



คู่มือประกันคุณภาพการศึกษภายใน
ระดับหน่วยงานสายสนับสนุน
ฉบับปรับปรุง





คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประกอบไปด้วยหน่วยงานภายในตามโครงสร้าง จำนวนทั้งสิ้น 19 หน่วยงาน เป็นหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอน จำนวน 12 หน่วยงาน และหน่วยงานสายสนับสนุน จำนวน 7 หน่วยงาน ประกอบไปด้วย สำนักงานคณบดีทุกคณะที่จัดการเรียนการสอน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบัวราชมณฑลตะวันออก สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี และสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยหน่วยงานสายสนับสนุนทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด คู่มือระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสายสนับสนุน ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ให้หน่วยงานสายสนับสนุน ตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัย ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการของหน่วยงานสายสนับสนุน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นส่วนสนับสนุนให้หน่วยงานดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เข้มแข็ง อันจะเป็นกลไกสำคัญสู่การพัฒนาคุณภาพการทำงานที่ต่อเนื่องต่อไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

เมษายน 2567



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 หลักการ ความจำเป็น และวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน	4-9
บทที่ 2 นิยามศัพท์	10-11
บทที่ 3 ตัวชี้วัดพื้นฐาน	12
บทที่ 4 ตัวชี้วัดเฉพาะ	13-31
บทที่ 5 การวิเคราะห์ผลการประเมินตนเองของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ	32
ภาคผนวก	33



บทที่ 1

หลักการ ความจำเป็น และวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ โดยมีพันธกิจหลัก 4 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านการจัดการศึกษา (2) ด้านการวิจัย (3) ด้านการบริการวิชาการแก่สังคม และ (4) ด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรม จึงจำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามพันธกิจเกิดคุณภาพ และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น หน่วยงานสนับสนุนซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการและสนับสนุนการดำเนินงานแก่คณะ/สถาบันที่จัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตและพันธกิจด้านอื่น ๆ ให้บรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ จึงต้องมีระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อรับรองคุณภาพกระบวนการและให้ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนที่ส่งผลต่อคุณภาพของคณะ/สถาบันดังกล่าว

สำหรับภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุนต้องปฏิบัติมี 3 ประการ ประกอบด้วย การส่งเสริมสนับสนุนและให้บริการ การรักษาสีทธิประโยชน์และภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 3 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องเร่งดำเนินการ ปัจจัยดังกล่าวคือ

1. คุณภาพของสถาบันอุดมศึกษาและบัณฑิตภายในประเทศ มีแนวโน้มที่จะมีความแตกต่างกันมากขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่สังคมโดยรวมของประเทศในระยะยาว

2. ความท้าทายของโลกาภิวัตน์ต่อการอุดมศึกษา ทั้งในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต อันเป็นผลจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน ซึ่งทั้งสองประเด็นต้องการการรับประกันของคุณภาพการศึกษา

3. ความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่าสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศให้มากขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิต ความเป็นอยู่ระดับท้องถิ่นและชุมชน

4. สถาบันอุดมศึกษาจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้จ้างงาน ผู้ปกครอง รัฐบาล และประชาชนทั่วไป

5. สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่เปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม (Participation) มีความโปร่งใส (Transparency) และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability)ตามหลักธรรมาภิบาล

6. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 กำหนดให้สถานศึกษาทุกแห่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายใน รวมถึงให้มีหน่วยงานรับรองมาตรฐานและประเมิน



คุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7. คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้ใช้เป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

8. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 12 พฤศจิกายน 2551 เพื่อเป็นกลไกส่งเสริมและกำกับให้สถาบันอุดมศึกษาจัดการศึกษาให้มีมาตรฐานตามประเภทหรือกลุ่มสถาบันอุดมศึกษา 4 กลุ่ม

9. กระทรวงศึกษาธิการได้มีประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 2 กรกฎาคม 2552 และคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศแนวทางการปฏิบัติตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ เมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม 2552 เพื่อให้การจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานการอุดมศึกษาและเพื่อการประกันคุณภาพของบัณฑิต ในแต่ละระดับคุณวุฒิและสาขาวิชา

ด้วยความจำเป็นดังกล่าว หน่วยงานสนับสนุนจึงจำเป็นต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1) เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนตามระบบและกลไกที่ได้กำหนดไว้ โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดในทุกองค์ประกอบคุณภาพ ว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน

2) เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนทราบสภาพของตนเองอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพไปสู่เป้าหมาย (Targets) และเป้าประสงค์ (Goals) ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของ ตนเองและเป็นสากล

3) เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุงตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็ง และพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง

4) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าหน่วยงานสนับสนุนสามารถให้บริการที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด

5) เพื่อให้มหาวิทยาลัยและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการจัดการหน่วยงานสนับสนุนในแนวทางที่เหมาะสม

แนวทางการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน

การพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุน พิจารณาจากหลักการและเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ฉบับปีการศึกษา 2557 ที่คณะกรรมการประกันคุณภาพระดับอุดมศึกษา (คปอ.) ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) กำหนด ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้นำระบบประกันคุณภาพดังกล่าวมาใช้เป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน โดยพิจารณาร่วมกับเกณฑ์มาตรฐานคุณภาพของระบบประกันคุณภาพ



การศึกษาภายในที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานสนับสนุน

สำหรับกระบวนการของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุนเริ่มต้นตั้งแต่การวางแผน การดำเนินงานตามแผน การตรวจสอบประเมิน และการปรับปรุงพัฒนา ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินการภารกิจของหน่วยงานสนับสนุนสามารถบรรลุตามเป้าประสงค์และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ขณะเดียวกันเพื่อเป็นหลักประกันให้แก่หน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความมั่นใจต่อคุณภาพของการดำเนินงานได้

มาตรฐาน ตัวชี้วัด และเกณฑ์ประเมินคุณภาพ เป็นกรอบสำคัญในการตรวจสอบประเมินระดับคุณภาพของการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน โดยแบ่งกลุ่มมาตรฐานตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพเพื่อใช้เป็นข้อกำหนดการประกันคุณภาพภายในที่พัฒนาขึ้นโดยครอบคลุมพันธกิจ ดังนี้

องค์ประกอบ	เกณฑ์ ข้อที่	รายละเอียดตัวชี้วัด
องค์ประกอบที่ 1 กลุ่มมาตรฐาน ตัวชี้วัด		มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน และมีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง และนำมาตราฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน
	1	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 และนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
	2	มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	3	มีแผน/กิจกรรม/โครงการที่สร้างความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงาน อย่างน้อย 2 กิจกรรมต่อปีการศึกษา
	4	ร้อยละของความสุขในการทำงานในหน่วยงาน ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายเหตุ : บุคลากรภายในหน่วยงานต้องตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล)
	5	มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ
องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะ หน่วยงาน		รายละเอียดตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุน



แนวทางการจัดการกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนตามระบบและกลไกที่หน่วยงานสนับสนุนได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนทราบสถานภาพที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ หน่วยงานสนับสนุน มีการวางแผนจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในให้เสร็จก่อนสิ้นปีการศึกษาที่จะเริ่มวงรอบ การประเมิน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุน ดังนี้

1. เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพได้ทันในปีการศึกษาถัดไป
2. เพื่อให้สามารถจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานประเมินคุณภาพภายในระยะเวลาที่กำหนด
3. เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประโยชน์ดังที่กล่าวข้างต้น หน่วยงานสนับสนุนจึงได้มีการดำเนินการประเมินคุณภาพภายในตามแนวทาง/วิธีการที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ขั้นตอนการประเมินคุณภาพการศึกษา

การเตรียมการของหน่วยงานสนับสนุนก่อนการตรวจเยี่ยมของผู้ประเมิน

การเตรียมรายงานประจำปี

1. จัดทำรายงานประจำปีเป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน โดยใช้รูปแบบการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายในตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและเปิดเผย ต่อสาธารณชน
2. จัดการเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวชี้วัด
 - เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวชี้วัดเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอ ในรายงานการประเมินตนเอง ตลอดจนสาระในเอกสารตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง
 - การนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจเยี่ยม ทำโดยจัดเอกสารให้นำเอกสารมารวมไว้ที่เดียวกันในห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน โดยจัดให้เป็นระบบที่สะดวกต่อการเรียกใช้

การเตรียมบุคลากร

1. การเตรียมบุคลากรหน่วยงานสนับสนุน มีการจัดเตรียมโดยครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้
 - ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญๆ อาทิ มีขั้นตอนการทำงานอย่างไร
 - เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์ โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง
 - เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ชักถาม แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความกระจ่างในการดำเนินงานของทุกหน่วยงานในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร



- เน้นย้ำให้บุคลากรทุกคนตระหนักว่าการประกันคุณภาพ คือภารกิจประจำของทุกคน ที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

2. การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยม ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคลหรือหน่วยงานที่รับผิดชอบ

การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน

1. ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน

- จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสารจำนวนมากโดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อความเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ

- จัดเตรียมคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครื่องเขียนในห้องทำงานและอุปกรณ์เสริมอื่น ๆ ให้คณะผู้ประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ

- จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียงห้องทำงานอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวัน ตลอดจนบริการสาธารณสุข

- ประสานงานกับคณะผู้ประเมิน เพื่อทราบความต้องการพิเศษอื่นใดเพิ่มเติม

2. ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียจะจัดไว้เป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

การเตรียมการประสานงานกับทีมคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพ

มหาวิทยาลัยจัดทำคำสั่งแต่งตั้งและจัดส่งให้คณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานสนับสนุนทราบ ทั้งนี้ แนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินของหน่วยงานสนับสนุน มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

- กรรมการประเมินฯ อย่างน้อย 3 คน

- ประธานกรรมการประเมินฯ เป็นผู้ดำรงตำแหน่งระดับผู้อำนวยการ หัวหน้างานหรือเทียบเท่า

- กรรมการประเมินฯ เป็นบุคลากรภายในของมหาวิทยาลัยที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรผู้ตรวจ

ประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน ที่จัดโดยสำนักงานประกันคุณภาพและได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย

การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

1. เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินของการตรวจ

2. บุคลากรเตรียมพร้อมสำหรับการนำเสนอ หรือตอบคำถาม หรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

3. จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจ ทั้งนี้ เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมหน่วยงานภายในตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่นๆ

4. ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯ ทำงานต่อหลังเวลาราชการ มีผู้ประสานงานของหน่วยงานที่รับตรวจ



ส่วนหนึ่งอยู่ อำนวยความสะดวก

5.บุคลากรทุกคนมีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลจากคณะกรรมการประเมินฯ เมื่อสิ้นสุดการ ตรวจสอบเยี่ยม
ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

การดำเนินการภายหลังการประเมินคุณภาพ

ผู้บริหารหน่วยงานสนับสนุน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้อง นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่การ
ประชุมเพื่อวางแผนพัฒนาหรือปรับปรุงการดำเนินการกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนพัฒนาใน
การแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุง และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาได้
อย่างต่อเนื่อง



บทที่ 2 นิยามศัพท์

การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือ หรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้มาใช้ บริการจะต้องมีหลักยึดถือปฏิบัติ มิใช่ว่า การให้ความช่วยเหลือ หรือการทำประโยชน์ต่อผู้มาใช้บริการ จะ เป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ (ที่มา : <https://www.stou.ac.th/offices/Oce/kmoce1/>)

ขั้นตอนสร้างความผูกพันในองค์กร มี 10 ข้อ ดังนี้ (ที่มา : <https://www.softbankthai.com/Article/Detail/21457>)

1. **เอาผลงานเป็นที่ตั้ง** ความผูกพันองค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของพนักงาน ดังนั้น สิ่งสุดท้ายที่คุณต้องการ คือการมีพนักงานที่พึงพอใจในองค์กรแต่ทำผลงานได้ต่ำกว่ามาตรฐาน
2. **เริ่มที่ผู้บริหารก่อน** ผลการศึกษามากมายแสดงว่า ผู้ที่จะสร้างความผูกพันองค์กรได้ดีคือบุคคลในระดับบริหาร ผู้จัดการ หัวหน้างาน และพนักงานอาวุโส ต้องสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่พนักงานเห็นคุณค่าของการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร
3. **สร้างความผูกพันกับหัวหน้างาน** อย่าให้พนักงานที่เข้าร่วมงานกับบริษัทที่ดี ต้องออกจากงานเพราะหัวหน้างานที่ไม่ดี
4. **โฟกัสที่การสื่อสาร** ผู้นำที่ประสบความสำเร็จตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความผูกพัน ยิ่งสื่อสาร ยิ่งเข้าใจและผูกพัน
5. **สร้างความผูกพันเฉพาะบุคคล** คุณควรปฏิบัติต่อพนักงาน ในรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ไม่ใช่แค่ปฏิบัติในแบบที่คุณอยากได้รับการปฏิบัติ แต่ควรปฏิบัติกับพนักงานแต่ละคนในแบบที่เขาต้องการได้รับการปฏิบัติต่างหาก
6. **สร้างวัฒนธรรมที่เต็มไปด้วยแรงจูงใจ** คุณไม่สามารถจูงใจพนักงานในระยะยาวได้ ถ้าไม่สร้างวัฒนธรรมเช่นนั้นขึ้นมา
7. **สร้างวิธีการให้คำแนะนำดี** บริษัทจำเป็นต้องถามพนักงานว่าเขาคิดอะไร โดยใช้แบบสำรวจเพื่อประเมินความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร
8. **เสริมแรงและให้รางวัลกับพฤติกรรมที่ดี** พนักงานจะได้รับแรงจูงใจจากความสำเร็จ ไม่ใช่เงิน เพราะเงินไม่อาจสร้างความผูกพันได้หากเขารู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม
9. **คอยสนับสนุนและชี้ทาง** ไม่ว่าจะเป็พนักงานหรือผู้บริหาร ต่างก็ทำงานเพื่อความสำเร็จทั้งคู่ ผู้นำจึงจำเป็นต้องคอยติดตามผลงาน และชี้ทางให้แก่พนักงานเดินไปในทิศทางที่ถูกต้อง และส่งเสริมในสิ่งที่เขาทำได้ดี
10. **จ้างคนที่เหมาะกับวัฒนธรรมองค์กร** ท้ายที่สุด แม้ว่า คุณจะคัดสรรคนเก่ง ที่มีพื้นฐานการศึกษาดี ทักษะเลิศ แต่หากคนๆ นั้นไม่เหมาะกับองค์กรก็ยากที่เขาจะผูกพันและรักองค์กร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ความรู้สึก อารมณ์ ที่มีความสุข ความยินดี ทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจาก การที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับปริมาณการรับสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด (ที่มา : https://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files//53930109/chapter2.pdf)



คณะกรรมการประจำหน่วยงาน คือ คณะกรรมการที่หน่วยงานจัดตั้งขึ้น ซึ่งอาจจะมีบุคคลภายนอกหน่วยงานหรือไม่ก็ได้

ความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ทางอารมณ์ของพนักงานในทางที่ดีต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมาย สามารถเกิดได้จากหลากหลายสาเหตุ เช่น การได้รับการยกย่อง การยอมรับ ความมั่นคง ความก้าวหน้า หรือแม้กระทั่งความปลอดภัยในการทำงาน รวมไปถึงปัจจัยทางด้านบุคคล เช่น เพื่อนร่วมงานที่ดีหรือหัวหน้างานที่เมตตา ซึ่งทั้งหมดเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ โดยความสุขในที่ทำงานประกอบไปด้วย

1. **ความตื่นระเหยในการทำงาน (Arousal)** เป็นความรู้สึกสนุกขณะทำงานโดยไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ
2. **ความพึงพอใจในงาน (Pleasure)** เป็นความรู้สึกพอใจขณะทำงาน โดยไม่มีความทุกข์ใจในการปฏิบัติตน
3. **ความกระตือรือร้นในการทำงาน (Self-validation)** เป็นความรู้สึกอยากทำงาน เต็มไปด้วยความตื่นตัวและมีชีวิตชีวา (ที่มา : <https://th.hrnote.asia/tips/workplace-happiness-210708/#I>)

SOP (Standard Operating Procedure) คือชุดคำสั่งหรือแนวทางการทำงานที่ถูกกำหนดขึ้นให้เป็นมาตรฐานในกระบวนการต่าง ๆ ขององค์กร ทั้งงานกิจวัตร งานเพิ่มประสิทธิภาพ การควบคุมคุณภาพ ฯลฯ อย่างเป็นแบบแผน เป็นขั้นเป็นตอนเพื่อให้ทุกคนในองค์กรมีมาตรฐานการทำงานร่วมกัน โดยมีกระบวน “ใคร” ต้องทำ “อะไร” “เมื่อไหร่” “อย่างไร”

SOP โดยพื้นฐานควรมีส่วนประกอบหลักดังนี้

จุดประสงค์: SOP ควรระบุจุดประสงค์ของงานอย่างชัดเจน รวมถึงเป้าหมายของงาน หรืออาจจะรวมไปถึงปัญหาที่ SOP ตัวนี้สามารถแก้ไขได้

ขั้นตอน: SOP ระบุแนวทางว่าจะทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จได้อย่างไร โดยแจกแจงเป็นขั้นเป็นตอน เรียงลำดับชัดเจน เพื่อให้เข้าใจง่าย

ขอบเขตของงาน: SOP ควรระบุขอบเขตของงานเพื่อให้ SOP แต่ละตัวไม่ก้ำกายกัน

ผู้รับผิดชอบ: แม้ SOP จะดีอย่างไร แต่หากไม่รู้ผู้รับผิดชอบในงานนั้น ๆ จะทำให้พนักงานแต่ละคนคิดว่านี่อาจไม่ใช่งานที่เขาต้องทำ เกิดปัญหาที่ว่ามี SOP แต่ไม่มีผู้ปฏิบัติ

ความแตกต่างระหว่าง SOP และ WI (Work Instruction)

หลักจากเราได้รู้ไปแล้วว่า SOP คืออะไร อีกหนึ่งสิ่งที่คล้ายกันคือ WI (Work Instruction) ที่หลายคนคิดว่ามันคือตัวเดียวกัน ความจริงแล้ว WI หรือในภาษาไทยคือ **คู่มือการทำงาน** (Work Instruction หรือ WI) คือรายละเอียดที่มากขึ้นและเชื่อมโยงกับ SOP โดย WI จะอธิบายรายละเอียดเพิ่มเติมของกระบวนการย่อย ๆ ของการทำงานที่มากกว่า SOP และ WI สามารถมีไว้ติดประจำที่หน้างานเลยก็ได้ เพราะ WI จะเป็นตัวบอกว่าพนักงานที่ประจำ ณ จุดนั้น ๆ ควรทำอะไรบ้าง สามารถเขียนให้เข้าใจยิ่งขึ้นได้ดังนี้



SOP อยู่ในระดับบน (Top Layer): อธิบายแนวทางปฏิบัติในสถานการณ์ต่าง ๆ

WI อยู่ในระดับล่าง (Lowest Layer): อธิบายงานย่อยที่จะต้องทำ เฉพาะเจาะจงไปที่การปฏิบัติงานจริงในแต่ละส่วน (ที่มา : <https://teachme-biz.com/blog/whatis SOP/>)



บทที่ 3 ตัวชี้วัดพื้นฐาน

บทนี้เป็นรายละเอียดตัวชี้วัดพื้นฐานของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่ทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินการเริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงานตามแผน ตลอดจนระบบประกันคุณภาพ ที่มุ่งสะท้อนกระบวนการและผลของการดำเนินงานของหน่วยงานในภารกิจหลักที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งออกเป็น 1 องค์กรประกอบสำคัญ

องค์กรประกอบ	เกณฑ์ ข้อที่	รายละเอียดตัวชี้วัด
องค์กรประกอบที่ 1 กลุ่ม มาตรฐานตัวชี้วัด		มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน และมีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง และนำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน
	1	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 และนำข้อเสนอแนะจากผู้บริการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
	2	มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	3	มีแผน/กิจกรรม/โครงการที่สร้างความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงานอย่างน้อย 2 กิจกรรมต่อปีการศึกษา
	4	ร้อยละของความสุขในการทำงานในหน่วยงาน ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายเหตุ : บุคลากรภายในหน่วยงานต้องตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล)
5	มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ	



บทที่ 4

ตัวชี้วัดเฉพาะ

บทนี้เป็นรายละเอียดตัวชี้วัดในองค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดในองค์ประกอบนี้เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงระดับคุณภาพของผลการดำเนินงานตามภารกิจเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุน ได้แก่

หน่วยงานสนับสนุน	ตัวชี้วัด	หมายเหตุ
สำนักงานคณบดี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ร้อยละบุคลากรที่มีคุณสมบัติเข้าสู่ตำแหน่งมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคลอย่างน้อย 2 บท (บทที่ 3-4) 2. ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนาความรู้หรือทักษะวิชาชีพที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติงานและมีการนำความรู้จากการพัฒนาทักษะวิชาชีพไปใช้เพื่อพัฒนาหน่วยงาน 	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 16
สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน	<ol style="list-style-type: none"> 1. บุคลากรมีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามพันธกิจของหน่วยงานในแต่ละส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย 2. พัฒนาหรือปรับปรุงข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการ 3. มีโครงการ หรือ กิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนด้านการพัฒนาหลักสูตร 	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 17
สถาบันวิจัยและพัฒนา	<ol style="list-style-type: none"> 1. การสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร (Career Path) 2. การพัฒนาคุณภาพงานวิจัย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน 3. การบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน สังคมและภูมิภาค 	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 18
สำนักวิทยบริการและ เทคโนโลยีสารสนเทศ	<ol style="list-style-type: none"> 1. จำนวนระบบ Digital Workplace ที่มีความสำเร็จและนำมาบริหารจัดการในการทำงาน 2. จำนวนระยะเวลา Internet Down Time 3. จำนวนสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์ 	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 19
สำนักงานวิทยาเขต จันทบุรี	<ol style="list-style-type: none"> 1. ร้อยละความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน 2. ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะ และความชำนาญใน 	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 20



หน่วยงานสนับสนุน	ตัวชี้วัด	หมายเหตุ
	การปฏิบัติงาน 3. ร้อยละรายรับจากการบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้	
สถาบันบัวราชมงคล ตะวันออก	1. จำนวนรายวิชาที่สถาบันบัวราชมงคลตะวันออก สนับสนุนให้ เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านบัวในแต่ละปีการศึกษา 2. จำนวนผลงานวิจัย งานสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรมด้านบัว ที่มี การเผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ 3. จำนวนเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการด้านบัว ภายในประเทศหรือต่างประเทศ 4. จำนวนพันธกรรมบัวที่เพิ่มขึ้นในธนาคารพันธกรรมบัวของ สถาบันบัวราชมงคลตะวันออก 5. จำนวนผู้เข้ารับบริการวิชาการจากแหล่งเรียนรู้ด้านการเกษตร พันธบัว และองค์ความรู้เกี่ยวกับบัว	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 21
สำนักงานตรวจสอบ ภายใน	1. การทบทวนกฎบัตรประจำปีและมี ประ เ ต้ น ส ำ ค ัญ ค ร บ ถ ้ว น ตามกรมบัญชีกลางกำหนด 2. ระดับความสำเร็จของการตรวจสอบภายในเป็นไปตามแผนการ ตรวจสอบ ประจำปี 3. การพัฒนาและบริหารจัดการองค์กร	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 22
สำนักงานอธิการบดี	1. การรับ - ส่ง หนังสือราชการของสำนักงานอธิการบดี 2. การรายงานผลการดำเนินงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย 3. การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณของสำนักงานอธิการบดี รายไตรมาส	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 23-31



องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ของสำนักงานคณบดี

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
1	ร้อยละบุคลากรที่มีคุณสมบัติเข้าสู่ตำแหน่งมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานรายบุคคลอย่างน้อย 2 บท (บทที่ 3-4)	ร้อยละ 50
2	ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนาความรู้หรือทักษะวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและมีการนำความรู้จากการพัฒนาทักษะวิชาชีพไปใช้เพื่อพัฒนาหน่วยงาน	ร้อยละ 80



องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
1	บุคลากรมีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามพันธกิจของหน่วยงานในแต่ละส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย	บุคลากรมีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานรายบุคคลอย่างน้อย คนละ 1 เรื่อง
2	พัฒนาหรือปรับปรุงข้อมูลระบบสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพด้านการบริการ	อย่างน้อย 1 ระบบ
3	มีโครงการ หรือ กิจกรรมที่ส่งเสริมสนับสนุนด้านการพัฒนาหลักสูตร	อย่างน้อย 1 โครงการหรือกิจกรรม



องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
1	การสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร (Career Path) 1.มีแผนพัฒนาบุคลากร 2.มีการพัฒนาทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นตามตำแหน่งสายงาน 3.มีการรายงานความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง 4.มีการใช้ประโยชน์จากผลงานการพัฒนาตนเอง 5.มีการยื่นขอตำแหน่งที่สูงขึ้น	มีผลการดำเนินงาน 1 ข้อ = 1 คะแนน มีผลการดำเนินงาน 2 ข้อ = 2 คะแนน มีผลการดำเนินงาน 3 ข้อ = 3 คะแนน มีผลการดำเนินงาน 4 ข้อ = 4 คะแนน มีผลการดำเนินงาน 5 ข้อ = 5 คะแนน
2	การพัฒนาคุณภาพงานวิจัย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน 1. มีแผนเสริมสร้างความเข้มแข็งการบริหารจัดการแผนงานและโครงการด้านวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม 2. มีกิจกรรมส่งเสริม สนับสนุน และผลักดันการพัฒนาการบริหารจัดการงานวิจัยในการเข้าถึงแหล่งทุน 3. มีการพิจารณาข้อเสนอโครงการวิจัยจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ 4. มีการเสนอขอทุนสนับสนุนจากแหล่งทุนภายนอก 5. ได้รับสนับสนุนกรอบวงเงินงบประมาณจากแหล่งทุนภายนอกเพิ่มขึ้น	มีผลการดำเนินงาน 1 ข้อ = 1 คะแนน มีผลการดำเนินงาน 2 ข้อ = 2 คะแนน มีผลการดำเนินงาน 3 ข้อ = 3 คะแนน มีผลการดำเนินงาน 4 ข้อ = 4 คะแนน มีผลการดำเนินงาน 5 ข้อ = 5 คะแนน
3	การบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน สังคมและภูมิภาค 1.มีแผนการดำเนินงานบริการวิชาการ 2.มีกิจกรรมส่งเสริมการบริการวิชาการ 3.มีเครือข่ายการบริการวิชาการ 4.มีการดำเนินงานร่วมกับเครือข่าย 5.มีการส่งเสริมการใช้ประโยชน์เพื่อการสร้างรายได้	มีผลการดำเนินงาน 1 ข้อ = 1 คะแนน มีผลการดำเนินงาน 2 ข้อ = 2 คะแนน มีผลการดำเนินงาน 3 ข้อ = 3 คะแนน มีผลการดำเนินงาน 4 ข้อ = 4 คะแนน มีผลการดำเนินงาน 5 ข้อ = 5 คะแนน



องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ของสำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
1	จำนวนระบบ Digital Workplace ที่มีความสำเร็จและนำมาบริหารจัดการในการทำงาน	1 ระบบ
2	จำนวนระยะเวลา Internet Down Time	ไม่เกินร้อยละ 1.5 ของเวลาให้บริการต่อปี
3	จำนวนสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์	2 ชิ้น/ปี



องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ของสำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
1	ร้อยละความสำเร็จในการปฏิบัติงานตาม กระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับพันธกิจของ หน่วยงาน	การดำเนินงานตามแผนพัฒนาของหน่วยงาน และ บรรลุวัตถุประสงค์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
2	ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน	เพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะการปฏิบัติงาน ตลอดจน ปรับเปลี่ยนทัศนคติเชิงบวกต่อเพื่อนร่วมงาน และ องค์กร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของจำนวนบุคลากร
3	ร้อยละรายรับจากการบริหารทรัพย์สินและ จัดหารายได้ หรือกิจกรรม/โครงการ	เพิ่มขีดความสามารถในการหารายได้และการบริหาร ทรัพย์สินให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดและมีรายได้ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 50 ของงบประมาณที่ได้รับจัดสรร



องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ของสถาบันบัวราชมงคลตะวันออก

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
1	จำนวนรายวิชาที่สถาบันบัวราชมงคลตะวันออก สนับสนุนให้เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านบัวในแต่ละปีการศึกษา	3 รายวิชา
2	จำนวนผลงานวิจัย งานสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรมด้านบัว ที่มีการเผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ	1 เรื่อง หรือ 1 ผลงาน
3	จำนวนเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการด้านบัว ภายในประเทศ หรือต่างประเทศ	1 เครือข่าย
4	จำนวนพันธกรรมบัวที่เพิ่มขึ้นในธนาคารพันธกรรมบัวของสถาบันบัวราชมงคลตะวันออก	อย่างน้อย 5 สายพันธุ์ต่อปี
5	จำนวนผู้เข้ารับบริการวิชาการจากแหล่งเรียนรู้ด้านการเกษตร พันธุ์บัว และองค์ความรู้เกี่ยวกับบัว	700 คนต่อปี



องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ของสำนักงานตรวจสอบภายใน

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
1	การทบทวนกฎบัตรประจำปีและมีประเด็นสำคัญครบถ้วนตามกรมบัญชีกลางกำหนด	1. การจัดทำกฎบัตรที่มีประเด็นสำคัญครบถ้วน 2. มีการตรวจสอบที่ครบถ้วนทุกด้าน - ด้านรายงานทางการเงิน (Financial) - ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ (Compliance) - ด้านการดำเนินงาน (Operation) 3. การให้คำปรึกษาด้านการตรวจสอบภายใน
2	ระดับความสำเร็จของการตรวจสอบภายในเป็นไปตามแผนการตรวจสอบประจำปี	1. การจัดทำแผนการตรวจสอบครอบคลุมทุกด้าน 2. การจัดทำแผนปฏิบัติงาน (Engagement Plant) ตามแผนการตรวจสอบประจำปี
3	การพัฒนาและบริหารจัดการองค์กร	การเข้าร่วมฝึกอบรมของบุคลากรของหน่วยงานด้านการตรวจสอบภายใน ร้อยละ 75 ของบุคลากรด้านการตรวจสอบ



องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ของสำนักงานอธิการบดี

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
	1.สำนักงานอธิการบดี ภารกิจของหน่วยงาน ภารกิจ 5 กอง อยู่ในสำนักงานอธิการบดี	
1	การรับ - ส่ง หนังสือราชการของสำนักงานอธิการบดี	จำนวนความถูกต้อง ครบถ้วน ทันต่อเวลาของหนังสือราชการ ทั้งภายในและภายนอก ร้อยละ 100
2	การรายงานผลการดำเนินงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย	รายงานสรุปผลการดำเนินงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย เสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ทุกท่าน ครบทุกไตรมาส ร้อยละ 100
3	การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณของสำนักงานอธิการบดี รายไตรมาส	จำนวนการรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณไปยังกองนโยบายและแผน ครบถ้วนทุกไตรมาส ร้อยละ 80
	กองกลาง	
1	ร้อยละของจำนวนหนังสือรับ-ส่ง ที่ได้ดำเนินการถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
2	ร้อยละความสำเร็จของการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (emanage)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
3	ระดับความสำเร็จของการให้บริการแผนกยานพาหนะ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
4	ประสิทธิภาพของการซ่อมแซม ติดตั้ง แก้ไขปัญหาของแผนกไฟฟ้า แผนกซ่อม บำรุง	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
5	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบ MIS การให้บริการงาน อาคารและสถานที่ (แผนกพัฒนาบริเวณ/แผนกเพาะชำ)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	กองคลัง	
1	การเบิกจ่ายงบประมาณเงินแผ่นดินค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เป็นไปตามแผนที่ได้รับจัดสรรประจำปี	เบิกจ่าย 100%
2	ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างได้ครบทุกรายการ เป็นไปตามแผนที่ได้รับจัดสรรประจำปี	ไม่มีรายการที่สำนักงบประมาณเรียกคืนงบประมาณ



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
3	รายงานการเงินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ผ่านการตรวจสอบจากสำนักตรวจเงินแผ่นดิน จังหวัดชลบุรี โดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญ ตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ และนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด	การรับรองแบบไม่มีเงื่อนไข
	กองบริหารงานบุคคล	
1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 3.51
2	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะ และทักษะอย่างน้อย 1 ครั้ง/คน/ปี	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
3	ร้อยละของบุคลากรที่เสนอขอกำหนดตำแหน่งสูงขึ้นตาม กรอบระดับตำแหน่งต่อบุคลากรผู้มีคุณสมบัติครบตามเกณฑ์	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 60
4	ร้อยละความพึงพอใจของบุคลากรต่อการปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัย	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 3.51
5	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติ ราชการ และการเลื่อนค่าตอบแทนจัดทำเอกสารได้ ถูกต้อง ครบถ้วน	ร้อยละ 100
	กองนโยบายและแผน	
1	ร้อยละการจัดทำแผนยุทธศาสตร์พัฒนา มหาวิทยาลัยเป็นไปตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ร้อยละ 90
2	ร้อยละการรายงานผลการปฏิบัติงานและผลการใช้จ่ายงบประมาณรายเดือนเป็นไปตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ร้อยละ 80
3	ร้อยละการจัดทำคำเสนอของบประมาณเป็นไปตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ร้อยละ 80



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
	กองพัฒนานักศึกษา	
1	ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนานักศึกษา ให้เป็นบัณฑิตอันพึงประสงค์ ตามอัตลักษณ์ นักศึกษา และมีทักษะสมรรถนะแห่งอนาคต	ร้อยละ 80 ของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการ คุณลักษณะเป็นบัณฑิตอันพึงประสงค์ มีอัตลักษณ์ และทักษะสมรรถนะแห่งอนาคต
2	พัฒนาระบบบริหารกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าที่ ทันสมัย	มีระบบฐาน หรือ ข้อมูลของนักศึกษาและศิษย์เก่า
3	ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นและเอกลักษณ์ความเป็นไทย	มีโครงการให้นักศึกษาได้แสดงออกซึ่งการอนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นและเอกลักษณ์ความเป็นไทย อย่างน้อย 1 โครงการ
4	มีธรรมาภิบาลในการบริหารงาน อย่างโปร่งใสและ ยั่งยืน	มีโครงการสร้างความเข้าใจการบริหารงาน อย่าง โปร่งใส และสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารองค์กรที่ดี อย่างน้อย 1 โครงการ
5	บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะตามแผนพัฒนา บุคลากร	โครงการ/กิจกรรมที่บุคลากรได้รับการพัฒนา อย่าง น้อย 1 ครั้ง
	สำนักงานประกันคุณภาพ	
1	จัดทำเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดคุณภาพ ระดับ หลักสูตร คณะ มหาวิทยาลัย และหน่วยงาน สนับสนุน	ครบทั้ง 4 ระดับ
2	จัดฝึกอบรมและให้ความรู้การประกันคุณภาพแก่ ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรภายใน มหาวิทยาลัย	ไม่ต่ำกว่า 3 ครั้งต่อปีการศึกษา
3	มีการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการ ควบคุมภายใน	ครบทุกหน่วยงานตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัย
4	มีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร คณะ มหาวิทยาลัย และหน่วยงาน สนับสนุน	ร้อยละ 100
	สำนักงานบัณฑิตศึกษา	



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
1	จัดทำขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการจัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	≥4 ขั้นตอน/ปีการศึกษา
2	จัดทำฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์	ร้อยละ 65/ของจำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษาที่ประเมิน
3	จัดทำฐานข้อมูลอาจารย์ที่ปรึกษา	ร้อยละ 65/ของจำนวนนักศึกษาที่ลงเรียน รายวิชา วิทยานิพนธ์/การ ค้นคว้าอิสระ/ดุษฎีนิพนธ์ในปี การศึกษาที่ประเมิน
4	ดำเนินการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย	1 เรื่อง/ปีการศึกษา
	<u>สำนักงานกฎหมาย</u>	
1	ความผิดพลาดในการตรวจสอบเอกสาร (สัญญา, ร่าง ประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับ)	ผิดพลาดไม่เกิน 3 ครั้ง
2	ความสำเร็จในการดำเนินการกระบวนการว่าต่างคดี ปกครอง ถูกต้อง ครบถ้วน	ร้อยละ 80
3	หนังสือที่มีการรับเข้าไม่มีการสูญหาย	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
4	การดำเนินการติดตามและค้นหาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับ คดี	ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
	<u>สำนักงานสภามหาวิทยาลัย</u>	
1	ร้อยละของการปฏิบัติงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (การรับ-ส่งหนังสือราชการภายใน ระบบ e-manage) ได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนด	ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 80
2	ร้อยละของการปรับปรุงข้อมูลและพัฒนาเว็บไซต์ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน	ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 90
3	ร้อยละความสำเร็จของการจัดการประชุมสภา มหาวิทยาลัยมีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 90
	<u>สำนักงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ</u>	



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
1	จำนวนชุมชนที่มีการขยายผลโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	จำนวน 1 ชุมชน
2	ร้อยละ ความสำเร็จของโครงการที่ได้รับการจัดสรรงบประมาณดำเนินโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ	ร้อยละ 80
3	จำนวนความสำเร็จของการดำเนินงานโครงการวิจัยเพื่อเข้าร่วมสนองพระราชดำริ	จำนวน 2 เรื่อง
4	ความสำเร็จของสมาชิก TO BE NUMBER ONE ในการ เข้าร่วมกิจกรรม	จำนวน 1 โครงการ
5	ความสำเร็จที่เพิ่มขึ้นของจำนวนนักศึกษาปลอดยาเสพติด	ร้อยละ 80
	<u>ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ</u>	
1	ผู้ประกอบการได้รับแผนธุรกิจใหม่	1 แผน/ข้อเสนอโครงการ
2	ผู้ประกอบการได้รับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และเข้าสู่กระบวนการผลิต	1 ผลิตภัณฑ์/ปี
3	กิจกรรมสร้างความตระหนักสู่การเป็นผู้ประกอบการภายในสถาบันอุดมศึกษา ให้นักศึกษา คณาจารย์บุคลากรทั้งภายใน และภายนอก	5 กิจกรรม/ปี
	<u>ศูนย์บูรณาการข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เขตพื้นที่กรุงเทพ</u>	
1	ความสำเร็จในการจัดทำมาตรฐานคู่มือขั้นตอนการปฏิบัติงาน	2 งาน
2	ร้อยละของจำนวนบุคลากรเข้าอบรมพัฒนาด้านความรู้และทักษะวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	ร้อยละ 80
3	ความสำเร็จในการจ่ายงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมาย	ร้อยละ 80



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
4	พัฒนาระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร	1 ระบบ
	ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อการเป็นผู้ประกอบการอย่างยั่งยืน	
1	การรับ - ส่ง หนังสือราชการ	การรับ - ส่งหนังสือราชการของหน่วยงานทั้งภายในและภายนอก จัดเก็บเป็นระบบ ครบถ้วนทันเวลาร้อยละ 80
2	มีแผนงานวิจัยและพัฒนานวัตกรรมองค์ความรู้ด้านการดำเนินธุรกิจในโลกการค้ายุคใหม่กระจายองค์ความรู้ให้กับผู้ประกอบการในเขตพื้นที่จังหวัดชลบุรี หรือพื้นที่ใกล้เคียง	1 แผน
3	จำนวนฐานข้อมูลองค์ความรู้/ผลงานวิจัยและนวัตกรรมเพื่อให้เกิดการสร้างรายได้เชิงพาณิชย์	1 ฐานข้อมูล
	สถาบันวิจัยพลังงานบริสุทธิ์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	
1	การรับ - ส่ง หนังสือราชการ	การรับ - ส่ง หนังสือราชการของหน่วยงาน ทั้งภายในและภายนอก จัดเก็บเป็นระบบ ครบถ้วน ทันต่อเวลาร้อยละ 80
2	การสนับสนุนการวิจัยเทคโนโลยีการผลิตพลังงานอื่น ๆ	จำนวนการวิจัย หรือ ประเด็นที่เกี่ยวข้อง 1 เรื่อง
3	การดำเนินการเกี่ยวกับการลดใช้พลังงาน การหาพลังงานทางเลือก และพลังงานทดแทนอื่น ๆ	จำนวนชิ้นงาน / โครงการ / คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการลดใช้ พลังงานหรือพลังงานทดแทนอื่น ๆ จำนวน 1 ชิ้นงาน
	สำนักงานเขตพื้นที่จักรพงษ์ภูวนารถ	
1	บุคลากรสายสนับสนุน ดำเนินงานและประสานงานในฝ่ายทันเวลา มีการกลั่นกรองตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องทันเวลา มีการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับ	มีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานครบทุกงาน



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
	มอบหมาย	
2	มีการพัฒนาอาคารสถานที่ให้สะอาด ปลอดภัย มีการบำรุงรักษา ระบบต่าง ๆ ของอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี และทันการณ์	อาคารสถานที่ ห้องเรียนห้องประชุม พร้อมใช้งานได้ทันการณ์
3	ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดที่หน่วยงานดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี \geq ร้อยละ 80	มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล
	<u>สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย</u>	
1	พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพที่ส่งเสริมการปฏิบัติงานของบุคลากรและการเรียนการสอน	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อระบบสาธารณูปโภคพื้นฐาน และด้านกายภาพทั่วไปของสำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย \geq ร้อยละ 80
2	มีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล	ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดที่หน่วยงานดำเนินการให้บรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปี \geq ร้อยละ 80
3	พัฒนาหน่วยงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้	มีการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ภายในหน่วยงานเพื่อให้เกิดแนวปฏิบัติที่ดี อย่างน้อย 1 เรื่องต่อปี
2.ประเภทการจัดการการเรียนการสอน มีจำนวน 2 หน่วยงาน (สถาบันสหวิทยาการนานาชาติจักรพงษ์ภูวนารถ,สถาบันนวัตกรรมเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต)		
	<u>1.สถาบันสหวิทยาการนานาชาติจักรพงษ์ภูวนารถ</u>	
1	ร้อยละของความสำเร็จของตัวชี้วัดงานฝ่ายวิชาการของสถาบันสหวิทยาการนานาชาติจักรพงษ์ภูวนารถ	ร้อยละ 85
2	บุคลากรสายสนับสนุน ดำเนินงานและประสานงานในฝ่ายทันเวลา มีการกลั่นกรองตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานครบทุกงาน



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
	ถูกต้องทันเวลา มีการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	
3	ร้อยละความสำเร็จของงานฝ่ายบริหารงานทั่วไปของสถาบัน สหวิทยาการนานาชาติจักรพงษ์ภูวนารถ	ร้อยละ 85
	<u>2.สำนักงานนวัตกรรมเพื่อการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต</u>	
1	ร้อยละการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานราชการประจำปีของสถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ประจำปี พ.ศ. 2566	สถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิตดำเนินงานบรรลุตามแผนปฏิบัติงานราชการประจำปี พ.ศ. 2566 ร้อยละ 80
2	มีหลักสูตรระยะสั้นที่พัฒนาทักษะของชีวิต Re-Skill, Up-Skill, New-Skill ภายใต้รูปแบบการเรียนรู้ตลอดชีวิต	อย่างน้อย 2 หลักสูตร/ปีการศึกษา
3.ประเภทหน่วยงานตามยุทธศาสตร์และจัดการรายได้ มีจำนวน 3 หน่วยงาน (ศูนย์สนับสนุนการวิจัยและทดสอบวัสดุวิศวกรรม,สำนักงานยุทธศาสตร์,ศูนย์สมุนไพรรทางเลือก)		
	<u>1.ศูนย์สนับสนุนการวิจัยและทดสอบวัสดุวิศวกรรม</u>	
1	มีการจัดทำโครงการเพื่อจัดการรายได้	อย่างน้อย 1 โครงการ
2	มีการเข้าร่วมการจัดทำงานวิจัย	อย่างน้อย 1 โครงการ
3	มีการให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางในการดำเนินงาน งาน ออกแบบให้กับหน่วยงานภายในทั้ง 4 วิทยาเขต	ร้อยละ 80
4	มีการลงพื้นที่สำรวจอาคารเพื่อรับทราบปัญหาและจัดทำ แบบอาคาร สถานที่ สิ่งก่อสร้าง เพื่อใช้ประกอบในการขอ งบประมาณทั้ง 4 วิทยาเขต	ร้อยละ 80



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
5	มีการประเมินราคางานก่อสร้างและงานปรับปรุงอาคาร เพื่อใช้ในการของบประมาณทั้ง 4 วิทยาเขต	ร้อยละ 80
6	มีส่วนร่วมในการพิจารณาข้อมูลหรือเอกสารงานก่อสร้างที่ ดำเนินการจากหน่วยงานภายนอก	ร้อยละ 80
	<u>2.สำนักงานยุทธศาสตร์</u>	
1	จัดกิจกรรม/โครงการด้านทำนุบำรุงศาสนาและวันสำคัญของชาติ พระมหากษัตริย์ ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นและความเป็นไทย	จำนวน 10 กิจกรรม/โครงการ
2	มีการประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรม/โครงการครบทุกหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	ทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย
3	มีรายได้จากการบริหารจัดการทรัพย์สิน หรือการจัดกิจกรรม/โครงการ	5 ล้านบาท
	<u>3.ศูนย์นวัตกรรมสมุนไพรทางเลือก</u>	
1	มีนวัตกรรมเกี่ยวกับสมุนไพรเกิดขึ้น ร่วมกับหน่วยงานภายในหรือภายนอก	มีนวัตกรรมกรรมร่วมกันอย่างน้อย 1 นวัตกรรม/หน่วยงาน
2	มีการเผยแพร่หรือการบริการวิชาการเกี่ยวกับนวัตกรรมของสมุนไพร	ผู้รับบริการได้รับความรู้เกี่ยวกับนวัตกรรมของสมุนไพรอย่างน้อย 1 นวัตกรรม
3	สร้างรายได้จากการบริการวิชาการหรือการจำหน่าย ผลิตภัณฑ์	มีรายได้เพิ่มขึ้นจากการจำหน่ายผลิตภัณฑ์หรือการบริการวิชาการ



บทที่ 5

การวิเคราะห์ผลการประเมินตนเองของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ

การวิเคราะห์ผลการประเมินตนเองตามระบบประกันคุณภาพภายในแต่ละองค์ประกอบในบทที่ 3 และ 4 โดยแบ่งระดับคุณภาพออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่

คะแนนเฉลี่ย	0.00 - 1.00	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
คะแนนเฉลี่ย	1.01 - 2.00	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
คะแนนเฉลี่ย	2.01 - 3.00	หมายถึง	การดำเนินงานระดับพอใช้
คะแนนเฉลี่ย	3.01 - 4.00	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดี
คะแนนเฉลี่ย	4.01 - 5.00	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดีมาก

วิธีคิดวิเคราะห์ผลการประเมิน

องค์ประกอบ	ข้อ	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
องค์ประกอบที่ 1		มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน ครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน และมีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง และนำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง	ผ่านและไม่ผ่าน
	1	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 และนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและ ให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	1 คะแนน
	2	มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	1 คะแนน
	3	มีแผน/กิจกรรม/โครงการที่สร้างความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงาน อย่างน้อย 2 กิจกรรมต่อปีการศึกษา	1 คะแนน
	4	ร้อยละของความสุขในการทำงานในหน่วยงาน ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายเหตุ : บุคลากรภายในหน่วยงานต้องตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (โดย สำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล)	1 คะแนน
	5	มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ	1 คะแนน
		เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 1 คือ 1 ข้อ 1 คะแนน = คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5) เช่น มีการดำเนินงาน 3 ข้อ คะแนนที่ได้ 3 คะแนน	
องค์ประกอบที่ 2		เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยงาน วิธีคิด $\frac{\text{จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานที่มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย} * 5}{\text{จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานทั้งหมด}}$	5 คะแนน
เกณฑ์การสรุปคะแนน		คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5) + คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5) 2 = ผลคะแนนทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5)	



ภาคผนวก

1. แบบฟอร์มคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP)
2. แบบฟอร์มเอกสารสำหรับการตรวจประเมินคุณภาพ ระดับสายสนับสนุน
3. แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

