากร เพื่อเสนอคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน เพื่อปรับปรุงแผนยุทธศาสตร์และจัดทำแผนดำเนินการอย่างเป็นทางการต่อไป(1.1-1-5)

6) หลังจากคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน ได้พิจารณาทบทวนและปรับปรุงแก้ไขแผน ยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน เรียบร้อยแล้ว ได้จัดทำโครงการ “รับฟังความคิดเห็นแผนยุทธศาสตร์ คณะ เกษตร กำแพงแสน จากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก” เมื่อวันที่ วันที่ 26 สิงหาคม 2551 ณ โรงแรมมารวย การ์เด็น กรุงเทพมหานคร โดยมีผู้บริหารคณะเกษตร กำแพงแสน และผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก (หน่วยงานราชการ เอกชน และคณาจารย์เกษียณอายุของคณะเกษตร กำแพงแสน) เข้าร่วมโครงการ เพื่อให้ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ได้รับทราบ ข้อมูล ระดมความคิด และมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน ซึ่งคณะฯใช้เป็นแนวทาง และวางแผนการพัฒนาคณะเกษตร กำแพงแสน ในอนาคต (1.1-1-6)

7) เมื่อวันที่ 30 – 30 มีนาคม 2553 คณะเกษตร กำแพงแสน ได้จัดทำโครงการสัมมนาระดมความคิดเพื่อ จัดทำเอกสารประกอบการเปลี่ยนชื่อคณะเกษตร กำแพงแสน ณ โรงแรมเมธาวลัย ชะอำ จังหวัดเพชรบุรี โดยการ ระดมความคิดเห็นของรองอธิการบดีวิทยาเขตกำแพงแสนและบุคลากรคณะเกษตร กำแพงแสนทุกภาคส่วน เพื่อให้ จัดทำเอกสารประกอบการเปลี่ยนชื่อคณะใหม่ ให้สอดคล้องกับหลักสูตร รายวิชา และภารกิจ รวมทั้งกำหนดทิศ ทางการดำเนินงานที่ชัดเจน เพื่อรองรับภารกิจภายใต้ชื่อใหม่ของคณะฯ และมอบเลขานุการคณะกรรมการประจำ คณะฯ สรุปรายงานการประชุมสัมมนาระดมความคิดเห็น แล้วส่งให้ผู้เข้าร่วมสัมมนาพิจารณาปรับปรุงแก้ไขทาง e-mail ก่อนที่จะส่งให้คณาจารย์ทุกท่านได้รับทราบ โดยขอให้หัวหน้าภาควิชาและคณาจารย์ที่เข้าร่วมในการสัมมนา ครั้งนี้ได้นำเรื่องความจำเป็นในการปรับปรุงชื่อคณะฯ และที่มาของชื่อคณะฯ ใหม่ทั้ง 5 ชื่อ ชี้แจงให้คณาจารย์ รับทราบในที่ประชุมภาควิชา คณะฯ จะกำหนดวันที่จะประชุมคณาจารย์เพื่อชี้แจงเรื่องเหตุผลและความจำเป็นใน การปรับปรุงชื่อคณะฯ แล้วจะแจกแบบสอบถามเพื่อการประชาพิจารณ์ ให้คณาจารย์ทุกท่านตอบกลับ โดยได้ กำหนดการจัดประชุมชี้แจงคณาจารย์ทั้งคณะฯ ในวันศุกร์ที่ 21 พฤษภาคม 2553(1.1-1-7)

8) เมื่อวันที่ 2, 4, 6, 18 สิงหาคม 2553 คณะเกษตร กำแพงแสน ได้จัดทำโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “แผนพัฒนาคณะเกษตร กำแพงแสน 4 ปี (2554-2558) ณ ห้องประชุมคณะเกษตร กำแพงแสน และห้องประชุม กำพล อดุลวิทย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน เพื่อให้ผู้บริหาร บุคลากรคณะเกษตร กำแพงแสน นิสิต และ ผู้ทรงคุณวุฒิ ระดมความคิดเห็นในการจัดทำแผนพัฒนาคณะเกษตร กำแพงแสน 4 ปี (2554-2558) และนโยบายการ พัฒนาคณะเกษตรกำแพงแสน และรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก และนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะมา กำหนดทิศทางการดำเนินงานในการพัฒนาคณะเกษตร กำแพงแสน(1.1-1-8)

9) เมื่อวันที่ 3 กันยายน 2553 คณะเกษตร กำแพงแสน ได้จัดทำโครงการเชื่อมโยงยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน กับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย โดยได้จัดทำผังความเชื่อมโยงยุทธศาสตร์ของคณะและมหาวิทยาลัย พร้อมแผนที่ยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน(1.1-1-9)

10) เมื่อวันที่ 27 ตุลาคม 2553 คณะเกษตร กำแพงแสน ได้จัดทำโครงการ “จัดทำแผนปฏิบัติราชการของ นโยบายการพัฒนาคณะเกษตร กำแพงแสน ในระยะ 4 ปี (วันที่ 17 มิถุนายน 2554 – 16 มิถุนายน 2558)” ณ ห้อง อีระ สุตะบุตร (ห้องประชุม 3) คณะเกษตร กำแพงแสน เพื่อระดมความคิดเห็นของผู้บริหารและบุคลากรในการ *คู่มือการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน*

จัดทำแผนปฏิบัติการของนโยบายการพัฒนาคณะเกษตร กำแพงแสน ในระยะ 4 ปี (วันที่ 17 มิถุนายน 2554 – 16 มิถุนายน 2558) (1.1-1-10)

11) คณะเกษตร กำแพงแสน ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ. 2551-2555) ให้แก่มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เมื่อวันที่ 22 ตุลาคม พ.ศ. 2551 [1.1-1-11 (1) - (2)] และปรับแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ. 2552-2555) คณะเกษตร กำแพงแสน [1.1-1-12 (3)]

12) เมื่อวันที่ 30 ธันวาคม 2553 คณะเกษตร กำแพงแสน ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2555 – 2559 ตามหลักเกณฑ์และแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับนโยบายการพัฒนามหาวิทยาลัยที่แถลงต่อสภามหาวิทยาลัย [1.1-1-12 (1) – (2)]

13) เมื่อวันที่ 9 มกราคม 2555 คณะเกษตร กำแพงแสน ได้ให้มีการประชุมเรื่อง “การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและการรายงานผล” เพื่อให้บุคลากรคณะเกษตร กำแพงแสน ที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี และการรายงานผลแผนปฏิบัติการประจำปี มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำแผนปฏิบัติการและการรายงานผลของหน่วยงานให้สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนของมหาวิทยาลัย [1.1-1-13 (1)-(2)]

14) เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2555 คณะเกษตร กำแพงแสน ได้จัดทำรายละเอียดเป้าหมายตัวชี้วัด โครงการและงบประมาณ บรรจุไว้ในแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ. 2555 – 2558) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ในส่วนของคณะเกษตร กำแพงแสน ซึ่งมีมติเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน ครั้งที่ 15/2555 เมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2555 [1.1-1-14 (1) – (3)]

## 2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับคณะไปสู่ทุกหน่วยงานภายใน

คณะเกษตร กำแพงแสน มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับคณะไปสู่หน่วยงานภายใน ดังนี้

1) คณบดีแจ้งนโยบายและวิสัยทัศน์ รวมทั้งแผนเชิงรุก (ด้านการบริหารจัดการ การศึกษา การวิจัยและบริการวิชาการ การพัฒนานิสิต การทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม วิเทศสัมพันธ์ และการประกันคุณภาพ) และแผนปฏิบัติการของนโยบายการพัฒนาคณะฯ (ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการบริหารจัดการ) ในระยะเวลา 4 ปี ตั้งแต่วันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2554 – 27 มิถุนายน พ.ศ. 2558) ให้กับผู้บริหาร เพื่อให้หัวหน้าภาควิชานำไปถ่ายทอดให้กับบุคลากรภายในหน่วยงานต่อไป (1.1-2-1 (1) - (2))

2) จัดโครงการพบปะบุคลากรคณะเกษตร กำแพงแสน และงานปีใหม่ คณะเกษตร กำแพงแสน เมื่อวันที่ 29 ธันวาคม 2555 เพื่อเป็นเวทีในการแลกเปลี่ยนทัศนะ และข้อคิดเห็นในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ ระหว่างผู้บริหารและบุคลากรทุกสายงานของคณะเกษตร กำแพงแสน (1.1-2-2 (1)) และแจ้งนโยบายและวิสัยทัศน์ในการบริหารงานคณะเกษตร กำแพงแสน (28 มิถุนายน 2554 – 27 มิถุนายน 2558) [1.1-2-2 (1) - (2)]

3) แจ้งนโยบายและวิสัยทัศน์ในการบริหารงานคณะเกษตร กำแพงแสน ผ่านทาง website คณะเกษตร กำแพงแสน และแผนเชิงรุก (ด้านการบริหารจัดการ ด้านการศึกษา ด้านการวิจัยและบริการวิชาการ ด้านการพัฒนานิสิต ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ด้านวิเทศสัมพันธ์ ด้านการประกันคุณภาพ) และแผนปฏิบัติการของนโยบายการพัฒนาคณะ ในระยะ 4 ปี (ด้านการเรียนการสอน ด้านการวิจัย ด้านการบริการวิชาการ ด้านการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม ด้านการบริหารจัดการ) ตั้งแต่วันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2554 – 27 มิถุนายน พ.ศ. 2558 ให้กับบุคลากรคณะเกษตร กำแพงแสน ได้รับทราบ (1.1-2-3)

3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบ 4 พันธกิจ คือ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการ ทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

■ คณะเกษตร กำแพงแสน มีการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategic map) เพื่อช่วยในการแปลงแผน กลยุทธ์ ไปสู่แผนปฏิบัติการตามกระบวนการของ Balance scorecard (1.1-3-1)

■ คณะเกษตร กำแพงแสน มีการจัดทำแผนกลยุทธ์/ยุทธศาสตร์สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีครบทั้ง 4 พันธกิจ [1.1-3-2 (1) - (4)] รายละเอียดดังนี้

1. ด้านการเรียนการสอน
  - 1.1 แผนงานจัดการเรียนการสอน
  - 1.2 แผนงานพัฒนานิสิต
2. ด้านการวิจัย
  - 2.1 แผนงานวิจัย
3. ด้านการบริการวิชาการ
  - 3.1 แผนงานบริการวิชาการ
4. ด้านการบริหารจัดการ
  - 4.1 แผนงานพัฒนาบุคลากร
  - 4.2 แผนงานประกันคุณภาพ
  - 4.3 แผนงานบริหารจัดการ
5. ด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
  - 5.1 แผนงานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม

4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

คณะเกษตร กำแพงแสน ได้กำหนดตัวบ่งชี้ในแผนยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน และ แผนปฏิบัติการประจำปี โดยได้กำหนดเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผน(1.1-4-1) และ [1.1-4-2, 1.1-4-2 (1) – (11)]

5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบ 4 พันธกิจ

คณะเกษตร กำแพงแสน ได้จัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและมีการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการครบ 4 พันธกิจ ได้แก่ ด้านการเรียนการสอน การวิจัย การบริการวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม (1.1-5-1)

6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

■ คณะเกษตร กำแพงแสน มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีจำนวน 3 ครั้ง สรุปและรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาดังนี้

1) ครั้งที่ 1 หน่วยงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการคณะเกษตร กำแพงแสน แจ้งภาควิชา/สาขาวิชา/สำนักงานเลขานุการ เพื่อให้จัดเตรียมการรายงานผลการดำเนินงานแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 1 (1 ตุลาคม 2554 – 31 มีนาคม 2555) ก่อนที่จะมีการรายงานผลการดำเนินงาน[1.1-6-1 (1)]

2) ครั้งที่ 2 หน่วยงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการคณะเกษตร กำแพงแสน แจ้งภาควิชา/สาขาวิชา/สำนักงานเลขานุการ ขอให้จัดเตรียมการรายงานผลการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 2 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2555)[1.1-6-1 (2)]

3) ครั้งที่ 3 หน่วยงานนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการคณะเกษตร กำแพงแสน แจ้งภาควิชา/สาขาวิชา/สำนักงานเลขานุการ การรายงานผลการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 2 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2555)[1.1-6-1 (3)]

▪ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน และคณะเกษตร กำแพงแสน กำหนดให้มีการรายงานผลการดำเนินงานอย่างเป็นทางการปีละ 2 ครั้ง ครั้งแรกเป็นการรายงานผลการดำเนินงาน ครั้งที่ 1 (1 ตุลาคม 2554 - 31 มีนาคม 2555) ครั้งที่ 2 เป็นการรายงานผลการดำเนินงาน ครั้งที่ 2 (1 เมษายน - 30 กันยายน 2555) และรายงานผลต่อผู้บริหารคณะ/คณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน เพื่อพิจารณา ดังนี้

1) **ครั้งที่ 1** กองแผนงานและประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ขอให้คณะเกษตร กำแพงแสน รายงานผลแผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 1 (1 ตุลาคม 2554 - 31 มีนาคม ~~1.2565~~ **(1)**)

2) **ครั้งที่ 2** กองแผนงานและประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน ขอให้คณะเกษตร กำแพงแสน รายงานผลแผนการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 2 (1 เมษายน - 30 กันยายน 2555) [1.1-6-2 (2)]

7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการประจำคณะเพื่อพิจารณา

▪ หน่วยนโยบายและแผน ได้รวบรวมและสรุปผลการรายงานผลแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณพ.ศ. 2555 คณะเกษตร กำแพงแสน เสนอผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน เพื่อทราบและพิจารณาในการประชุมคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน จำนวน 2 ครั้ง ดังนี้

1) **ครั้งที่ 1** การรายงานผลแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 คณะเกษตรกำแพงแสน ครั้งที่ 1 [1.1-7-1 (1) - (5)]

2) **ครั้งที่ 2** การรายงานผลแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 คณะเกษตร กำแพงแสน ครั้งที่ 2 [1.1-7-2 (1) - (2)]

▪ ที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน ได้พิจารณาผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ และที่ประชุมมีมติเห็นชอบและให้ดำเนินการต่อไป และคณะฯ จัดส่งข้อมูลให้มหาวิทยาลัยเพื่อดำเนินการต่อไป [1.1-7-3 (1) - (2)]

8. มีการนำผลการพิจารณาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำคณะไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

▪ คณะเกษตร กำแพงแสน ได้จัดโครงการประชุม เรื่อง “ทบทวนแผนยุทธศาสตร์และนโยบายการพัฒนา คณะเกษตร กำแพงแสน” เมื่อวันที่ 13 มีนาคม 2555 เพื่อให้ผู้บริหารและบุคลากรคณะเกษตร กำแพงแสน ที่รับผิดชอบในการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี พิจารณาทบทวน/ปรับปรุงการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน (พ.ศ. 2551-2561) แผนปฏิบัติการ 4 ปี พ.ศ. 2555 - 2559 คณะเกษตร กำแพงแสน นโยบายการพัฒนาคณะเกษตร กำแพงแสน ในระยะ 4 ปี (วันที่ 17 มิถุนายน 2554 - 16 มิถุนายน 2558) และแผนยุทธศาสตร์ คณะเกษตร กำแพงแสน พ.ศ. 2551 - 2561 ฉบับปรับปรุง ~~[1.1-8-1 (1) - (4)]~~

▪ คณะเกษตร กำแพงแสน นำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน ไปทบทวน/ปรับปรุง แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานทุกหน่วยงานภายในคณะให้ความสำคัญเกี่ยวกับข้อมูล/เอกสารในการรายงานผลแผนปฏิบัติการประจำปี และตรวจสอบให้ตรงตามกำหนดเวลาในการจัดส่ง รวมทั้งให้มีการทบทวนแผนยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน (พ.ศ. 2551 - 2561) แผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ. 2555-2559) และนโยบายการพัฒนาคณะเกษตร กำแพงแสน เพื่อจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีในครั้งต่อไป [1.1-8-2 (1) - (2)]

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
1.1-1-1 (1)	สรุปการบรรยายพิเศษ หัวข้อ “ขั้นตอนการจัดทำแผนกลยุทธ์: วิธีการและผลลัพธ์
1.1-1-1 (2)	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน ครั้งที่ 17/2550 เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2550
1.1-1-2	สรุปโครงการเตรียมความพร้อมการจัดทำแผนกลยุทธ์คณะเกษตร กำแพงแสน
1.1-1-3 (1)	สรุปโครงการ “จัดทำแผนกลยุทธ์คณะเกษตร กำแพงแสน”
1.1-1-3 (2)	แผนยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน พ.ศ. 2551-2561
1.1-1-4	สรุปโครงการ “แปลงแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การจัดทำงบประมาณ”
1.1-1-5	สรุปโครงการ “ประชาพิจารณ์แผนยุทธศาสตร์พัฒนาคณะเกษตร กำแพงแสน”
1.1-1-6	สรุปโครงการ “รับฟังความคิดเห็นแผนยุทธศาสตร์ คณะเกษตร กำแพงแสน จากผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก”
1.1-1-7	สรุปโครงการสัมมนาระดมความคิดเห็นเพื่อจัดทำเอกสารประกอบการเปลี่ยนชื่อคณะเกษตร กำแพงแสน
1.1-1-8	สรุปโครงการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ “แผนพัฒนาคณะเกษตร กำแพงแสน 4 ปี (2554-2558)”
1.1-1-9	การเชื่อมโยงยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน กับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย
1.1-1-10	สรุปโครงการ “จัดทำแผนปฏิบัติการของนโยบายการพัฒนาคณะเกษตร กำแพงแสน ในระยะ 4 ปี (วันที่ 17 มิถุนายน 2554 – 16 มิถุนายน 2558)”
1.1-1-11 (1)	แผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ.2551-2554) คณะเกษตร กำแพงแสน
1.1-1-11 (2)	แผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ.2551-2554) คณะเกษตร กำแพงแสน ภาพรวมคณะ
1.1-1-11 (3)	แผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ.2552-2555) คณะเกษตร กำแพงแสน ภาพรวมคณะ
1.1-1-12 (1)	แผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2555 – 2559 คณะเกษตร กำแพงแสน
1.1-1-12 (2)	แผนปฏิบัติการ พ.ศ. 2555 – 2559 ภาพรวมคณะเกษตร กำแพงแสน
1.1-1-13 (1)	สรุปโครงการประชุมเรื่อง “การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและการรายงานผล” เมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2555
1.1-1-13 (2)	เอกสารประกอบการประชุม โครงการประชุมเรื่อง “การจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและการรายงานผล” เมื่อวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2555
1.1-1-14 (1)	การบรรจุตัวชี้วัด โครงการ งบประมาณ เข้าไว้ในแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ. 2555 – 2558) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หน่วยงาน คณะเกษตร กำแพงแสน
1.1-1-14 (2)	การบรรจุตัวชี้วัด โครงการ งบประมาณ เข้าไว้ในแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ. 2555 – 2558) มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ หน่วยงาน ภาพรวมคณะเกษตร กำแพงแสน
1.1-1-14 (3)	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน ครั้งที่ 15/2555 เมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2555
1.1-2-1 (1)	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน ครั้งที่ 15/2554 วันพฤหัสบดีที่ 10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554
1.1-2-1 (2)	รายงานการนำเสนอนโยบายและวิสัยทัศน์คณบดีคณะเกษตร กำแพงแสน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ รองศาสตราจารย์ธงชัย มาลา วาระการดำรงตำแหน่ง 4 ปี (28 มิถุนายน 2554 – 27 มิถุนายน 2558)
1.1-2-2 (1)	สรุปโครงการ “พบปะบุคลากรคณะเกษตร กำแพงแสน” และ “งานปีใหม่

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
	คณะเกษตร กำแพงแสน” วันที่ 29 ธันวาคม 2554”
1.1-2-2 (2)	นโยบายและวิสัยทัศน์ในการบริหารงาน คณะเกษตร กำแพงแสน คณบดีคณะเกษตร กำแพงแสน (รศ.ดร.ธงชัย มาลา) ตั้งแต่วันที่ 28 มิถุนายน 2554 – 27 มิถุนายน 2558)
1.1-2-3	นโยบายและวิสัยทัศน์ในการบริหารงานคณะเกษตร กำแพงแสน (website)
1.1-3-1	แผนที่ยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน (Strategy Map)
1.1-3-2 (1)	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 คณะเกษตร กำแพงแสน เสนอเข้าที่ประชุม คณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน
1.1-3-2 (2)	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน ครั้งที่ 2/2555 วันพุธที่ 25 มกราคม พ.ศ. 2555
1.1-3-2 (3)	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 คณะเกษตร กำแพงแสน ส่งข้อมูลให้งาน แผนงาน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน เมื่อวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2555
1.1-3-2 (4)	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ภาพรวมคณะเกษตร กำแพงแสน
1.1-4-1	แผนยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน พ.ศ.2551-2561 ฉบับปรับปรุง วันที่ 13 มีนาคม พ.ศ. 2555
1.1-4-2	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 คณะเกษตร กำแพงแสน แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ภาพรวมคณะเกษตร กำแพงแสน
1.1-4-2 (1)	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ภาควิชาภูมิวิทยา
1.1-4-2 (2)	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ภาควิชาเกษตรกลวิธาน
1.1-4-2 (3)	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ภาควิชาปฐพีวิทยา
1.1-4-2 (4)	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ภาควิชาพืชไร่
1.1-4-2 (5)	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ภาควิชาพืชสวน
1.1-4-2 (6)	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ภาควิชาโรคพืช
1.1-4-2 (7)	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ภาควิชาส่งเสริมฯ
1.1-4-2 (8)	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ภาควิชาสัตวบาล
1.1-4-2 (9)	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 สาขาวิชาเทคโนโลยีชีวภาพฯ
1.1-4-2 (10)	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ส่วนกลาง คณะเกษตรกำแพงแสน และสำนักงานเลขานุการ
1.1-4-2 (11)	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 สำนักงานเลขานุการ
1.1-5-1	แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 คณะเกษตร กำแพงแสนอยู่ในเอกสารหมายเลข 1.1-4-2
1.1-6-1 (1)	บันทึกข้อความ สำนักงานเลขานุการ เรื่อง การรายงานผลการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 1 (1 ตุลาคม 2554 – 31 มีนาคม 2555) ตามหนังสือที่ ศธ 0513.20201/ว 00929 ลงวันที่ 23 มีนาคม 2555
1.1-6-1 (2)	บันทึกข้อความ สำนักงานเลขานุการ เรื่อง ขอให้จัดเตรียมการรายงานผลการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 2(1 เมษายน – 30 กันยายน 2555) ตามหนังสือที่ ศธ 0513.20201/ว 01961 ลงวันที่ 3 กรกฎาคม 2555

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
1.1-6-1 (3)	บันทึกข้อความ สำนักงานเลขานุการ เรื่อง การรายงานผลการดำเนินงาน แผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 2 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2555) ตามหนังสือที่ ศธ 0513.20201/ว 02513 ลงวันที่ 17 สิงหาคม 2555
1-1-6-2 (1)	บันทึกข้อความ กองแผนงานและประกันคุณภาพ สำนักงาน วิทยาเขตกำแพงแสน เรื่อง การรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 1 (1 ตุลาคม 2554 – 31 มีนาคม 2555) ตามหนังสือที่ ศธ 0513.20102(4)/ว 0937 ลงวันที่ 10 พฤษภาคม 2555
1-1-6-2 (2)	บันทึกข้อความ กองแผนงานและประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน เรื่อง การรายงานผลการปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 2 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2555) ตามหนังสือที่ ศธ 0513.20102(4)/ว 2536 ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2555
1.1-7-1 (1)	บันทึกข้อความ สำนักงานเลขานุการ เรื่อง การรายงานผลแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 คณะเกษตร กำแพงแสน ครั้งที่ 1 ตามหนังสือที่ ศธ 0513.20201/01944 ลงวันที่ 3 กรกฎาคม 2555
1.1-7-1 (2)	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน ครั้งที่ 12/2555 เมื่อวันพุธที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2555
1.1-7-1 (3)	สรุปรายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน ครั้งที่ 12/2555 เมื่อวันพุธที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2555
1.1-7-1 (4)	บันทึกข้อความ ขอส่งรายงานผลการดำเนินงานแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 1 (1 ตุลาคม 2554 – 31 มีนาคม 2555) และสรุป รายงานผลการดำเนินงานแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 1 คณะเกษตร กำแพงแสน
1.1-7-1 (5)	สรุปรายงานผลการดำเนินงานแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 1 ภาพรวมคณะเกษตร กำแพงแสน
1.1-7-2 (1)	การรายงานผลแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 คณะเกษตร กำแพงแสน ครั้งที่ 2 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2555) เสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน ตามหนังสือที่ ศธ 0513.20201/03617 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2555
1.1-7-2 (2)	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน วาระพิเศษ วันพุธที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555
1.1-7-3 (1)	บันทึกข้อความ สำนักงานเลขานุการ เรื่อง ขอส่งรายงานผลแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 คณะเกษตร กำแพงแสน ครั้งที่ 2 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2555) ตามหนังสือที่ ศธ 0513.20201/03683 ลงวันที่ 29 พฤศจิกายน 2555 และสรุปรายงานผลแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 2 คณะเกษตร กำแพงแสน
1.1-7-3 (2)	รายงานผลแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ครั้งที่ 2 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2555) ภาพรวมคณะเกษตร กำแพงแสน
1.1-8-1 (1)	บันทึกข้อความขอส่งสรุปผลโครงการประชุมเรื่อง ทบทวนแผนยุทธศาสตร์และนโยบายการ พัฒนาคณะเกษตร กำแพงแสน และแผนยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน พ.ศ. 2551 – 2561 ฉบับปรับปรุง



หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
1.1-8-1 (2)	สรุปโครงการประชุม เรื่อง “ทบทวนแผนยุทธศาสตร์และนโยบายการพัฒนาคณะเกษตร กำแพงแสน”
1.1-8-1 (3)	แผนยุทธศาสตร์คณะเกษตร กำแพงแสน พ.ศ. 2551 – 2561 ฉบับปรับปรุง
1.1-8-1 (4)	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน ครั้งที่ 9/2555 เมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2555
1.1-8-2 (1)	การรายงานผลแผนปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 คณะเกษตร กำแพงแสน ครั้งที่ 2 (1 เมษายน – 30 กันยายน 2555) เสนอที่ประชุมคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน ตามหนังสือที่ ศธ 0513.20201/03617 ลงวันที่ 22 พฤศจิกายน 2555 <b>อยู่ในเอกสารหมายเลข 1.1-7-2 (1)</b>
1.1-8-2 (2)	รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำคณะเกษตร กำแพงแสน วาระพิเศษ วันที่ 28 พฤศจิกายน พ.ศ. 2555 <b>อยู่ในเอกสารหมายเลข 1.1-7-2 (2)</b>

## องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มก.)
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (มก.)
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม (สมศ.11)

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มก.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อพิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้ง ประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจ โดยทั่วไปจะพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

### นิยามศัพท์

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมิน ความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ

รอบระยะเวลา รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 25... - 31 พ.ค. 25...)

### เกณฑ์การประเมิน

คำนวณค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เท่าไร ถือว่าได้คะแนนเท่านั้น

### ข้อมูลที่ต้องการ

1. หลักฐานที่แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. จำนวนโครงการ/กิจกรรมการให้บริการทั้งหมด
3. จำนวนโครงการ/กิจกรรมที่มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### วิธีการคำนวณ

$$\text{ความพึงพอใจ} = \frac{\sum \bar{x}_i n_i}{\sum n_i}$$

$\bar{x}_i$  = ค่าเฉลี่ยโครงการ/กิจกรรมที่ i (คะแนนเต็ม 5)

$n_i$  = จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถามของโครงการ/กิจกรรมที่ i

i = 1 ถึง p

p = จำนวนโครงการ/กิจกรรมทั้งหมด

### ตัวอย่างการคำนวณ

สำนัก ก มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 กิจกรรม รายละเอียดดังนี้

กิจกรรมที่ 1	มีค่าเฉลี่ย 3.55	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน
กิจกรรมที่ 2	มีค่าเฉลี่ย 4.00	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 80 คน
กิจกรรมที่ 3	มีค่าเฉลี่ย 3.85	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 95 คน
กิจกรรมที่ 4	มีค่าเฉลี่ย 4.30	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน
กิจกรรมที่ 5	มีค่าเฉลี่ย 4.15	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 85 คน

$$\begin{aligned} \text{ดังนั้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} &= \frac{(3.55 \times 90) + (4.00 \times 80) + (3.85 \times 95) + (4.30 \times 90) + (4.15 \times 85)}{90 + 80 + 95 + 90 + 85} \\ &= 3.965 = 3.97 \\ \text{คะแนนที่ได้} &= 3.97 \text{ คะแนน} \end{aligned}$$

## ตัวอย่าง

### ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2555 สำนักงานประกันคุณภาพ มีโครงการ/กิจกรรมการให้บริการทั้งหมด 35 กิจกรรม

โครงการ	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ผลคูณค่าเฉลี่ยกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
1.โครงการประชุมชี้แจงแนวทางการตรวจประเมินคุณภาพกิจกรรมนิสิต และการประกวด 1 องค์กรนิสิต 1 กิจกรรมคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2555 (สำหรับนิสิต)	3.74	73	273.02
2.โครงการประชุมชี้แจงแนวทางการตรวจประเมินคุณภาพกิจกรรมนิสิต และการประกวด 1 องค์กรนิสิต 1 กิจกรรมคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2555 (สำหรับอาจารย์ที่ปรึกษาองค์กรนิสิตและเจ้าหน้าที่กิจการนิสิต)	4.07	25	101.75
3.โครงการประชุมเสวนาการเขียนผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2555	4.19	49	205.31
4.โครงการชี้แจงการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2554	3.95	104	410.80
5.โครงการชี้แจงแนวทางการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2555 สำหรับคณะวิชา	4.02	159	639.18
6.โครงการชี้แจงแนวทางการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2555 สำหรับสถาบัน สำนัก	3.88	112	434.56
7.โครงการสัมมนา เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน” ครั้งที่ 2	3.81	55	209.55
8.โครงการสัมมนา เรื่อง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)	3.75	66	247.50
9.โครงการสัมมนาเครือข่ายผู้นำนิสิต เรื่อง “การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพกิจกรรมนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2555”(1 ชมรม/สโมสร 1 กิจกรรมคุณภาพ)	3.83	56	214.48
10.โครงการรางวัลคุณภาพ มก. ครั้งที่ 6	4.15	271	1,124.65
11.โครงการเสริมสร้างศักยภาพการจัดทำแผนยุทธศาสตร์	3.83	214	819.62
12.โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และระดมความคิดเห็นเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา (C-IQA)	4.34	68	295.12
13.โครงการครบรอบ 1 ทศวรรษ สำนักประกันคุณภาพกิจกรรม เสวนา “มองหน้าแลหลัง...การประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์”	4.30	52	223.60
14.โครงการอบรมผู้ประเมินคุณภาพกิจกรรมนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2555	4.07	30	122.10

โครงการ	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ผลคูณค่าเฉลี่ยกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
15.โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กระบวนการจัดทำแผน รุ่นที่ 1 สำหรับคณะวิชา	4.19	41	171.79
16.โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กระบวนการจัดทำแผน รุ่นที่ 2 สำหรับสถาบัน สำนัก	4.14	53	219.42
17.โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กระบวนการปรับปรุงงานของสำนักงานเลขานุการคณะ	4.09	31	126.79
18.โครงการฝึกอบรมเลขานุการคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มก.ปีการศึกษา 2555 รุ่นที่ 1 วิทยาเขตกำแพงแสน	4.08	28	114.24
19.โครงการฝึกอบรมเลขานุการคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มก.ปีการศึกษา 2555 รุ่นที่ 2 วิทยาเขตบา	4.11	53	217.83
20.โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการการใช้งานระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2554	4.18	50	209
21.โครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพ ประจำปี 2555รุ่นที่ 1 กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์	4.24	36	152.64
22.โครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพ ประจำปี 2555รุ่นที่ 2 กรณีศึกษาคณะวิทยาศาสตร์	4.15	33	136.95
23.โครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพ ประจำปี 2555รุ่นที่ 3 กรณีศึกษาคณะสัตวแพทยศาสตร์	4.42	38	167.96
24.โครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพ และการจัดการความรู้ด้านการผลิตบัณฑิต ประจำปี 2556 ณ มหาวิทยาลัยศิลปากร และวิทยาเขตกำแพงแสน	4.49	29	130.21
25.ต้อนรับคณะศึกษาดูงานจากมหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช	4.65	17	79.05
26.ต้อนรับคณะศึกษาดูงานจากนิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา มก.	4.89	4	19.56
27.ต้อนรับคณะศึกษาดูงานจากมหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา	4.11	33	135.63
28.ต้อนรับคณะศึกษาดูงานจากสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ กองบัญชาการกองทัพไทย	4.38	40	175.20
29.กระบวนการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554 (ข้อมูลป้อนกลับจากหน่วยงาน)	4.42	48	212.16
30.กระบวนการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554 (ข้อมูลป้อนกลับจากคณะกรรมการ)	4.31	198	853.38
31.กระบวนการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554 จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน	4.38	6	26.28

โครงการ	ค่าเฉลี่ย	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ผลคูณค่าเฉลี่ยกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม
32.กระบวนการประเมินคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554 จากหน่วยงานภายใน มก.	4.10	89	364.90
33.ความพึงพอใจในการใช้ระบบฐานข้อมูลด้านประกันคุณภาพการศึกษา (CHE QA Online) ประจำปีการศึกษา 2554	3.45	45	155.25
34.ความพึงพอใจต่อการให้บริการจดหมายข่าวของสำนักงานประกันคุณภาพ	3.90	289	1,127.1
35.ความพึงพอใจต่อการให้บริการเว็บไซต์ของสำนักงานประกันคุณภาพ	3.96	296	1,172.16
<b>รวม</b>		<b>2,788</b>	<b>11,288.74</b>

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ  

$$= \frac{\text{ผลรวมของผลคูณค่าเฉลี่ยกับจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม}}{\text{ผลรวมของผู้ตอบแบบสอบถาม}} = \frac{11,288.74}{2,791.00}$$
คะแนนที่ได้ = 4.04 คะแนน

#### เกณฑ์การประเมิน

คำนวณค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของผู้รับบริการได้เท่าไร ถือว่าได้คะแนนเท่านั้น

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-2.1-1	แบบเก็บภารกิจหลัก 6 การบริการทางวิชาการแก่สังคม ตัวบ่งชี้ 2.1 ความระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
14-2.1-2	สรุปแบบประเมินผลโครงการประชุมชี้แจงแนวทางการตรวจประเมินคุณภาพกิจกรรมนิสิต และการประกวด 1 องค์กรนิสิต 1 กิจกรรมคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2555 (สำหรับนิสิต)
14-2.1-3	สรุปแบบประเมินผลโครงการประชุมชี้แจงแนวทางการตรวจประเมินคุณภาพกิจกรรมนิสิต และการประกวด 1 องค์กรนิสิต 1 กิจกรรมคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2555 (สำหรับอาจารย์ที่ปรึกษาองค์กรนิสิตและเจ้าหน้าที่กิจการนิสิต)
14-2.1-4	สรุปผลการประเมินแบบประเมินโครงการประชุมเสวนาการเขียนผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ ระดับมหาวิทยาลัย ประจำปีการศึกษา 2555
14-2.1-5	สรุปผลประเมินโครงการชี้แจงการประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีการศึกษา 2554
14-2.1-6	รายงานผลการประเมินโครงการชี้แจงแนวทางการประเมินคุณภาพภายใน ปีการศึกษา 2555 สำหรับคณะวิชา และสถาบัน สำนัก
14-2.1-7	รายงานผลการประเมินโครงการสัมมนา เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน” ครั้งที่ 2

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-2.1-8	รายงานผลการประเมินโครงการสัมมนา เรื่อง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
14-2.1-9	รายงานสรุปผลโครงการสัมมนาเครือข่ายผู้นำนิสิต เรื่อง “การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพกิจกรรมนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2555
14-2.1-10	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโครงการรางวัลคุณภาพ มก. ครั้งที่ 6
14-2.1-11	ผลการประเมินโครงการเสริมสร้างศักยภาพการจัดทำแผนยุทธศาสตร์
14-2.1-12	สรุปผลการประเมินแบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ โครงการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และระดมความคิดเห็นเพื่อจัดทำข้อเสนอแนะการปรับปรุงตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสถาบันอุดมศึกษา (C-IQA)
14-2.1-13	ผลการประเมินโครงการครบรอบ 1 ทศวรรษ สำนักประกันคุณภาพ กิจกรรม เสวนา “มองหน้าแลหลัง...การประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์”
14-2.1-14	สรุปผลการประเมินโครงการอบรมนิสิตผู้ตรวจประเมินกิจกรรมนิสิต ปีการศึกษา 2555
14-2.1-15	รายงานผลการประเมินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กระบวนการจัดทำแผน รุ่นที่ 1 สำหรับคณะวิชา รุ่นที่ 2 สถาบัน สำนัก
14-2.1-16	รายงานผลการประเมินโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กระบวนการปรับปรุงงานของสำนักงานเลขานุการคณะ
14-2.1-17	สรุปผลการประเมินโครงการฝึกอบรมเลขานุการคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มก.ปีการศึกษา 2555
14-2.1-18	สรุปแบบสอบถาม โครงการประชุมเชิงปฏิบัติการ “การใช้งานระบบฐานข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา CHE QA Online System”
14-2.1-19	รายงานสรุปผลโครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2555 รุ่นที่ 1 กรณีศึกษาคณะวิศวกรรมศาสตร์ รุ่นที่ 2 กรณีศึกษาคณะวิทยาศาสตร์ รุ่นที่ 3 กรณีศึกษาคณะสัตวแพทยศาสตร์
14-2.1-20	สรุปผลการประเมินโครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพ และการจัดการความรู้ด้านการผลิตบัณฑิต ประจำปี 2556 ณ มหาวิทยาลัยศิลปากร และวิทยาเขตกำแพงแสน
14-2.1-21	รายงานผลการประเมินการต้อนรับคณะศึกษาดูงาน ประจำปีการศึกษา 2555
14-2.1-22	สรุปผลการวิเคราะห์แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554
14-2.1-23	สรุปผลการประเมินจากแบบสอบถาม การประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554 ระหว่างวันที่ 4 – 7 กันยายน 2555 สำหรับคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับมหาวิทยาลัย
14-2.1-24	สรุปผลการประเมินจากแบบสอบถามเรื่อง ความคิดเห็นเกี่ยวกับความเหมาะสมต่อกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2554
14-2.1-25	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจในการใช้ระบบฐานข้อมูล CHE QA Online ระดับคณะวิชา และท่านผู้ใช้งานระบบ
14-2.1-26	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร มก. เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการจดหมายข่าว (QA.KU)ของสำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2555



หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-2.1-27	สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร มก. เรื่อง ความพึงพอใจต่อการให้บริการเว็บไซต์ (www.qa.ku.ac.th) ของสำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีการศึกษา 2555

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความสำเร็จของการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ (มก.)

ชนิดของตัวบ่งชี้

กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การให้บริการถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานจึงจำเป็นต้องมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในเบื้องต้น

รอบระยะเวลา รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 25... - 31 พ.ค. 25...)

เกณฑ์มาตรฐาน (ข้อ)

1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
2. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ
5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

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

ข้อมูลที่ต้องการ

1. หลักฐานที่แสดงผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
2. แผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
3. หลักฐานที่แสดงผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ
4. หลักฐานที่แสดงการประเมินผลแผนการให้บริการ
5. แผนพัฒนาปรับปรุงจากผลการประเมินฯ

## ตัวอย่าง

### ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2555 สำนักงานประกันคุณภาพ มีผลการดำเนินงานครบ 5 ข้อ ดังนี้

#### 1. มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการใน 2 รูปแบบคือ จากแบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ ในปีการศึกษา 2555 สำนักงานประกันคุณภาพได้ทำการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการจากบุคลากรภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ทุกวิทยาเขต (14-2.2-1-1) และรวบรวมข้อเสนอแนะจากแบบประเมินโครงการสัมมนา/ฝึกอบรมที่สำนักประกันคุณภาพได้ดำเนินการในรอบปีการศึกษา 2554 – 2555 (14-2.2-1-2) เพื่อสรุปข้อมูลที่ได้นำมาเป็นข้อมูลประกอบในการวางแผนการให้ความรู้ด้านประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ

#### 2. มีการวางแผนการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักงานประกันคุณภาพได้นำผลการสำรวจในข้อ 1 มาวางแผนการให้บริการเพื่อสอดคล้องกับความต้องการ ซึ่งได้พิจารณาจากหัวข้อกิจกรรมที่มีผู้รับบริการต้องการมาก หรือจัดซ้ำอีก ทั้งพิจารณาจากลำดับความสำคัญของหัวข้อที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน เพื่อสามารถก้าวทันต่อการเปลี่ยนแปลงจากหน่วยงานภายนอก รวมทั้งหัวข้อกิจกรรมด้านประกันคุณภาพสำหรับผู้บริหารหน่วยงาน เพื่อให้ผู้บริหารหน่วยงานก้าวทันการเปลี่ยนแปลงด้านประกันคุณภาพจากภายนอก โดยบรรจุกิจกรรมการให้บริการที่มีความต้องการให้ดำเนินการไว้ในแผนปฏิบัติงานประจำปีของงานพัฒนาและฝึกอบรม งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน และงานวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของแผนงานสำนักประกันคุณภาพ โดยกำหนดแผนกิจกรรมการให้บริการซึ่งพิจารณาจาก

##### 2.1 แผนกิจกรรมที่มีความสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ได้แก่

- โครงการเสริมสร้างศักยภาพการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ (14-2.2-2-1)
- โครงการสัมมนา เรื่อง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

(14-2.2-2-2)

- โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กระบวนการจัดทำแผน รุ่นที่ 1 สำหรับคณะวิชารุ่นที่ 2 สำหรับ สถาบัน สำนัก (14-2.2-2-3)

- การประชุมชี้แจงตัวบ่งชี้และการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพ ประจำปี 2555 (14-2.2-2-4)

- โครงการฝึกอบรมเลขานุการคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปี 2556

(14-2.2-2-5)

- โครงการประชุมชี้แจงตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2556 (14-2.2-2-6)

- โครงการอบรมผู้ตรวจประเมินคุณภาพกิจกรรมนิสิต (14-2.2-2-7)

##### 2.2 แผนกิจกรรมที่ได้จากหัวข้อที่ผู้รับบริการมีความต้องการสอดคล้องกันมากที่สุด ได้แก่

- โครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพ ภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2555 ดำเนินการ 3 รุ่น ได้แก่ รุ่นที่ 1 คณะวิศวกรรมศาสตร์ รุ่นที่ 2 คณะวิทยาศาสตร์ รุ่นที่ 3 คณะสัตวแพทยศาสตร์ (14-2.2-2-8)

- โครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 6 (14-2.2-2-9)

- โครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพและการจัดการความรู้ด้านการผลิตบัณฑิต ประจำปี 2556

(14-2.2-2-10)

##### 2.3 แผนกิจกรรมที่ได้จากหัวข้อด้านประกันคุณภาพสำหรับผู้บริหาร ได้แก่

- โครงการสัมมนา เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน

ครั้งที่ 2 เพื่อให้หัวหน้าภาควิชาได้ทราบถึงแนวทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาในระดับภูมิภาค ซึ่งเป็นโครงการ  
อบรมนอกแผนกลยุทธ์ของฝ่ายพัฒนาและฝึกอบรม (14-2.2-2-11)

### 3. มีการดำเนินการตามแผนการให้บริการที่กำหนด

ในปีการศึกษา 2555 สำนักงานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการจัดโครงการ/กิจกรรม ตามที่กำหนดไว้  
ในแผนกลยุทธ์งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน และ งานพัฒนาและฝึกอบรม อย่างครบถ้วน ดังนี้

- โครงการประชุมชี้แจงตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ประจำปี 2555 สำหรับคณะวิชา และ สถาบัน สำนัก 19-20 มิถุนายน 2555 (14-2.2-3-1)
- โครงการเสริมสร้างศักยภาพการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ วันที่ 25 มิถุนายน 2555 (14-2.2-3-2)
- โครงการสัมมนา เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน  
ครั้งที่ 2 วันที่ 24 กรกฎาคม 2555 (14-2.2-3-3)
- โครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพ ภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2555 รุ่นที่ 1  
วันที่ 6 สิงหาคม 2555 รุ่นที่ 2 วันที่ 7 สิงหาคม 2555 รุ่นที่ 3 วันที่ 9 สิงหาคม 2555 (14-2.2-3-4)
- โครงการสัมมนา เรื่อง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)  
วันที่ 18 กันยายน 2555 (14-2.2-3-5)
- โครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 6 เป็นโครงการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดี  
เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้กันภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วันที่ 18 ธันวาคม 2555 (14-2.2-3-6)
- โครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กระบวนการจัดทำแผน รุ่นที่ 1 สำหรับคณะวิชาวันที่ 24-25  
ธันวาคม 2555 และ รุ่นที่ 2 สถาบัน สำนัก วันที่ 7-8 มกราคม 2556 (14-2.2-3-7)
- โครงการอบรมผู้ตรวจประเมินคุณภาพกิจกรรมนิสิต วันที่ 6 กุมภาพันธ์ 2556 (14-2.2-3-8)
- โครงการประชุมชี้แจงตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
ปีการศึกษา 2556 สำหรับคณะวิชา และ สถาบัน สำนัก วันที่ 7 กุมภาพันธ์ 2556 (14-2.2-3-9)
- โครงการฝึกอบรมเลขานุการคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ประจำปี 2556  
รุ่นที่ 1 วันที่ 23 เมษายน 2556 รุ่นที่ 2 25 เมษายน 2556 (14-2.2-3-10)
- โครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพและการจัดการความรู้ด้านการผลิตบัณฑิต ประจำปี 2556  
วันที่ 9-11 พฤษภาคม 2556 (14-2.2-3-11)

### 4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนการให้บริการ

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนโดยให้แต่ละงานที่รับผิดชอบ  
รายงานผลการดำเนินงานต่อที่ประชุมบุคลากรสำนักประกันคุณภาพรายไตรมาส ซึ่งส่วนใหญ่ดำเนินการได้  
ตามแผนงานที่กำหนด (14-2.2-4-1) แต่มีบางโครงการไม่บรรลุตามแผนการให้บริการ ที่ปรากฏในแผน-ผล  
การปฏิบัติงานประจำปี (14-2.2-4-2) ได้แก่

- โครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ( EdPEX) ยังไม่สามารถจัดโครงการ  
ตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากยังไม่มีหน่วยงานใดสามารถเป็นหน่วยงานนำร่องดำเนินงานตามเกณฑ์คุณภาพ  
การศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)

### 5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินการให้บริการในรอบปีต่อไป

จากโครงการอบรม/สัมมนาที่สำนักประกันคุณภาพเป็นผู้ดำเนินการได้มีการรวบรวมข้อเสนอแนะจาก  
การประเมินโครงการ/กิจกรรมในปีการศึกษาที่ผ่านมา เพื่อนำมาใช้ปรับปรุงการจัดโครงการ/กิจกรรมที่ดำเนินการ  
ในปีการศึกษานี้ เช่น โครงการสัมมนาด้านประกันคุณภาพสำหรับผู้บริหาร การเตรียมพร้อมเข้าสู่ประชาคม  
อาเซียน ซึ่งสำนักงานประกันคุณภาพได้จัดโครงการประชุม/สัมมนาในเรื่องที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการ  
ได้แก่ โครงการสัมมนา เรื่อง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ ( EdPEX) โครงการสัมมนา เรื่อง  
การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคม อาเซียน ครั้งที่ 2 (14-2.2-5-1) เป็นต้น

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-2.2-1-1	แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ สำนักงานประกันคุณภาพ
14-2.2-1-2	ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมโครงการปีการศึกษา 2554 -2555
14-2.2-2-1	รายงานสรุปผลโครงการเสริมสร้างศักยภาพการจัดทำแผนยุทธศาสตร์
14-2.2-2-2	รายงานสรุปผลโครงการสัมมนา เรื่อง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
14-2.2-2-3	รายงานสรุปผลโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กระบวนการจัดทำแผน
14-2.2-2-4	รายงานสรุปผลการประชุมชี้แจงตัวบ่งชี้และการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพ ประจำปี 2555
14-2.2-2-5	รายงานสรุปผลโครงการฝึกอบรมเลขานุการคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ประจำปี 2556
14-2.2-2-6	รายงานสรุปผลโครงการประชุมชี้แจงตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2556
14-2.2-2-7	รายงานสรุปผลโครงการอบรมผู้ตรวจประเมินคุณภาพกิจกรรมนิสิต
14-2.2-2-8	รายงานสรุปผลโครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพ ภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2555
14-2.2-2-9	รายงานสรุปผลโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 6
14-2.2-2-10	รายงานสรุปผลโครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพและการจัดการความรู้ด้านการผลิตบัณฑิต ประจำปี 2556
14-2.2-2-11	รายงานสรุปผลโครงการสัมมนา เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน ครั้งที่ 2
14-2.2-3-1	รายงานสรุปผลการประชุมชี้แจงตัวบ่งชี้และการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพ ประจำปี 2555
14-2.2-3-2	รายงานสรุปผลโครงการเสริมสร้างศักยภาพการจัดทำแผนยุทธศาสตร์
14-2.2-3-3	รายงานสรุปผลโครงการสัมมนา เรื่อง การพัฒนาคุณภาพการศึกษาเพื่อเตรียมความพร้อมสู่ประชาคมอาเซียน ครั้งที่ 2
14-2.2-3-4	รายงานสรุปผลโครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพ ภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2555
14-2.2-3-5	รายงานสรุปผลโครงการสัมมนา เรื่อง เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ (EdPEX)
14-2.2-3-6	รายงานสรุปผลโครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 6
14-2.2-3-7	รายงานสรุปผลโครงการอบรมเชิงปฏิบัติการ เรื่อง กระบวนการจัดทำแผน
14-2.2-3-8	รายงานสรุปผลโครงการอบรมผู้ตรวจประเมินคุณภาพกิจกรรมนิสิต
14-2.2-3-9	รายงานสรุปผลโครงการประชุมชี้แจงตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2556
14-2.2-3-10	รายงานสรุปผลโครงการฝึกอบรมเลขานุการคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน ประจำปี 2556
14-2.2-3-11	รายงานสรุปผลโครงการเยี่ยมบ้านคุณภาพและการจัดการความรู้ด้านการผลิตบัณฑิต ประจำปี 2556
14-2.2-4-1	- แผนและผลการดำเนินงานงานพัฒนาและฝึกอบรมรายไตรมาส - แผนและผลการดำเนินงานงานตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในรายไตรมาส

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-2.2-4-2	แผนและผลการดำเนินงานพัฒนาและฝึกอบรมรายไตรมาส
14-2.2-5-1	ข้อเสนอแนะจากผู้เข้าร่วมโครงการปีการศึกษา 2554 -2555

## ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม (สมศ.11)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ศิลปะและวัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับความสุขและสุนทรีย์ เกิดรูปแบบวิถีชีวิตและสังคม โดยมีลักษณะที่เป็นพลวัต มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จำเป็นต้องรู้ทันอย่างมีปัญญา โดยมีแผนในการพัฒนาให้ความรู้และประสบการณ์ด้านสุนทรียภาพในบริบทของศิลปะและวัฒนธรรม สามารถเลือกรับ รักษาและสร้างให้ตนเองและสังคมอยู่ร่วมกันอย่างรู้คุณค่าความงาม อย่างมีสุนทรีย์ที่มีรสนิยมน

รอบระยะเวลา รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 25... - 31 พ.ค. 25...)

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี
2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีความสุขสุนทรีย์
3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้นิสิต และ/หรือบุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร และ/หรือนิสิตที่เกี่ยวกับประเด็น 1 – 4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

### 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

### ข้อมูลที่ต้องการ

1. หลักฐานที่แสดงรายละเอียดของโครงการหรือกิจกรรมที่พัฒนาสุนทรียภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่หน่วยงานดำเนินการตลอดปีในแต่ละปีการศึกษา
2. โครงการหรือกิจกรรมที่แสดงรายละเอียดที่กำหนดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม รายงานผลการประเมินการมีส่วนร่วม
3. เอกสารหลักฐานหรือผลการประเมินด้านสภาพแวดล้อม ความปลอดภัย ความสะอาด สุขอนามัย และความสวยงาม
4. รายงานสรุปผลการประเมินการจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้นิสิต และ/หรือบุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ
5. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของบุคลากร และ/หรือนิสิตที่เกี่ยวกับประเด็น 1 – 4

### หมายเหตุ

1. สะอาด หมายถึง ไม่รก มีระเบียบ ใช้ง่าย ใช้สะดวก
2. สุขลักษณะ หมายถึง สะอาด ปลอดภัย ไร้มลภาวะ สุขกายสบายใจ เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม
3. สวยงาม หมายถึง มีการจัดแต่งอาคาร สภาพแวดล้อมอย่างเหมาะสม สอดคล้องกับพื้นที่แวดล้อม ไม่สิ้นเปลือง และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสภาพแวดล้อม

## ตัวอย่าง

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
<p>1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในมหาวิทยาลัยที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการพัฒนาสุนทรีย์ภาพด้านวัฒนธรรม</li> <li>● ยกตัวอย่างโครงการ กิจกรรมการมีส่วนร่วมของบุคลากร</li> </ul>	<p>1. ประกาศเกี่ยวกับโครงการหรือกิจกรรมด้านวัฒนธรรมโดยบุคลากรมีส่วนร่วม</p>
<p>2. อาคารสถานที่ สะอาดถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีคุณค่าทางสุนทรีย์</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การออกแบบ ตกแต่งอาคารสถานที่</li> </ul> <p><b>หมายเหตุเพิ่มเติม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตรวจสอบสุนทรีย์ภาพ/สถานที่</li> <li>● ภาพถ่าย</li> </ul>	<p>2. ภาพอาคารสถานที่ สะอาด และตกแต่งอย่างมีคุณค่าทางสุนทรีย์</p>
<p>3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <p>การปรับปรุงภูมิทัศน์และสภาพแวดล้อมให้สวยงาม</p> <p><b>หมายเหตุเพิ่มเติม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตรวจสอบสุนทรีย์ภาพ/สถานที่</li> <li>● ภาพถ่าย</li> </ul>	<p>3. ภาพ ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงามตามธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม</p>
<p>4. มีพื้นที่ทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมต่อการจัดกิจกรรม และมีการจัดกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ระบุหรือพื้นที่จัดกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม</li> </ul> <p><b>หมายเหตุเพิ่มเติม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตรวจสอบสุนทรีย์ภาพ/สถานที่</li> <li>● ภาพถ่าย</li> </ul>	<p>4. ภาพมีพื้นที่ทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมต่อการจัดกิจกรรม และมีการจัดกิจกรรมอย่างสม่ำเสมอ</p>
<p>5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาด้านสภาพแวดล้อม สุนทรีย์ภาพด้านภูมิทัศน์ ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5</li> </ul>	<p>5. รายงานประเมินความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาต่อโครงการกิจกรรมในข้อ 1-4 ข้อมูลจากกองแผนงาน</p>



## ตัวอย่าง

### ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2555 สำนักงานประกันคุณภาพ มีผลการดำเนินงานครบ 5 ข้อ ดังนี้

#### 1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในสถาบันที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี

สำนักงานประกันคุณภาพสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาสุนทรียภาพด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่ทางมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยดำเนินการ ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี จำนวน 10 โครงการ ดังนี้

- (1) โครงการร่วมทำบุญบำเพ็ญกุศลถวายเป็นพุทธรูปบูชาเนื่องในวันวิสาขบูชา วันที่ 4 มิถุนายน 55
- (2) โครงการร่วมทำบุญบำเพ็ญกุศลถวายเป็นพุทธรูปบูชาเนื่องในวันอาสาฬหบูชา วันที่ 2 สิงหาคม 55
- (3) โครงการบริจาคโลหิต จัดโดยคณะวนศาสตร์ จำนวน 4 ครั้ง/ปี (วันที่ 13 มิถุนายน 55 , วันที่ 7 กันยายน 55, วันที่ 7 ธันวาคม 55, วันที่ 1 มีนาคม 56)
- (4) โครงการถวายผ้าพระกฐินพระราชทาน ประจำปี 2555 ณ วัดอุดมธานี อ.เมือง จ.นครนายก วันที่ 9 พฤศจิกายน 2555
- (5) โครงการวันขอบคุณบุคลากร วันที่ 25 ธันวาคม 2555
- (6) โครงการวันคล้ายวันสถาปนามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครบรอบปีที่ 70 วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2556
- (7) โครงการร่วมทำบุญบำเพ็ญกุศลถวายเป็นพุทธรูปบูชาเนื่องในวันมาฆบูชา วันที่ 25 กุมภาพันธ์ 2556
- (8) โครงการ “สืบสานประเพณีสงกรานต์ในวันนทรี” วันที่ 11 เมษายน 2556
- (9) โครงการครบรอบ 1 ทศวรรษ สำนักงานประกันคุณภาพ และกิจกรรมมุทิตาจิตแก่คณะกรรมการประจำสำนักประกันคุณภาพที่เกษียณอายุราชการ วันที่ 28 กันยายน 55
- (10) โครงการส่งท้ายปีเก่าต้อนรับปีใหม่ 2556 วันที่ 26 ธันวาคม 2555 (14-2.3-1-1)

#### 2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาด ถูกสุขลักษณะและตกแต่งอย่างมีความสุนทรีย์

สำนักงานประกันคุณภาพ มีพื้นที่ปฏิบัติงานที่ชั้น 9 อาคารสารนิเทศ 50 ซึ่งทางอาคารได้จัดดูแลด้านความปลอดภัยโดยจัดจ้างเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยตลอด 24 ชั่วโมง มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด มีการปิดประกาศเรื่องแผ่นดินไหวและติดตั้งถังดับเพลิงประจำอาคารทุกชั้น (14-2.3-2-1) สำหรับด้านการดูแลอาคารสถานที่ให้สะอาด ทางอาคารได้จัดจ้างบริษัทและส่งเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดอาคารประจำทุกชั้นและพื้นที่รอบอาคารให้สะอาด (14-2.3-2-2) นอกจากนี้สำนักงานประกันคุณภาพ ได้จัดโครงการรณรงค์การควบคุมกำจัดหนู สำนักงานประกันคุณภาพ มก. เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของโรคติดต่อจากหนู และลดความสูญเสียจากการทำลายวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ ทางการศึกษา รวมไปถึงพื้นที่ตัวอาคาร ( 14-2.3-2-3) มีการตกแต่งสำนักฯ อย่างมีสุนทรีย์และสวยงาม เช่น จัดหาต้นไม้ประดับมาตกแต่งสำนักฯ (14-2.3-2-4) และส่งเสริมให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการดูแลความสะอาดสำนักฯ โดยจัดกิจกรรมทำความสะอาดพื้นที่ที่รับผิดชอบในโครงการ “วันพัฒนาและปลูกต้นไม้ มก. ประจำปี 2555” วันที่ 25 มิถุนายน 2554 (14-2.3-2-5) และโครงการกิจกรรม 5 ส. วันที่ 11 เมษายน 2556 (14-2.3-2-6)

**3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงามตามธรรมชาติ สอดคล้องกับธรรมชาติและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม** สำนักงานประกันคุณภาพ ได้รับความอนุเคราะห์จากกองยานพาหนะอาคาร และสถานที่ จัดส่งเจ้าหน้าที่ดูแลรักษาภูมิทัศน์ โดยการจัดหาไม้ประดับมาตกแต่งให้กับสำนักฯ เพื่อให้เกิดบรรยากาศ ที่ร่มรื่น สวยงาม (14-2.3-3-1) นอกจากนี้สำนักฯ มีการส่งเสริมให้บุคลากรได้ตระหนักถึงความสำคัญของการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อม โดยมีคณะทำงานลดใช้พลังงาน สำนักงานประกันคุณภาพ (14-2.3-3-2)

#### 4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้นักศึกษาและบุคลากรมีส่วนร่วมอย่าง

## สรุ่มาเสมอ

สำนักรงานประกันคุณภาพ มีการใช้พื้นที่ทางวัฒนธรรมทั้งหมด 4 แห่ง แบ่งเป็นของส่วนกลาง มหาวิทยาลัย 3 แห่ง และพื้นที่ชั้น 9 อาคารสารนิเทศ 50 ในส่วนของสำนักรงานประกันคุณภาพ อีก 1 แห่ง คือ

1) พื้นที่โง่ชั้น 1 อาคารสารนิเทศ 50 ปี ในการจัดกิจกรรมทางวัฒนธรรม เช่น กิจกรรมร่นน้ำขอพร ในวันสงกรานต์ (14-2.3-4-1)

2) บริเวณรอบสระน้ำหน้าอาคารสารนิเทศ 50 ปี ที่ใช้จัดกิจกรรมทางวัฒนธรรมอย่างต่อเนื่องในวัน สำคัญต่างๆ เช่น การทำบุญตักบาตรเนื่องในโอกาสวันขึ้นปีใหม่ (14-2.3-4-2)

3) อาคารพุทธเกษตร ที่บุคลากรของสำนักรฯ เข้าร่วมกิจกรรมสำคัญต่างๆ ทางศาสนา ที่มหาวิทยาลัย จัดขึ้นเป็นประจำทุกปี (14-2.3-4-3)

4) นอกจากนั้ยังมีการใช้พื้นที่ชั้น 9 ในการจัดโครงการครบรอบ 1 ทศวรรษ สำนักรประกันคุณภาพ และกิจกรรมมุทิตาจิตแก่คณะกรรการประจำสำนักรประกันคุณภาพที่เกษียณอายุราชการ และโครงการส่งท้ายปี เก้าต้อนรับปีใหม่ (14-2.3-4-4)

### 5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากรและนักศึกษาที่เกี่ยวข้องกับประเด็น 1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

ระดับความพึงพอใจของบุคลากรต่อการดำเนินงานพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรมของ สำนักรงานประกันคุณภาพในภาพรวม เท่ากับ 38 จากคะแนนเต็ม 5 โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจในประเด็นที่ 1-4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 (14-2.3-5-1)

## รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-2.3-1-1	บันทึก/เอกสารเชิญชวนบุคลากรสำนักรฯ เข้าร่วมกิจกรรมเกี่ยวกับการพัฒนาสุนทรียภาพ ที่มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยจัดขึ้น จำนวน 10 โครงการ
14-2.3-2-1	ภาพเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย/กล้องวงจรปิด/ถึงดับเพลิง
14-2.3-2-2	ภาพเจ้าหน้าที่ทำความสะอาดประจำชั้น 9 อาคารสารนิเทศ 50
14-2.3-2-3	โครงการรณรงค์การควบคุมกำจัดหนู สำนักรงานประกันคุณภาพ มก.
14-2.3-2-4	ภาพต้นไม้ที่ประดับตกแต่งสำนักรฯ
14-2.3-2-5	โครงการ “วันพัฒนาและปลูกต้นไม้ มก.”
14-2.3-2-6	โครงการกิจกรรม 5 ส.
14-2.3-3-1	ภาพต้นไม้ที่ประดับตกแต่งสำนักรฯ
14-2.3-3-2	คณะทำงานลดใช้พลังงาน สำนักรงานประกันคุณภาพ
14-2.3-4-1	ภาพการใช้พื้นที่ทางวัฒนธรรมของส่วนกลางมหาวิทยาลัย บริเวณโง่ชั้น 1 อาคารสารนิเทศ 50

### องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

- ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงานและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน (สกอ.7.1)
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (สกอ.7.2)
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร (สกอ.2.4)
- ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพ ที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงาน ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ (มก.)

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหาร ทุกระดับของหน่วยงาน (สกอ.7.1)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของหน่วยงาน คือ คณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานนั้นๆ หากคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้หน่วยงานเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

#### นิยามศัพท์

**หลักธรรมาภิบาล** หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก เป็นต้นหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีการกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทาง ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4. หลักการรับผิดชอบต่อสังคม (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบต่อหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงให้เห็นถึงความสำคัญในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5. หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัย และสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่

เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชน ดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8. หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการ ด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9. หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มี การแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรมและอื่นๆ

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

**รอบระยะเวลา** รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 25... – 31 พ.ค. 25...)

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า

2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางงานดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน

3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผน และผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ไปยังบุคลากรในหน่วยงาน

4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรใน หน่วยงาน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม และผู้บริหารมีการจัดประชุมบุคลากร อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปีการศึกษา

5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เต็มตามศักยภาพ

6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

7. คณะกรรมการประจำหน่วยงานประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

#### 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

#### ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ

1. คณะกรรมการประจำ หน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดครบถ้วนและมีการ

## **ประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า**

1.1 คณะกรรมการประจำหน่วยงานทุกคนควรได้รับการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับกฎหมายข้อบังคับต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ข้อบังคับต่างๆ อาทิ ข้อบังคับที่ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลและผู้บริหาร รวมทั้งทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศรอบทิศทางการพัฒนาหน่วยงานและอัตลักษณ์ของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย เพื่อให้ทราบถึงบทบาทหน้าที่ที่มีต่อหน่วยงาน ก่อนจะปฏิบัติหน้าที่

1.2 คณะกรรมการประจำ หน่วยงานกำกับดูแลหน่วยงานไปสู่ทิศทางที่กำหนดร่วมกันระหว่างผู้บริหาร หน่วยงาน และคณะกรรมการประจำ หน่วยงาน และมีความสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศ รวมทั้งทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

1.3 มีการเปิดเผยประวัติกรรมการประจำหน่วยงาน รายงานการประเมินตนเอง และรายงานต่อสาธารณชน

## **2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนา หน่วยงาน**

2.1 ผู้บริหารและคณะกรรมการประจำ หน่วยงาน มีส่วนร่วมกันในการกำหนดนโยบายและจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ และนำสู่การปฏิบัติที่เป็นระบบชัดเจน โดยมีการกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพ (KPI) ของงานที่ปฏิบัติ ที่ควรมีการพิจารณาจาก 1) มิติการพัฒนางานองค์กร เช่น การส่งเสริมให้บุคลากรมีโอกาสศึกษา เรียนรู้ พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการเรียนรู้ 2) มิติการพัฒนา หรือการปรับปรุงกระบวนการหลักของหน่วยงาน เช่น การสนับสนุนการเรียนการสอน/ ทิศทางการส่งเสริมการวิจัย/การบริการวิชาการแก่สังคม/การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 3) มิติผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยคำนึงถึงความคุ้มค่าของการใช้จ่ายเงิน งบประมาณ และให้สอดคล้องกับเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงานอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาจากความคุ้มค่าของการจัดเก็บข้อมูล และการรายงานข้อมูลกับประโยชน์ที่จะได้รับ

2.2 ผู้บริหารสร้างระบบและกลไกการถ่ายทอดนโยบาย วิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ให้หน่วยงานและบุคลากรทุกระดับทราบและมีความเข้าใจร่วมกัน

2.3 ควรจัดทำระบบฐานข้อมูลของหน่วยงานให้ทันสมัย นำมาใช้ในการติดตามผลการบริหารสารสนเทศ การรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ (KPI) ที่กำหนดไว้ในแผนกลยุทธ์อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และนำข้อมูลที่ได้มาใช้เพื่อการตัดสินใจปรับแผนกลยุทธ์ได้อย่างทันการ

## **3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสาร แผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ไปยังบุคลากรในหน่วยงาน**

3.1 ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามผลการนำนโยบายและแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติในการประชุมผู้บริหาร อย่างน้อยปีละ 1-2 ครั้ง เพื่อทบทวนเป้าหมาย หรือปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ยิ่งขึ้น พร้อมทั้งสร้างกลไกภายในเพื่อสื่อสารแผนการดำเนินงานไปยังบุคลากรกลุ่มเป้าหมายทุกระดับที่เกี่ยวข้อง

3.2 ผู้บริหารมีการประเมินผลการดำเนินงานที่สำคัญตามภารกิจของหน่วยงาน อย่างครบถ้วน รวมทั้งการติดตามผลสัมฤทธิ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เพื่อทบทวนเป้าหมาย หรือปรับแผนการดำเนินงานในรอบปีถัดไป พร้อมแจ้งผลการดำเนินงานไปยังบุคลากรทุกระดับผ่านการสื่อสารภายใน โดยใช้สื่อต่างๆ ที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

## **4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรใน หน่วยงาน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจ แก่บุคลากรตามความเหมาะสม และผู้บริหารมีการจัดประชุมบุคลากร อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปีการศึกษา**

4.1 ผู้บริหารควรมีระบบการสื่อสาร 2 ทาง เพื่อรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน อันจะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

4.2 ผู้บริหารดำเนินการปรับลดขั้นตอนกระบวนการบริหารจัดการโดยการมอบอำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้บริหารหรือผู้ปฏิบัติระดับถัดไป เพื่อเพิ่มความคล่องตัว พร้อมกับมีการกำกับ และตรวจสอบเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าระบบการทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุ่มค่า และมีความเสี่ยงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้

4.3 ผู้บริหารมีการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรม เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจต่อบุคลากรเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง เช่น การจัดโครงการรางวัลคุณภาพและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการโครงการพัฒนาองค์การให้คล่องตัว (lean organization) เป็นต้น

## 5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน ได้ตามศักยภาพ

5.1 ผู้บริหารมีการถ่ายทอดความรู้แก่ผู้ร่วมงาน โดยเน้นการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องหรือเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เช่น การสอนงานที่หน้างาน (on - the - job training) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

5.2 ผู้บริหารในระดับต่างๆ ควรนำหลักการจัดการความรู้มาใช้ เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน อาทิ การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติ (community of practices) เป็นต้น

## 6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.1 ผู้บริหารควรยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือในการบริหารการดำเนินงานของหน่วยงาน ให้ไปสู่ทิศทางที่กำหนดร่วมกันระหว่างผู้บริหารหน่วยงาน และคณะกรรมการประจำหน่วยงาน โดยให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของประเทศและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลก

6.2 ผู้บริหารมีการดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลโดยเฉพาะในประเด็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องคุณภาพทางวิชาการและเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

6.3 ผู้บริหารมีการเปิดเผยประวัติ มีรายงานประเมินตนเอง จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานและรายงานการเงินของหน่วยงาน เสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เป็นประจำทุกปี

6.4 ผู้บริหารมีการติดตามผลการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายในของหน่วยงาน และรายงานการเงินของหน่วยงาน เสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เป็นประจำทุกปี

## 7. คณะกรรมการประจำหน่วยงาน ประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

7.1 กรรมการประจำหน่วยงาน ประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน และผู้บริหารตามที่ระบุไว้ในกฎหมายหรือพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัย และข้อบังคับมหาวิทยาลัยที่ว่าด้วยการบริหารงานบุคคลผู้บริหาร และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน หรือตามข้อตกลงที่ทำร่วมกันระหว่างกรรมการประจำหน่วยงาน และผู้บริหาร

7.2 กรรมการประจำหน่วยงาน ควรยึดหลักการประเมินผลการบริหารงานแบบกัลยาณมิตร กล่าวคือใช้หลักการที่มุ่งเน้นการให้ข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ นำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนา หรือปรับปรุงหน่วยงาน ให้เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

7.3 ผู้บริหารมีการนำผลการประเมินจากกรรมการประจำหน่วยงาน ไปใช้ปรับปรุงการบริหารงาน อาทิ จัดทำแผนการดำเนินงานและรายงานผลการดำเนินงานต่อกรรมการประจำหน่วยงาน ในโอกาสที่เหมาะสม

## ตัวอย่าง

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
<p>2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนามหาวิทยาลัย</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการกำหนดทิศทางองค์กร (วิสัยทัศน์ เป้าประสงค์ ค่านิยม แผนการดำเนินงาน)</li> <li>● มีการถ่ายทอดและสื่อสารไปยังบุคลากร</li> <li>● มีการวางแผนกลยุทธ์</li> <li>● มีฐานข้อมูลและใช้ในการตัดสินใจ</li> </ul>	<p>2.1 รายงานการประชุมของกรรมการบริหาร/ คณะกรรมการประจำหน่วยงานที่มีวาระพิจารณา นโยบายและกำหนดทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัย</p> <p>2.2 หลักฐานการถ่ายทอดนโยบายทิศทางฯ ไปสู่บุคลากรทุกระดับ</p> <p>2.3 ฐานข้อมูลนโยบายและทิศทางการพัฒนามหาวิทยาลัย รายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ และแผนกลยุทธ์</p>
<p>3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยไปยังบุคลากรในมหาวิทยาลัย</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● วิธีการกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินงานที่สำคัญ (ผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการ)</li> <li>● รายงานการประชุมที่มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน</li> <li>● เมื่อมีการกำกับติดตามแล้วมีการสื่อสารผลการดำเนินงานไปยังบุคลากรอย่างไร(ยกตัวอย่างหรือแสดงรายงานการประชุมหรือข้อมูลที่สื่อสารไปยังบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับผลการดำเนินงาน)</li> <li>● ควรใช้การสื่อสารแบบ 2 ทาง</li> </ul> <p><b>หมายเหตุเพิ่มเติม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้บริหารควรมีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานที่มอบหมายให้บุคลากร(หรือผู้รับผิดชอบ) มากกว่าร้อยละ 80</li> <li>● ผู้บริหารควรเปรียบเทียบจำนวนเรื่องที่มอบหมายให้บุคลากร (หรือผู้รับผิดชอบ) ไปดำเนินการ และมีการรายงานมายังผู้บริหารภายในเวลาที่กำหนด</li> </ul>	<p>3.1 รายงานการประชุมวาระเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับการติดตามผลการดำเนินงานตามนโยบายและทิศทางการพัฒนา</p> <p>3.2 หลักฐานการแจ้งผลการดำเนินงานตามนโยบายและทิศทางการพัฒนาให้บุคลากรทุกระดับทราบ</p>
<p>4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในมหาวิทยาลัยมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การสนับสนุนและเปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ</li> </ul>	<p>4.1 หลักฐานการรับฟังข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากร (อาจเป็นการประชุมระดมความคิดเห็นหรือการสอบถามความคิดเห็น)</p> <p>4.2 หลักฐานการมอบอำนาจและการมอบหมายงาน</p> <p>4.3 หลักฐานการให้ขวัญกำลังใจแก่บุคลากร เช่น</p>



เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
<ul style="list-style-type: none"> <li>● การให้อำนาจในการตัดสินใจ (คำสั่งการมอบอำนาจ) หมายเหตุเพิ่มเติม</li> <li>● ควรยกตัวอย่างกิจกรรมที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้สนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการองค์กร</li> </ul>	<p>รางวัลต่างๆ</p>
<p>5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยเต็มตามศักยภาพ</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ของผู้บริหาร</li> <li>● การพัฒนาและส่งเสริมศักยภาพผู้ร่วมงาน</li> </ul> <p><b>หมายเหตุเพิ่มเติม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้บริหาร หมายถึงผู้บริหารสูงสุดและผู้บริหารระดับต่างๆ</li> <li>● วิธีการถ่ายทอดองค์ความรู้ของผู้บริหารเพื่อพัฒนาศักยภาพของผู้ร่วมงาน เช่น การสอนงาน การเป็นพี่เลี้ยง การเป็นวิทยากร การจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติ และการกำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานที่สำคัญที่ผู้บริหารมีส่วนร่วม</li> </ul>	<p>หลักฐานการถ่ายทอดความรู้จากผู้บริหารแก่ผู้ร่วมงาน เช่น การสอนงาน หรือ คู่มือการปฏิบัติงาน หรือการกระบวนการ KM มาใช้ในการพัฒนาผู้ร่วมงาน</p>
<p>6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของมหาวิทยาลัยและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล</li> <li>● รายงานการประเมินตนเองของผู้บริหารตามหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ</li> </ul>	<p>6.1 หลักฐานที่แสดงว่าผู้บริหารใช้หลักธรรมาภิบาล (10 ประการ) ในการบริหารงาน (คู่มือสกอ.หน้า 41)</p> <p>6.2 รายงานการประชุมวาระเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับการติดตามผลการตรวจสอบภายใน การควบคุมภายใน รายงานการเงิน</p>

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
<p>7. สภามหาวิทยาลัยประเมินผลการบริหารงานของมหาวิทยาลัยและผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กรรมการประจำหน่วยงาน มีการประเมินผลการดำเนินงานของผู้บริหาร</li> <li>● ผู้บริหาร นำเอาผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุง</li> </ul> <p><b>หมายเหตุเพิ่มเติม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กรรมการบริหารสูงสุดประเมินผลการดำเนินในภาพรวมของทีมบริหาร</li> <li>● ไม่ใช่การประเมินตนเองของกรรมการประจำคณะ (การประเมินตนเองของกรรมการประจำหน่วยงาน อยู่ในเกณฑ์ข้อที่ 1)</li> </ul>	<p>7.1 รายงานผลการบริหารงานของมหาวิทยาลัย/คณบดี ที่ประเมินโดยสภามหาวิทยาลัย</p> <p>7.2 หลักฐานการนำผลการประเมินไปปรับปรุง</p>
<p>8. ผลการประเมินการดำเนินงานของกรรมการบริหารสูงสุด และผลการประเมินผู้บริหารของคณะ/หน่วยงาน ได้ระดับคะแนน 3.51 ขึ้นไป (แสดงวิธีการประเมินและผลการประเมินทั้งในส่วนของกรรมการบริหารสูงสุด หรือ การประเมินผู้บริหาร)</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ผลการประเมินกรรมการบริหารสูงสุด ได้ระดับคะแนน 3.51 ขึ้นไป</li> <li>● ผลการประเมินผู้บริหารได้ระดับคะแนน 3.51 ขึ้นไป</li> </ul> <p><b>หมายเหตุเพิ่มเติม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● รายงานการประเมินตนเองของกรรมการบริหารสูงสุด (ตามเกณฑ์การประเมินในข้อที่ 1) ได้ระดับคะแนน 3.51 ขึ้นไป รายงานการประเมินตนเองของผู้บริหาร ได้ระดับคะแนน 3.51 ขึ้นไป (ตามเกณฑ์การประเมินในข้อ ที่ 6)</li> </ul>	<p>8.1 รายงานสรุปผลการประเมินการบริหารงานของกรรมการบริหารสูงสุด</p>

**หมายเหตุ :** หากจะประเมินผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานข้อที่ 6 นั้น ต้องแสดงข้อมูลการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ตามนิยามศัพท์ที่ระบุไว้ ซึ่งสอดคล้องเป็นไปตามเกณฑ์ของ สมศ.

## ตัวอย่าง

### ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2555 สำนักงานประกันคุณภาพ มีผลการดำเนินงานครบ 8 ข้อ ดังนี้

#### 1. ผู้บริหารปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดครบถ้วนและมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า

สำนักงานประกันคุณภาพเป็นหน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานอธิการบดี (14-3.1-1-1) มีนางสาววิไลรัตน์ วิริยะวิบูลย์กิจ เป็นผู้บริหาร ซึ่งได้รับการแต่งตั้งให้เป็นรักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ เมื่อวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ.2555 (14-3.1-1-2) และได้รับแต่งตั้งให้เป็นผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2556 (14-3.1-1-3) โดยผู้อำนวยการได้ปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบ/ข้อบังคับที่กำหนดอย่างครบถ้วน รวมทั้งให้ความสำคัญกับการประกันคุณภาพซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงาน และการบริหารจัดการ ดังนั้น จึงได้วางหลักเกณฑ์ในการประเมินตนเองโดยประเมินจากผลการบริหารงานในรอบปีการศึกษาที่สะท้อนผลผ่านการประเมินคุณภาพภายในตาม 6 องค์ประกอบคุณภาพ ของสำนักงานประกันคุณภาพ (14-3.1-1-4)

#### 2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน

ผู้อำนวยการ และบุคลากรสำนักงานฯ ได้ร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์ ทิศทางการดำเนินงาน และทบทวนแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน ตามกระบวนการขั้นตอนการจัดทำแผนอย่างเป็นระบบ (14-3.1-2-1) และมีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์สำนักงานฯ ให้หัวหน้างานและบุคลากรของแต่ละงาน ได้ร่วมกันพิจารณาจัดทำแผนปฏิบัติงานประจำปี เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานในแต่ละรอบปี (14-3.1-2-2) ทั้งนี้ ได้เสนอแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานของสำนักงานฯ ให้คณะกรรมการนโยบายการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อพิจารณา (14-3.1-2-3) รวมทั้งได้มีการติดตามความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนในทุกกรอบไตรมาส โดยกำหนดให้แต่ละงานจัดทำรายงานผลการดำเนินงานตามแผนรายไตรมาส (3.1-2-4) เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการตัดสินใจปรับแผนได้อย่างทันการณ์

#### 3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ไปยังบุคลากรในหน่วยงาน

เพื่อให้กลไกการกำกับ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนเป็นลำดับขั้นอย่างต่อเนื่อง สำนักงานประกันคุณภาพได้กำหนดระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมาย ดังนี้

3.1 คณะกรรมการนโยบายการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มอบนโยบายการบริหารงาน และพิจารณาแผนดำเนินงาน สำนักงานประกันคุณภาพ ผ่านผู้อำนวยการสำนักงานฯ ในการประชุมคณะกรรมการนโยบายฯ (14-3.1-3-1)

3.2 ผู้อำนวยการสำนักงานฯ ถ่ายทอดนโยบายและแผนให้กับบุคลากร ในการประชุมบุคลากรสำนักงานฯ (14-3.1-3-2)

3.3 ผู้อำนวยการสำนักงานฯ กำหนดให้แต่ละงานรายงานความก้าวหน้าของผลการดำเนินงานตามแผน รวมถึงปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข เป็นประจำทุกเดือนในการประชุมบุคลากรสำนักงานฯ และเมื่อครบรอบไตรมาสจะรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานว่าสามารถบรรลุเป้าหมายได้มากน้อยเพียงใด หรือมีประเด็นใดที่ควรต้องปรับแผนให้สอดคล้องกับสภาพการทำงานในปัจจุบัน (14-3.1-3-3)

#### 4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม และผู้บริหารมีการจัดประชุมบุคลากรอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปีการศึกษา

ผู้อำนวยการได้มอบหมายและให้อำนาจในการตัดสินใจแก่หัวหน้างาน ในการกำกับติดตามการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย (14-3.1-4-1) รวมทั้งให้ความสำคัญกับการสร้างกระบวนการสื่อสารอย่าง

มีประสิทธิภาพ โดยมีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมาทั้ง 2 ทางอย่างเปิดใจจากผู้บริหารสู่ผู้ปฏิบัติ และจากผู้ปฏิบัติสู่ผู้บริหาร ซึ่งจะก่อให้เกิดความเข้าใจในกันและกัน ทำให้บุคลากรรู้สึกมีส่วนร่วมและเป็นเจ้าของงาน โดยมีการรับฟังปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะของแต่ละงานจากการประชุมบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน นอกจากนี้ ยังมีการบริหารงานในรูปของคณะกรรมการ/คณะทำงาน ที่มอบหมายให้บุคลากรได้หมุนเวียนกันเป็นประธานคณะทำงาน เพื่อฝึกการเป็นผู้นำที่จะวางแผนและติดตามงาน ได้แก่ คณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานฯ (14-3.1-4-2) คณะทำงานในระบบประกันคุณภาพของสำนักงานฯ (14-3.1-4-3) และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานฯ (14-3.1-4-4)

#### 5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน เต็มตามศักยภาพ

ผู้อำนวยการสำนักงานฯ ได้ส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องภายในสำนักงานฯ ตั้งแต่เป็นผู้ให้คำปรึกษากับบุคลากรในกรณีที่เกิดปัญหาในการทำงาน พร้อมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าอบรม สัมมนา ศึกษาดูงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจอย่างสม่ำเสมอ (14-3.1-5-1) เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาความรู้ และทักษะให้สามารถทำงานได้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด นอกจากนี้ ผู้อำนวยการและบุคลากรได้ร่วมกัน กำหนดประเด็นความรู้สำหรับจัดกิจกรรม KM ภายในสำนักงานฯ เพื่อให้เกิดการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกัน (14-3.1-5-2) รวมทั้งมีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของแต่ละงานเพื่อให้บุคลากรสามารถเรียนรู้การทำงาน และสามารถทำงานทดแทนกันได้ (14-3.1-5-3)

#### 6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลโดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลของผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ เป็นดังนี้

6.1 หลักประสิทธิผล ( Effectiveness): ผู้อำนวยการมีการบริหารงานโดยคำนึงถึงการปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนปฏิบัติงานที่กำหนด โดยในปีงบประมาณพ.ศ.255 5 มีผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายในแผนปฏิบัติงาน จำนวน 41 ตัวบ่งชี้ จาก 46 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 89.13 (14-3.1-6-1)

6.2 หลักประสิทธิภาพ (Efficiency): ผู้อำนวยการมีการบริหารงานภายใต้งบประมาณที่จำกัดครบทุกภารกิจ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ.255 5 สำนักงานฯ ได้รับจัดสรรเงินรายได้ 2,385,137 บาท และสามารถหารายได้เพิ่ม 834,500 บาท รวม 3,219,637 บาท เพื่อใช้ในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ โดยงานธุรการจะรายงานสถานะทางการเงินต่อที่ประชุมบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน เพื่อเป็นข้อมูลในการตัดสินใจในการบริหารจัดการเงินรายได้ของสำนักงานฯ ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และรายงานสรุปผลการใช้งบประมาณ ปี พ.ศ.2555 เมื่อสิ้นปีงบประมาณ (14-3.1-6-2)

6.3 หลักการตอบสนอง (Responsiveness): มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ และนำมาวางแผนการดำเนินงานที่สอดคล้องความต้องการของผู้รับบริการ (14-3.1-6-3) นอกจากนี้ ผู้อำนวยการมีการติดตามระยะเวลาการดำเนินงานให้เป็นไปตามแผนจากรายงานความก้าวหน้าของแต่ละงาน (14-3.1-3-3) ซึ่งทุกโครงการได้รับการตอบรับจากผู้บริหาร บุคลากร และนิสิต มหาวิทยาลัย เกษตรศาสตร์ เป็นอย่างดี พิจารณาได้จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในรอบปีการศึกษา 2555 จำนวน 35 กิจกรรมที่ดำเนินการ มีค่าเฉลี่ย 4.04 อยู่ในระดับดี จากคะแนนเต็ม 5.00 (14-3.1-6-4)

6.4 หลักการรับผิดชอบ ( Accountability): สำนักงานประกันคุณภาพเป็นหน่วยงานที่ขับเคลื่อนภารกิจด้านการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ซึ่งผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ พ.ศ.2555 สามารถบรรลุเป้าหมายระดับกลยุทธ์ได้ครบทุกตัวบ่งชี้ สำหรับการแสดงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ ผู้อำนวยการได้มีการกำหนดนโยบายการประหยัดพลังงาน ทรัพยากร และการอนุรักษ์รักษาสิ่งแวดล้อม ของสำนักงานประกันคุณภาพ (14-3.1-6-5) รวมทั้งได้มอบหมายให้งานธุรการประชาสัมพันธ์กิจกรรมสาธารณประโยชน์ต่างๆ ให้บุคลากรสำนักงานฯ รับทราบ โดยมีบุคลากรบางคนได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมดังกล่าว ได้แก่ การบริจาคโลหิต และการบริจาคสิ่งของในโครงการปันรักสู่น้อง (14-3.1-6-6)

6.5 หลักความโปร่งใส (Transparency): ผู้อำนวยการได้กำหนดให้งานธุรการแจ้งสถานะทางการเงิน และการเบิกจ่ายวัสดุของสำนักงานฯ ในที่ประชุมบุคลากรเป็นประจำทุกเดือน มีการแต่งตั้งคณะกรรมการ ตรวจสอบเงินคงเหลือ เพื่อตรวจสอบรายงานเงินคงเหลือประจำวันก่อนจัดส่งกองคลังเป็นประจำทุกเดือน (14-3.1-6-7)

6.6 หลักการมีส่วนร่วม (Participation): มีการเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ผู้บริหารมหาวิทยาลัย และผู้บริหารจากคณะวิชา สถาบัน สำนัก ที่เกี่ยวข้อง เข้าร่วมเป็นคณะกรรมการนโยบายประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (14-3.1-6-8) เพื่อร่วมเป็นทีมบริหารสำนักงานประกันคุณภาพ มีการแต่งตั้ง คณะกรรมการประกันคุณภาพ สำหรับคณะวิชา (14-3.1-6-9) คณะกรรมการประกันคุณภาพ สำหรับสถาบัน สำนัก (14-3.1-6-10) เพื่อร่วมเป็นทีมงานขับเคลื่อนการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ นอกจากนี้ ในการดำเนินโครงการต่างๆ ได้มีการรวบรวมข้อมูลป้อนกลับจากผู้รับบริการเพื่อใช้ประโยชน์ในการพัฒนาปรับปรุง การดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

6.7 หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization): ผู้อำนวยการมีการมอบอำนาจให้หัวหน้างานเป็นผู้ กำกับติดตามงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายก่อนเสนอถึงผู้อำนวยการ และคณะกรรมการนโยบายฯ เป็นลำดับ ชั้น รวมทั้งมีการมอบอำนาจให้มีผู้ปฏิบัติราชการแทนผู้อำนวยการในกรณีที่ผู้อำนวยการติดภารกิจ เพื่อให้สามารถ ตัดสินใจ ในการดำเนินงานต่างๆ ให้มีความราบรื่น (14-3.1-6-11)

6.8 หลักนิติธรรม (Rule of Law): ผู้อำนวยการบริหารงานภายใต้กฎระเบียบ และข้อบังคับต่างๆ อย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานตามหลักจรรยาบรรณ และมีการถ่ายทอดจรรยาบรรณให้กับบุคลากรทุกคนได้ทราบและทำความเข้าใจร่วมกัน (14-3.1-6-12) นอกจากนี้ ตั้งแต่ต้นปีพ.ศ. 2556 ผู้อำนวยการได้กำหนดให้บุคลากรนำข้อชวนคิดที่เป็นคติสอนใจต่างๆ มาเล่าสู่กันฟัง ในการ ประชุมบุคลากรสำนักงานฯ ด้วย (14-3.1-6-13)

6.9 หลักความเสมอภาค (Equity): ผู้อำนวยการให้โอกาสแก่บุคลากรทุกคนอย่างเท่าเทียมกันในการ พัฒนาตนเองเพื่อให้มีความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับภารกิจ รวมถึงมีความก้าวหน้าในตำแหน่ง งาน โดยกำหนดเป็นตัวบ่งชี้ความสำเร็จด้านการพัฒนาบุคลากร

6.10 หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented): ผู้อำนวยการมีการขอฉันทามติจากที่ประชุม บุคลากรในวาระการพิจารณาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นข้อตกลงร่วมกันในการดำเนินงานด้านต่างๆ ได้แก่ การพิจารณารูปแบบการจัดกิจกรรมครบรอบ 10 ปี สำนักประกันคุณภาพ การปรับปรุงแนวทางการประเมิน คุณภาพภายใน สำนักงานประกันคุณภาพ (14-3.1-6-14)

## 7. ผู้บริหารระดับสูงประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหาร

ผู้อำนวยการจะได้รับการประเมินผลการบริหารงานในรอบปี ซึ่งเป็นการประเมินความดีความชอบ จาก รองอธิการบดีฝ่ายประกันคุณภาพ (14-3.1-7-1)

## 8. บุคลากรประเมินภาวะผู้นำของผู้บริหารและผู้บริหารนำผลการประเมินภาวะผู้นำไปปรับปรุงการ บริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

กระบวนการประเมินภาวะผู้นำของผู้อำนวยการโดยบุคลากร เป็นดังนี้

8.1 สำนักงานอธิการบดีจัดทำแบบประเมินภาวะผู้นำส่งให้บุคลากรประเมินผู้อำนวยการ (14-3.1-8-1)

8.2 สำนักงานประกันคุณภาพรวบรวมผลการประเมินภาวะผู้นำ วิเคราะห์ และประมวลผล เสนอ สำนักงานอธิการบดีเพื่อพิจารณา โดยในรอบปีการศึกษา 2555 ผู้อำนวยการมีผลการประเมินภาวะผู้นำภาพรวมที่ ค่าเฉลี่ย 3.28 อยู่ในระดับปานกลาง (14-3.1-8-2)

8.3 สำนักงานอธิการบดีสรุปผลการประเมินภาวะผู้นำของทุกหน่วยงานภายในสำนักงานอธิการบดี และสรุปรายงานผลประเมินเสนอผู้บริหารทุกหน่วยงาน

8.4 ผู้อำนวยการพิจารณาผลการประเมิน และปรับปรุงการบริหารงานในประเด็นที่มีผลการประเมิน น้อยกว่า 3.50 จากคะแนนเต็ม 5 หรือประเด็นที่เป็นข้อควรปรับปรุงจากคำถามปลายเปิด

8.5 สำนักงานอธิการบดีติดตามผลการปรับปรุงการบริหารงานจากผลประเมินภาวะผู้นำในรอบปีถัดไป

รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-3.1-1-1	ประกาศสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง การปรับสถานภาพสำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็น สำนักงานประกันคุณภาพ ลงวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ.2555
14-3.1-1-2	คำสั่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ 1999/2555 เรื่อง แต่งตั้งผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการ สำนักงานประกันคุณภาพ ลงวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ.2555
14-3.1-1-3	คำสั่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 1240/2556 เรื่อง การแต่งตั้งข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา ให้ดำรงตำแหน่งผู้บริหารประเภทเชี่ยวชาญเฉพาะ ลงวันที่ 23 เมษายน 2556
14-3.1-1-4	รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2555
14-3.1-2-1	แผนกลยุทธ์ สำนักงานประกันคุณภาพ
14-3.1-2-2	แผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 ของงานต่างๆ
14-3.1-2-3	รายงานการประชุมคณะกรรมการนโยบายการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วาระการพิจารณาแผนของสำนักงานประกันคุณภาพ
14-3.1-2-4	รายงานการประชุมบุคลากร ครั้งที่ 4/2556 วันที่ 2 เมษายน 2556 วาระที่ 4.1 สรุปแผนและผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 (รอบ 6 เดือน)
14-3.1-3-1	รายงานการประชุมคณะกรรมการนโยบายการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 3/2555 วันที่ 26 ธันวาคม 2555 วาระสืบเนื่องที่ 3.1 ปฏิทินการดำเนินงาน สำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ 2556
14-3.1-3-2	รายงานการประชุมบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ 3/2556 วันที่ 5 มีนาคม 2556 วาระแจ้งเพื่อทราบ แผนงานสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556
14-3.1-3-3	รายงานการประชุมบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2555 วาระเรื่องรายงานความก้าวหน้าของแต่ละงาน
14-3.1-4-1	- คำสั่งสำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 3/2551 เรื่อง แต่งตั้งหัวหน้าฝ่ายของสำนักประกันคุณภาพ - คำสั่งสำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 8/2551 เรื่อง แต่งตั้งหัวหน้าฝ่ายของสำนักประกันคุณภาพ แก้ไขครั้งที่ 1
14-3.1-4-2	- คำสั่งสำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 1/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ ของสำนักงานประกันคุณภาพ ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน 55 - คำสั่งสำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 1/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ ของสำนักงานประกันคุณภาพ (เพิ่มเติม) ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2556
14-3.1-4-3	- คำสั่งสำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 2/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานในระบบประกันคุณภาพ ของสำนักงานประกันคุณภาพ ลงวันที่ ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2555 - คำสั่งสำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 2/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะทำงานในระบบประกันคุณภาพ ของสำนักงานประกันคุณภาพ (เพิ่มเติม) ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2556
14-3.1-4-4	คำสั่งสำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 11/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง ของสำนักงานประกันคุณภาพ ลงวันที่ 15 ตุลาคม 2555

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-3.1-5-1	รายงานผลการพัฒนาบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2555
14-3.1-5-2	รายงานการประชุมบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ 5/2555 วันที่ 13 ธันวาคม 2555 วาระการพิจารณากำหนดแผน KM ของสำนักงานประกันคุณภาพ
14-3.1-5-3	คู่มือปฏิบัติงานสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2555
14-3.1-6-1	สรุปผลการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติงานสำนักงานประกันคุณภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ.2555
14-3.1-6-2	รายงานทางการเงินของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ.2555
14-3.1-6-3	รายงานผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2555
14-3.1-6-4	รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ สำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2555
14-3.1-6-5	นโยบายการประหยัดพลังงาน ทรัพยากร และการอนุรักษ์รักษาสิ่งแวดล้อม ของสำนักงานประกันคุณภาพ
14-3.1-6-6	รายงานการประชุมบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2555 วาระเรื่องแจ้งเพื่อทราบ
14-3.1-6-7	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการเงินคงเหลือประจำวัน ของสำนักประกันคุณภาพ
14-3.1-6-8	ประกาศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการนโยบายการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ลงวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ.2555
14-3.1-6-9	คำสั่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ 2985/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ สำหรับคณะวิชา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ลงวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ.2555
14-3.1-6-10	คำสั่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ 2986/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ สำหรับสถาบัน สำนัก มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ลงวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ.2555
14-3.1-6-11	คำสั่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ 3318/2555 เรื่อง แต่งตั้งผู้ปฏิบัติหน้าที่แทนผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ.55
14-3.1-6-12	รายงานการประชุมบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ 3/2556 วันที่ 5 มีนาคม 2556 เรื่องแจ้งเพื่อทราบ 1.1 จรรยาบรรณบุคลากรสถาบันอุดมศึกษาที่ควรถือปฏิบัติ
14-3.1-6-13	ข้อชวนคิด จากรายงานการประชุมบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2555
14-3.1-6-14	รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ สำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ 8/2555 วันที่ 20 พฤศจิกายน 2555 วาระการพิจารณา 4.2 แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพ ของสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2555 ของสำนักงานประกันคุณภาพ หลังการปรับโครงสร้าง
14-3.1-7-1	รายงานผลการประเมินความดีความชอบของผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ ปีงบประมาณ พ.ศ.2555
14-3.1-8-1	แบบประเมินภาวะผู้นำของผู้บริหาร สังกัดสำนักงานอธิการบดี ปีการศึกษา 2555
14-3.1-8-2	รายงานผลการประเมินภาวะผู้นำของผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2555
14-3.1-1-1	ประกาศสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง การปรับสถานภาพสำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เป็น สำนักงานประกันคุณภาพ ลงวันที่ 21 มิถุนายน พ.ศ.2555
14-3.1-1-2	คำสั่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ที่ 1999/2555 เรื่อง แต่งตั้งผู้รักษาราชการแทนผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ ลงวันที่ 19 กรกฎาคม พ.ศ.2555

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงาน ประกอบด้วย การระบุมหาความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนวปฏิบัติปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

**นิยามศัพท์**

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

รอบระยะเวลา รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 25... – 31 พ.ค. 25...)

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (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



## ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ

### 1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

1.1 หน่วยงานควรศึกษาเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน ว่ามีประเด็นใดที่มุ่งเน้นเป็นสำคัญ หรือมุ่งสู่ผลลัพธ์ใดที่ต้องการ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการในการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

1.2 บุคคลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดประเด็นความรู้ อาจประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างาน ที่กำกับดูแลด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับภารกิจของหน่วยงาน รวมทั้งด้านอื่นๆ ที่เป็นไปตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน

1.3 หน่วยงานควรมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยเน้นเรื่องการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรภายในเป็นหลัก รวมทั้งประเด็นการจัดการความรู้ที่หน่วยงานมุ่งเน้นตามอัตลักษณ์ เช่น เทคนิคการปรับปรุงการทำงาน เทคนิคการเพิ่มผลงานวิจัย/ผลงานวิชาการภายในหน่วยงาน เป็นต้น

### 2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะ ในการปฏิบัติงาน อย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1

2.1 กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน

2.2 หน่วยงานควรกำหนดนโยบายให้มีการสำรวจผลการปฏิบัติงานที่เป็นจุดเด่นของบุคลากร โดยเฉพาะด้านการให้บริการ การปฏิบัติงานตามภารกิจที่สะท้อนอัตลักษณ์ของหน่วยงาน เพื่อนำมากำหนดเป็นประเด็นสำหรับใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ให้ได้องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพผลการดำเนินงาน

### 3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

3.1 หน่วยงานควรเชิญบุคลากรภายใน หรือภายนอกที่มีผลงานดีเด่นทางด้านวิชาการและผลงานทางด้านวิจัย รวมทั้งผลงานด้านอื่นๆ ที่หน่วยงานมุ่งเน้นมาถ่ายทอดความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรม อย่างสม่ำเสมอผ่านเวทีต่างๆ เช่น การจัดประชุมสัมมนา เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับเจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

3.2 หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน เช่น การส่งเสริมให้มีชุมชนนักปฏิบัติและเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ ทั้งระหว่างหน่วยงาน ภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม ทั้งด้านงบประมาณ เวลา สถานที่

### 4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

4.1 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเข้าถึงแนวปฏิบัติที่ดีได้ง่าย

4.2 ควรมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และเผยแพร่ความรู้ในองค์กร ให้เกิดความประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

4.3 ควรมีการจัดพิมพ์วารสาร หรือสื่อสิ่งพิมพ์ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกย่องให้เกียรติแก่ผู้เป็นเจ้าของความรู้ เคล็ดลับ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

5.1 ผู้รับผิดชอบควรวิเคราะห์ความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีจากแหล่งต่างๆ เช่น นวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน และสังคม นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

5.2 ผู้รับผิดชอบควรขยายผลการปรับใช้ไปยังหน่วยงานต่างๆ และติดตามวัดผลตามประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

5.3 มีกลไกการนำผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้ มาปรับปรุงและพัฒนาาระบบและกลไกการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

5.4 ผู้รับผิดชอบควรสรุปผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน

### ตัวอย่าง

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
<p>2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● กลุ่มเป้าหมายในการพัฒนาองค์ความรู้สอดคล้องกับองค์ความรู้ในข้อที่ 1</li> </ul>	<p>หลักฐานการกำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้ตามประเด็นในข้อ 1</p>
<p>3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง ( tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การจัดกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ (KM)</li> </ul>	<p>หลักฐานการดำเนินการจัดการความรู้ตามประเด็นในข้อ 1 และมีการเผยแพร่ความรู้ไปยังกลุ่มเป้าหมาย</p>
<p>4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การรวบรวมองค์ความรู้เป็นลายลักษณ์อักษร</li> <li>● การจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบสามารถสืบค้นและนำไปใช้ได้</li> </ul> <p><b>หมายเหตุเพิ่มเติม</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● การรวบรวมองค์ความรู้ (ข้อที่1)เป็นลายลักษณ์อักษร</li> <li>● การจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เช่น การจัดเก็บในรูปแบบของเอกสาร (จัดทำเป็นเอกสารเผยแพร่ วารสาร) การจัดเก็บใน</li> </ul>	<p>หลักฐานการรวบรวมความรู้ตามประเด็นในข้อ 1 มาจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดผู้รับผิดชอบเพื่อจัดหมวดหมู่ความรู้ ซึ่งควรมีการนำ IT เข้ามาช่วย</p>

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
รูปแบบของไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (จัดเก็บเป็น DATA ในเว็บไซต์)	
<p>5. มีการนำความรู้ที่ได้จากจากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร(explicit knowledge)และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีพิจารณาจาก :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีหลักฐานการนำเอาความรู้ไปใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานจริง หรือ มีการนำเอาความรู้จากปีที่ผ่านมา (ที่เป็นลายลักษณ์อักษร) มาใช้ในการปฏิบัติงานจริง</li> <li>● แสดงตัวอย่างหรืออ้างถึงบุคคล หน่วยงานที่นำเอาองค์ความรู้ไปใช้จริง</li> </ul>	หลักฐานสรุปผลการดำเนินงานจากการจัดการความรู้ว่านำไปใช้ประโยชน์อย่างไร เป็นไปตามวัตถุประสงค์หรือไม่

## ตัวอย่าง

### ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2555 สำนักงานประกันคุณภาพ มีผลการดำเนินงานครบ 5 ข้อ ดังนี้

#### 1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ตระหนักถึงการสร้างสังคมแห่งการเรียนรู้ โดยมีเป้าหมายตามกลยุทธ์ในการส่งเสริมให้มหาวิทยาลัยเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพ ที่มีผู้อำนวยการ บุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ และบุคลากรจากหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้ร่วมกันกำหนดประเด็นความรู้สำหรับจัดกิจกรรม KM ภายในสำนักงานประกันคุณภาพจากการประชุมบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพครั้งที่ 5/2555 (14-3.2-1-1) โดยในปีการศึกษา 2555 มีการวางแผนจัดกิจกรรม KM จำนวน 1 เรื่อง คือ แนวปฏิบัติในการดำเนินงานของเลขานุการคณะผู้ประเมิน (14-3.2-1-2) ซึ่งเป็นความรู้จำเป็นที่บุคลากรสำนักฯ รวมถึงบุคลากรจากหน่วยงานภายในจะใช้ในการดำเนินงานเพื่อการบรรลุตามกลยุทธ์ของสำนักฯ กล่าวคือ เป้าหมายของการจัด KM จะเน้นให้บุคลากรมีการพัฒนาทักษะความสามารถในการนำความรู้ ความเข้าใจ แนวคิด และวิธีการที่ได้รับไปประยุกต์ใช้กับการดำเนินงานตามภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

#### 2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1

มีการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของการจัดกิจกรรม KM ประกอบด้วย ผู้อำนวยการ บุคลากรสำนักฯ และบุคลากรจากหน่วยงานหน่วยงานภายใน รวม 18 คน เข้าร่วมกิจกรรม KM เพื่อพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานตามประเด็นความรู้ที่กำหนด ซึ่งครอบคลุมบุคลากรสำนักฯ ที่กำหนดไว้ในข้อ 1 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินงานจัดการความรู้ให้เป็นไปตามแผน โดยพิจารณาจากงานที่มีการกิจโดยตรงในเรื่องที่จัดการความรู้ คือ แนวปฏิบัติในการดำเนินงานของเลขานุการคณะผู้ประเมิน รับผิดชอบโดยงานตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายใน (14-3.2-2-1)

#### 3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด

มีการส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมการเรียนรู้อย่างต่อเนื่องภายในสำนักฯ โดยสนับสนุนให้บุคลากรได้เข้าอบรม สัมมนา ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับภารกิจอย่างสม่ำเสมอ และเมื่อได้รับการอบรม สัมมนา แล้วกำหนดให้มีการนำความรู้ที่ได้มาแลกเปลี่ยนกันในการเข้าร่วมโครงการฯ (14-3.2-3-1) รวมทั้งเผยแพร่ผ่านเว็บไซต์สำนักงานประกันคุณภาพ (14-3.2-3-2) สำหรับรูปแบบของการจัดกิจกรรม KM ของสำนักฯ จะใช้วิธีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากประสบการณ์ และความชำนาญของบุคลากรสำนักฯ ในกิจกรรม KM เรื่อง แนวปฏิบัติในการดำเนินงานของเลขานุการคณะผู้ประเมิน ได้กำหนดให้ร่วมกันแลกเปลี่ยนทำความเข้าใจ ตัวอย่างและเกณฑ์การประเมินฯ สำหรับคณะวิชา สถาบัน และสำนัก ที่ได้มีการปรับปรุงให้สอดคล้องกับตัวอย่าง และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) รวมทั้งมีการกำหนดให้นำตัวอย่างและเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) และหารือในประเด็นคำถามจากผู้รับบริการมีความเข้าใจในตัวอย่างและเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน สำหรับคณะวิชา สถาบัน และสำนัก

#### 4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นสายลักษณะอักษร (explicit knowledge)

สำนักงานประกันคุณภาพได้รวบรวมและจัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบและมีช่องทางการเผยแพร่ความรู้ในหน่วยงาน ซึ่งสร้างความสะดวก และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้กับบุคลากร โดยมีผู้รับผิดชอบการจัดกิจกรรม KM เป็นผู้สรุปประเด็นความรู้ไว้เป็นรายลักษณะอักษร และนำข้อมูลเผยแพร่ให้กับบุคลากรได้เข้าถึงองค์ความรู้จากระบบและตัวบุคคลได้โดยง่าย ได้แก่ e-mail, www.qa.ku.ac.th (14-3.2-4-1)

5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

สำนักงานประกันคุณภาพให้ความสำคัญของการจัดการความรู้ในหน่วยงาน ดังนั้น ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษา 2554 ได้ถูกนำมาใช้ปฏิบัติงานจริงในการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักฯ ประจำปีการศึกษา 2555 (14-3.2-5-1) สำหรับการจัดการความรู้ในเรื่องของการใช้ระบบสมรรถนะ เพื่อพัฒนาคน พัฒนางาน มาใช้ในการกำหนดความสามารถหลักของงานตามภารกิจที่งานต่างๆ รับผิดชอบ และมีวิธีการในการบริหารบุคคลมาใช้ในการทำงานของตนได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการได้นำความรู้จาก KM เรื่อง ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554 มาใช้ในการตอบคำถามเกี่ยวกับตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน และมีความเข้าใจในตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินสำหรับใช้เป็นแนวทางในการทำหน้าที่เป็นกรรมการและเลขานุการประเมินคุณภาพภายใน พร้อมทั้งการได้นำความรู้จาก KM เรื่อง แบบฟอร์มการประเมินคุณภาพภายใน สำหรับคณะ สถาบัน สำนัก ประจำปีการศึกษา 2554 มาใช้ในการทำหน้าที่เป็นกรรมการและเลขานุการประเมินคุณภาพภายในได้อย่างถูกต้องสอดคล้องตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอกได้ (14-3.2-5-2)

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-3.2-1-1	รายงานการประชุมบุคลากรสำนักประกันคุณภาพ ครั้งที่ 5/2555 วันที่ 13 ธันวาคม 2555
14-3.2-1-2	โครงการจัดการความรู้ สำนักงานประกันคุณภาพ เรื่อง แนวปฏิบัติในการดำเนินงานของเลขานุการคณะผู้ประเมิน
14-3.2-2-1	รายงานการประชุมบุคลากรสำนักประกันคุณภาพ ครั้งที่ 5/2555 วันที่ 13 ธันวาคม 2555
14-3.2-3-1	บันทึกเชิญเข้าร่วมโครงการจัดการความรู้ สำนักงานประกันคุณภาพ เรื่อง แนวปฏิบัติในการดำเนินงานของเลขานุการคณะผู้ประเมิน ลงวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2556
14-3.2-3-2	เว็บไซต์สำนักงานประกันคุณภาพ
14-3.2-4-1	การจัดเก็บประเด็นความรู้ในระบบ
14-3.2-5-1	แบบติดตามการนำความรู้จาก KM ไปใช้ประโยชน์
14-3.2-5-2	แบบสรุปการนำความรู้จาก KM ไปใช้ประโยชน์

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ระบบบริหารความเสี่ยง (สกอ.7.4)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่างๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของ หน่วยงาน ตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ เป็นสำคัญ

รอบระยะเวลา รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 25... – 31 พ.ค. 25...)

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนที่รับผิดชอบภารกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น
  - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
  - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน
  - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
  - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารงาน การให้บริการ การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
  - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร
  - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
  - อื่นๆ ตามบริบทของหน่วยงาน
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำ หน่วยงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำ หน่วยงาน ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

#### 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

## หมายเหตุ

คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายใน หน่วยงาน ในรอบปีการประเมินที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของ บุคลากร ผู้รับบริการ หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของหน่วยงาน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของ หน่วยงาน ในการควบคุม หรือจัดการกับความเสียหายหรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

**ตัวอย่างความเสี่ยงร้ายแรงที่ให้ผลประเมินเป็นศูนย์ (0) คะแนน เช่น**

1. มีการเสียชีวิตและถูกทำร้ายร่างกายหรือจิตใจอย่างรุนแรงของบุคลากรภายในหน่วยงาน ทั้งๆ ที่อยู่ในวิสัยที่หน่วยงานสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่ไม่พบแผนการจัดการความเสี่ยง หรือไม่พบความพยายามของหน่วยงานในการระงับเหตุการณ์ดังกล่าว

2. หน่วยงานเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี อันเนื่องมาจากปัจจัย ต่างๆ เช่น นักวิจัยหรือบุคลากร ขาดจริยธรรม จรรยาบรรณ การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน หรือกฎกระทรวง และเกิดเป็นข่าวปรากฏให้เห็นตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ข่าว Online เป็นต้น

3. หน่วยงานขาดสภาพคล่องในด้านการเงินจนทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการอย่างรุนแรง

**การไม่เข้าข่ายที่ทำให้ผลการประเมินได้คะแนนเป็นศูนย์ (0) ได้แก่**

1. หน่วยงานมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกัน หรือมีแผนรองรับเพื่อลดผลกระทบสำหรับความเสี่ยงที่ทำให้เกิดเรื่องร้ายแรงดังกล่าวไว้ล่วงหน้า และดำเนินการตามแผน

2. เป็นเหตุสุดวิสัย อยู่นอกเหนือการบริหารจัดการ (การควบคุมหรือการป้องกัน) ของหน่วยงาน

3. เหตุการณ์ร้ายแรงดังกล่าวมีความรุนแรงที่ลดน้อยลงมาจากแผนรองรับผลกระทบที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

## ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบภารกิจหลักของหน่วยงาน ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

1.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ประกอบด้วยผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนที่รับผิดชอบในแต่ละภารกิจหลักของหน่วยงาน

1.2 มีการระบุรายละเอียดการทำงานของคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เช่น นโยบายหรือแนวทางในการดำเนินงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ กำหนดระยะเวลาให้มีการประชุมของคณะกรรมการหรือคณะทำงานฯ อย่างสม่ำเสมอ

2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้

- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)

- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน

- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารงาน การให้บริการ การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ

- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร

- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

2.1 วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงพร้อมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความ

เสียหาย หรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

2.2 ประเด็นความเสี่ยงที่นำมาพิจารณาควรมองถึงเหตุการณ์ในอนาคตที่มีโอกาสเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานด้านชื่อเสียง คุณภาพการให้บริการ รวมถึงความสูญเสียทางด้านชีวิตบุคลากร และทรัพย์สินของหน่วยงานเป็นสำคัญ

2.3 ปัจจัยเสี่ยงหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอาจใช้กรอบแนวคิดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน อาคาร สถานที่ อุปกรณ์ วิธีการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น

2.4 จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง โดยพิจารณาจากมิติของโอกาสและผลกระทบจากความเสี่ยง

### 3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ

3.1 ระดับความเสี่ยงอาจกำหนดเป็นเชิงปริมาณหรือเชิงคุณภาพที่สะท้อนถึงความเสี่ยงระดับสูงกลาง ต่ำ ได้

3.2 ควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงทั้งในด้านของโอกาสและผลกระทบ

3.3 การประเมินโอกาสในการเกิดความเสี่ยง ให้ประเมินจากข้อมูลที่เคยเกิดเหตุการณ์เสี่ยงในอดีต หรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ในอนาคต โดยคาดการณ์จากข้อมูลในอดีต รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมปัจจัยเสี่ยงในปัจจุบัน

3.4 การประเมินผลกระทบของความเสี่ยง ให้ประเมินจากความรุนแรง ถ้ามีเหตุการณ์เสี่ยงดังกล่าวเกิดขึ้น โดยจะมีความรุนแรงมาก ถ้ากระทบต่อความเชื่อมั่นต่อคุณภาพการให้บริการของหน่วยงาน ฐานะการเงิน ขวัญกำลังใจและความปลอดภัยของบุคลากร เป็นต้น

### 4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและดำเนินการตามแผน

4.1 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อการบรรลุเป้าหมาย โดยต้องกำหนดมาตรการหรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

4.2 สร้างมาตรการควบคุมความเสี่ยงโดยใช้เทคนิค 4 T คือ Take การยอมรับความเสี่ยง Treat การลดหรือควบคุมความเสี่ยง Transfer การโอนหรือกระจายความเสี่ยง และ Terminate การหยุดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่หน่วยงานจะเกิดความเสียหาย (ทั้งในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง การฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับประสิทธิภาพประสิทธิผลหรือความคุ้มค่าคุณค่า)

### 5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5.1 มีการรายงานความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

5.2 มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงาน ปัญหาอุปสรรค และแนวทางการแก้ไข พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

### 6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจาก คณะกรรมการประจำ หน่วยงานไปใช้ในการปรับแผน หรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

แผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไปควรพิจารณาระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่หลังการจัดการความเสี่ยง และข้อเสนอแนะจาก คณะกรรมการประจำ หน่วยงาน รวมทั้งความเสี่ยงใหม่จากนโยบาย หรือสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในหน่วยงาน และจากหน่วยงานกำกับ



## ตัวอย่าง

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
<p>1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานพิจารณาจาก :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง (ผู้บริหารระดับสูงร่วมเป็นคณะทำงาน)</li> </ul>	<p>1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงร่วมเป็นคณะกรรมการ</p>
<p>2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของมหาวิทยาลัย จากตัวอย่างต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ อาคาร สถานที่</li> <li>- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย</li> <li>- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ</li> <li>- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการ บริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกัน คุณภาพ</li> <li>- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากร</li> <li>- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก</li> </ul> <p>พิจารณาจาก :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน</li> </ul>	<p>2. หลักฐานการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง โดยต้องระบุอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน</p>
<p>3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2</p> <p>พิจารณาจาก :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการประเมินโอกาสและผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้น จากความเสี่ยงที่เลือกมาวิเคราะห์อย่างน้อย 3 ด้าน</li> <li>● แสดงตารางการประเมินโอกาสและผลกระทบ (ความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน)</li> </ul>	<p>3. หลักฐานการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง ซึ่งต้องการกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยง โอกาสในการเกิด ความถี่ ผลกระทบที่เกิดขึ้นว่ามีความรุนแรงหรือไม่</p>
<p>4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน</p> <p>พิจารณาจาก :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีแผนบริหารความเสี่ยง(สูง)</li> <li>● แผนบริหารความเสี่ยงที่ผ่านความเห็นชอบของกรรมการบริหารสูงสุด</li> </ul>	<p>4. แผนบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ ปัจจุบัน</p>

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
<p>5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการดำเนินการตามแผนบริหารความเสี่ยง</li> <li>● มีการรายงานต่อกรรมการบริหารสูงสุดอย่างน้อย 1 ครั้ง</li> </ul>	<p>5. รายงานการประชุมในวาระเพื่อพิจารณาเกี่ยวกับการติดตามผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และรายงานผลการดำเนินงานต่อสภามหาวิทยาลัย/คณะกรรมการประจำหน่วยงาน อย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง ในวาระเพื่อพิจารณา</p>
<p>6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัยไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการนำเอาผลการประเมิน ข้อเสนอแนะไปปรับแผนบริหารความเสี่ยง</li> <li>● แสดงความเห็นหรือข้อเสนอแนะของกรรมการบริหารสูงสุด</li> <li>● มีการนำเอาข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยง</li> </ul>	<p>6. การนำข้อเสนอแนะจากสภา/คณะกรรมการประจำหน่วยงาน (ข้อ 5.) มาใช้ในการปรับแผนและวิเคราะห์ความเสี่ยงในปีถัดไป อาจใช้เป็นรายงานการประชุม หรือ แผนบริหารความเสี่ยงที่ระบุได้ว่าการนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงอย่างไร</p>

## ตัวอย่าง

### ผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 สำนักงานประกันคุณภาพ มีผลการดำเนินงานครบ 6 ข้อ ดังนี้

#### 1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงหรือผู้รับผิดชอบงานบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง วิทยาเขตบางเขน ที่ 2780/2554 ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2554 โดยมีคณะ สถาบัน สำนัก เป็นประธานกรรมการบริหารความเสี่ยง และผู้อำนวยการกองเป็นกรรมการ คณะกรรมการชุดนี้มีอำนาจกำกับดูแลให้หน่วยงานในวิทยาเขตบางเขน ดำเนินการบริหารความเสี่ยงตามนโยบายมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (14-3.3-1-1) ซึ่งสำนักงานประกันคุณภาพ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของนโยบายการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จึงได้ออกคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานประกันคุณภาพ โดยให้มีการดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน และประสานงานการบริหารความเสี่ยงในระดับมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง ตามคำสั่งสำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 11/2555 ลงวันที่ 15 ตุลาคม 2555 คำสั่งสำนักงานประกันคุณภาพ โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานประกันคุณภาพ จำนวน 13 คน มีผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ เป็นประธานคณะทำงาน หัวหน้างานและบุคลากรสำนักงานฯ เป็นคณะทำงาน และคำสั่งสำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 3/2556 (เพิ่มเติม) ลงวันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2556 จำนวน 1 คน (14-3.3-1-2) กำหนดให้มีหน้าที่ในการดำเนินการบริหารความเสี่ยงภายในสำนักงานประกันคุณภาพ ให้สอดคล้องกับนโยบาย และวิธีดำเนินการของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ควบคุม ดูแล ติดตามความก้าวหน้า เสนอแนะแนวทางปรับปรุงแผนการการบริหารความเสี่ยง รวบรวมและรายงานผลการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานประกันคุณภาพต่อมหาวิทยาลัย

#### 2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงตามบริบทของหน่วยงาน ตัวอย่างเช่น

- 2.1 ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
- 2.2 ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- 2.3 ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
- 2.4 ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารงานการให้บริการ การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
- 2.5 ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของบุคลากร
- 2.6 ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
- 2.7 อื่นๆ ตามบริบทของหน่วยงาน

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานประกันคุณภาพ รับนโยบายการบริหารความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 (14-3.3-2-1) และได้ดำเนินงานวิเคราะห์ความเสี่ยง และปัจจัยเสี่ยงที่อาจจะส่งผลกระทบต่อหรือสร้างความเสียหายของสำนักงานประกันคุณภาพ และดำเนินการตามกระบวนการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง เป็นไปตามคู่มือการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ (14-3.3-2-2) พร้อมทั้งได้มีการประชุมคณะกรรมการความเสี่ยงสำนักงานประกันคุณภาพ เพื่อดำเนินการตามวิเคราะห์ความเสี่ยงดังกล่าว ซึ่งได้บูรณาการการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในไว้ด้วยกัน (14-3.3-2-3)

#### 3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ ในข้อ 2

คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานประกันคุณภาพ ได้มีการประเมินโอกาสและผลกระทบ

ของความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องตามนโยบายที่มหาวิทยาลัยกำหนด ที่อาจมีผลกระทบต่อการบรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ซึ่งพบปัจจัยเสี่ยงสำคัญที่ต้องจัดการ ได้แก่ ด้านการบริหารงานบุคคล โดยได้วิเคราะห์ความเสี่ยงระดับสูง กลาง ต่ำ เพื่อนำมาลำดับความเสี่ยงที่มีความจำเป็นจะต้องแก้ไขก่อนในลำดับแรก (14-3.3-3-1)

#### 4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน

โดยในปีงบประมาณ 2556 สำนักงานประกันคุณภาพ ได้มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานฯ โดยคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงร่วมกันตามแบบฟอร์ม R-ERM F2 ได้แก่ ด้านการบริหารงานบุคคล พร้อมรายงานผลให้มหาวิทยาลัยฯ ทราบ (14-3.3-4-1)

#### 5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อที่ประชุมหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

ผู้รับผิดชอบตามแผนบริหารความเสี่ยงของสำนักงานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการตามแผนฯ และติดตามความคืบหน้าเป็นระยะ เพื่อให้การดำเนินการตามแผนฯ ได้สัมฤทธิ์ผล และรายงานผลส่งผู้อำนวยการสำนักงานฯ เพื่อรวบรวมและจัดทำรายงานผลการบริหารความเสี่ยง ระดับสำนักงานต่อไป ตามแบบฟอร์ม KU-ERM F1-3 ซึ่งประกอบด้วย แบบ KU-ERM F1 รายงานผลการบริหารความเสี่ยงของสำนักประกันคุณภาพ (14-3.3-5-1) แบบ KU-ERM F2 แผนบริหารความเสี่ยงของสำนักฯ (14-3.3-4-1) และรายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (ปย.1) และรายงานส่งมหาวิทยาลัยฯ ทราบ (14-3.3-5-2) โดยการดำเนินการดังกล่าว ซึ่งได้นำแผนความเสี่ยงเข้าที่ประชุมบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับแผนต่อไป

#### 6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากที่ประชุมหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

สำนักประกันคุณภาพ ได้นำ แผนการบริหารความเสี่ยงรายงานต่อที่ประชุมบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ 3/2556 (14-3.3-6-1) และในที่ประชุมฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะในด้านการบริหารบริหารงานบุคคล ซึ่งสำนักฯ ได้นำมาพิจารณาปรับแผน และดำเนินการแก้ไขตามข้อเสนอแนะของที่ประชุมต่อไป รวมทั้งสำนักงานประกันคุณภาพ ได้จัดทำแผนและระบุความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขนเพื่อรายงานมหาวิทยาลัยต่อไป (14-3.3-6-2)

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-3.3-1-1	คำสั่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 2780/2554 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง วิทยาเขตบางเขน สั่ง ณ วันที่ 20 ตุลาคม 2554
14-3.3-1-2	- คำสั่งสำนักงานประกันคุณภาพ มก. ที่ 11/2555 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานประกันคุณภาพ สั่ง ณ วันที่ 15 ตุลาคม 2555 - คำสั่งสำนักประกันคุณภาพ มก. ที่ 3/2556 เรื่องแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของสำนักงานประกันคุณภาพ แก้ไขเพิ่มเติม สั่ง ณ วันที่ 19 กุมภาพันธ์ 2556
14-3.3-2-1	นโยบายการบริหารความเสี่ยง มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556 ประกาศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง นโยบายการบริหารความเสี่ยง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556
14-3.3-2-2	คู่มือการบริหารความเสี่ยงทั่วทั้งองค์กร ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
14-3.3-2-3	หนังสือเชิญประชุมคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงสำนักประกันคุณภาพ
14-3.3-3-1	แผนภูมิความเสี่ยง (Risk Map)

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-3.3-4-1	แผนบริหารความเสี่ยง ตามแบบฟอร์ม R-ERM F2
14-3.3-5-1	KU-ERM F1 รายงานผลการบริหารความเสี่ยงของสำนักประกันคุณภาพ
14-3.3-5-2	รายงานผลการประเมินองค์ประกอบของการควบคุมภายใน (ปย.1)
14-3.3-6-1	รายงานผลการประชุมบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ 3/2556
14-3.3-6-2	แผนและระบุความเสี่ยงของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตบางเขน

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 ระบบการพัฒนาบุคลากร (สกอ.2.4)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่กำหนด ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพ และหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

#### นิยามศัพท์

**จรรยาบรรณบุคลากร** หมายถึง ประมวลความประพฤติที่บุคลากรพึงปฏิบัติ เพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของบุคลากรตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด โดยอาจใช้กรอบแนวทางตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่อง มาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องยึดมั่นในหลักการ 6 ประการ คือ 1) ยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ 4) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 6) ไม่ใช้อำนาจครอบงำผิดทำนองคลองธรรมต่อนิสิต และต้องครอบคลุมจรรยาบรรณ 10 ประการ คือ 1) จรรยาบรรณต่อตนเอง 2) จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ 3) จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน 4) จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน 5) จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา 6) จรรยาบรรณต่อผู้ใต้บังคับบัญชา 7) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน 8) จรรยาบรรณต่อนิสิตและผู้รับบริการ 9) จรรยาบรรณต่อประชาชน และ 10) จรรยาบรรณต่อสังคม

**บุคลากร** หมายถึง บุคลากรประจำทั้งหมด ที่มีสัญญาจ้างกับหน่วยงานทั้งปีการศึกษา

**การให้อำนาจในการตัดสินใจ** หมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและในการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

**รอบระยะเวลา** รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 25... – 31 พ.ค. 25...)

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

#### เกณฑ์การประเมิน

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

## ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ

### 1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์

ข้อมูลที่ควรพิจารณาประกอบการวางแผนการบริหารและการพัฒนาทรัพยากรบุคคลควรครอบคลุมข้อมูลที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1.1 ข้อมูลอัตรากำลังของบุคลากรในปัจจุบัน รวมทั้งที่ต้องการในอนาคตอย่างน้อย 5 ปีข้างหน้า เพื่อใช้ในการวางแผนความต้องการด้านบุคลากรของหน่วยงาน กำหนดอัตรากำลังที่ต้องการเพื่อการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ และการพัฒนางานประจำ กำหนดแผนการจ้างงานและวิธีการสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ มีทัศนคติที่ดีให้เข้ามาสู่กระบวนการคัดสรร อาจมีการสรรหาทั้งจากภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย

1.2 ข้อมูลจากการสำรวจความต้องการในการอบรม (training needs) ของบุคลากร เพื่อให้ได้รับการฝึกอบรมตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาพัฒนางานของตนให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น ซึ่งผู้บริหารหน่วยงานสามารถประเมินความต้องการนี้ได้ ข้อมูลเกี่ยวกับความสามารถ (competencies) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ในระดับต่างๆ เพื่อใช้ในการปฐมนิเทศ และฝึกอบรมให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในวิธีการทำงาน เกิดกระบวนการเรียนรู้เกี่ยวกับแนวคิด กฎเกณฑ์ มีทัศนคติและทักษะที่ดี เพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งข้อมูลเกี่ยวกับการสอนงาน การหมุนเวียนให้ไปทำงานในด้านอื่นๆ การเข้าศึกษาในโครงการที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น

1.3 ข้อมูลป้อนกลับของผลการปฏิบัติงานและผลการพัฒนาตามเส้นทางความก้าวหน้าของสายงานในรอบปีที่ผ่านมา เพื่อใช้ในการมอบหมายงานหรือมีข้อตกลงในการทำงาน และใช้เพื่อการปรับปรุงแก้ไข ชมเชย ให้อาหารใจ ตลอดจนปรับปรุงค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสมและเป็นธรรม รวมทั้งการสรรหาคนเก่ง คนดีเข้ามาปฏิบัติงานในหน่วยงาน

1.4 ข้อมูลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อนด้านทรัพยากรมนุษย์ว่ามีประเด็นใดบ้างที่ควรมีการวางแผน เพื่อการปรับปรุงแก้ไขแผนพัฒนาทรัพยากรให้สอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงาน และของหน่วยงาน

### 2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

2.1 มีการสรรหา คัดเลือกบุคลากรอย่างเป็นระบบ โปร่งใส และกำหนดแนวปฏิบัติไว้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อให้ได้บุคลากรได้ทราบ ภายใต้เวลาที่กำหนด และเป็นไปตามกรอบอัตรากำลังที่มหาวิทยาลัยวางแผนไว้

2.2 มีการวิเคราะห์งาน (job analysis) โดยกำหนดให้มีคำอธิบายลักษณะงาน (job description) การระบุคุณสมบัติเฉพาะตำแหน่ง (job specification) รวมทั้งความสามารถ (competencies) ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ในการปฐมนิเทศ และการฝึกอบรมวิธีการทำงานและทักษะที่จำเป็นให้ผู้ปฏิบัติงานเข้าใจในงาน

2.3 มีการประเมินผลการปฏิบัติงาน (job evaluation) ที่มีรูปแบบชัดเจน มีการกำหนดเส้นทางเดินของตำแหน่งงาน (career path) ของบุคลากรทุกกลุ่ม วิเคราะห์ปริมาณการเข้า - ออกของบุคลากรแต่ละกลุ่ม และพิจารณาหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขและติดตามผล

2.4 มีการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนและเส้นทางเดินของตำแหน่งงานที่กำหนด รวมทั้งติดตามตรวจสอบเป็นรายบุคคล เพื่อการส่งเสริมสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

### 3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.1 สร้างบรรยากาศของสถานที่ทำงานให้น่าอยู่ ตั้งแต่สภาพแวดล้อม บรรยากาศการทำงาน การจัดสวัสดิการ การเอาใจใส่ดูแลบุคลากรทุกคนอย่างเสมอภาคทัดเทียมกัน การสร้างบรรยากาศของความสุขในการทำงาน

3.2 มีระบบส่งเสริมสนับสนุนการเสนอขอรับรางวัลของบุคลากร เช่น มีการติดตามข้อมูลแหล่งให้รางวัลต่างๆ เพื่อประชาสัมพันธ์ให้บุคลากรทราบโดยเร็ว มีการกระตุ้นและช่วยเหลือผู้ที่มีศักยภาพเพื่อขอรับรางวัลในด้านต่างๆ เช่น ช่วยจัดทำเอกสารการขอรับรางวัลประสานงานในกระบวนการขอรับรางวัลหรืองานธุรการอื่นๆ

3.3 มีการยกย่องให้เกียรติผู้ได้รับรางวัลโดยวิธีการต่างๆ เช่น ประชาสัมพันธ์ผลงานที่ได้รับรางวัลทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย จัดบรรยากาศพิเศษเพื่อเป็นเกียรติ พิจารณาความดีความชอบเป็นกรณีพิเศษ

3.4 มีระบบพี่เลี้ยง โดยจัดให้ผู้ที่มีประสบการณ์เคยได้รับรางวัลให้คำแนะนำช่วยเหลือและสนับสนุนบุคลากรรุ่นใหม่ในการขอรับรางวัลต่างๆ

3.5 มีกิจกรรมที่ก่อให้เกิดการพัฒนาาร่วมกันเปิดโอกาสให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและร่วมมือในการทำงาน มีช่องทางการสื่อสารหลายช่องทางระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชಾದ้วยกัน เพื่อทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพัฒนาาร่วมกัน

3.6 มีนโยบายดูแลสุขภาพของบุคลากร ทั้งในเชิงป้องกันและส่งเสริม มีสวัสดิการตรวจเช็คสุขภาพ ส่งเสริมการออกกำลังกายในรูปแบบต่างๆ เช่น สนับสนุนด้านสถานที่ออกกำลังกาย สนับสนุนผู้เชี่ยวชาญในการแนะนำด้านการดูแลสุขภาพ

#### **4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง**

ทุกหลักสูตรการฝึกอบรม หรือทุกโครงการที่มีวัตถุประสงค์ในการเพิ่มความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน ควรกำหนดแนวทาง หรือวิธีการติดตาม ประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรม หรือการพัฒนาเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าบุคลากรสามารถนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนาใช้ในการปฏิบัติงานหรือปรับปรุงตนเอง โดยอาจใช้กลไกการติดตามผลการนำความรู้และทักษะไปใช้ภายหลังการอบรมหรือพัฒนา 6-9 เดือน หรือใช้กลไกการจัดการความรู้เป็นเครื่องมือในการติดตามประเมินผลสัมฤทธิ์ของการอบรมหรือการพัฒนา เป็นต้น

#### **5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ**

5.1 หน่วยงานจัดให้มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณ และกิจกรรมส่งเสริมการปลูกฝังจรรยาบรรณแก่บุคลากรอย่างสม่ำเสมอ

5.2 ผู้รับผิดชอบในการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณ ควรมีการติดตามผลการปรับปรุงและพัฒนาตนเองของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

#### **6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร**

หน่วยงานจัดให้มีการประเมินผลความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามกิจกรรมที่กำหนดไว้ในแผน รวมทั้งผลสัมฤทธิ์ของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน (KPI) หรือเป้าหมายของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร โดยที่ตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและค่าเป้าหมายนั้นควรมีความเชื่อมโยงกับกลยุทธ์ของหน่วยงาน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรในรอบปีถัดไป

#### **7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร**

7.1 นำผลการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรไปปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

7.2 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามระยะเวลาที่กำหนด

7.3 มีการสำรวจความต้องการ และความพึงพอใจของบุคลากรที่เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการพัฒนาบุคลากร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดทำแผนการพัฒนาบุคลากรในระยะต่อไป



## ตัวอย่าง

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาคณาจารย์ทั้งด้านวิชาการ เทคนิคการสอนและการวัดผลและมีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์	1. แผนบริหารและพัฒนาอาจารย์ และแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
2. มีการบริหารและการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด	2. รายงานการดำเนินงานตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากรตามแผนในข้อ 1
3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.1 ประกาศ คำสั่ง นโยบายด้านสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี 3.2 ประกาศรางวัล สร้างขวัญ กำลังใจให้บุคลากรที่ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน นำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการจัดการเรียนการสอนและการวัดผลการเรียนรู้ของนิสิต ตลอดจนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง	4.1 ประกาศ นโยบายการติดตามให้บุคลากรนำความรู้จากการพัฒนามาใช้ในการทำงาน 4.2 รายงานการไปราชการของบุคลากร
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน และดูแลควบคุมให้คณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ	5.1 คู่มือจรรยาบรรณอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน 5.2 การให้ความรู้กับอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน เกี่ยวกับจรรยาบรรณของบุคลากร 5.3 ประกาศการกำกับ ดูแล ควบคุมให้อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ปฏิบัติตามจรรยาบรรณ 5.4 รายงานการประชุมอาจารย์บุคลากรที่มีการแจ้งเกี่ยวกับจรรยาบรรณของบุคลากร
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน	6. รายงานประเมินผลสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน ในข้อ 1
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน	7. แผนการบริหารและการพัฒนาคณาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน หรือประกาศ นโยบาย คำสั่ง การดำเนินงานที่มีการปรับปรุง สืบเนื่องสอดคล้องกับผลการประเมินในข้อ 6

## ตัวอย่าง

### ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2555 สำนักงานประกันคุณภาพ มีผลการดำเนินงานครบ 7 ข้อ ดังนี้

#### 1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์

โดยมีการวิเคราะห์ข้อถดถอกำลัง (14-3.4-1-1) สถิติการเข้าออกของบุคลากร (14-3.4-1-2) แผนการพัฒนาบุคลากร 4 ปี ของสำนักประกันคุณภาพ (14-3.4-1-3) โดยได้ให้โอกาสแต่ละฝ่ายวิเคราะห์และจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรเป็นรายบุคคล สามารถพัฒนาบุคลากรได้ตรงกับความรับผิดชอบและความต้องการของแต่ละบุคคล โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้านได้แก่ 1) ทักษะในการปฏิบัติงาน 2) ทักษะในการประกันคุณภาพ 3) ทักษะทางคอมพิวเตอร์ 4) ความรู้ที่สนใจ รวมทั้งนำระบบการประเมินสมรรถนะมาใช้ ในการดำเนินการตามแผนการพัฒนาบุคลากร (14-3.4-1-4)

#### 2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด

ในปีการศึกษา 2555 ได้มีการสรรหาบุคลากรในตำแหน่งที่ว่างและดำเนินการสอบ (14-3.4-2-1) โดยมีการวิเคราะห์ภาระงานและส่งเสริมพัฒนาบุคลากรทุกคนให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน โดยเฉพาะเพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียนโดยส่งหัวหน้างาน และบุคลากรเข้าอบรมภาษาอังกฤษ และส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการฝึกอบรม การเข้าร่วมประชุมสัมมนา ในโอกาสต่างๆ (14-3.4-2-2) รวมทั้งมีการจัดกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในสำนักงานประกันคุณภาพ ได้แก่ เรื่องการแลกเปลี่ยนประสบการณ์ของเลขานุการ คณะกรรมการประเมินฯ (14-3.4-2-3)

#### 3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

โดยงานธุรการได้ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์สำนักงานประเภทวัสดุ ครุภัณฑ์ฯลฯ (14-3.4-3-1) เพื่ออำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานตามภารกิจต่างๆ ดำเนินการจัดหาต้นไม้มาประดับตามจุดต่างๆ ภายในสำนักเพื่อเป็นการสร้างบรรยากาศที่ดี (14-3.4-3-2) มีการดูแลสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่างๆ ให้บุคลากรภายในสำนักฯ เช่น กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การประกันอุบัติเหตุ/สุขภาพบุคลากร การตรวจสุขภาพประจำปี ในด้านสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในปีงบประมาณ 2555 ได้ดำเนินการจัดหาคอมพิวเตอร์เครื่องใหม่ทดแทนเครื่องที่ใช้งานมานาน (14-3.4-3-3)

#### 4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง

งานธุรการมีการติดตามบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาตนเอง กระตุ้นการนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน จากแบบติดตามการนำความรู้จากการเข้าร่วมกิจกรรมไปใช้ประโยชน์ ปีการศึกษา 2555 จากบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพทั้งหมดจำนวน 13 คน โดยให้มีการประเมินตนเองหลังการเข้าร่วมอบรม 3 – 5 เดือน จากนั้นให้ประเมินผลการปฏิบัติงานโดยผู้บังคับบัญชาระดับต้น เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารวิเคราะห์ปรับปรุงระบบการพัฒนาบุคลากรต่อไป (14-3.4-4-1)

#### 5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ

โดยผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ ได้อธิบายและชี้แจงประกาศสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง ข้อบังคับมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ว่าด้วยจรรยาบรรณของบุคลากรมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ พ.ศ. 2553 ในการประชุมบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ 3/2556 เมื่อวันที่ 5 มีนาคม 2556 เพื่อรณรงค์ เผยแพร่ ให้เป็นการรักษาและส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียงและฐานะของบุคลากร มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ และเพื่อเป็นการควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติต่อไป (14-3.4-5-1) และมีการจัดโครงการสัมมนาที่ชื่อ เรื่อง “หลักธรรมและจรรยาบรรณ กับการปฏิบัติงานด้วยความรักองค์กร” เมื่อวันที่ 1 เมษายน 2556 เวลา ณ ห้องประชุม 1 สำนักประกันคุณภาพ เพื่อเป็นการเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจให้แก่บุคลากรในเรื่องเกี่ยวกับหลักธรรมทาง

พระพุทธศาสนาและจรรยาบรรณบุคลากรต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร และเพื่อให้ยึดถือเป็นแนวปฏิบัติตนภายในองค์กรต่อไป (14-3.4-5-2)

#### 6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

สำนักงานประกันคุณภาพได้กำหนดแผนปฏิบัติงาน ประจำปีงบประมาณ 2555 ซึ่งมี จำนวนทั้งสิ้น 5 กิจกรรม ได้แก่ 1) การเข้าร่วมประชุม/สัมมนา/ฝึกอบรม 2)การศึกษาดูงาน 3)กิจกรรมสัมมาทิฐิบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ 4) การจัดการความรู้ของบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ และ 5) กิจกรรมทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมซึ่งสามารถดำเนินการได้ครบตามตัวชี้วัดและเป้าหมาย 5 กิจกรรม (14-3.4-6-1)

#### 7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

สำนักงานประกันคุณภาพได้มีการนำผลการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารงานและแผนพัฒนาบุคลากรไปปรับปรุงแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรโดยมีการจัดทำแผนการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในปีงบประมาณถัดไป (14-3.4-7-1)

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-3.4-1-1	แผนวิเคราะห์อัตรากำลัง
14-3.4-1-2	สถิติการเข้า – ออก ของบุคลากรสำนักประกันคุณภาพในรอบปีการศึกษา 2555
14-3.4-1-3	แผนพัฒนาบุคลากร 4 ปี ของสำนักงานประกันคุณภาพ
14-3.4-1-4	ระบบการประเมินสมรรถนะบุคลากรของสำนักงานประกันคุณภาพ
14-3.4-2-1	ประกาศสำนักงานประกันคุณภาพ เรื่อง รับสมัครบุคคลเพื่อสอบคัดเลือกเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยเงินรายได้
14-3.4-2-2	สรุปการเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ของบุคลากรสำนักประกันคุณภาพในรอบปีการศึกษา 2555
14-3.4-2-3	โครงการจัดการความรู้
14-3.4-3-1	รายงานการจัดซื้อวัสดุ และครุภัณฑ์
14-3.4-3-2	ภาพถ่ายทัศนียภาพภายในสำนักประกันคุณภาพ
14-3.4-3-3	- สมาชิกกองทุนสำรองเลี้ยงชีพมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ - การประกันสุขภาพ/อุบัติเหตุบุคลากร - การตรวจสุขภาพประจำปีของบุคลากร - จัดหาคอมพิวเตอร์เครื่องใหม่ทดแทนเครื่องที่ใช้งานมานาน
14-3.4-4-1	สรุปแบบติดตามการนำความรู้จากการอบรมมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน
14-3.4-5-1	รายงานการประชุมบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ 3/2556
14-3.4-5-2	สรุปโครงการสัมมาทิฐิ เรื่อง “หลักธรรมและจรรยาบรรณกับการปฏิบัติงานด้วยความรักองค์กร”
14-3.4-6-1	-ตารางสรุปการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร -แผนและผลการดำเนินงานในรอบปีงบประมาณ 2555 ของสำนักงานประกันคุณภาพ -แผนงานสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556
14-3.4-7-1	แผนงานสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ (มก.)

ชนิดของตัวบ่งชี้            ปัจจัยนำเข้า

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

มุ่งประเมินการให้โอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติมแก่บุคลากร ให้มีโอกาสดำเนินการพัฒนาที่เป็นธรรม และเป็น การประเมินระบบการบริหารงานที่เป็นธรรมของผู้บริหารในการเปิดโอกาสให้บุคลากร (นอกเหนือจากบุคลากรสาย วิชาการ) ได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองด้วยการเข้าร่วมการฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนาและการดูงานทั้งภายในและ ภายนอกหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย/ประเทศ อย่างเท่าเทียมกัน ทั้งที่มีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย

#### นิยามศัพท์

**บุคลากร** หมายถึง บุคลากรประจำทั้งหมด ที่มีสัญญาจ้างกับหน่วยงานทั้งปีการศึกษา

**บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา** หมายถึง บุคลากรประจำที่หน่วยงานสนับสนุน หรืออนุญาต หรือให้ไปศึกษาต่อ ไปฝึกอบรม สัมมนา หรือดูงาน เป็นต้น ทั้งนี้ จะ **ไม่นับซ้ำ** แม้ว่าบุคลากรคนนั้นจะได้รับการพัฒนาหลายครั้งในปี การศึกษานั้นก็ตาม

**รอบระยะเวลา** รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 25... - 31 พ.ค. 25...)

#### เกณฑ์การประเมิน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 80 ขึ้นไป

#### ข้อมูลที่ต้องการ

1. จำนวนบุคลากรในปีการศึกษานั้น **ทั้งที่ปฏิบัติงานจริง และลาศึกษาต่อ**
2. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ

ในปีการศึกษานั้น

#### วิธีการคำนวณ

1. คำนวณร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพ

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา}}{\text{จำนวนบุคลากร (รวมลาศึกษาต่อ)}} \times 100$$

2. แปลงร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา}}{\text{ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5}} \times 5$$

## ตัวอย่าง

### ผลการดำเนินงาน

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการสนับสนุนและส่งเสริมการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพให้กับบุคลากร โดยสนับสนุนให้บุคลากรไปศึกษาดูงาน ฝึกอบรม สัมมนา และประชุมตามความจำเป็น และสอดคล้องกับการปฏิบัติงานเพื่อพัฒนาศักยภาพของบุคลากร เสริมสร้างความรู้ความเข้าใจในงานแต่ละด้านและสร้างโอกาสในการเรียนรู้เพื่อเป็นประสบการณ์ในการดำเนินชีวิตและการปฏิบัติงานของบุคลากร

1. จำนวนบุคลากรทั้งหมด ทั้งที่ปฏิบัติงานจริงและลาศึกษาต่อ 13 คน
2. จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาทั้งในหรือต่างประเทศ 13 คน

ดังนั้น ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพ

$$= \frac{\text{จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา } \text{๓}}{\text{จำนวนบุคลากรทั้งหมด (รวมลาศึกษาต่อ)}} \times 100$$
$$= \frac{13 \times 100}{13} = 100$$

### เกณฑ์การประเมิน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 80 ขึ้นไป

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ร้อยละของจำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา } \text{๓} \times 5}{\text{ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา๓ ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5}}$$

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{100}{80} \times 5$$

80

$$= 5.00 \text{ คะแนน}$$

### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-3.5-1	ตารางการสรุปการประชุม/อบรม/สัมมนา ดูงานของบุคลากรสำนักประกันคุณภาพ
14-3.5-2	จำนวนบุคลากรและอัตรากำลังของสำนักประกันคุณภาพ

## องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

### ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (สกอ.8.1)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานจะต้องมีระบบในการจัดหาและจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพ จะต้องมีความสอดคล้องกันด้านการเงินซึ่งเป็นแผนจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่างๆ ที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของ หน่วยงานให้สามารถดำเนินการได้ มีการวิเคราะห์รายได้ ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน ทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่นๆ ที่หน่วยงาน ได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณและการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกภารกิจ โครงการ กิจกรรมเพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานได้

#### นิยามศัพท์

**แผนกลยุทธ์ทางการเงิน** เป็นแผนระยะยาวที่ระบุที่มาและใช้ไปของทรัพยากรทางการเงินของหน่วยงานที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานให้สามารถดำเนินการได้ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน หน่วยงานควรประเมินความต้องการทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์แต่ละกลยุทธ์ และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการเงินทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่หน่วยงานใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์นั้นบังเกิดผล จากนั้นจึงจะกำหนดให้เห็นอย่างชัดเจนถึงที่มาของเงินทุนที่ต้องการใช้ว่าสามารถจัดหาได้จากแหล่งเงินทุนใด เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา งบประมาณแผ่นดินหรือเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินทุนสะสมของหน่วยงาน เงินบริจาคจากหน่วยงานภายนอกหรือศิษย์เก่า หรือหน่วยงานจะต้องมีการระดมทุนด้วยวิธีการอื่น ๆ อีกเพิ่มเติม เช่น การแปลงทรัพย์สินทางปัญญาเป็นมูลค่า รวมทั้งมีการวิเคราะห์ต้นทุนของการดำเนินงานด้วย โดยที่ระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ทางการเงินจะเท่ากับระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

รอบระยะเวลา รอบปีงบประมาณ (1 ต.ค. 25... 30 ก.ย. 25...)

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละภารกิจและการพัฒนา หน่วยงาน และบุคลากร
4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำ หน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

6. มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน และภายนอก 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

#### ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ

##### 1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

1.1 แผนกลยุทธ์ทางการเงินเป็นแผนที่แสดงให้เห็นถึงแหล่งที่มาและแหล่งใช้ไปของเงินที่ต้องใช้ในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์

1.2 หน่วยงานควรตั้งคณะกรรมการทำหน้าที่ดำเนินการวิเคราะห์ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน และทำการประเมินมูลค่าของทรัพยากรที่ต้องใช้ซึ่งจะเป็นงบประมาณในการดำเนินการตามแผน และกำหนดแหล่งที่มาของงบประมาณดังกล่าว ซึ่งอาจจะเป็นงบประมาณแผ่นดิน เงินรายได้หน่วยงาน เงินบริจาค หรือหน่วยงานจะต้องจัดให้มีการระดมทุนจากแหล่งทุนต่างๆ ก่อนที่จะนำข้อมูลเหล่านั้นมาจัดทำงบประมาณประจำปีตามแหล่งงบประมาณนั้นๆ

##### 2. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

2.1 มีแนวทางการจัดหาแหล่งเงินทุนที่เหมาะสมกับลักษณะของค่าใช้จ่ายหรือเงินทุน และเพียงพอสำหรับการบริหารภารกิจของหน่วยงานในทุกด้านให้เป็นไปตามเป้าหมาย

2.2 มีแนวทางในการจัดสรรทรัพยากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้าและได้รับการยอมรับโดยทั่วไปของประชาคม ในกรณีที่มีหลักเกณฑ์ในการจัดสรรทรัพยากรอยู่แล้วควรได้มีการทบทวนความเหมาะสมของหลักเกณฑ์ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

2.3 มีแผนการจัดหาทรัพยากรทางการเงินอย่างเพียงพอ สำหรับการบริหารภารกิจของหน่วยงานในทุกด้านให้เป็นไปตามเป้าหมาย และมีแผนใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อจะทำให้รายได้รายจ่าย เป็นไปอย่างเหมาะสม

##### 3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละภารกิจและการพัฒนา หน่วยงาน และบุคลากร

หน่วยงานอาจจะมีวิธีการและหลักการในการทำงานงบประมาณประจำปีที่แตกต่างกันได้ แต่อย่างไรก็ตามหลังจากได้มีการจัดทำงบประมาณประจำปีเสร็จแล้วก่อนที่จะนำงบประมาณประจำปีเสนอกรรมการประจำหน่วยงาน ควรได้มีการวิเคราะห์การใช้ไปของเงินตามงบประมาณในด้านต่างๆ ดังนี้

- งบประมาณประจำปีสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีที่กำหนดไว้ในแต่ละปีมากน้อยเพียงใด
- เมื่อวิเคราะห์ตามภารกิจของหน่วยงานแล้ว งบประมาณประจำปีในแต่ละภารกิจมีความเพียงพอมากน้อยเพียงใด
- เมื่อวิเคราะห์ตามแผนการพัฒนาหน่วยงานแล้ว งบประมาณประจำปีสำหรับการพัฒนาบุคลากรมีความเหมาะสมตามนโยบายมากน้อยเพียงใด

**4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง**

มีการจัดทำรายงานทางการเงินที่อย่างน้อยประกอบไปด้วยงบรายรับ ค่าใช้จ่าย และงบดุล อย่างเป็นระบบ อย่างน้อยทุก 6 เดือน ปีละ 2 ครั้ง เพื่อจะได้รู้ถึงสถานะของเงินรายได้ หักค่าใช้จ่ายแล้วหน่วยงานมีงบประมาณเหลือเพียงพอที่จะใช้ในกิจกรรมของหน่วยงานในช่วงถัดไป มีการนำรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน และคณะกรรมการประจำหน่วยงาน

**5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง**

5.1 จัดทำรายงานการใช้จ่ายเงินงบประมาณตามแผนการดำเนินงานเสนอผู้บริหาร เป็นรายงานที่แจ้งให้ผู้บริหารได้ทราบว่า ได้ใช้เงินตามแผนหรือไม่และได้ใช้เงินกับกิจกรรมใด มีผลลัพธ์จากการทำงานอย่างไรบ้าง มีงบประมาณเหลือจ่ายในแต่ละแผนเท่าไร

5.2 มีการจัดทำค่าใช้จ่ายต่อกิจกรรม

5.3 มีการจัดทำรายงานการลงทุนของหน่วยงาน

5.4 มีการวิเคราะห์เพื่อพยากรณ์รายรับและรายจ่ายในอนาคต

**6. มีหน่วยงานตรวจสอบภายใน และภายนอก ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด**

6.1 หน่วยงานที่มีสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเป็นผู้ตรวจสอบภายนอกอยู่แล้วนั้น หากสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินไม่ได้เข้าตรวจสอบเป็นประจำทุกปี ควรจัดให้มีผู้ตรวจสอบภายนอกเข้าตรวจสอบตามระเบียบที่มหาวิทยาลัยกำหนด

6.2 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจสอบภายในของหน่วยงาน (Audit committee) อย่างเป็นทางการ

**7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ**

7.1 ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจช่วยในการติดตามการใช้จ่ายเงินจัดทำรายงานต่างๆ ที่เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถานะทางการเงินของหน่วยงาน

7.2 มีการนำรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหาร/กรรมการประจำหน่วยงานตามแผนที่กำหนด

**ตัวอย่าง**

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน	แผนกลยุทธ์ทางการเงินของสำนักงานวิทยาเขต กำแพงแสน ที่ 4 กอง 2 ศูนย์ ใช้อ้างอิงได้
2. มีแนวทางจัดหาทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้	



เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
<p>3. มีงบประมาณประจำปีที่สุดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนามหาวิทยาลัยและบุคลากร</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● งบประมาณสอดคล้องกับแผนปฏิบัติการ</li> <li>● การวิเคราะห์ความต้องการงบประมาณของแผนปฏิบัติการประจำปี ต้องมีความสอดคล้องเหมาะสมเพียงพอ</li> </ul>	<p>3. แผนปฏิบัติราชการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2553</p>
<p>4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อสภามหาวิทยาลัยอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการจัดทำรายงานทางการเงิน</li> <li>● มีการรายงานต่อกรรมการบริหารสูงสุดอย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี</li> </ul>	<p>4. รายงานผลการใช้เงินตามไตรมาส (ที่รายงานต่อกองนโยบายและแผน) ที่ผ่านการพิจารณาจาก :สภามหาวิทยาลัย/คณะกรรมการประจำหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง</p>
<p>5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายและวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีรายงานการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนต่อหน่วยงาน</li> </ul>	<p>5. รายงานการประชุมของกรรมการบริหารวาระเพื่อพิจารณา ที่แสดงว่าได้มีการนำข้อมูลทางการเงินมาใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และสถานะทางการเงินของหน่วยงาน</p>
<p>6. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจสอบติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● แสดงรายงานผลการตรวจสอบภายใน</li> </ul>	<p>6.1 รายงานผลการตรวจสอบภายในที่เป็นการตรวจติดตามจากผู้ตรวจสอบภายในของหน่วยงาน</p> <p>6.2 รายงานผลการตรวจสอบภายในจาก สตง.</p>
<p>7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้บริหารมีการติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และเป็นไปตามแผนการใช้จ่ายงบประมาณ</li> <li>● แสดงให้เห็นถึงการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามเป้าหมาย (หรือรายงานการประชุมกรรมการบริหารสูงสุดวาระการรายงานทางการเงิน/การติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ)</li> </ul>	<p>7. รายงานผลการใช้เงินตามแผนตามปีงบประมาณ ที่ผ่านการพิจารณาจาก :ผู้บริหาร/คณะกรรมการประจำหน่วยงาน</p>

## ตัวอย่าง

### ผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 สำนักงานประกันคุณภาพ มีผลการดำเนินงานครบ 7 ข้อ ดังนี้

#### 1. มีแผนกลยุทธ์/แผนการใช้จ่ายเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ทางการเงิน (14-4.1-1-1) ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี รวมทั้งมีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายจากฐานการใช้จ่ายจริงของงบประมาณปีที่ผ่านมา ประมาณการค่าใช้จ่ายล่วงหน้าไว้ 5 ปี เพื่อจัดทำแผนค่าของงบประมาณแผ่นดิน และงบประมาณเงินรายได้ โดยยึดหลักการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้สอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานฯ ทั้ง 4 ด้าน (14-4.1-1-2)

#### 2. มีแนวทางจัดหารทรัพยากรทางการเงิน หลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการจัดทำแผนที่ยุทธศาสตร์ และแผนการดำเนินงานของสำนักประกันคุณภาพ เพื่อจัดสรร และวางแผนการใช้จ่ายเงินของโครงการและกิจกรรมต่างๆ ให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนด รวมทั้งดำเนินการจัดหางบประมาณให้เพียงพอสำหรับการบริหารงานภายในสำนักงานประกันคุณภาพ โดยของงบประมาณเพิ่มเติมจากงบกลาง มหาวิทยาลัย หอมดวงبودหนุนทั่วไป เพื่อใช้ดำเนินงานในบางโครงการที่มีค่าใช้จ่ายสูง เช่น โครงการสัมมนา เครือข่ายผู้นำนิสิต เรื่อง “การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพกิจกรรมนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2555” (14-4.1-2-1) และสำหรับบางโครงการสำนักงานประกันคุณภาพ ก็แสวงหารายได้เพื่อให้การบริหารงานภายในด้วยเช่นกัน โดยเรียกเก็บค่าลงทะเบียน เช่น โครงการจัดการความรู้ “การบริหารจัดการงานวิจัยและบริการวิชาการ” (14-4.1-2-2) โครงการอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หลักสูตร 2 (14-4.1-2-3) ซึ่งมีค่าใช้จ่ายค่อนข้างสูง จึงมีการเรียกเก็บค่าใช้จ่ายจากผู้เข้าร่วมโครงการ เพื่อลดรายจ่ายของสำนักประกันคุณภาพด้วย

#### 3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละภารกิจและการพัฒนาหน่วยงาน และบุคลากร

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายจริงในรอบปีที่ผ่านมา มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละภารกิจ (14-4.1-3-1) โดยมีการจัดโครงการสัมมาทิฐิ เรื่อง การจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพ (สปค.01) และการจัดทำแผนดำเนินงานของสำนักประกันคุณภาพ (14-4.1-3-2) และการจัดโครงการสัมมาทิฐิ เรื่อง การจัดทำแผนดำเนินงาน และสานสัมพันธ์สำนักประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555 (14-4.1-3-3) จัดร่วมกันระหว่างผู้บริหาร คณะกรรมการประจำสำนักฯ และบุคลากร การจัดโครงการดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อร่วมกันจัดทำแผน วิเคราะห์แผนปฏิบัติการให้สอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานฯ รวมทั้งวิเคราะห์งบประมาณเพื่อการพัฒนาบุคลากรให้เหมาะสมกับภารกิจของสำนักงานฯ ด้วย

#### 4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน/ที่ประชุมหน่วยงาน/ที่ประชุมหน่วยงาน อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

งานธุรการ มีการรายงานผลการใช้จ่ายเงินเป็นประจำทุกเดือนให้ผู้บริหารและบุคลากรสำนักงานฯ ในการประชุมบุคลากรสำนักฯ ทราบ (14-4.1-4-1) และมีการมอบหมายให้รายงานผลการใช้จ่ายเงินเข้าที่ประชุมบุคลากรสำนักประกันคุณภาพ เพื่อให้ทราบถึงสถานะของการใช้จ่ายเงินในปัจจุบันและอนาคต พร้อมทั้งติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด (14-4.1-4-2)

## 5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการบริหารงานของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการวิเคราะห์ข้อมูลการใช้จ่ายเงินย้อนหลัง 5 ปี และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานเป็นประจำทุกเดือน พร้อมทั้งรายงานให้ผู้บริหารทราบ เพื่อใช้ในการปรับแผนการใช้จ่ายเงินในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 โดยสำนักงานฯ ได้จัดโครงการการจัดการความรู้ และโครงการอบรมผู้ประเมินคุณภาพภายในขึ้น โดยมีการเก็บค่าใช้จ่ายเพื่อเป็นการลดรายจ่ายในการจัดกิจกรรมดังกล่าว มิให้กระทบกับงบประมาณที่ได้รับจัดสรร และเพื่อให้เพียงพอต่อการใช้งบประมาณในปีนั้น (14-4.1-5-1)

## 6. มีคณะกรรมการ/คณะทำงาน/ผู้รับผิดชอบทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการใช้จ่ายเงิน ตามระเบียบของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ว่าด้วยเงินรายได้ เพื่อให้ความถูกต้อง และตรงตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยฯ กำหนด (14-4.1-6-1) และมีการติดตามตรวจสอบการใช้จ่ายเงินของสำนักงานประกันคุณภาพ โดยกรรมการตรวจสอบเงินคงเหลือประจำวัน (14-4.1-6-2) และรายงานเงินคงเหลือเป็นประจำทุกเดือน (14-4.1-6-3) ต่อกองคลัง เพื่อสรุปเสนอมหาวิทยาลัย

## 7. ผู้บริหารหน่วยงานมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการรายงานผลการดำเนินงานการใช้จ่ายเงิน ให้ผู้บริหารสำนักงานฯ เป็นประจำทุกเดือน โดยผ่านที่ประชุมบุคลากรสำนักฯ ทำให้บุคลากรมีส่วนร่วมรับทราบผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามแผน พร้อมทั้งเร่งรัดให้ดำเนินการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด (14-4.1-7-1 และ 14-4.1-4-2) และได้มีการรายงานผลการดำเนินงานงบประมาณเงินรายได้ 4 ไตรมาส เพื่อเสนอต่อที่ประชุมคณบดี และสภามหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการบริหารงบประมาณมหาวิทยาลัย รวมทั้งเพื่อเป็นข้อมูลในการของบประมาณในรอบปีต่อไป (14-4.1-7-2)

### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-4.1-1-1	แผนกลยุทธ์ทางการเงิน และแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี
14-4.1-1-2	เอกสารค่าของงบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555
14-4.1-2-1	โครงการสัมมนาเครือข่ายผู้นำนิสิต เรื่อง “การพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพกิจกรรมนิสิตมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ประจำปี 2555”
14-4.1-2-2	โครงการจัดการความรู้ “การบริหารจัดการงานวิจัยและบริการวิชาการ”
14-4.1-2-3	โครงการอบรมผู้ประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน หลักสูตร 2
14-4.1-3-1	แผนปฏิบัติการของสำนักประกันคุณภาพ
14-4.1-3-2	โครงการสัมมาทิว เรื่อง การจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากรายงานผลการประเมินคุณภาพ (สปค.01) และการจัดทำแผนดำเนินงานของสำนักประกันคุณภาพ
14-4.1-3-3	โครงการสัมมาทิว เรื่อง การจัดทำแผนดำเนินงาน และสานสัมพันธ์สำนักประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2555
14-4.1-4-1	รายงานความก้าวหน้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555
14-4.1-4-2	รายงานการประชุมบุคลากรของสำนักงานประกันคุณภาพ
14-4.1-5-1	บันทึกการปรับแผนงบประมาณเงินรายได้ ปีงบประมาณ พ.ศ.2555
14-4.1-6-1	ระเบียบของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ว่าด้วยเงินรายได้
14-4.1-6-2	รายงานเงินคงเหลือประจำวัน
14-4.1-6-3	รายงานแจ้งยอดเงินคงเหลือ ประจำสิ้นงวดเดือน ณ วันที่ 30 กันยายน 2555
14-4.1-7-1	รายงานการประชุมของสำนักประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2555
14-4.1-7-2	รายงานผลการดำเนินงานงบประมาณเงินรายได้ 4 ไตรมาส ปีงบประมาณ พ.ศ.2555

## องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

### ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.9.1)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ซึ่งหน่วยงานต้องสร้างระบบและกลไกในการ ควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับ คุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยมหาวิทยาลัยและหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการ วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่ เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีวัฒนธรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพของ งานตามภารกิจ ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานสามารถสร้างผลผลิตตามภารกิจที่ มีคุณภาพ

#### นิยามศัพท์

**ระบบ** หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมา ตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่อ อิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและ ข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

**กลไก** หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัด องค์กร หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

**รายงานการประเมินคุณภาพ** หมายถึง รายงานการประเมินตนเอง ( SAR) ที่รวมผลการประเมินคุณภาพ ภายในระดับหน่วยงาน จากกรรมการประเมินฯ เรียบร้อยแล้วไว้ด้วย

**ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders)** หมายถึง กลุ่มคนต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบ จากการดำเนินการและความสำเร็จของหน่วยงาน ตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น นิสิต ผู้ปกครอง สมาคมผู้ปกครอง ผู้ปฏิบัติงาน คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คณะกรรมการกำกับดูแล หน่วยงานในด้านต่างๆ ศิษย์เก่า นายจ้าง สถาบันการศึกษาอื่นๆ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎระเบียบ องค์กร ที่ให้เงินสนับสนุนผู้เสียภาษีผู้กำหนดนโยบายผู้ส่งมอบ ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่น และชุมชนวิชาการ หรือวิชาชีพ

**แนวปฏิบัติที่ดี** หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความ เป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้ หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

**ตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์** หมายถึง ตัวบ่งชี้เพิ่มเติมนอกเหนือจากตัวบ่งชี้ที่กำหนดไว้ และแสดงความเป็นตัวตนของหน่วยงาน มุ่งไปสู่ความเป็นเลิศขององค์กร โดยการกำหนดตัวบ่งชี้อัตลักษณ์จะต้องมีการดำเนินการอย่างเป็นระบบ มีแผนการดำเนินงานที่ชัดเจน

**รอบระยะเวลา** รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 25... – 31 พ.ค. 25...)

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน (ใช้การกำหนดนโยบายของสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน)
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามลักษณะเฉพาะของหน่วยงานที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพ เสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และจัดส่งสำนักประกันคุณภาพตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในครบทั้ง 6 องค์ประกอบคุณภาพ
7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน
8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัย และมีกิจกรรมร่วมกัน
9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่ หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

**หมายเหตุ** “สถาบัน สำนัก ต้องมีตัวบ่งชี้เพิ่มเติมอย่างน้อย 1 ตัวบ่งชี้ โดยกำหนดให้เป็นตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามลักษณะเฉพาะของหน่วยงานที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ไว้เป็นหลักฐานประกอบการประเมินตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 3 ของตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ทั้งนี้ **ตัวบ่งชี้ที่ 5.2 ไม่ต้องนำคะแนนไปรวมกับการประเมินคุณภาพภายใน**”

**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 7 หรือ 8 ข้อ	มีการดำเนินการ 9 ข้อ

**ตัวอย่างแนวทางปฏิบัติ**

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

1.1 หน่วยงานควรใช้ระบบประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด หรือพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของหน่วยงาน ทั้งนี้ อาจบูรณาการ ระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายทั้งในระดับชาติ หรือนานาชาติ

1.2 ระบบประกันคุณภาพที่นำมาใช้ต้องเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่ดำเนินการเป็นประจำ โดยเริ่มจากการวางแผน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบ ประเมินและการปรับปรุงพัฒนา เพื่อให้

การดำเนินการกิจกรรมรูเป่าประสงค์และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.3 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและประสานงานด้านการประกันคุณภาพเพื่อผลักดันให้มีการประกันคุณภาพเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ระดับหน่วยงาน หน่วยงานย่อย จนถึงระดับผู้ปฏิบัติแต่ละบุคคล

**2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน**

2.1 คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพที่ชัดเจน โดยเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกภาคทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

2.2 มีหน่วยงานหรือคณะกรรมการรับผิดชอบการจัดระบบการประกันคุณภาพรวมทั้งกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสม

2.3 มีกลไกเชื่อมโยงการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหน่วยงานย่อย ระดับหน่วยงาน ถึงระดับมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้คุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานกำหนด

2.4 มีคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงานให้สู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม

2.5 มีกลไกการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

**3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามลักษณะเฉพาะของหน่วยงานที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย**

3.1 หน่วยงานอาจกำหนดมาตรฐานและกำหนดตัวบ่งชี้ที่ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานของหน่วยงานเพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของตนเอง แต่ทั้งนี้ต้องไม่ขัดกับมาตรฐานการอุดมศึกษา ตลอดจนมาตรฐาน และกฎเกณฑ์อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติมขึ้นตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน ควรชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ครบถ้วนทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์

3.3 เกณฑ์หรือแนวปฏิบัติที่ดีที่ใช้กำกับแต่ละตัวบ่งชี้ ต้องสามารถวัดระดับคุณภาพตามเป้าหมายของตัวบ่งชี้ต่างๆ และเป็นเกณฑ์ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

**4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพ เสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และจัดส่งสำนักประกันคุณภาพตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน**

4.1 มีการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพภายในที่สมบูรณ์ครบถ้วนโดยมีการกำหนดการควบคุมคุณภาพ การติดตามการดำเนินงาน และการประเมินคุณภาพ

4.2 มีการนำวงจร PDCA เข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพ และการปรับปรุงระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

4.3 มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพที่มีข้อมูลครบถ้วนเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณา พร้อมทั้งเสนอมาตรการและแผนเร่งรัดการพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมินในแต่ละปี โดยส่งรายงานให้มหาวิทยาลัย และเปิดเผยต่อสาธารณชน

**5. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้**

หน่วยงานควรมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์นำผลจากการประเมินคุณภาพ มาตรการ และแผนพัฒนาคุณภาพในแต่ละปี ไปวิเคราะห์และดำเนินการหรือประสานงานกับคณะกรรมการ/หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบโดยตรงหรือร่วมรับผิดชอบ โดยมีเป้าหมายให้ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน มีการพัฒนาขึ้นจากปีก่อนหน้าทุกตัวบ่งชี้

**6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในครบทั้ง 6 องค์ประกอบคุณภาพ**

หน่วยงานควรจัดให้มีระบบสารสนเทศที่สามารถนำเสนอข้อมูลประกอบการดำเนินการประกันคุณภาพที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบันครบทั้ง 6 องค์ประกอบคุณภาพ และสามารถใช้ร่วมกันได้ทั้งระดับบุคคล หน่วยงานย่อย หน่วยงาน และมหาวิทยาลัย รวมถึงเป็นระบบที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบฐานข้อมูลที่มหาวิทยาลัยจัดทำขึ้น

#### 7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน

หน่วยงานควรส่งเสริมให้บุคลากรของหน่วยงานเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะผู้รับบริการตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น ผู้รับบริการด้านการวิจัย หรือชุมชนผู้รับบริการทางวิชาการของหน่วยงาน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ อาทิ ในรูปแบบของการร่วมเป็นกรรมการ การร่วมกำหนดตัวบ่งชี้และเป้าหมาย การให้ข้อมูลป้อนกลับ หรือการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้านการประกันคุณภาพ เป็นต้น

#### 8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัย และมีกิจกรรมร่วมกัน

8.1 มีการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัย

8.2 มีการทำงานด้านการประกันคุณภาพร่วมกันในเครือข่าย มีผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีพัฒนาการด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเครือข่าย

8.3 มีการติดตาม ประเมินผลการสร้างเครือข่าย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

#### 9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

9.1 มีกระบวนการคัดสรรแนวปฏิบัติที่ดี ในแต่ละกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพภายใน

9.2 มีการเผยแพร่แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา ที่เป็นวิธีปฏิบัติที่ดีให้กับสาธารณชน และให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้ประโยชน์

9.3 มีการวิจัยสถาบันด้านการประกันคุณภาพ และนำผลไปพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพ

## ตัวอย่าง

### ผลการดำเนินงาน

ในปีการศึกษา 2555 สำนักงานประกันคุณภาพ มีผลการดำเนินงานครบ 9 ข้อ ดังนี้

**1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน ตั้งแต่ระดับหน่วยงานย่อย และดำเนินการตามระบบที่กำหนด**

สำนักงานประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพ 6 องค์ประกอบ ตามคู่มือตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในที่สำนักงานอธิการบดีกำหนด (14-5.1-1-1) โดยมีการแต่งตั้งคณะกรรมการการประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ ประกอบด้วย รองอธิการบดีงานประกันคุณภาพ คณะกรรมการนโยบายการประกันคุณภาพ มก. เป็นที่ปรึกษา และผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพ ทำหน้าที่เป็นประธาน บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการเป็นกรรมการและมีการดำเนินงานอย่างชัดเจน (14-5.1-1-2) รวมทั้งแต่งตั้งคณะทำงานในระบบประกันคุณภาพ สำนักงานประกันคุณภาพ เพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง สอบทานเอกสาร หลักฐาน และประสานงานการประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ และคณะทำงานปรับปรุงคู่มือประกันคุณภาพ (14-5.1-1-3) ซึ่งได้กำหนดแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในของสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2555 เพื่อกำกับ ดูแล และติดตามผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามระยะเวลาและเป้าหมายที่กำหนด (14-5.1-1-4)

**2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน**

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการกำหนดนโยบายและวางแผนการประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ (14-5.1-2-1) โดยมีคณะกรรมการประกันคุณภาพ ของสำนักงานประกันคุณภาพ ทำหน้าที่ในการกำกับ และติดตาม จากการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ ของสำนักงานประกันคุณภาพ (14-5.1-2-2) เพื่อให้ทุกหน่วยงานย่อยบริหารจัดการระบบงานต่างๆ ให้ตอบสนองตามภารกิจที่กำหนด และสอดคล้องกับนโยบายและแผนการดำเนินงานของคณะกรรมการประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี ตามมติที่ประชุมครั้งที่ 4/2555 เมื่อวันที่ 2 พฤศจิกายน 2555 (14-5.1-2-3) โดยบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินงานตามนโยบายและแผนงานดังกล่าว

**3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามลักษณะเฉพาะของหน่วยงานที่สอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย**

สำนักงานประกันคุณภาพ ได้กำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามลักษณะเฉพาะของสำนักฯ ซึ่งสอดคล้องกับอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ตัวบ่งชี้ที่ 14.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาบุคลากรเพื่อผลสัมฤทธิ์ของงาน และตัวบ่งชี้ที่ 14.2 ตามคู่มือการประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี (14-5.1-3-1)

**4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตาม การดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพ เสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงาน และจัดส่งสำนักงานประกันคุณภาพตามกำหนดเวลา และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน**

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายในที่ครบถ้วน โดยมีการการควบคุมคุณภาพ ติดตามการดำเนินงานในทุกภารกิจให้เป็นไปตามแผนการดำเนินงาน จากการประชุมบุคลากรประจำสำนักงานประกันคุณภาพ เป็นประจำทุกเดือน และรายไตรมาส (14-5.1-4-1) ซึ่งในแต่ละงานได้จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน (14-5.1-4-2) เพื่อรวบรวมผลการดำเนินงาน ในการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของสำนักงานประกันคุณภาพ (14-5.1-4-3) เพื่อนำเสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี



และรองรับการประเมินคุณภาพภายในจากสำนักงานอธิการบดี (14-5.1-4-4) และดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุงจากผลการประเมินคุณภาพภายในในแต่ละรอบปีต่อไป (14-5.1-4-5)

#### **5. มีการนำผลการประกันคุณภาพภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้**

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการติดตามผลการดำเนินงานของแต่ละงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนการดำเนินงาน และเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ที่กำหนด โดยแต่ละงานรายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงาน และรายงานปัญหาอุปสรรคจากการดำเนินงานเป็นประจำทุกเดือน ในการประชุมบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ (14-5.1-5-1) ซึ่งมีผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ของสำนักงานประกันคุณภาพ จำนวน 9 ตัวบ่งชี้ บรรลุเป้าหมายที่กำหนด จำนวน 8 ตัวบ่งชี้ หากประเมินผลการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ของสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และ พ.ศ. 2555 พบว่า ทุกตัวบ่งชี้มีพัฒนาการ โดยยกเว้นตัวบ่งชี้ในกลยุทธ์ที่ 4 “สร้างแรงจูงใจให้ผู้อยู่เกี่ยวข้องทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย” มีการกำหนดตัวบ่งชี้แตกต่างกันในปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 กับปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ทำให้ไม่สามารถเทียบพัฒนาการได้ (14.5.1-5-2)

#### **6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในครบทั้ง 6 องค์ประกอบคุณภาพ**

สำนักงานประกันคุณภาพ มีระบบข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพ ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านสารสนเทศ มีการจัดทำเว็บไซต์สำนักงานประกันคุณภาพ ( www.qa.ku.ac.th) (14-5.1-6-1) เพื่อรวบรวมข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ ที่ง่ายต่อการสืบค้น และประชาสัมพันธ์งานด้านการประกันคุณภาพ อีกทั้งยังเป็นคลังรวบรวมข้อมูลการประเมินคุณภาพทั้งภายในและภายนอก เช่น รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในของหน่วยงานต่างๆ ฐานข้อมูลผู้ประเมินหน่วยงานภายใน มก. รวมถึงเป็นแหล่งรวมเว็บลิงค์ ไปยังหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ เช่น สกอ. สมศ. ก.พ.ร. เป็นต้น ส่วนที่ 2 ข้อมูลที่สนับสนุนการประกันคุณภาพในรูปแบบต่างๆ เช่น จดหมายข่าวรายเดือน (14-5.1-6-2) จดหมายเวียน เพื่อแจ้งให้ทราบถึงการเคลื่อนไหว และข้อมูลข่าวสารต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ งานประกันคุณภาพภายในและภายนอก (14-5.1-6-3) มีการรวบรวมข้อมูลสรุปผลการดำเนินงานและประเด็นสำคัญที่ได้เรียนรู้ทั้งหมดจากโครงการกิจกรรมที่ดำเนินการของสำนักงานประกันคุณภาพ (14-5.1-6-4) เพื่อเผยแพร่บนเว็บไซต์ของสำนักฯ ซึ่งโครงการกิจกรรมส่วนใหญ่สามารถสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพกับหน่วยงานต่างๆ ที่เป็นแหล่งข้อมูลที่ได้ในการพัฒนาการดำเนินงานของสำนักประกันคุณภาพ และมหาวิทยาลัย ส่วนที่ 3 การรวบรวมข้อมูลจากเอกสารหลักฐานต่างๆ เกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยข้อมูลสารสนเทศทั้ง 3 ส่วน ที่สำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเป็นระบบการรวบรวมข้อมูลเพื่อสนับสนุนการประกันคุณภาพภายในของสำนักงานประกันคุณภาพ ทั้ง 6 องค์ประกอบ นอกจากนี้ได้มีการจัดทำระบบสารสนเทศ Intranet สำนักงานประกันคุณภาพ data z on 'qaku17' (z:) (14-5.1-6-5) เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลการดำเนินงานและแลกเปลี่ยนข้อมูลการดำเนินงานร่วมกันของสำนักงานประกันคุณภาพ

#### **7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพ โดยเฉพาะผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน**

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการส่งเสริมให้บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ โดยมีการแต่งตั้งคณะทำงานในระบบประกันคุณภาพ สำนักงานประกันคุณภาพ เพื่อจัดทำรายงานการประเมินตนเอง สอบทานเอกสาร หลักฐาน และประสานงานการประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ และคณะทำงานปรับปรุงคู่มือประกันคุณภาพ (14-5.1-1-3) รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรจากหน่วยงานทั้งในระดับคณะ และหน่วยงานสนับสนุนระดับสถาบัน สำนักฯ ได้มีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2554 เพื่อให้ข้อมูลป้อนกลับในการดำเนินงานประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ (14-5.1-7-1) รวมทั้งเป็นคณะกรรมการฯ และคณะอนุกรรมการฯ ชุดต่างๆ เพื่อร่วมหารือ และให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ

คู่มือการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

(14-5.1-7-2)

## 8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพระหว่างมหาวิทยาลัย และมีกิจกรรมร่วมกัน

สำนักงานประกันคุณภาพ มีระบบส่งเสริมการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอก โดยเป็นหน่วยงานกลางในการจัดโครงการกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพที่สอดคล้องกับนโยบายและการพัฒนาพันธกิจในด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น โครงการรางวัลคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ครั้งที่ 6 ประจำปี 2555 (14-5.1-8-1) สำหรับการสร้างเครือข่ายด้านการประกันคุณภาพจากภายนอกมหาวิทยาลัย สำนักงานประกันคุณภาพ มีส่วนร่วมในการเป็นคณะกรรมการเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา ร่วมกับ 9 สถาบัน ซึ่งมีการจัดกิจกรรมต่างๆ ร่วมกัน เช่น การประชุมคณะกรรมการเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา (14-5.1-8-2) การเข้าร่วมโครงการบรรยาย และเสวนาต่างๆ (14-5.1-8-3)

## 9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพที่ หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการเผยแพร่แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา ที่เป็นวิธีปฏิบัติที่ดีให้กับสาธารณชน และให้หน่วยงานอื่นไปใช้ประโยชน์ ผ่านการถ่ายทอดจากกระบวนการศึกษาคูงานของสถาบันการศึกษาต่างๆ จำนวน 4 สถาบัน ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา มก. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา และสถาบันวิชาการป้องกันประเทศ กองบัญชาการกองทัพไทย (14-5.1-9-1)

### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-5.1-1-1	คู่มือตัวปั้งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานอธิการบดี
14-5.1-1-2	คำสั่งสำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 1/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ของสำนักงานประกันคุณภาพ ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน 2555 และคำสั่งสำนักงานประกันคุณภาพ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายใน ของสำนักงานประกันคุณภาพ (เพิ่มเติม) ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2556
14-5.1-1-3	คำสั่งสำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 2/2555 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการทำงานในระบบประกันคุณภาพ ของสำนักงานประกันคุณภาพ และคำสั่งสำนักงานประกันคุณภาพ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการทำงานในระบบประกันคุณภาพ ของสำนักงานประกันคุณภาพ (เพิ่มเติม) ลงวันที่ 13 กุมภาพันธ์ 2556
14-5.1-1-4	แผนการดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน ของสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปี การศึกษา 2555
14-5.1-2-1	นโยบายและแผนการประกันคุณภาพ ของสำนักงานประกันคุณภาพ
14-5.1-2-2	รายงานการประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ 8/2555 วันที่ 20 พฤศจิกายน 2555
14-5.1-2-3	รายงานการประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี ครั้งที่ 4/2555 วันศุกร์ที่ 2 พฤศจิกายน 2555
14-5.1-3-1	รายงานการประชุมคณะกรรมการการประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ 8/2555 วันที่ 20 พฤศจิกายน 2555
14-5.1-4-1	รายงานการประชุมบุคลากรสำนักงานประกันคุณภาพ วาระรายงานความก้าวหน้าของทุกงาน
14-5.1-4-2	รายงานสรุปผลการดำเนินงานของแต่ละงาน ประจำปีการศึกษา 2555

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-5.1-4-3	รายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2555
14-5.1-4-4	รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2554
14-5.1-4-5	แผนพัฒนาปรับปรุงจากผลการประเมินคุณภาพภายใน ประจำปีการศึกษา 2554 (สปค.01)
14-5.1-5-1	รายงานความก้าวหน้าผลการดำเนินงานของแต่ละงาน
14-5.1-5-2	การประเมินกลยุทธ์ตามแผนงานสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2554 และปีงบประมาณ พ.ศ. 2555
14-5.1-6-1	เว็บไซต์สำนักงานประกันคุณภาพ ( <a href="http://www.qa.ku.ac.th">www.qa.ku.ac.th</a> )
14-5.1-6-2	จดหมายข่าวรายเดือน
14-5.1-6-3	จดหมายเวียน
14-5.1-6-4	สรุปผลการดำเนินงานโครงการกิจกรรมต่างๆ บนเว็บไซต์
14-5.1-6-5	ระบบสารสนเทศ Intranet สำนักงานประกันคุณภาพ data z on 'qaku17' (z:)
14-5.1-7-1	ประกาศมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานประกันคุณภาพ
14-5.1-7-2	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คำสั่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 7/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2555 ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สั่ง ณ วันที่ 3 มกราคม พ.ศ. 2556</li> <li>- คำสั่งมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ที่ 8/2556 เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการในการดำเนินงานจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพการศึกษา ประจำปีการศึกษา 2555 ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ สั่ง ณ วันที่ 3 มกราคม พ.ศ. 2556</li> </ul>
14-5.1-8-1	โครงการกิจกรรมต่างๆ เพื่อสร้างเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพ
14-5.1-8-2	การประชุมคณะทำงานเครือข่ายการประกันคุณภาพการศึกษา
14-5.1-8-3	โครงการเสวนา “ความสำเร็จของการบูรณาการภารกิจหลักของสถาบันอุดมศึกษา” วันที่ 22 มีนาคม 2556 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
14-5.1-9-1	เอกสารประกอบการศึกษาดูงาน ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครศรีธรรมราช นิสิตปริญญาโท สาขาการบริหารการศึกษา มก. มหาวิทยาลัยราชภัฏยะลา สถาบันวิชาการป้องกันประเทศ กองบัญชาการกองทัพไทย

## องค์ประกอบที่ 6 การพัฒนาและปรับปรุงระบบดำเนินงาน

### ตัวบ่งชี้ที่ 6.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงาน (ก.พ.ร.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการสำคัญที่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับผู้รับบริการหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้วยรูปแบบหรือวิธีที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมทั้งนำไปสู่การบรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัย

#### นิยามศัพท์

**กระบวนการดำเนินงาน** หมายถึง ขั้นตอนที่เกี่ยวข้องกันในการปฏิบัติงานตามภารกิจต่างๆ ในการปฏิบัติมักมีผู้เกี่ยวข้องเป็นผู้รับบริการ เป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือเกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ ซึ่งมีได้หลายกระบวนการหลายลักษณะที่แตกต่างตามภารกิจของหน่วยงาน เช่น กระบวนการพัฒนาหลักสูตร กระบวนการจัดทำงบประมาณ กระบวนการจัดหาพัสดุ กระบวนการฝึกอบรม กระบวนการจัดกิจกรรมเสริมหลักสูตร กระบวนการจัดสรรทุนวิจัย เป็นต้น

**ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงาน** หมายถึง สิ่งที่เป็นปัจจัยสำคัญต่อความสำเร็จของกระบวนการดำเนินงานที่กำหนดขึ้น โดยต้องสอดคล้องกับความคาดหวังหรือความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนี้ข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการอาจมีมากกว่า 1 ข้อก็ได้ เช่น บุคลากรต้องการให้การจัดหาพัสดุได้พัสดุที่มีคุณภาพ เหมาะกับการปฏิบัติงานและราคาสมเหตุสมผล เป็นต้น ซึ่งหลังจากได้ข้อกำหนดแล้วหน่วยงานจึงนำมาออกแบบกระบวนการและจัดทำเป็นมาตรฐานการปฏิบัติงานต่อไป

**รอบระยะเวลา** รอบปีงบประมาณ (1 ต.ค. 25.. – 30 ก.ย. 25..)

#### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดหรือทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลัก (Core Process) ที่สำคัญครบถ้วน ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน

2. มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานหลัก ( Core Process) ที่สำคัญจากความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ

3. มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน

4. มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้ทำงานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เป็นต้น

5. มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้มีอำนาจเพื่อให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป

## 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

### ข้อมูลที่ต้องการ

- เอกสารแสดงแผนภาพและรายชื่อของกระบวนการต่างๆ
- เอกสารแสดงข้อกำหนดที่สำคัญและวิธีการได้มาซึ่งข้อกำหนดดังกล่าว
- คู่มือการปฏิบัติงาน
- ประกาศ คำสั่ง หรือเอกสารแสดงว่าได้กำหนดผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน
- เอกสารหลักฐานการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามความก้าวหน้า
- รายงานสรุปการติดตามความก้าวหน้าที่ยืนยันได้ว่า ได้นำผลดังกล่าวมาปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ
- รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการที่เสนอต่อผู้มีอำนาจ

## ตัวอย่าง

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
<p>1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของมหาวิทยาลัย ตั้งแต่ระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า และดำเนินการตามระบบที่กำหนด</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพระดับคณะ</li> <li>มีการดำเนินการตามระบบที่กำหนด</li> </ul> <p>หมายเหตุเพิ่มเติม</p> <p><b>ระบบการประกันคุณภาพ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีการกำหนดแนวทางการประกันคุณภาพระดับคณะ</li> <li>มีการกำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพระดับ</li> <li>มีการประเมินคุณภาพ</li> <li>มีการสะท้อนผลการประเมินเพื่อนำไปปรับปรุง</li> </ul>	<p>1. ระเบียบ ประกาศ คำสั่ง คู่มือ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานการประกันคุณภาพของหน่วยงาน</p>
<p>2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของมหาวิทยาลัย</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>มีนโยบายการประกันคุณภาพ ที่กำหนดไว้เป็นลักษณะอักษร</li> <li>มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ</li> <li>มีรายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ</li> </ul>	<p>2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ</p>

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
<p>3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● ตัวบ่งชี้ที่สะท้อนอัตลักษณ์และผ่านการเห็นชอบของผู้บริหาร</li> </ul>	<p>3. ตัวบ่งชี้ที่เป็นอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย (สำนึกดี มุ่งมั่น สร้างสรรค์ สามัคคี) และควรจะเป็นตัวบ่งชี้ที่เกี่ยวกับบัณฑิต (ตัวบ่งชี้ที่ 1.4)</p>
<p>4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย</p> <p>1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อสภามหาวิทยาลัยและสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษากำหนดใน CHE QA Online และ</p> <p>3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพที่กำหนดไว้ครบถ้วน</li> </ul>	<p>4.1 รายงานการประเมินตนเองตามแบบฟอร์ม CHE QA Online</p> <p>4.2 รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำหน่วยงาน ที่มีการนำรายงานประเมินตนเองเข้าวาระพิจารณา</p> <p>4.3 รายงานผลการประเมินคุณภาพภายในประจำปีการศึกษาย้อนหลัง</p>
<p>5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● แสดงแผนพัฒนาคุณภาพจากผลการตรวจประเมิน (Improvement plan)</li> <li>● การนำเอาผลการประเมินไปปรับปรุง</li> </ul>	<p>5.1 รายงานสรุปผลการดำเนินงานหรือโครงการ/ กิจกรรมตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่มีการผลการดำเนินงานที่พัฒนาขึ้น</p> <p>5.2 แผนพัฒนาปรับปรุง (สปค.01)</p> <p>5.3 การเปรียบเทียบผลการพัฒนาตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ที่เพิ่มขึ้น</p>
<p>6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทั้ง 9 องค์ประกอบคุณภาพ</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● แสดงระบบสารสนเทศที่เป็นแหล่งข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพ 9 องค์ประกอบ(ระดับหน่วยงาน ให้แสดงระบบสารสนเทศที่สอดคล้องกับองค์ประกอบคุณภาพที่ประเมินตนเอง ซึ่งอาจจะไม่ครบ 9 องค์ประกอบ)</li> </ul>	<p>6. ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการประกันคุณภาพ เช่น ระบบฐานข้อมูลบุคลากร ระบบฐานข้อมูลงานวิจัย และผลงานตีพิมพ์ ระบบฐานข้อมูลนิสิต</p>

เกณฑ์มาตรฐาน/การประเมินคุณภาพ	รายการหลักฐาน
<p>7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ให้บริการตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● แสดงกิจกรรมการประกันคุณภาพที่นักศึกษามีส่วนร่วม (ต้องมี)</li> <li>● แสดงกิจกรรมการประกันคุณภาพที่ผู้ใช้บัณฑิต ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียอื่น ๆ มีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ</li> </ul>	<p>7.1 รายงานการประเมินโดยนักศึกษา</p> <p>7.2 รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บัณฑิต</p> <p>7.3 รายงานการประเมินโครงการโดยบุคคลภายนอก</p>
<p>8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างมหาวิทยาลัย และมีกิจกรรมร่วมกัน</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● แสดงเครือข่ายภายนอกมหาวิทยาลัย</li> <li>● แสดงกิจกรรมที่ทำร่วมกัน</li> </ul>	<p>8.1 หนังสือเชิญร่วมเป็นเครือข่าย</p> <p>8.2 หนังสือร่วมลงนาม [MOU ความร่วมมือด้านประกันคุณภาพกับหน่วยงานภายนอก (สามารถใช้หลักฐานระดับวิทยาเขตได้)]</p>
<p>9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์</p> <p><b>พิจารณาจาก :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● แนวปฏิบัติที่ดีที่มีการเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้ได้ <u>หรือ</u> แสดงผลงานวิจัยที่มีการเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้ได้</li> </ul>	<p>9. งานวิจัยด้านประกันคุณภาพ หรือแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพ</p>

## ตัวอย่าง

### ผลการดำเนินงาน

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 สำนักงานประกันคุณภาพ มีผลการดำเนินงานครบ 5 ข้อ ดังนี้

1. มีการกำหนดหรือทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลัก ( Core Process) ที่สำคัญครบถ้วน ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน โดยมีการวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่างกระบวนการต่างๆ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยมีความสอดคล้องกัน

สำนักงานประกันคุณภาพ ได้มีการทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลักตามภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ ประจำปี งบประมาณ 2555 (14-6.1-1-1) ในการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ 3/2555 (14-6.1-1-2) โดยร่วมกันวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่าง กระบวนการต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง และสอดคล้องกับการดำเนินงานของสำนักงานประกันคุณภาพ และได้กำหนดกระบวนการหลักที่สำคัญให้ครอบคลุมการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานประกันคุณภาพ โดยมีการวิเคราะห์เชื่อมโยงกระบวนการต่างๆ พร้อมทั้งผู้รับผิดชอบในแต่ละงาน เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานประกันคุณภาพมีความสอดคล้องกัน ดังนี้

กระบวนการดำเนินงานหลักของ สำนักงานฯ	กระบวนการดำเนินงานต่างๆ ในระดับ งาน	ผู้รับผิดชอบ
- กระบวนการตรวจติดตามและการประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	- กระบวนการพัฒนาปรับปรุงการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	- งานพัฒนาและฝึกอบรม
	- กระบวนการตรวจติดตามและการประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	- งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพ
	- กระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์	- งานวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ
- กระบวนการให้ความรู้ ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพ	- กระบวนการจัดประชุม สัมมนา และฝึกอบรม	- งานพัฒนาและฝึกอบรม

2. มีการจัดทำหรือทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการดำเนินงานหลัก ( Core Process) ที่สำคัญจากความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ

สำนักงานประกันคุณภาพ มีการทบทวนกระบวนการดำเนินงานหลัก โดยการนำข้อมูลป้อนกลับและผลการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการจากการดำเนินงานตามกระบวนการต่างๆ มาพิจารณาเพื่อทบทวนข้อกำหนดที่สำคัญในการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด และเป็นไปตามความคาดหวัง และความต้องการของผู้รับบริการ ซึ่งได้มีการปรับกระบวนการหลัก 2 กระบวนการ ดังนี้

- กระบวนการตรวจติดตามและการประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพได้มีการสำรวจผลการดำเนินงาน โดยได้รับข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในว่า หน่วยงานส่งรายงานการประเมินตนเองให้กับคณะกรรมการล่าช้า ทำให้ไม่มีเวลาศึกษา SAR ได้ทัน ควรกำหนดระยะเวลาการจัดส่งให้ชัดเจน สำนักงานฯ จึงปรับระยะเวลาดำเนินงานในกระบวนการโดยกำหนดให้หน่วยงานส่งรายงานการประเมินตนเองให้คณะกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 1 สัปดาห์ และยังคงให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานรอบ 9 เดือน เพื่อเป็นติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ให้สามารถปรับผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมในการรับประเมินฯ มากยิ่งขึ้น สำหรับข้อเสนอแนะอีกข้อที่สำนักงานได้นำมาพิจารณาคือ หน่วยงานไม่มีการอ้างอิงเอกสารหลักฐานที่ชัดเจน ทำให้ไม่สะดวกในการตรวจ



เอกสาร จึงปรับกระบวนการทำงานที่ส่งเสริมให้หน่วยงานจัดเตรียมเอกสารเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลักดันให้หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น และกรอกข้อมูลในระบบ CHE QA Online เพื่อให้คณะกรรมการฯ สามารถตรวจประเมินฯ ผ่านระบบได้ รวมทั้งมีแผนงานในการจัดทำฐานข้อมูลกลางของมหาวิทยาลัยที่ใช้ด้านการประกันคุณภาพ เพื่อให้ทุกหน่วยงานสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลได้แนวเดียวกัน (14-6.1-2-1)

- กระบวนการให้ความรู้ ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพ งานพัฒนาและฝึกอบรมได้มีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง จากการสอบถามผู้รับบริการทุกครั้งภายหลังการจัดกิจกรรม/โครงการต่างๆ โดยในปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 มีข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการว่าควรเพิ่มช่องทางให้บุคลากรในทุกระดับสามารถเข้าร่วมโครงการสร้างความรู้ ความเข้าใจ ด้านการประกันคุณภาพ จึงได้ปรับเพิ่มกระบวนการถ่ายทอดสัญญาณการประชุม สัมมนา ผ่านเครือข่าย Nontri Live และ Teleconference ตามข้อเสนอ (14-6.1-2-2)

### **3. มีการออกแบบหรือทบทวนกระบวนการจากข้อกำหนดที่สำคัญ จัดทำมาตรฐานและจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน**

สำนักงานประกันคุณภาพมีการประชุมเพื่อทบทวนและปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงาน โดยกำหนดให้แต่ละงานที่รับผิดชอบในกระบวนการต่างๆ จัดทำมาตรฐานและคู่มือการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถดำเนินงานได้เป็นแนวทางเดียวกัน (14-6.1-3-1)

### **4. มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ เช่น ควบคุมค่าใช้จ่าย ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ลดข้อร้องเรียน เป็นต้น**

สำนักงานประกันคุณภาพได้กำหนดให้งานที่รับผิดชอบดำเนินการปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ ทั้งในเรื่อง การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่าย ลดข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และการรักษามาตรฐานระยะเวลาการให้บริการ ดังนี้

- กระบวนการตรวจติดตามและการประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ได้มีการปรับปรุงกระบวนการโดยมีการกำหนดระยะเวลาการจัดส่งรายงานการประเมินตนเองของคณะ สำนัก สถาบัน โดยกำหนดให้หน่วยงานส่งรายงานการประเมินตนเองให้คณะกรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 1 สัปดาห์ และเพิ่มกระบวนการติดตามให้หน่วยงานรายงานผลการดำเนินงานรอบ 9 เดือน เป็นการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานต่างๆ ให้สามารถปรับผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และมีความพร้อมในการรับประเมินฯ ลดข้อผิดพลาดต่างๆ ได้มากยิ่งขึ้น สำหรับการปรับกระบวนการทำงานที่ส่งเสริมให้หน่วยงานจัดเตรียมเอกสารเป็นระบบอิเล็กทรอนิกส์ ผลักดันให้หน่วยงานจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์มากขึ้น มีการกรอกข้อมูลในระบบ CHE QA Online ซึ่งช่วยให้คณะกรรมการฯ สามารถตรวจประเมินฯ ผ่านระบบได้สะดวก และช่วยให้หน่วยงานที่รับประเมิน ลดค่าใช้จ่ายค่าในส่วนค่ากระดาษ และค่าหมึกปริ้นท์ได้เป็นอย่างดี (14-6.1-4-1)

- กระบวนการให้ความรู้ ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพ ผลจากการทบทวน และการปรับปรุงกระบวนการ โดยการเพิ่มกระบวนการถ่ายทอดสัญญาณการประชุม สัมมนา ผ่านเครือข่าย Nontri Live และ Teleconference พบว่า สามารถลดค่าใช้จ่ายในการจัดประชุมชี้แจงตัวบ่งชี้ และแนวทางการประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ.2555 จะดำเนินการชี้แจงไปทุกวิทยาเขต มีค่าใช้จ่ายรวม 86,064 บาท แต่ในปีงบประมาณ พ.ศ.2555 ดำเนินการ ณ วิทยาเขตบางเขน และถ่ายทอดสัญญาณประชุมไปยังทุกวิทยาเขต มีค่าใช้จ่ายรวม 25,423 บาท ซึ่งมีอัตราการลดลงคิดเป็นร้อยละ 70.46 (14-6.1-4-2)

### **5. มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้มีอำนาจ เพื่อให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป**

สำนักงานประกันคุณภาพมีการกำกับติดตาม และประเมินผลหลังจากการปรับปรุงกระบวนการต่างๆ โดยมีการสรุปรายงานผลการปรับปรุงการดำเนินงานหลักต่อผู้อำนวยการสำนักงานฯ ในที่ประชุมคณะกรรมการคู่มือการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

ประกันคุณภาพของสำนักงานฯ ครั้งที่ 4/2555 เพื่อพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่เป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินการในปีงบประมาณต่อไป ดังนี้ (14-6.1-5.1)3rt

- งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพ รายงานผลการติดตามการจัดส่งผลการดำเนินงานรอบ 9 เดือนของหน่วยงานต่างๆ ยังมีบางหน่วยงานที่ไม่สามารถรายงานผลได้ตามระยะเวลาที่กำหนด เนื่องจากอยู่ในระหว่างการดำเนินงาน โดยผู้อำนวยการสำนักงานประกันคุณภาพได้ให้ข้อเสนอแนะในการดำเนินงานปีงบประมาณต่อไปว่าควรมีการติดตามเป็นระยะๆ และแจ้งให้หน่วยงานทราบล่วงหน้า

- งานพัฒนาและฝึกอบรม รายงานผลจากการปรับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดทำรายงานการประชุม จากเดิม 3 วัน เป็น 2 วัน การประสานงานโรงพิมพ์ และพิสูจน์อักษรก่อนจัดพิมพ์เล่มคู่มือฯ จากเดิม 3 สัปดาห์ เป็น 2 สัปดาห์ และการจัดส่งคู่มือฯ ให้หน่วยงาน จากเดิม 2-3 วัน เป็น 1 วัน ว่ายังไม่เห็นผลลัพธ์ที่ชัดเจนในปีการศึกษา 2554 เนื่องด้วยการเผยแพร่คู่มือฯ ให้กับหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย มีความล่าช้า เหตุเพราะไม่ได้มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงจากกรณีเกิดภัยพิบัติน้ำท่วม ที่ทำให้ไม่สามารถทำงานได้ โดยผู้อำนวยการสำนักงานฯ ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ดังนั้นควรมีการวางแผนบริหารความเสี่ยงที่อาจจะเกิดจากภัยธรรมชาติและไม่ใช่ภัยธรรมชาติด้วย

#### รายการหลักฐาน

หมายเลขเอกสาร	ชื่อเอกสาร
14-6.1-1-1	ขั้นตอนการดำเนินงานหลักของสำนักงานประกันคุณภาพ
14-6.1-1-2	รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ 3/2555
14-6.1-2-1	กระบวนการตรวจติดตามและการประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
14-6.1-2-2	กระบวนการให้ความรู้ ความเข้าใจด้านประกันคุณภาพ
14-6.1-3-1	คู่มือปฏิบัติงาน <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพ</li> <li>- งานพัฒนาและฝึกอบรม</li> <li>- งานวิเคราะห์ข้อมูลและสารสนเทศ</li> </ul>
14-6.1-4-1	รายงานความก้าวหน้า <ul style="list-style-type: none"> <li>- งานตรวจสอบและประเมินคุณภาพ</li> <li>- งานพัฒนาและฝึกอบรม</li> </ul>
14-6.1-5-1	รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพของสำนักงานประกันคุณภาพ ครั้งที่ 4/2555

## บรรณานุกรม

คณะเกษตร กำแพงแสน. 2555. รายงานการประเมินตนเอง (SAR) คณะเกษตร กำแพงแสน. นครปฐม:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน.

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. 2555-2557. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน. นครปฐม: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขต  
กำแพงแสน.

สำนักประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2554. คู่มือตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำหรับ  
สำนัก สถาบันมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: ห้างหุ้นส่วนจำกัดสหประชาพาณิชย์.

\_\_\_\_\_. 2555. รายงานการประเมินตนเอง (SAR) สำนักงานประกันคุณภาพ. กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอกสารวิชาการ 1/2556 งานประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการการศึกษา (กำแพงแสน)

### ที่ปรึกษา

1. นายวิโรจน์ ทองสุพรรณ ผู้อำนวยการสำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน
2. คณะกรรมการประกันคุณภาพ สำนักงานวิทยาเขตกำแพงแสน

### คณะผู้จัดทำ

1. นางธนาภรณ์ สระทองมา หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา
2. น.ส.เยาวภา มณีเนตร นักวิชาการศึกษา

พิมพ์ครั้งที่ 1 มกราคม 2557 จำนวน 25 เล่ม

พิมพ์ที่ งานประกันคุณภาพการศึกษา กองบริการการศึกษา (กำแพงแสน) โทร 3949 และ 3266

<http://www.kps.ku.ac.th/kpsoffice/>