

คู่มือประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหน่วยงานสายสนับสนุน



จัดทำโดย
สำนักงานประกันคุณภาพ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก



คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประกอบไปด้วยหน่วยงานภายในตามโครงสร้างหน่วยงาน เป็นหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอน และหน่วยงานสายสนับสนุน ประกอบไปด้วย สำนักงานคณบดีทุกคณะที่จัดการเรียนการสอน สำนักงานตรวจสอบภายใน และหน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี โดยหน่วยงานสายสนับสนุนทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด คู่มือระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสายสนับสนุน ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ ให้หน่วยงานสายสนับสนุน ตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัย ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการของหน่วยงานสายสนับสนุน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นส่วนสนับสนุนให้หน่วยงาน ดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในที่เข้มแข็ง อันจะเป็นกลไกสำคัญสู่การพัฒนาคุณภาพการทำงานที่ต่อเนื่องต่อไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ธันวาคม 2568



สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทที่ 1 หลักการ ความจำเป็น และวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน	3-7
บทที่ 2 นิยามศัพท์	8-10
บทที่ 3 ตัวชี้วัดพื้นฐาน	11-12
บทที่ 4 ตัวชี้วัดเฉพาะ	13-25
บทที่ 5 การวิเคราะห์ผลการประเมินตนเองของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ	26-27
ภาคผนวก	28



บทที่ 1

หลักการ ความจำเป็น และวัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เป็นสถาบันอุดมศึกษาที่มุ่งจัดการศึกษาเพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณภาพ โดยมีพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย ดังนี้ 1. การบริหารจัดการโดยยึดหลักการบริหารและการจัดการองค์การที่ดี 2. จัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาบนพื้นฐานวิทยาศาสตร์ และเทคโนโลยี และนวัตกรรมอย่างมีคุณธรรม 3. สร้างงานวิจัย สิ่งประดิษฐ์ และนวัตกรรมที่มีการนำไปประยุกต์ใช้จริงและตอบโจทย์การพัฒนาประเทศ 4. บริการวิชาการและถ่ายทอดเทคโนโลยีชุมชน สังคม 5. ทำนุบำรุง ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และความเป็นไทย จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามพันธกิจเกิดคุณภาพ 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 รวมถึงให้มีหน่วยงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษาทำหน้าที่ประเมินคุณภาพภายนอก โดยการประเมินผลการจัดการศึกษาของสถานศึกษา

7. คณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษา เมื่อวันที่ 7 สิงหาคม 2549 เพื่อเป็นกลไกกำกับมาตรฐานระดับกระทรวง ระดับคณะกรรมการการอุดมศึกษา และระดับหน่วยงาน โดยทุกหน่วยงานระดับอุดมศึกษาจะได้อาศัยเป็นกรอบการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

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



แนวทางการจัดการกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนตามระบบและกลไกที่หน่วยงานสนับสนุนได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนทราบสถานภาพที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ หน่วยงานสนับสนุน มีการวางแผนจัดกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในให้เสร็จก่อนสิ้นปีการศึกษาที่จะเริ่มวงรอบการประเมิน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุนดังนี้

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 เพื่อเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ

- 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 จะเป็นไปตามใจของเราผู้ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ (ที่มา : <https://www.stou.ac.th/offices/Oce/kmoce1/>)

การออกแบบกระบวนการทำงาน หมายถึงการออกแบบกระบวนการอาจรวมถึงความจำเป็นที่ต้องสรรสร้าง หรือออกแบบกระบวนการใหม่อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด หรือเทคโนโลยีความจำเป็นที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบอัตโนมัติขั้นสูง ปัญญาประดิษฐ์ ระบบปฏิบัติการบนคลาวด์

ขั้นตอนสร้างความผูกพันในองค์กรมี 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** อย่าให้พนักงานที่เข้มาร่วมงานกับบริษัทที่ดี ต้องออกจากงานเพราะหัวหน้างานที่ไม่ดี

4. **โฟกัสที่การสื่อสาร** ผู้นำที่ประสบความสำเร็จตระหนักถึงความสำคัญของการสื่อสาร ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความผูกพัน ยิ่งสื่อสาร ยิ่งเข้าใจและผูกพัน

5. **สร้างความผูกพันเฉพาะบุคคล** คุณควรปฏิบัติต่อพนักงาน ในรูปแบบที่เหมาะสมกับแต่ละบุคคล ไม่ใช่แค่ปฏิบัติในแบบที่คุณอยากได้รับการปฏิบัติ แต่ควรปฏิบัติกับพนักงานแต่ละคนในแบบที่เขาต้องการได้รับการปฏิบัติต่างหาก

6. **สร้างวัฒนธรรมที่เต็มไปด้วยแรงจูงใจ** คุณไม่สามารถจูงใจพนักงานในระยะยาวได้ ถ้าไม่สร้างวัฒนธรรมเช่นนั้นขึ้นมา

7. **สร้างวิธีการให้คำแนะนำติชม** บริษัทจำเป็นต้องถามพนักงานว่าเขาคิดอะไร โดยใช้แบบสำรวจเพื่อประเมินความผูกพันที่พนักงานมีต่อองค์กร

8. **เสริมแรงและให้รางวัลกับพฤติกรรมที่ดี** พนักงานจะได้รับแรงจูงใจจากความสำเร็จ ไม่ใช่เงิน เพราะเงินไม่อาจสร้างความผูกพันได้หากเขารู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม

9. **คอยสนับสนุนและชี้ทาง** ไม่ว่าจะเป็พนักงานหรือผู้บริหาร ต่างก็ทำงานเพื่อความสำเร็จทั้งคู่ ผู้นำจึงจำเป็นต้องคอยติดตามผลงาน และชี้ทางให้แก่พนักงานเดินไปในทิศทางที่ถูกต้อง และส่งเสริมในสิ่งที่เขาทำได้ดี

10. **จ้างคนที่เหมาะกับวัฒนธรรมองค์กร** ทำที่ดีที่สุด แม้ว่า คุณจะคัดสรรคนเก่ง ที่มีพื้นฐานการศึกษาดี ทักษะเลิศ แต่หากคนๆ นั้นไม่เหมาะกับองค์กรก็ยากที่เขาจะผูกพันและรักองค์กร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ความรู้สึก อารมณ์ ที่มีความสุข ความยินดี ทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็น ผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจาก การที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเอง



หรือผู้อื่นตอบสนองให้ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับปริมาณการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วน เพียงใด(ที่มา : https://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcms/files//53930109/chapter2.pdf)

คณะกรรมการประจำหน่วยงาน คือ คณะกรรมการที่หน่วยงานจัดตั้งขึ้น ซึ่งอาจจะมีบุคคลภายนอกหน่วยงานหรือไม่ก็ได้

ความสุขในการทำงาน คือ การรับรู้ทางอารมณ์ของพนักงานในทางที่ติดต่อภารกิจที่ได้รับมอบหมาย สามารถเกิดได้จากหลากหลายสาเหตุ เช่น การได้รับการยกย่อง การยอมรับ ความมั่นคง ความก้าวหน้า หรือแม้กระทั่งความปลอดภัยในการทำงาน รวมไปถึงปัจจัยทางด้านบุคคล เช่น เพื่อนร่วมงานที่ดี หรือหัวหน้างานที่เมตตา ซึ่งทั้งหมดเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในจิตใจ โดยความสุขในที่ทำงานประกอบไปด้วย

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

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

SOP โดยพื้นฐานควรมีส่วนประกอบหลักดังนี้

จุดประสงค์: SOP ควรระบุจุดประสงค์ของงานอย่างชัดเจน รวมถึงเป้าหมายของงาน หรืออาจจะรวมไปถึงปัญหาที่ SOP ตัวนี้สามารถแก้ไขได้

ขั้นตอน: SOP ระบุแนวทางว่าจะทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จได้อย่างไร โดยแจกแจงเป็นขั้นเป็นตอนเรียงลำดับชัดเจน เพื่อให้เข้าใจง่าย

ขอบเขตของงาน: SOP ควรระบุขอบเขตของงานเพื่อให้ SOP แต่ละตัวไม่ก้าวท้าวกัน

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/>)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบสารสนเทศช่วยในการดำเนินงานโดยการทำให้กระบวนการทำงานอัตโนมัติ, เพิ่มประสิทธิภาพการตัดสินใจ, และสนับสนุนการสื่อสารในองค์กร นอกจากนี้ยังช่วยลดข้อผิดพลาด, ทำให้การประมวลผลข้อมูลรวดเร็วขึ้น, และให้ข้อมูลที่ทันสมัยเพื่อใช้ในการวางแผนกลยุทธ์และการบริหารงานในระดับต่างๆ

ส่งเสริมค่านิยม หมายถึง การสนับสนุน ชักชวน หรือกระตุ้นให้บุคคลหรือกลุ่มคนยึดถือและปฏิบัติตามหลักการ ความเชื่อ หรือพฤติกรรมที่ถือว่ามีคุณค่าและเป็นที่ยอมรับ โดยจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างแนวทางปฏิบัติร่วมกัน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมในระดับบุคคล องค์กร หรือสังคม



บทที่ 3

ตัวชี้วัดพื้นฐาน

บทนี้เป็นรายละเอียดตัวชี้วัดพื้นฐานของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่ทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินการเริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงานตามแผน ตลอดจนระบบประกันคุณภาพ ที่มุ่งสะท้อนกระบวนการและผลของการดำเนินงานของหน่วยงานในภารกิจหลักที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งออกเป็น 2 องค์กรประกอบ ดังนี้ องค์กรประกอบที่ 1 กลุ่มมาตรฐานตัวชี้วัด และองค์กรประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน

องค์กรประกอบ	เกณฑ์ ข้อที่	รายละเอียดตัวชี้วัด
องค์กรประกอบที่ 1 กลุ่ม มาตรฐานตัวชี้วัด		<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน - มีการออกแบบกระบวนการทำงาน (หมายถึง การออกแบบกระบวนการรวมถึงความจำเป็นที่ต้องสรรสร้าง หรือออกแบบกระบวนการใหม่อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด หรือเทคโนโลยี ความจำเป็นที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบอัตโนมัติขั้นสูง ปัญญาประดิษฐ์ ระบบปฏิบัติการบนคลาวด์) - มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง - นำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง <p>เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน (กรณีไม่ผ่านไม่ต้องประเมินข้อต่อไป)</p>
	1	ผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
	2	มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	3	มีแผน/กิจกรรม/โครงการที่สร้างความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงานอย่างน้อย 2 กิจกรรมต่อปีการศึกษา



องค์ประกอบ	เกณฑ์ ข้อที่	รายละเอียดตัวชี้วัด
	4	ร้อยละของความสุขในการทำงานในหน่วยงาน ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายเหตุ : บุคลากรภายในหน่วยงานต้องตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล) ประเมินบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน
	5	มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ
	6	มีการนำระบบสารสนเทศหรือนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน
	7	หน่วยงานมีการส่งเสริมกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมค่านิยมมหาวิทยาลัย โดยมีข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างชัดเจน

หมายเหตุ นิยามศัพท์ อยู่ในบทที่ 2 หน้าที่ 8-10



บทที่ 4

ตัวชี้วัดเฉพาะ

บทนี้เป็นรายละเอียดตัวชี้วัดในองค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็นผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงานซึ่งตัวชี้วัดในองค์ประกอบนี้เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงระดับคุณภาพของผลการดำเนินงานตามภารกิจเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุน ได้แก่

หน่วยงานสนับสนุน	ตัวชี้วัด	หมายเหตุ
สำนักงานคณบดี	1.บุคลากรที่มีคุณสมบัติเข้าสู่ตำแหน่งมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รายบุคคล 2. ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนาความรู้หรือทักษะวิชาชีพที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติงานและมีการนำความรู้จากการพัฒนาทักษะวิชาชีพไปใช้เพื่อพัฒนาหน่วยงาน (เฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนตามโครงสร้างของสำนักงานคณบดี/ สำนักงานโรงพยาบาลสัตว์)	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 14
สำนักงานตรวจสอบภายใน	1.การทบทวนกฎบัตรประจำปีและมีประเด็นสำคัญ ครบถ้วนตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด 2.ระดับความสำเร็จการตรวจสอบภายในเป็นไป ตามแผนการตรวจสอบประจำปี 3.ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการอบรมด้านการตรวจสอบภายใน	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 15
หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี	หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี มี 16 หน่วยงาน	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 16-25



องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ของสำนักงานคณบดี

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เกณฑ์การประเมิน
1	บุคลากรที่มีคุณสมบัติเข้าสู่ตำแหน่งมีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน รายบุคคล หมายเหตุ : ความสมบูรณ์ของแต่ละบทต้องเป็นไปตามประกาศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เรื่อง โครงร่างการเขียน ผลงานการขอกำหนดระดับตำแหน่ง และ แต่งตั้งข้าราชการพลเรือน ในสถาบันอุดมศึกษา และพนักงานในสถาบันอุดมศึกษา ตำแหน่ง ประเภทวิชาชีพนเฉพาะ หรือเชี่ยวชาญเฉพาะ ประกาศ ณ วันที่ 28 มิถุนายน พ.ศ. 2566	- 5 บท = 5 คะแนน - 4 บท = 4 คะแนน - 3 บท = 3 คะแนน - 2 บท = 2 คะแนน - 1 บท = 1 คะแนน วิธีคิดคะแนนข้อที่ 1 ผลรวมคะแนนรายบุคคล /จำนวนบุคลากรที่มีคุณสมบัติเข้าสู่ตำแหน่ง = คะแนนข้อที่ 1
2	ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนาความรู้หรือทักษะ วิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและมีการนำความรู้จากการพัฒนา ทักษะวิชาชีพไปใช้เพื่อพัฒนาหน่วยงาน (เฉพาะบุคลากรสายสนับสนุนตามโครงสร้างของสำนักงานคณบดี/ สำนักงานโรงพยาบาลสัตว์)	- ร้อยละ 100 = 5 คะแนน - \geq ร้อยละ 95 = 4 คะแนน - \geq ร้อยละ 90 = 3 คะแนน - \geq ร้อยละ 85 = 2 คะแนน - \geq ร้อยละ 80 = 1 คะแนน



องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ของสำนักงานตรวจสอบภายใน

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เกณฑ์การประเมิน
1	ระยะเวลาการทบทวนกฎบัตรที่ได้รับการอนุมัติจากสภามหาวิทยาลัยเป็นไปตามกำหนด	- ภายในเดือน ก.ย. = 5 คะแนน - ภายในเดือน ต.ค. = 4 คะแนน - ภายในเดือน พ.ย. = 3 คะแนน - ภายในเดือน ธ.ค. = 2 คะแนน - หลังจากเดือน ธ.ค. = 1 คะแนน
2	ระดับความสำเร็จการตรวจสอบภายใน เป็นไป ตามแผนการตรวจสอบประจำปี	- มากกว่าร้อยละ 80 = 5 คะแนน - มากกว่าร้อยละ 70 = 4 คะแนน - มากกว่าร้อยละ 60 = 3 คะแนน - มากกว่าร้อยละ 50 = 2 คะแนน - น้อยกว่าร้อยละ 50 = 1 คะแนน
3	ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการอบรมด้านการตรวจสอบภายใน	- ร้อยละ 100 ของนักตรวจสอบภายใน = 5 คะแนน - ร้อยละ 75 ของนักตรวจสอบภายใน = 4 คะแนน - ร้อยละ 50 ของนักตรวจสอบภายใน = 3 คะแนน - ร้อยละ 25 ของนักตรวจสอบภายใน = 2 คะแนน - น้อยกว่าร้อยละ 25 ของนักตรวจสอบภายใน = 1 คะแนน



องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ภายใต้ของสำนักงานอธิการบดี

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เกณฑ์การประเมิน
1.หน่วยงานภายใต้สำนักงานอธิการบดี มีจำนวน 11 หน่วยงาน		
<u>สำนักงานประกันคุณภาพ</u>		
1	ร้อยละการดำเนินการตามแผนงานของสำนักงานประกันคุณภาพ	<ul style="list-style-type: none"> - มากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 80-89 = 4 คะแนน - ร้อยละ 70-79 = 3 คะแนน - ร้อยละ 60-69 = 2 คะแนน - ร้อยละ 50-59 = 1 คะแนน <p>หมายเหตุ คิดจาก จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเสร็จ*100/ จำนวนกิจกรรมทั้งหมด</p>
2	ร้อยละการบริหารจัดการความเสี่ยงในระดับมหาวิทยาลัยที่ลดลงอยู่ในระดับที่ยอมรับได้มากกว่าร้อยละ 70 ขึ้นไป	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ 70 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 60-69 = 4 คะแนน - ร้อยละ 50-59 = 3 คะแนน - ร้อยละ 40-49 = 2 คะแนน - ร้อยละ 30-39 = 1 คะแนน
3	ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของมหาวิทยาลัย ไม่น้อยกว่า 95 คะแนน	<ul style="list-style-type: none"> - 95 คะแนน ขึ้นไป = 5 คะแนน - 90-94 คะแนน = 4 คะแนน - 85-89 คะแนน = 3 คะแนน - 80-84 คะแนน = 2 คะแนน - 75-79 คะแนน = 1 คะแนน
<u>สำนักงานบัณฑิตศึกษา</u>		
1	ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ 65 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 61-64.9 = 4 คะแนน - ร้อยละ 55-60.9 = 3 คะแนน - ร้อยละ 50-54.9 = 2 คะแนน - ต่ำกว่าร้อยละ 50 = 1 คะแนน <p>หมายเหตุ คิดจากจำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษาที่ประเมิน</p>



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เกณฑ์การประเมิน
2	ร้อยละความสำเร็จในการจัดทำฐานข้อมูลอาจารย์ที่ปรึกษา	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ 65 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 61-64.9 = 4 คะแนน - ร้อยละ 55-60.9 = 3 คะแนน - ร้อยละ 50-54.9 = 2 คะแนน - ต่ำกว่าร้อยละ 50 = 1 คะแนน <p>หมายเหตุ คิดจากจำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียนเรียนรายวิชาวิทยานิพนธ์ การค้นคว้าอิสระ/ดุขุณิพนธ์</p>
3	ร้อยละการเพิ่มของจำนวนนักศึกษาใหม่ของหลักสูตรปริญญาโท และปริญญาเอก	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ 45 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 41-44.9 = 4 คะแนน - ร้อยละ 38-40.9 = 3 คะแนน - ร้อยละ 35-37.9 = 2 คะแนน - ต่ำกว่าร้อยละ 35 = 1 คะแนน <p>หมายเหตุ เทียบกับปีการศึกษาปัจจุบัน และย้อนหลัง 2 ปีการศึกษา</p>
	<u>สำนักงานกฎหมาย</u>	
1	จำนวนครั้งที่เกิดความผิดพลาดในการตรวจสอบเอกสาร(สัญญา,ร่างประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับ)	<ul style="list-style-type: none"> - ไม่เกิน 2 ครั้ง = 5 คะแนน - 3 ครั้ง = 4 คะแนน - 4 ครั้ง = 3 คะแนน - 5 ครั้ง = 2 คะแนน - มากกว่า 6 ครั้ง = 1 คะแนน <p>หมายเหตุ คิดจากสัญญา,ร่างประกาศ/ระเบียบ/ข้อบังคับที่ได้รับการตรวจสอบ</p>
2	ร้อยละของหนังสือที่มีการรับเข้าไม่สูญหาย	<ul style="list-style-type: none"> - มากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 80-89 = 4 คะแนน - ร้อยละ 70-79 = 3 คะแนน - ร้อยละ 60-69 = 2 คะแนน - ร้อยละ 50-59 = 1 คะแนน
3	จำนวนคดีในการติดตามและค้นหาเอกสาร	<ul style="list-style-type: none"> - 5 คดีขึ้นไป = 5 คะแนน - 4 คดี = 4 คะแนน - 3 คดี = 3 คะแนน



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เกณฑ์การประเมิน
		- 2 คดี = 2 คะแนน - 1 คดี = 1 คะแนน
4	จำนวนบุคลากรเข้ารับการอบรมกฎหมาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ	- จำนวน 5 คนขึ้นไป = 5 คะแนน - จำนวน 4 คน = 4 คะแนน - จำนวน 3 คน = 3 คะแนน - จำนวน 2 คน = 2 คะแนน - จำนวน 1 คน = 1 คะแนน
	<u>สำนักงานสภามหาวิทยาลัย</u>	
1	ร้อยละความสำเร็จของการจัดการประชุม สภา มหาวิทยาลัย มีความถูกต้อง ครบถ้วน และ ทันเวลา	- มากกว่าร้อยละ 90 = 5 คะแนน - ร้อยละ 80 - 89 = 4 คะแนน - ร้อยละ 70 - 79 = 3 คะแนน - ร้อยละ 60 - 69 = 2 คะแนน - เท่ากับหรือน้อยกว่าร้อยละ 59 = 1 คะแนน
2	ร้อยละการดำเนินงานตามแผนของ สำนักงานสภามหาวิทยาลัย	- มากกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 80-89 = 4 คะแนน - ร้อยละ 70-79 = 3 คะแนน - ร้อยละ 60-69 = 2 คะแนน - ร้อยละ 50-59 = 1 คะแนน
	<u>สำนักงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ</u>	
1	ร้อยละจำนวนโครงการที่ผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ (อพ.สธ.)	- ร้อยละ 80 -ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 70-79 = 4 คะแนน - ร้อยละ 60-69 = 3 คะแนน - ร้อยละ 50-59 = 2 คะแนน - ร้อยละ 40-49 = 1 คะแนน
2	ร้อยละการดำเนินงานโครงการตามแผนปฏิบัติงานประจำปีที่ผ่านการพิจารณาจากโครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ (อพ.สธ.)	- ร้อยละ 80 -ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 70-79 = 4 คะแนน - ร้อยละ 60-69 = 3 คะแนน - ร้อยละ 50-59 = 2 คะแนน - ร้อยละ 40-49 = 1 คะแนน



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เกณฑ์การประเมิน
3	ร้อยละ ความสำเร็จของแกนนำสมาชิก TO BE NUMBER ONE ในการเข้าร่วมกิจกรรม	- ร้อยละ 80 -ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 70-79 = 4 คะแนน - ร้อยละ 60-69 = 3 คะแนน - ร้อยละ 50-59 = 2 คะแนน - ร้อยละ 40-49 = 1 คะแนน
4	จำนวนของการขยายเครือข่ายชมรม TO BE NUMBER ONE	- จำนวน 5 ชมรม =5 คะแนน - จำนวน 4 ชมรม =4 คะแนน - จำนวน 3 ชมรม =3 คะแนน - จำนวน 2 ชมรม =2 คะแนน - จำนวน 1 ชมรม =1 คะแนน
	ศูนย์บ่มเพาะวิสาหกิจ	
1	จำนวนแผนธุรกิจที่ผู้ประกอบการได้รับเพื่อนำไปต่อยอดธุรกิจ	- 5 แผนขึ้นไป = 5 คะแนน - 4 แผน = 4 คะแนน - 3 แผน = 3 คะแนน - 2 แผน = 2 คะแนน - 1 แผน = 1 คะแนน
2	จำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และเข้าสู่กระบวนการผลิตต่อปีการศึกษา	- 5 ผู้ประกอบการขึ้นไป = 5 คะแนน - 4 ผู้ประกอบการ = 4 คะแนน - 3 ผู้ประกอบการ = 3 คะแนน - 2 ผู้ประกอบการ = 2 คะแนน - 1 ผู้ประกอบการ = 1 คะแนน
3	จำนวนกิจกรรมสร้างความตระหนักสู่การเป็นผู้ประกอบการภายในสถาบันอุดมศึกษาให้แก่ นักศึกษาคณาจารย์บุคลากรทั้งภายในและภายนอกต่อปีการศึกษา	- 5 กิจกรรมขึ้นไป = 5 คะแนน - 4 กิจกรรม = 4 คะแนน - 3 กิจกรรม = 3 คะแนน - 2 กิจกรรม = 2 คะแนน - 1 กิจกรรม = 1 คะแนน



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เกณฑ์การประเมิน
	ศูนย์บูรณาการข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ เขตพื้นที่กรุงเทพ	
1	ร้อยละความสำเร็จในการจ่ายงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมาย	- ร้อยละ 80 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 70-79 = 4 คะแนน - ร้อยละ 60-69 = 3 คะแนน - ร้อยละ 50-59 = 2 คะแนน - ร้อยละ 40-49 = 1 คะแนน
2	ร้อยละของบุคลากรเข้าอบรมพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติ	- ร้อยละ 100 = 5 คะแนน - ร้อยละ 95 = 4 คะแนน - ร้อยละ 90 = 3 คะแนน - ร้อยละ 85 = 2 คะแนน - ร้อยละ 80 = 1 คะแนน
	ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อการเป็นผู้ประกอบการอย่างยั่งยืน	
1	จำนวนผลิตภัณฑ์ที่ต่อยอดจากงานวิจัยต่อปีการศึกษา	- 5 ผลิตภัณฑ์ = 5 คะแนน - 4 ผลิตภัณฑ์ = 4 คะแนน - 3 ผลิตภัณฑ์ = 3 คะแนน - 2 ผลิตภัณฑ์ = 2 คะแนน - 1 ผลิตภัณฑ์ = 1 คะแนน
2	จำนวนครั้งในการนำผลิตภัณฑ์จากผลงานวิจัยและนวัตกรรม ไปถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่ชุมชนต่อปีการศึกษา	- 5 ครั้ง = 5 คะแนน - 4 ครั้ง = 4 คะแนน - 3 ครั้ง = 3 คะแนน - 2 ครั้ง = 2 คะแนน - 1 ครั้ง = 1 คะแนน
	สถาบันวิจัยพลังงานบริสุทธิ์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	
1	ร้อยละค่าใช้จ่ายที่ลดลงต่อหน่วยพลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- ร้อยละ 20 = 5 คะแนน - ร้อยละ 15 = 4 คะแนน - ร้อยละ 10 = 3 คะแนน - ร้อยละ 5 = 2 คะแนน - ร้อยละ 3 = 1 คะแนน



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เกณฑ์การประเมิน
2	จำนวนโครงการ/กิจกรรม/วิธีการ ให้ความรู้เพื่อส่งเสริมการพัฒนาและการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	- 5 เรื่อง = 5 คะแนน - 4 เรื่อง = 4 คะแนน - 3 เรื่อง = 3 คะแนน - 2 เรื่อง = 2 คะแนน - 1 เรื่อง = 1 คะแนน
	สำนักงานเขตพื้นที่จักรพงษ์สุวรรณารณ	
1	ร้อยละบุคลากรสายสนับสนุน ดำเนินงานและประสานงานในฝ่ายต่าง ๆ ตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องทันเวลา (ประเมินโดยหัวหน้างาน)	- ร้อยละ 80 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 70 - 79 ขึ้นไป = 4 คะแนน - ร้อยละ 60 - 69 ขึ้นไป = 3 คะแนน - ร้อยละ 50 - 59 ขึ้นไป = 2 คะแนน - ร้อยละ 40 - 49 ขึ้นไป = 1 คะแนน หมายเหตุ คิดคะแนนจากบุคลากรสายสนับสนุนของหน่วยงาน
2	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านการพัฒนาอาคารสถานที่ให้สะอาดปลอดภัย พร้อมใช้และมีการบำรุงรักษาระบบต่าง ๆ ของอาคารสถานที่ให้อยู่ในสภาพที่พร้อมให้บริการ	- ร้อยละ 80 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 70 - 79 ขึ้นไป = 4 คะแนน - ร้อยละ 60 - 69 ขึ้นไป = 3 คะแนน - ร้อยละ 50 - 59 ขึ้นไป = 2 คะแนน - ร้อยละ 40 - 49 ขึ้นไป = 1 คะแนน
3	ร้อยละความสำเร็จของตัวชี้วัดที่หน่วยงานดำเนินการบรรลุเป้าหมายตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน	- ร้อยละ 80 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 70 - 79 ขึ้นไป = 4 คะแนน - ร้อยละ 60 - 69 ขึ้นไป = 3 คะแนน - ร้อยละ 50 - 59 ขึ้นไป = 2 คะแนน - ร้อยละ 40 - 49 ขึ้นไป = 1 คะแนน
	สำนักงานเขตพื้นที่อุเทนถวาย	
1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโรคและสภาพกายภาพ	- ร้อยละ 85 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 80-84 = 4 คะแนน - ร้อยละ 70-79 = 3 คะแนน - ร้อยละ 60-69 = 2 คะแนน - ร้อยละ 50-59 = 1 คะแนน



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เกณฑ์การประเมิน
2	ร้อยละความสำเร็จของการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้เพื่อสร้างแนวปฏิบัติที่ดีภายในหน่วยงาน และแนวปฏิบัติที่ดีถูกนำไปใช้ในการปรับปรุงกระบวนการงานหรือการพัฒนาตนเอง	- ร้อยละ 80 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 70-79 = 4 คะแนน - ร้อยละ 60-69 = 3 คะแนน - ร้อยละ 50-59 = 2 คะแนน - ร้อยละ 40-49 = 1 คะแนน
3	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงาน ตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน	- ร้อยละ 80 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 70-79 = 4 คะแนน - ร้อยละ 60-69 = 3 คะแนน - ร้อยละ 50-59 = 2 คะแนน - ร้อยละ 40-49 = 1 คะแนน
2.ประเภทการจัดการการเรียนการสอน มีจำนวน 1 หน่วยงาน (สถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต)		
	1.สำนักงานนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	
1	ร้อยละการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานราชการประจำปีของสถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต	- ร้อยละ 80 ขึ้นไป = 5 คะแนน - ร้อยละ 75-79 = 4 คะแนน - ร้อยละ 70-74 = 3 คะแนน - ร้อยละ 65-69 = 2 คะแนน - ร้อยละ 60-64 = 1 คะแนน
2	จำนวนหลักสูตรระยะสั้นที่ได้รับการรับรองให้สามารถสะสมหน่วยกิตในระบบคลังหน่วยกิตได้	- จำนวน 5 หลักสูตร = 5 คะแนน - จำนวน 4 หลักสูตร = 4 คะแนน - จำนวน 3 หลักสูตร = 3 คะแนน - จำนวน 2 หลักสูตร = 2 คะแนน - จำนวน 1 หลักสูตร = 1 คะแนน
3	จำนวนสื่อการเรียนรู้อิเล็กทรอนิกส์ที่มีคุณภาพและสอดคล้องกับหลักสูตรยุคใหม่ภายใต้การเรียนการสอนผ่านระบบ E-learning ต่อปีการศึกษา	- 5 สื่อ ขึ้นไป = 5 คะแนน - 4 สื่อ = 4 คะแนน - 3 สื่อ = 3 คะแนน - 2 สื่อ = 2 คะแนน - 1 สื่อ = 1 คะแนน



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เกณฑ์การประเมิน
3.ประเภทหน่วยงานตามยุทธศาสตร์และจัดหารายได้ มีจำนวน 4 หน่วยงาน (ศูนย์สนับสนุนการวิจัยและทดสอบวัสดุวิศวกรรม,สำนักงานยุทธศาสตร์,ศูนย์สมุนไพรรทางเลือก,สถาบันบัวราชมงคลตะวันออก)		
	1.ศูนย์สนับสนุนการวิจัยและทดสอบวัสดุวิศวกรรม	
1	จำนวนครั้งในการให้บริการทดสอบวัสดุวิศวกรรมให้ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ	<ul style="list-style-type: none"> - 5 ครั้งขึ้นไป /ปีการศึกษา = 5 คะแนน - 4 ครั้ง/ปีการศึกษา = 4 คะแนน - 3 ครั้ง/ปีการศึกษา = 3 คะแนน - 2 ครั้ง/ปีการศึกษา = 2 คะแนน - 1 ครั้ง/ปีการศึกษา = 1 คะแนน
2	ร้อยละของรายได้เป็นไปตามแผนที่กำหนดในการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> - ร้อยละ 100 = 5 คะแนน - ร้อยละ 90-99 = 4 คะแนน - ร้อยละ 80-89 = 3 คะแนน - ร้อยละ 70-79 = 2 คะแนน - ร้อยละ 60-69 = 1 คะแนน
	2.สำนักงานยุทธศาสตร์	
1	จำนวนโครงการ/กิจกรรมด้านทำนุบำรุงศาสนาและวันสำคัญของชาติพระมหากษัตริย์ ศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นและความเป็นไทยที่ดำเนินการได้บรรลุตามวัตถุประสงค์และกลุ่มเป้าหมาย	<ul style="list-style-type: none"> - 12 โครงการ/กิจกรรมขึ้นไป = 5 คะแนน - 9-11 โครงการ/กิจกรรม = 4 คะแนน - 7-8 โครงการ/กิจกรรม = 3 คะแนน - 4-6 โครงการ/กิจกรรม = 2 คะแนน - 1-3 โครงการ/กิจกรรม = 1 คะแนน <p>หมายเหตุ จำนวน 12 กิจกรรม/โครงการ ต่อปีการศึกษา</p>
2	จำนวนหน่วยงานที่ได้ประชาสัมพันธ์การจัดกิจกรรม/โครงการหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	<ul style="list-style-type: none"> - 40 หน่วยงาน ขึ้นไป = 5 คะแนน - 31- 39 หน่วยงาน = 4 คะแนน - 21- 30 หน่วยงาน = 3 คะแนน - 11- 20 หน่วยงาน = 2 คะแนน - 1- 10 หน่วยงาน = 1 คะแนน
3	จำนวนโครงการ/กิจกรรมมุ่งเน้นการหารายได้ที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ของหน่วยงาน	<ul style="list-style-type: none"> - 5 โครงการ/กิจกรรม ขึ้นไป = 5 คะแนน - 4 โครงการ/กิจกรรม = 4 คะแนน - 3 โครงการ/กิจกรรม = 3 คะแนน - 2 โครงการ/กิจกรรม = 2 คะแนน - 1 โครงการ/กิจกรรม = 1 คะแนน



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เกณฑ์การประเมิน
	3. ศูนย์นวัตกรรมสมุนไพรทางเลือก	
1	จำนวนช่องทางการเผยแพร่ เกี่ยวกับนวัตกรรมสมุนไพรที่มีอยู่สู่ชุมชนและสังคม	- 5 ช่องทาง = 5 คะแนน - 4 ช่องทาง = 4 คะแนน - 3 ช่องทาง = 3 คะแนน - 2 ช่องทาง = 2 คะแนน - 1 ช่องทาง = 1 คะแนน
2	จำนวนหน่วยงานที่มีการวิจัยร่วมกันทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย	- 5 หน่วยงาน = 5 คะแนน - 4 หน่วยงาน = 4 คะแนน - 3 หน่วยงาน = 3 คะแนน - 2 หน่วยงาน = 2 คะแนน - 1 หน่วยงาน = 1 คะแนน
	4. สถาบันบัวราชมงคลตะวันออก	
2	จำนวนผลงานวิจัยงานสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรมด้านบัวที่เผยแพร่ (ตีพิมพ์/ได้รับรางวัล) ระดับชาติ หรือนานาชาติ	- 1 เรื่องเผยแพร่ = 5 คะแนน - 1 เรื่องได้รับการตอบรับ = 4 คะแนน - 1 เรื่องรอพิจารณาการตอบรับ = 3 คะแนน - 1 เรื่องส่งหน่วยงานที่รับ = 2 คะแนน - 1 เรื่องโครงร่างบทความวิจัย = 1 คะแนน หรือ - 1 รางวัลระดับนานาชาติ = 5 คะแนน - บัวส่งเข้าประกวด 3 สายพันธุ์ = 4 คะแนน - บัวส่งเข้าประกวด 2 สายพันธุ์ = 3 คะแนน - บัวเตรียมส่งเข้าประกวด 3 สายพันธุ์ = 2 คะแนน - บัวเตรียมส่งเข้าประกวด 2 สายพันธุ์ = 1 คะแนน
3	จำนวนเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการด้านบัว ภายในประเทศหรือต่างประเทศ	- 2 เครือข่าย = 5 คะแนน - 1 เครือข่ายต่างประเทศ = 4 คะแนน - 1 เครือข่ายภายในประเทศ = 3 คะแนน - อยู่ระหว่างการพิจารณาขานาม = 2 คะแนน - อยู่ระหว่างเจรจา = 1 คะแนน
4	จำนวนพันธุ์กรรมบัวที่เพิ่มขึ้นในธนาคารพันธุ์กรรมบัวของสถาบัน	- 10 สายพันธุ์ขึ้นไป = 5 คะแนน - 8-9 สายพันธุ์ = 4 คะแนน - 6-7 สายพันธุ์ = 3 คะแนน - 4-5 สายพันธุ์ = 2 คะแนน - 1-3 สายพันธุ์ = 1 คะแนน



ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เกณฑ์การประเมิน
5	จำนวนผู้เข้ารับบริการจากแหล่งเรียนรู้ด้าน เกษตรพันธู์บัว และองค์ความรู้เกี่ยวกับบัว	- มากกว่า 800 คน = 5 คะแนน - 600-799 คน = 4 คะแนน - 400-599 คน = 3 คะแนน - 200-399 คน = 2 คะแนน - น้อยกว่า 200 คน = 1 คะแนน



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 กลุ่มมาตรฐาน ตัวชี้วัด		<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน - มีการออกแบบกระบวนการทำงาน (หมายถึงการออกแบบกระบวนการรวมถึงความจำเป็นที่ต้องสรรสร้าง หรือออกแบบกระบวนการใหม่อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด หรือเทคโนโลยี ความจำเป็นที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบอัตโนมัติขั้นสูง ปัญญาประดิษฐ์ ระบบปฏิบัติการบนคลาวด์) - มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง - นำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง <p>เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน (กรณีไม่ผ่านไม่ต้องประเมินข้อต่อไป)</p>	ผ่านและไม่ผ่าน
	1	ผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	1 คะแนน
	2	มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80	1 คะแนน
	3	มีแผน/กิจกรรม/โครงการที่สร้างความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงาน อย่างน้อย 2 กิจกรรมต่อปีการศึกษา	1 คะแนน



องค์ประกอบ	ข้อ	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
	4	ร้อยละของความสุขในการทำงานในหน่วยงาน ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายเหตุ : บุคลากรภายในหน่วยงานต้องตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล) ประเมินบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน	1 คะแนน
	5	มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ	1 คะแนน
	6	มีการนำระบบสารสนเทศหรือนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน	1 คะแนน
	7	หน่วยงานมีการส่งเสริมกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมค่านิยมมหาวิทยาลัย โดยมีข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างชัดเจน	1 คะแนน
			เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มมาตรฐานตัวชี้วัด วิธีคิด จำนวนคะแนนที่ได้ * 5/ 7 = คะแนนที่ได้ในองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5)
องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะ		เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยงาน วิธีคิด จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานที่มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย * 5/จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานทั้งหมด = คะแนนที่ได้ในองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)	5 คะแนน
เกณฑ์การสรุปคะแนน		คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5) + คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)/2 = ผลคะแนนทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5)	



ภาคผนวก

- 1.แบบฟอร์มคู่มือการปฏิบัติงาน (SOP)
- 2.แบบฟอร์มรายงานผลการประเมินตนเองรายตัวชี้วัด ระดับหน่วยงานสายสนับสนุน
- 3.แบบฟอร์มเอกสารสำหรับการตรวจประเมินคุณภาพ ระดับหน่วยงานสายสนับสนุน



คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(Standard Operating Procedure, SOP)

(ชื่อหน่วยงาน)

ปีการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

สารบัญ

เรื่อง

หน้า

บทที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานหน่วยงาน

บทที่ 2 คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

บทที่ 1

ข้อมูลพื้นฐานหน่วยงาน

1.ชื่อหน่วยงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

- ประวัติความเป็นมาของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ปรัชญา วิสัยทัศน์ ปณิธาน เป้าหมาย เอกลักษณ์ อัตลักษณ์ ประเด็นยุทธศาสตร์ ของหน่วยงาน

- ปรัชญา

.....

.....

.....

- วิสัยทัศน์

.....

.....

.....

- ปณิธาน

.....

.....

.....

- เป้าหมาย

.....

.....

.....

- เอกลักษณ์

.....
.....
.....

- อัตลักษณ์

.....
.....
.....

- ประเด็นยุทธศาสตร์

.....
.....
.....


3. รายชื่อผู้บริหารของหน่วยงานชุดปัจจุบัน


.....
.....
.....


4. โครงสร้างหน่วยงาน

.....
.....
.....

ตัวอย่างการเขียน

 <p>มทร. ตะวันออก กองนโยบายและแผน</p>	<p>คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) การจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย/หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัย</p>	<p>รหัสเอกสาร กนผ.001</p>	<p>วันที่บังคับ ใช้ 24/3/63 แก้ไขครั้งที่ : (ถ้ามี)</p>	<p>เขียนโดย : นายพิษณุกร มะกลาง ควบคุมโดย : นายคมสัน รัชยาแดง อนุมัติโดย : นางสาวชลชญา คงสม มาตย์</p>
<p>วัตถุประสงค์ :</p>	<p>เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานด้านแผนพัฒนามหาวิทยาลัยและแผนพัฒนาของคณะ/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยมีความรู้ความเข้าใจขั้นตอนและกระบวนการจัดทำแผนและมีแนวปฏิบัติในการดำเนินงานที่เป็นไปในมาตรฐานเดียวกัน</p> <p>(เป็นข้อความที่แสดงถึงความต้องการที่จะกระทำ ให้ปรากฏผลเป็นรูปธรรม ไม่คลุมเครือ สามารถวัดและประเมินผลได้)</p>			
<p>ตัวชี้วัดที่สำคัญ :</p>	<p>ร้อยละข้อผิดพลาดในการจัดทำแผน (ไม่เกินร้อยละ 3)</p> <p>(เป็นข้อมูลที่แสดงหรือบอกให้รู้ว่าผลการดำเนินงาน สำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้)</p>			
<p>ขอบเขตงาน :</p>	<p>ขั้นตอนการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย/หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ได้ครอบคลุมถึงขั้นตอน การกำหนดนโยบายของมหาวิทยาลัย การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน การจัดทำร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย การปรึกษาหารือ การอนุมัติแผนพัฒนามหาวิทยาลัย การถ่ายทอดแผนลงสู่การปฏิบัติระดับหน่วยงาน การจัดทำคำรับรองปฏิบัติการของหน่วยงาน การจัดทำแผนพัฒนาของหน่วยงาน การอนุมัติแผนพัฒนาของหน่วยงาน</p> <p>(เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงขอบเขตของกระบวนการในคู่มือว่าครอบคลุมตั้งแต่ขั้นตอนใดถึงขั้นตอนใด หน่วยงานใด กับใคร ที่ใดและเมื่อใด)</p>			
<p>คำจำกัดความ :</p>	<p>แผนพัฒนามหาวิทยาลัย หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย จัดทำขึ้นสอดคล้องกับแผนต่างๆของประเทศ อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียด ประเด็นยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย แผนงานโครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลา 5 ปีโดยมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปี</p> <p>แผนพัฒนาหน่วยงาน หมายถึง เครื่องมือที่ใช้ในการบริหารและพัฒนาหน่วยงาน ที่จัดทำขึ้นสอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียด ยุทธศาสตร์ กลยุทธ์ ตัวชี้วัด ค่าเป้าหมาย แผนงานโครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้นสำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลาห้าปีโดยมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปี</p> <p>วิสัยทัศน์ หมายถึง ทิศทางที่มหาวิทยาลัย/หน่วยงานวางแผนว่าจะไปให้ถึงในอนาคต วิสัยทัศน์เป็นแรงบันดาลใจหรือแรงจูงใจที่ผู้นำองค์กรใช้ในการกระตุ้นและขับเคลื่อนพนักงานทุกคนให้ไปในทิศทางเดียวกัน เป็นการแสดงเป้าหมายขององค์กรที่สื่อสารให้กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ไม่ว่าจะเป็น ผู้เรียน และประชาชนทั่วไป การสร้างวิสัยทัศน์ต้องมีความชัดเจน มีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้น และสามารถจับต้องได้</p> <p>ผู้มีส่วนได้เสีย หมายถึง กลุ่มหรือบุคคลที่จะสร้างผลกระทบให้มหาวิทยาลัยหรือ ได้รับผลกระทบจากองค์กร ถ้าหากองค์กรนั้นดำเนินงานจนบรรลุเป้าหมาย หรือบุคคลหรือกลุ่มคนที่ง่อมให้เกิดผลทางบวกหรือทางลบต่อ</p>			

 <p>มทร. ตะวันออก กองนโยบายและแผน</p>	<p>คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) การจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย/หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัย</p>	<p>รหัสเอกสาร กนผ.001</p>	<p>วันที่บังคับ ใช้ 24/3/63 แก้ไขครั้งที่ : (ถ้ามี)</p>	<p>เขียนโดย : นายพิชญกร มะกลาง ควบคุมโดย : นายคมสัน ระย้าแดง อนุมัติโดย : นางสาวชลชญา คงสม มาตย์</p>
	<p>องค์กร กลุ่มคนเหล่านั้น เป็น คนภายในและนอกมหาวิทยาลัย เช่น ผู้เรียน บุคลากร และประชาชนทั่วไป</p> <p>พันธกิจ หมายถึง ความมุ่งหมายพื้นฐานในการจัดตั้งของมหาวิทยาลัยหรือคณะ/หน่วยงาน ที่จะดำเนินการในระยะยาว หรือเป็นขอบเขตในการดำเนินงาน ดังนั้นพันธกิจจะบ่งบอกว่า อะไรคือสิ่งที่ต้องการจะเป็น และบางครั้งอาจจะแสดง สิ่งที่องค์กรกำลังให้บริการแก่ลูกค้าอยู่ทั้งผลิตภัณฑ์และบริการ</p> <p>ประเด็นยุทธศาสตร์ หมายถึง ประเด็นหลักที่ต้องคำนึงถึง ต้องพัฒนา ต้องมุ่งเน้น โดยการนำพันธกิจแต่ละข้อ มาพิจารณาว่าในพันธกิจแต่ละข้อนั้นหน่วยงานต้องการดำเนินการในประเด็นใดเป็นพิเศษ และหลังจากได้ดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ต้องการให้เกิดผลการเปลี่ยนแปลงในทิศทางใด</p> <p>กลยุทธ์ หมายถึง แผนการปฏิบัติซึ่งวางเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายจำเพาะ หรือ แนวทางที่ทำให้ องค์กรประสบความสำเร็จ</p> <p>ตัวชี้วัด หมายถึง ข้อมูลที่แสดงหรือบอกให้รู้ว่าผลการดำเนินงาน สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ตามประเภท ของตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย</p> <p>คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย หมายถึง คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก คณะกรรมการประจำหน่วยงาน หมายถึง คณะกรรมการประจำส่วนราชการ คณะกรรมการประจำส่วนงาน รวมทั้งคณะกรรมการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่ทำหน้าที่คณะกรรมการประจำส่วนราชการ หรือ คณะกรรมการ ประจำส่วนงาน</p> <p>กรอบนโยบายการบริหารงานมหาวิทยาลัย หมายถึง ทิศทางหรือนโยบายในการบริหารงานของมหาวิทยาลัยที่ สอดคล้องกับการพัฒนาอุดมศึกษา รวมถึงนโยบายของรัฐ/ทิศทางการพัฒนาประเทศ</p> <p>(เป็นการชี้แจงความหมายของคำเฉพาะอาจเป็นภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ หรือคำย่อ ที่กล่าวถึงในการ ปฏิบัติงานนั้นๆ ใช้ในเอกสาร เพื่อสื่อความหมายให้ผู้อ่านเข้าใจตรงกัน ทั้งนี้ หากเป็นคำศัพท์ซึ่งเป็นคำที่มี ความหมายเข้าใจตรงกันโดยทั่วไป และในเอกสารไม่ได้ใช้ในความหมายที่ต่างออกไป คำศัพท์นั้นไม่ต้องกำหนด คำจำกัดความ)</p>			
<p>หน้าที่ความ รับผิดชอบ :</p>	<p>คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย : อนุมัติแผนพัฒนามหาวิทยาลัย</p> <p>อธิการบดี : ให้ความเห็นชอบร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัยและเสนอสภามหาวิทยาลัย</p> <p>คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย : จัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย</p> <p>กองนโยบายและแผน : จัดเตรียมข้อมูลพื้นฐานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย</p> <p>คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย : อนุมัติแผนพัฒนาหน่วยงาน</p> <p>คณะกรรมการประจำหน่วยงาน/วิทยาเขต(ถ้ามี) : ให้ความเห็นชอบในการจัดทำร่างแผนพัฒนาหน่วยงาน</p> <p>คณบดี : ให้ความเห็นชอบร่างแผนพัฒนาหน่วยงานและเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงาน/วิทยาเขต</p>			

 <p>มทร. ตะวันออก กองนโยบายและแผน</p>	<p>คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) การจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย/หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัย</p>	<p>รหัสเอกสาร กนผ.001</p>	<p>วันที่บังคับ ใช้ 24/3/63 แก้ไขครั้งที่ : (ถ้ามี)</p>	<p>เขียนโดย : นายพิชญกร มะกลาง ควบคุมโดย : นายคมสัน ระย้าแดง อนุมัติโดย : นางสาวชลชญา คงสม มาตย์</p>
	<p>บุคลากรภายในหน่วยงาน : จัดทำร่างแผนพัฒนาหน่วยงาน จนท.งานนโยบายและแผนพื้นที่ : จัดเตรียมข้อมูลพื้นฐานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการทำแผนพัฒนาหน่วยงาน (เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามีใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่างๆ โดยมีจะเรียงจากผู้มีอำนาจหรือ ตำแหน่งสูงสุดลงมา เช่น อธิการบดี : พิจารณาเห็นชอบ...../ลงนาม..... ผอ.กอง : เสนอ...../รับทราบ...../..... นักวิเคราะห์นโยบายและแผน : จัดทำ...../ดำเนินการ.../สรุปผล...../ตรวจสอบ.....)</p>			
<p>เอกสารอ้างอิง :</p>	<ol style="list-style-type: none"> พระราชกฤษฎีกาการบริหารบ้านเมืองที่ดี กำหนดให้ทำแผน พรบ.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 มาตราที่ 27 ที่กำหนดให้ต้องทำแผนพัฒนา มหาวิทยาลัย และ แผนพัฒนาหน่วยงาน คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 และตัวบ่งชี้ที่ 5.1 มติที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัย ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัย ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนปฏิรูปประเทศ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ... ยุทธศาสตร์กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม แผนอุดมศึกษาเพื่อการผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ ปี พ.ศ. 2564 - 2570 ประกาศนโยบายคณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่แทนสภามหาวิทยาลัยฯ แผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะยาว พ.ศ. 2561 - 2580 กฎหมายหรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง <p>(เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกันเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น)</p>			
<p>แบบฟอร์มที่ใช้ :</p>	<ol style="list-style-type: none"> บันทึกข้อความนำส่งแผนพัฒนามหาวิทยาลัย/หน่วยงาน เสนอมหาวิทยาลัย/คณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัย/กรรมการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง/สภามหาวิทยาลัย บันทึกข้อความการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย แบบฟอร์ม SWOT (plan-01) แบบฟอร์ม ความเชื่อมโยงระหว่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัยและแผนพัฒนาหน่วยงาน (plan-02) 			



มทร. ตะวันออก
กองนโยบายและแผน

คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard
Operation Procedure: SOP)
การจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย/หน่วยงาน
ภายในมหาวิทยาลัย

รหัสเอกสาร
กนผ.001

วันที่บังคับ
ใช้
24/3/63

แก้ไขครั้งที่ :
(ถ้ามี)

เขียนโดย : นายพิชญกร มะกลาง
ควบคุมโดย : นายคมสัน ระย้าแดง
อนุมัติโดย : นางสาวชลชญา คงสม
มาตย์

5. แบบฟอร์ม รูปเล่มแผนพัฒนามหาวิทยาลัย/หน่วยงาน (plan-03)
6. แบบฟอร์มประชาพิจารณ์(plan-04)
7. แบบฟอร์ม คำรับรองปฏิบัติราชการของหัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย ประจำปีงบประมาณ
(plan-05)
8. แบบฟอร์ม รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัด (plan-06)
(เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงแบบฟอร์มต่างๆ ที่ต้องใช้ในการบันทึกข้อมูลของผู้เกี่ยวข้อง ในการปฏิบัติงาน
ของกระบวนการนั้นๆ) เช่น
- บันทึกข้อความเสนอแผน (plan-01)
 - แบบฟอร์มในการประชาพิจารณ์ (plan-02)
 - แบบฟอร์มคำรับรองปฏิบัติราชการของหัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยตามแผนพัฒนา
มหาวิทยาลัยของหน่วยงานภายใน (plan-03)


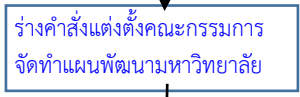
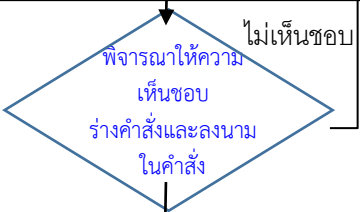
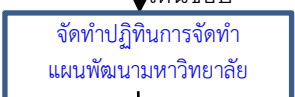

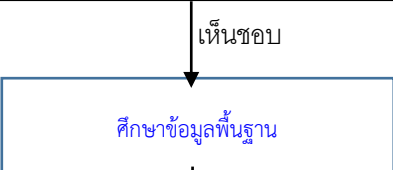
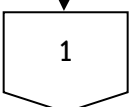
เอกสารบันทึก :

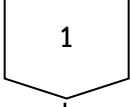
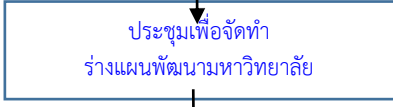
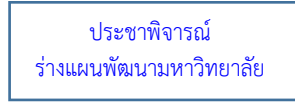

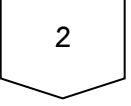
ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
แผนพัฒนามหาวิทยาลัย	กองนโยบายและแผน	ห้องเอกสารกองนโยบาย และแผน	5 ปี	เรียงตามวันที่
แผนพัฒนาหน่วยงาน	งานนโยบายและแผน พื้นที่	ห้องเอกสารกองนโยบาย และแผน	5 ปี	เรียงตามวันที่

(เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่าบันทึกใดบ้างที่ต้องจัดเก็บเพื่อเป็นข้อมูลหรือหลักฐานของการปฏิบัติงานนั้นๆ
พร้อมทั้งระบุผู้รับผิดชอบในการจัดเก็บ สถานที่ ระยะเวลา และวิธีการจัดเก็บ) เช่น

ชื่อเอกสาร	ผู้รับผิดชอบ	สถานที่จัดเก็บ	ระยะเวลา	วิธีการจัดเก็บ
คำเสนอของบประมาณ	กองนโยบายและแผน	ห้องเอกสาร กองนโยบายและแผน	10 ปี	ตามวันที่ของแต่ละ หน่วยงานที่จัดส่ง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1					
2	จนท.งานนโยบายและแผน		กองนโยบายและแผนจัดทำร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย	1 วัน	1.ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย
3	อธิการบดี		1.เสนออธิการบดีพิจารณาให้ความเห็นชอบร่างคำสั่ง 2.อธิการบดีลงนามในคำสั่ง (กรณีให้ความเห็นชอบ)	1-3 วัน 1 วัน	1.ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 2.คำสั่งฉบับลงนาม
4	จนท.งานนโยบายและแผน		กองนโยบายและแผนจัดทำร่างปฏิทินการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย	1 วัน	1. ร่างปฏิทินการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย
5	คณะกรรมการ		เสนอคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบพร้อมทั้งกำหนดกรอบนโยบายการบริหารงานมหาวิทยาลัยเพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย	1 วัน	1. ร่างปฏิทินการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 2. มติคณะกรรมการฯ ให้ความเห็นชอบและกำหนดกรอบนโยบายการบริหารงานมหาวิทยาลัย
6	จนท.งานนโยบายและแผน		กองนโยบายและแผนศึกษาข้อมูลพื้นฐาน วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	30 วัน	1. ข้อมูลยุทธศาสตร์ชาติ 2. ข้อมูลยุทธศาสตร์กระทรวง นโยบายการอุดมศึกษา 3. ข้อมูลนโยบายต่างๆของรัฐบาล 3. ข้อมูลแผนพัฒนาภาค/จังหวัด 4. กรอบนโยบายการบริหารงานมหาวิทยาลัย
					

ลำดับที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
					
7	คณะกรรมการ		<ol style="list-style-type: none"> 1. กองนโยบายและแผนจัดทำหนังสือเชิญคณะกรรมการเข้าร่วมประชุม 2. คณะกรรมการเข้าร่วมประชุมตามวันเวลาที่กำหนด 3. คณะกรรมการร่วมกันจัดทำร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัยและร่างคำอธิบายตัวชี้วัดตามร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 	2-3 วัน 1 วัน 2 วัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. หนังสือเชิญประชุม 2. เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ 3. เอกสารสรุปผลการประชุม 4. เอกสารร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 5. เอกสารร่างคำอธิบายตัวชี้วัดตามร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย
8	งานนโยบายและแผน		<ol style="list-style-type: none"> 1. จัดทำแบบฟอร์มในการประชาพิจารณ์ร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัยในรูปแบบเอกสารและระบบออนไลน์ 2. นำร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัยประชาพิจารณ์แจ้งเวียนต่อผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร หน่วยงานภายนอก ประชาชนทั่วไป เพื่อให้มีส่วนร่วมในการประชาพิจารณ์ร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 3. สรุปข้อเสนอแนะจากการประชาพิจารณ์ร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 	5-20 วัน 1 วัน 1 วัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. หนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเพื่อให้อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษาที่มีส่วนร่วมในการประชาพิจารณ์ร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 2. เผยแพร่ลงในเว็บไซต์มหาวิทยาลัย เพื่อให้หน่วยงานภายนอก ประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการประชาพิจารณ์ร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 3. เอกสารร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัยพร้อมแบบฟอร์มในการประชาพิจารณ์ 4. รายงานสรุปข้อเสนอแนะจากการประชาพิจารณ์ร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย
9	คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย		<ol style="list-style-type: none"> 1. กองนโยบายและแผนเสนอร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย โดยผ่านความเห็นชอบจาก รองอธิการบดีด้านแผน อธิการบดี ก่อน เสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยพิจารณาให้ความเห็นชอบ 2. คณะกรรมการให้ความเห็นชอบก่อนเสนอสภามหาวิทยาลัยอนุมัติ 	1-5 วัน 1 วัน	<ol style="list-style-type: none"> 1. หนังสือกองนโยบายและแผนเสนอร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย โดยผ่านความเห็นชอบจาก รองอธิการบดีด้านแผน อธิการบดี ก่อน เสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย 2. เอกสารร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัยฉบับปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากการประชาพิจารณ์ 3. มติคณะกรรมการให้ความเห็นชอบ
					

ลำดับที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
10	คณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย	พิจารณาร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย	กองนโยบายและแผนเสนอร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัยต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติ	1-3 วัน	1. หนังสือกองนโยบายและแผนเสนอร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย เสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย 2. เอกสารร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 3. มติคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยอนุมัติแผนพัฒนามหาวิทยาลัย
11	อธิการบดี	พิจารณารูปเล่มฉบับสมบูรณ์	1. กองนโยบายและแผนจัดทำรูปเล่มฉบับสมบูรณ์ 2. เสนอต่อรองอธิการบดีด้านแผนและอธิการบดีให้ความเห็นชอบ 3. ถ่ายทอดแผนลงสู่การปฏิบัติ 4. เผยแพร่แผนพัฒนามหาวิทยาลัย	3-5 วัน 1 วัน 1 วัน 1 วัน	1. เอกสารเล่มแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 2. หนังสือเสนอขอความเห็นชอบต่อรองอธิการบดีด้านแผนและอธิการบดีก่อนเผยแพร่เพื่อให้ทุกหน่วยงานยึดถือปฏิบัติ 3. แบบฟอร์มคำรับรองปฏิบัติราชการของหัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยของหน่วยงานภายใน 4. เผยแพร่แผนพัฒนามหาวิทยาลัยลงเว็บไซต์มหาวิทยาลัยต่อสาธารณชน
12	หัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	จัดทำคำรับรองปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย	หัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยจัดทำคำรับรองปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย	3-5 วัน	1. เอกสารคำรับรองปฏิบัติราชการของหัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยของหน่วยงานภายใน
13	หัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัย	จัดทำแผนของหน่วยงานให้สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย	1. หน่วยงานนำแผนพัฒนามหาวิทยาลัยถ่ายทอดต่ออาจารย์และบุคลากรนักศึกษาภายในหน่วยงาน 2. จัดทำแผนพัฒนาของหน่วยงานให้ตอบสนองต่อแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 3. ประชาพิจารณ์แผนพัฒนาของหน่วยงาน	30 วัน 1 วัน 1 วัน	1. เอกสารคำรับรองปฏิบัติราชการของหัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยของหน่วยงานภายใน 2. แผนพัฒนามหาวิทยาลัย 3. ข้อมูลพื้นฐานหน่วยงาน
14	คณะกรรมการประจำวิทยาเขต/เขตพื้นที่/หน่วยงาน	พิจารณาให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาหน่วยงาน	คณะกรรมการประจำวิทยาเขต/เขตพื้นที่/หน่วยงานให้ความเห็นชอบแผนพัฒนาหน่วยงาน	1 วัน	1. เอกสารร่างแผนพัฒนาหน่วยงาน 2. มติคณะกรรมการให้ความเห็นชอบร่างแผนพัฒนาหน่วยงาน

ลำดับ ที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียด งาน	ระยะ เวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
15	คณะกรรมการ บริหาร มหาวิทยาลัย		คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย อนุมัติแผนพัฒนาหน่วยงาน	1 วัน	1. เอกสารร่างแผนพัฒนาหน่วยงาน 2. มติคณะกรรมการอนุมัติแผนพัฒนา หน่วยงาน
16	ส่วนงาน ภายใน หน่วยงาน		หน่วยงานถ่ายทอดแผน ลงสู่ส่วนงานภายในหน่วยงาน	3 วัน	1. เล่มแผนพัฒนาหน่วยงาน 2. แบบฟอร์มการกำหนดผู้รับผิดชอบ ตัวชี้วัดตามแผนพัฒนาหน่วยงาน 3. คำรับรองปฏิบัติราชการกับหัวหน้าส่วน งานภายในหน่วยงาน
17					

ใช้สัญลักษณ์ดังตารางที่แนบมานี้

ตารางแสดงสัญลักษณ์ผังงาน		
สัญลักษณ์	ชื่อเรียก	ความหมาย
	เริ่มต้นและสิ้นสุด (Terminal)	จุดเริ่มต้นและสิ้นสุดของผังงาน
	การนำข้อมูลเข้า – ออกทั่วไป (general input/output)	จุดที่จะนำข้อมูลเข้าจากภายนอก หรือออกสู่ ภายนอกโดยไม่ระบุอุปกรณ์
	การปฏิบัติงาน (Process)	จุดที่มีการปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง
	การตัดสินใจ (Decision)	จุดที่จะต้องเลือกปฏิบัติอย่างใดอย่างหนึ่ง
	ทิศทาง (Flow Line)	ทิศทางขั้นตอนการดำเนินงาน ซึ่งจะปฏิบัติ ต่อเนื่องกันตามทิศทางของลูกศร
	จุดเชื่อมต่อในหน้าเดียวกัน (on page connector)	จุดเชื่อมต่อของผังงาน ใช้เพื่อให้ดูง่าย
	จุดเชื่อมต่อหน้ากระดาษ (off page connector)	จุดเชื่อมต่อของผังงานที่อยู่คนละ หน้ากระดาษ

รายงานผลการประเมินตนเองรายตัวชี้วัด ระดับหน่วยงานสนับสนุน (RMUTTO 01) (สำหรับหน่วยงาน)

หน่วยงาน..... ปีการศึกษา.....

(รายละเอียดที่นำมาระบุในช่องหลักฐาน สามารถนำข้อมูลมาจากเอกสารแนบประกอบการตรวจประเมิน และ/หรือ หลักฐานอื่นๆ ที่เห็นสมควร)

รายงานการประเมินตนเอง		ตัวชี้วัด	หลักฐาน					
มี	ไม่มี		บุคคล ระบุ รายชื่อบุคคล หรือตำแหน่ง ที่จะเข้าไป สัมภาษณ์	เอกสาร/ ภาพถ่าย ระบุ เอกสารหลักฐาน ภาพถ่าย ที่จะเข้าไปดู	รางวัล ระบุ รางวัล ใบ ประกาศเกียรติ คุณ วุฒิบัตร ถ้วยรางวัล ที่จะเข้าไปดู	สถานที่ ระบุ ชื่อสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อาคาร โรงอาหาร ที่จะเข้าไปดู	ครุภัณฑ์/วัสดุ ระบุ ชื่อสิ่งสนับสนุน การปฏิบัติงาน	อื่นๆ ระบุ เอกสารอื่นๆ ที่จะเข้าไปดู นอกเหนือจาก 5 รายการ ข้างต้น
		องค์ประกอบที่ 1						
		<p>- มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน</p> <p>- มีการออกแบบกระบวนการทำงาน (หมายถึงการออกแบบกระบวนการรวมถึงความจำเป็นที่ต้องสรรสร้าง หรือออกแบบกระบวนการใหม่อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด หรือเทคโนโลยี ความจำเป็นที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบอัตโนมัติขั้นสูง ปัญญาประดิษฐ์ ระบบปฏิบัติการบนคลาวด์)</p> <p>- มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง</p> <p>- นำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง</p> <p>เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน (กรณีไม่ผ่านไม่ต้องประเมินข้อต่อไป)</p>						
		1.ผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง						
		2.มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80						
		3.มีแผน/กิจกรรม/โครงการที่สร้างความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงาน						

รายงานการประเมินตนเอง		ตัวชี้วัด	หลักฐาน					
มี	ไม่มี		บุคคล ระบุ รายชื่อบุคคล หรือตำแหน่ง ที่จะเข้าไป สัมภาษณ์	เอกสาร/ ภาพถ่าย ระบุ เอกสารหลักฐาน ภาพถ่าย ที่จะเข้าไปดู	รางวัล ระบุ รางวัล ใบ ประกาศเกียรติ คุณ วุฒิปัต ถ้วยรางวัล ที่จะเข้าไปดู	สถานที่ ระบุ ชื่อสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อาคาร โรงอาหาร ที่จะเข้าไปดู	ครุภัณฑ์/วัสดุ ระบุ ชื่อสิ่งสนับสนุน การปฏิบัติงาน	อื่นๆ ระบุ เอกสารอื่นๆ ที่จะเข้าไปดู นอกเหนือจาก 5 รายการ ข้างต้น
		องค์ประกอบที่ 1						
		อย่างน้อย 2 กิจกรรมต่อปีการศึกษา						
		4.ร้อยละของความสุขในการทำงานในหน่วยงาน ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายเหตุ : บุคลากรภายในหน่วยงานต้องตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล) ประเมินบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน						
		5.มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ						
		6.มีการนำระบบสารสนเทศหรือนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน						
		7.หน่วยงานมีการส่งเสริมกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมค่านิยมมหาวิทยาลัย โดยมีข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างชัดเจน						
		องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน						
		1.....						
ผลการรายงานการประเมินตนเอง (วิธีคิดเกณฑ์การประเมินคู่มือที่ 5)			เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มมาตรฐานตัวชี้วัด					
0.00 - 1.00	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน		วิธีคิด จำนวนคะแนนที่ได้ * 5/ 7 = คะแนนที่ได้ในองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5)					
1.01 - 2.00	การดำเนินงานต้องปรับปรุง		เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยงาน					
2.01 - 3.00	การดำเนินงานระดับพอใช้		วิธีคิด จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานที่มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย * 5/จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานทั้งหมด = คะแนนที่ได้ในองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)					
3.01 - 4.00	การดำเนินงานระดับดี		คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5) + คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)/2 = ผลคะแนนทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5)					
4.01 - 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก		คะแนนการประเมินตนเองคะแนน		อยู่ในระดับ.....			

การวิเคราะห์ผลการประเมินตนเองของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ

การวิเคราะห์ผลการประเมินตนเองตามระบบประกันคุณภาพภายในแต่ละองค์ประกอบในบทที่ 3 และ 4 โดยแบ่ง

ระดับคุณภาพออกเป็น 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 กลุ่มมาตรฐานตัวชี้วัด		<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน ครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน - มีการออกแบบกระบวนการทำงาน (หมายถึงการออกแบบกระบวนการรวมถึงความจำเป็นที่ต้องสรรสร้าง หรือออกแบบกระบวนการใหม่อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด หรือเทคโนโลยี ความจำเป็นที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบอัตโนมัติขั้นสูง ปัญญาประดิษฐ์ ระบบปฏิบัติการบนคลาวด์) - มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง - นำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง <p>เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน (กรณีไม่ผ่านไม่ต้องประเมินข้อต่อไป)</p>	ผ่านและไม่ผ่าน
	1	ผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำข้อเสนอแนะจากผู้บริการ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอกomiteeกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	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 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล) ประเมินบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน	1 คะแนน
	5	มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ	1 คะแนน
	6	มีการนำระบบสารสนเทศหรือนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ	1 คะแนน

องค์ประกอบ	ชื่อ	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
		ประสิทธิผลในการทำงาน	
	7	หน่วยงานมีการส่งเสริมกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมค่านิยมมหาวิทยาลัย โดยมีข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างชัดเจน	1 คะแนน
		เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มมาตรฐานตัวชี้วัด วิธีคิด จำนวนคะแนนที่ได้ * 5/ 7 = คะแนนที่ได้ในองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5)	5 คะแนน
องค์ประกอบที่ 2		เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยงาน วิธีคิด จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานที่มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย * 5/จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานทั้งหมด = คะแนนที่ได้ในองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)	5 คะแนน
เกณฑ์การสรุปคะแนน		คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5) + คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)/2 = ผลคะแนนทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5)	



รายงานการประเมินตนเอง

ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2568

ชื่อหน่วยงาน.....

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
(1 มิถุนายน 2568 ถึง 31 พฤษภาคม 2569)

รายงานผลการประเมินตนเองรายตัวชี้วัด ระดับหน่วยงานสนับสนุน
 หน่วยงาน..... ปีการศึกษา.....

(รายละเอียดที่นำมาระบุในช่องหลักฐาน สามารถนำข้อมูลจากเอกสารแนบประกอบการตรวจประเมิน และ/หรือ หลักฐานอื่นๆ ที่เห็นสมควร)

รายงานการประเมินตนเอง		ตัวชี้วัด	หลักฐาน					
มี	ไม่มี		บุคคล ระบุ รายชื่อบุคคล หรือตำแหน่ง ที่จะเข้าไป สัมภาษณ์	เอกสาร/ ภาพถ่าย ระบุ เอกสารหลักฐาน ภาพถ่าย ที่จะเข้าไปดู	รางวัล ระบุ รางวัล ใบ ประกาศเกียรติ คุณ วุฒิบัตร ด้วยรางวัล ที่จะเข้าไปดู	สถานที่ ระบุ ชื่อสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อาคาร โรงอาหาร ที่จะเข้าไปดู	ครุภัณฑ์/วัสดุ ระบุ ชื่อสิ่งสนับสนุน การปฏิบัติงาน	อื่นๆ ระบุ เอกสารอื่นๆ ที่จะเข้าไปดู นอกเหนือจาก 5 รายการ ข้างต้น
		องค์ประกอบที่ 1						
		- มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงาน ของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน - มีการออกแบบกระบวนการทำงาน (หมายถึงการออกแบบกระบวนการ รวมถึงความจำเป็นที่ต้องสรรสร้าง หรือออกแบบกระบวนการใหม่อย่างเต็ม รูปแบบ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด หรือเทคโนโลยี ความ จำเป็นที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบอัตโนมัติขั้นสูง ปัญญาประดิษฐ์ ระบบปฏิบัติการบนคลาวด์) - มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง - นำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน (กรณีไม่ผ่านไม่ต้องประเมินข้อ ต่อไป)						
		1.ผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำ ข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอ คณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุง การดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง						
		2.มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของ มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80						

รายงานการประเมินตนเอง		ตัวชี้วัด	หลักฐาน					
มี	ไม่มี		บุคคล ระบุ รายชื่อบุคคล หรือตำแหน่ง ที่จะเข้าไป สัมภาษณ์	เอกสาร/ ภาพถ่าย ระบุ เอกสารหลักฐาน ภาพถ่าย ที่จะเข้าไปดู	รางวัล ระบุ รางวัล ใบ ประกาศเกียรติ คุณ วุฒิปัต ถ์ยรางวัล ที่จะเข้าไปดู	สถานที่ ระบุ ชื่อสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อาคาร โรงอาหาร ที่จะเข้าไปดู	ครุภัณฑ์/วัสดุ ระบุ ชื่อสิ่งสนับสนุน การปฏิบัติงาน	อื่นๆ ระบุ เอกสารอื่นๆ ที่จะเข้าไปดู นอกเหนือจาก 5 รายการ ข้างต้น
		องค์ประกอบที่ 1						
		3.มีแผน/กิจกรรม/โครงการที่สร้างความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงานอย่างน้อย 2 กิจกรรมต่อปีการศึกษา						
		4.ร้อยละของความสุขในการทำงานในหน่วยงาน ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายเหตุ : บุคลากรภายในหน่วยงานต้องตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล) ประเมินบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน						
		5.มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ						
		6.มีการนำระบบสารสนเทศหรือนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน						
		7.หน่วยงานมีการส่งเสริมกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมค่านิยมมหาวิทยาลัยโดยมีข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างชัดเจน						
		องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน						
		1.....						
ผลการรายงานการประเมินตนเอง (วิธีคิดเกณฑ์การประเมินคู่มือบทที่ 5)			เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มมาตรฐานตัวชี้วัด					
0.00 - 1.00	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน		วิธีคิด จำนวนคะแนนที่ได้ * 5/ 7 = คะแนนที่ได้ในองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5)					
1.01 - 2.00	การดำเนินงานต้องปรับปรุง		เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยงาน					
2.01 - 3.00	การดำเนินงานระดับพอใช้		วิธีคิด จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานที่มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย * 5/จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานทั้งหมด = คะแนนที่ได้ในองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)					
3.01 - 4.00	การดำเนินงานระดับดี		คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5) + คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)/2 = ผลคะแนนทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5)					
4.01 - 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก		คะแนนการประเมินตนเองคะแนน			อยู่ในระดับ.....		

การวิเคราะห์ผลการประเมินตนเองของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ

การวิเคราะห์ผลการประเมินตนเองตามระบบประกันคุณภาพภายในแต่ละองค์ประกอบในบทที่ 3 และ 4 โดยแบ่ง

ระดับคุณภาพออกเป็น 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	ชื่อ	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
องค์ประกอบที่ 1 กลุ่มมาตรฐานตัวชี้วัด		<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน ครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน - มีการออกแบบกระบวนการทำงาน (หมายถึงการออกแบบกระบวนการรวมถึงความจำเป็นที่ต้องสรรสร้าง หรือออกแบบกระบวนการใหม่อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด หรือเทคโนโลยี ความจำเป็นที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบอัตโนมัติขั้นสูง ปัญญาประดิษฐ์ ระบบปฏิบัติการบนคลาวด์) - มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง - นำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง <p>เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน (กรณีไม่ผ่านไม่ต้องประเมินข้อต่อไป)</p>	ผ่านและไม่ผ่าน
	1	ผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอกomiteeกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	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 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล) ประเมินบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน	1 คะแนน
	5	มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ	1 คะแนน
	6	มีการนำระบบสารสนเทศหรือนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและ	1 คะแนน

องค์ประกอบ	ชื่อ	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
		ประสิทธิผลในการทำงาน	
	7	หน่วยงานมีการส่งเสริมกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมค่านิยมมหาวิทยาลัย โดยมีข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างชัดเจน	1 คะแนน
		เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มมาตรฐานตัวชี้วัด วิธีคิด จำนวนคะแนนที่ได้ * 5/ 7 = คะแนนที่ได้ในองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5)	5 คะแนน
องค์ประกอบที่ 2		เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยงาน วิธีคิด จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานที่มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย * 5/จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานทั้งหมด = คะแนนที่ได้ในองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)	5 คะแนน
เกณฑ์การสรุปคะแนน		คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5) + คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)/2 = ผลคะแนนทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5)	



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2568

ชื่อหน่วยงาน.....

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
(1 มิถุนายน 2568 ถึง 31 พฤษภาคม 2569)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

วันตรวจประเมิน

1. รายงานคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน (ชื่อหน่วยงาน.....)

ลงชื่อ.....

(.....)

กรรมการ

ลงชื่อ

.....(.....)

กรรมการและเลขานุการ

ลงชื่อ.....

(.....)

ประธานกรรมการ

การรับรองผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ข้าพเจ้า ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงาน..... ได้ตรวจสอบผลการประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในได้ทำการตรวจประเมินคุณภาพภายในของสำนักงาน..... มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในวันที่ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และข้าพเจ้าในฐานะผู้บริหารระดับสูงของสำนักงาน..... ขอรับรองผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงาน.....

31 พฤษภาคม 2569

2. บทนำ (ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน)

2.1 ชื่อหน่วยงาน

.....
.....

2.2 ที่ตั้ง

.....
.....

2.3 ประวัติความเป็นมาโดยย่อ

.....
.....

2.4 ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์ พันธกิจและเป้าประสงค์

.....
.....

3. วัตถุประสงค์ของการประเมิน

3.1 ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ตามระบบและกลไกที่หน่วยงานกำหนด ขึ้นโดยการวิเคราะห์/เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามเกณฑ์และเป้าหมายของตัวบ่งชี้ของสำนักงาน คณะกรรมการการอุดมศึกษาและการประเมินคุณภาพภายนอกรอบสามโดยสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

3.2 ให้หน่วยงานทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางในการพัฒนาคุณภาพ ไปสู่เกณฑ์และเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.3 ให้หน่วยงานทราบจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนาและข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงคุณภาพของหน่วยงาน

4. วิธีการประเมิน (วิธีการดำเนินงาน)

4.1 การวางแผนและการประเมิน

- การเตรียมการและวางแผนก่อนตรวจเยี่ยม
- การดำเนินการระหว่างตรวจเยี่ยม (ศึกษาเอกสาร/เยี่ยมชมสภาพจริง/สัมภาษณ์)
- การดำเนินการหลังตรวจเยี่ยม

4.2 วิธีการตรวจสอบความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล

ตารางสรุปผลการประเมินคุณภาพรายตัวชี้วัด ระดับหน่วยงานสนับสนุน
 หน่วยงาน..... ประจำปีการศึกษา.....

รายงานการประเมินตนเอง		ตัวชี้วัด	หลักฐาน				
มี	ไม่มี		บุคคล ระบุ รายชื่อบุคคล หรือตำแหน่ง ที่จะเข้าไป สัมภาษณ์	เอกสาร/ ภาพถ่าย ระบุ เอกสารหลักฐาน ภาพถ่าย ที่จะเข้าไปดู	รางวัล ระบุ รางวัล ใบ ประกาศเกียรติ คุณ วุฒิบัตร ถ้วยรางวัล ที่จะเข้าไปดู	สถานที่ ระบุ ชื่อสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อาคาร โรงอาหาร ที่จะเข้าไปดู	ครุภัณฑ์/วัสดุ ระบุ ชื่อสิ่งสนับสนุน การปฏิบัติงาน
		องค์ประกอบที่ 1					
		- มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงาน ของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน - มีการออกแบบกระบวนการทำงาน (หมายถึงการออกแบบกระบวนการ รวมถึงความจำเป็นที่ต้องสรรสร้าง หรือออกแบบกระบวนการใหม่อย่างเต็ม รูปแบบ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด หรือเทคโนโลยี ความ จำเป็นที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบอัตโนมัติขั้นสูง ปัญญาประดิษฐ์ ระบบปฏิบัติการบนคลาวด์) - มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง - นำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน (กรณีไม่ผ่านไม่ต้องประเมินข้อ ต่อไป)					
		1.ผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำ ข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอ คณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุง การดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง					
		2.มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของ					

รายงานการประเมินตนเอง		ตัวชี้วัด	หลักฐาน					
มี	ไม่มี		บุคคล ระบุ รายชื่อบุคคล หรือตำแหน่ง ที่จะเข้าไป สัมภาษณ์	เอกสาร/ ภาพถ่าย ระบุ เอกสารหลักฐาน ภาพถ่าย ที่จะเข้าไปดู	รางวัล ระบุ รางวัล ใบ ประกาศเกียรติ คุณ วุฒิบัตร ถ้วยรางวัล ที่จะเข้าไปดู	สถานที่ ระบุ ชื่อสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อาคาร โรงอาหาร ที่จะเข้าไปดู	ครุภัณฑ์/วัสดุ ระบุ ชื่อสิ่งสนับสนุน การปฏิบัติงาน	อื่นๆ ระบุ เอกสารอื่นๆ ที่จะเข้าไปดู นอกเหนือจาก 5 รายการ ข้างต้น
		องค์ประกอบที่ 1						
		มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80						
		3.มีแผน/กิจกรรม/โครงการที่สร้างความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงาน อย่างน้อย 2 กิจกรรมต่อปีการศึกษา						
		4.ร้อยละของความสุขในการทำงานในหน่วยงาน ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายเหตุ : บุคลากรภายในหน่วยงานต้องตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล) ประเมินบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน						
		5.มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ						
		6.มีการนำระบบสารสนเทศหรือนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน						
		7.หน่วยงานมีการส่งเสริมกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมค่านิยมมหาวิทยาลัย โดยมีข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างชัดเจน						
		องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน						
		1.....						
ผลการรายงานการประเมินตนเอง (วิธีคิดเกณฑ์การประเมินคู่มือบทที่ 5)			เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มมาตรฐานตัวชี้วัด วิธีคิด จำนวนคะแนนที่ได้ * 5/ 7 = คะแนนที่ได้ในองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5) เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยงาน วิธีคิด จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานที่มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย * 5/จำนวน ตัวชี้วัดของหน่วยงานทั้งหมด = คะแนนที่ได้ในองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)					
0.00 - 1.00 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน								
1.01 - 2.00 การดำเนินงานต้องปรับปรุง								
2.01 - 3.00 การดำเนินงานระดับพอใช้								
3.01 - 4.00 การดำเนินงานระดับดี								

รายงานการประเมินตนเอง		ตัวชี้วัด	หลักฐาน					
มี	ไม่มี		บุคคล ระบุ รายชื่อบุคคล หรือตำแหน่ง ที่จะเข้าไป สัมภาษณ์	เอกสาร/ ภาพถ่าย ระบุ เอกสารหลักฐาน ภาพถ่าย ที่จะเข้าไปดู	รางวัล ระบุ รางวัล ใบ ประกาศเกียรติ คุณ วุฒิบัตร ถ้วยรางวัล ที่จะเข้าไปดู	สถานที่ ระบุ ชื่อสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อาคาร โรงอาหาร ที่จะเข้าไปดู	ครุภัณฑ์/วัสดุ ระบุ ชื่อสิ่งสนับสนุน การปฏิบัติงาน	อื่นๆ ระบุ เอกสารอื่นๆ ที่จะเข้าไปดู นอกเหนือจาก 5 รายการ ข้างต้น
		องค์ประกอบที่ 1						
4.01 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก			คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5) + คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)/2 = ผลคะแนนทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5)					
			คะแนนการประเมินตนเองคะแนน	อยู่ในระดับ.....				

รายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่น แนวทางเสริมจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
ระดับหน่วยงานสนับสนุน

จุดเด่น	แนวทางเสริมจุดเด่น
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>
จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>	<p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>

ภาคผนวก

รายงานผลการประเมินตนเองรายตัวชี้วัด ระดับหน่วยงานสนับสนุน
หน่วยงาน..... ปีการศึกษา.....

(รายละเอียดที่นำมาระบุในช่องหลักฐาน สามารถนำข้อมูลมาจากเอกสารแนบประกอบการตรวจประเมิน และ/หรือ หลักฐานอื่นๆ ที่เห็นสมควร)

ตัวชี้วัด	หลักฐาน					
	บุคคล ระบุ รายชื่อบุคคล หรือตำแหน่ง ที่จะเข้าไป สัมภาษณ์	เอกสาร/ ภาพถ่าย ระบุ เอกสาร หลักฐาน ภาพถ่าย ที่จะเข้าไปดู	รางวัล ระบุ รางวัล ใบประกาศ เกียรติคุณ วุฒิบัตร ถ้วยรางวัล ที่จะเข้าไปดู	สถานที่ ระบุ ชื่อสถานที่ ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ อาคาร โรงอาหาร ที่จะเข้าไปดู	ครุภัณฑ์/วัสดุ ระบุ ชื่อสิ่งสนับสนุน การปฏิบัติงาน	อื่นๆ ระบุ เอกสารอื่นๆ ที่จะเข้าไปดู นอกเหนือจาก 5 รายการ ข้างต้น
องค์ประกอบที่ 1						
<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน - มีการออกแบบกระบวนการทำงาน (หมายถึงการออกแบบกระบวนการรวมถึงความจำเป็นที่ต้องสรรสร้าง หรือออกแบบกระบวนการใหม่อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด หรือเทคโนโลยี ความจำเป็นที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบอัตโนมัติขั้นสูง ปัญญาประดิษฐ์ ระบบปฏิบัติการบนคลาวด์) - มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง - นำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง <p>เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน (กรณีไม่ผ่านไม่ต้องประเมินข้อต่อไป)</p>						
1.ผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงาน						

สนับสนุนอย่างต่อเนื่อง						
2.มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐาน ขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80						
3.มีแผน/กิจกรรม/โครงการที่สร้างความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงาน อย่าง น้อย 2 กิจกรรมต่อปีการศึกษา						
4.ร้อยละของความสุขในการทำงานในหน่วยงาน ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายเหตุ : บุคลากรภายในหน่วยงานต้องตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล) ประเมินบุคลากรทุกคนใน หน่วยงาน						
5.มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ						
6.มีการนำระบบสารสนเทศหรือนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน						
7.หน่วยงานมีการส่งเสริมกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมค่านิยมมหาวิทยาลัย โดยมี ข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างชัดเจน						
องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน						
1.....						

การวิเคราะห์ผลการประเมินตนเองของหน่วยงานสนับสนุนวิชาการ

การวิเคราะห์ผลการประเมินตนเองตามระบบประกันคุณภาพภายในแต่ละองค์ประกอบในบทที่ 3 และ 4 โดยแบ่งระดับ

คุณภาพออกเป็น 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 กลุ่มมาตรฐานตัวชี้วัด		<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน ครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน - มีการออกแบบกระบวนการทำงาน (หมายถึงการออกแบบกระบวนการรวมถึงความจำเป็นที่ต้องสรรสร้าง หรือออกแบบกระบวนการใหม่อย่างเต็มรูปแบบ เนื่องจากมีการเปลี่ยนแปลงของข้อกำหนด หรือเทคโนโลยี ความจำเป็นที่ต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น ระบบอัตโนมัติขั้นสูง ปัญญาประดิษฐ์ ระบบปฏิบัติการบนคลาวด์) - มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง - นำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง <p>เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน (กรณีไม่ผ่านไม่ต้องประเมินข้อต่อไป)</p>	ผ่านและไม่ผ่าน
	1	ผลประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้ใช้บริการ และนำข้อเสนอแนะจากผู้บริการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอกณะกรรมกรประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	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 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล) ประเมินบุคลากรทุกคนในหน่วยงาน	1 คะแนน
	5	มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ	1 คะแนน
	6	มีการนำระบบสารสนเทศหรือนวัตกรรมมาใช้ในการดำเนินงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน	1 คะแนน
	7	หน่วยงานมีการส่งเสริมกิจกรรม/โครงการที่ส่งเสริมค่านิยมมหาวิทยาลัย โดยมีข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมีตัวชี้วัดความสำเร็จอย่างชัดเจน	1 คะแนน

องค์ประกอบ	ชื่อ	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
		<p>เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 1 กลุ่มมาตรฐานตัวชี้วัด</p> <p>วิธีคิด จำนวนคะแนนที่ได้ * 5/ 7 = คะแนนที่ได้ในองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5)</p>	5 คะแนน
องค์ประกอบที่ 2		<p>เกณฑ์การคิดคะแนนองค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะหน่วยงาน</p> <p>วิธีคิด จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานที่มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย * 5/จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานทั้งหมด = คะแนนที่ได้ในองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)</p>	5 คะแนน
เกณฑ์การสรุปคะแนน		<p>คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5) + คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)/2</p> <p>= ผลคะแนนทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5)</p>	

