



คู่มือประกันคุณภาพการศึกษากายใน
ระดับหน่วยงานสายสนับสนุน



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ประกอบไปด้วยหน่วยงานภายในตามโครงสร้าง จำนวนทั้งสิ้น 19 หน่วยงาน เป็นหน่วยงานด้านการจัดการเรียนการสอน จำนวน 12 หน่วยงาน และหน่วยงานสายสนับสนุน จำนวน 7 หน่วยงาน ประกอบไปด้วย สำนักงานคณบดีทุกคณะที่จัดการเรียนการสอน สำนักงานอธิการบดี สถาบันบวรราชมงคลตะวันออก สำนักงานส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ สถาบันวิจัยและพัฒนา สำนักงานวิทยาเขตจันทบุรี และสำนักงานตรวจสอบภายใน โดยหน่วยงานสายสนับสนุนทำหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด คู่มือระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายใน หน่วยงานสายสนับสนุน ฉบับนี้ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ให้หน่วยงานสายสนับสนุน ตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัย ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการบริหาร จัดการของหน่วยงานสายสนับสนุน และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นส่วนสนับสนุนให้หน่วยงานดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาภายในได้อย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่การพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เข้มแข็ง อันจะเป็นกลไกสำคัญสู่การพัฒนาคุณภาพการทำงานที่ต่อเนื่องต่อไป

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

มีนาคม 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) ด้านการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม จึงจำเป็นต้องมีระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อให้ผลลัพธ์ของการดำเนินการตามพันธกิจเกิดคุณภาพ และมีการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น หน่วยงานสนับสนุนซึ่งเป็นหน่วยงานที่ให้บริการและสนับสนุนการดำเนินงานแก่คณะ/สถาบันที่จัดการเรียนการสอนเพื่อผลิตบัณฑิตและพันธกิจด้านอื่น ๆ ให้บรรลุเป้าหมายและมีคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้ จึงต้องมีระบบการประกันคุณภาพภายในเพื่อรับรองคุณภาพกระบวนการและให้ความเชื่อมั่นต่อการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนที่ส่งผลต่อคุณภาพของคณะ/สถาบันดังกล่าว

สำหรับภารกิจหลักของหน่วยงานสนับสนุนต้องปฏิบัติมี 3 ประการ ประกอบด้วย การส่งเสริมสนับสนุนและให้บริการ การรักษาสิทธิประโยชน์และภาพลักษณ์ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการบริหารจัดการด้วยหลักธรรมาภิบาล การดำเนินการตามภารกิจทั้ง 3 ประการดังกล่าว มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาทั้งระยะสั้นและระยะยาว ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับอุดมศึกษาเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องเร่งดำเนินการ 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

ด้วยความจำเป็นอย่างยิ่งนี้ 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 ซึ่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกได้นำระบบประกันคุณภาพดังกล่าวมาใช้เป็นระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร 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	1	มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน และมีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง และนำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน
	2	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 และนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
	3	มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	4	มีแผน/กิจกรรม/โครงการที่สร้างความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงาน อย่างน้อย 2 กิจกรรมต่อปีการศึกษา
	5	ร้อยละของความสุขในการทำงานในหน่วยงาน ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายเหตุ : บุคลากรภายในหน่วยงานต้องตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล)
	6	มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ
องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะ หน่วยงาน		รายละเอียดตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุน

แนวทางการจัดการกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนตามระบบและกลไกที่หน่วยงานสนับสนุนได้กำหนดขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนทราบสถานภาพที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ หน่วยงานสนับสนุน มีการวางแผนจัดการกระบวนการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในให้เสร็จก่อนสิ้นปีการศึกษาที่จะเริ่มวรอบ การประเมิน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพภายในของหน่วยงานสนับสนุน ดังนี้

1. เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพได้ทันในปีการศึกษาถัดไป
2. เพื่อให้สามารถจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในส่งให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำรายงานประเมินคุณภาพภายในในระยะเวลาที่กำหนด
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 เป็นบุคลากรภายในของมหาวิทยาลัยที่ผ่านการอบรมตามหลักสูตรผู้ตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน ที่จัดโดยสำนักงานประกันคุณภาพและได้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัย

การดำเนินการระหว่างการตรวจเยี่ยมเพื่อประเมินคุณภาพ

1.เปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินของการตรวจ

2.บุคลากรเตรียมพร้อมสำหรับการนำเสนอ หรือตอบคำถาม หรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

3.จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจ ทั้งนี้ เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือหน่วยงานที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการข้อมูลและเพื่อนำการเยี่ยมชมหน่วยงานภายในตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่นๆ

4.ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินฯ ทำงานต่อหลังเวลาราชการ มีผู้ประสานงานของหน่วยงานที่รับตรวจ



ส่วนหนึ่งอยู่ อำนาจความสะดวก

5.บุคลากรทุกคนมีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลจากคณะกรรมการประเมินฯ เมื่อสิ้นสุดการ ตรวจสอบ
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** อย่าให้พนักงานที่เข้ามาร่วมงานกับบริษัทที่ดี 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** ไม่ว่าจะเป็นพนักงานหรือผู้บริหาร ต่างก็ทำงานเพื่อความสำเร็จทั้งคู่ ผู้นำจึงจำเป็นต้องคอยติดตามผลงาน และชี้ทางให้แก่พนักงานเดินไปในทิศทางที่ถูกต้อง และส่งเสริมในสิ่งที่เขาทำได้ดี
10. **จ้างคนที่เหมาะสมกับวัฒนธรรมองค์กร** ท้ายที่สุด แม้ว่า คุณจะคัดสรรคนเก่ง ที่มีพื้นฐานการศึกษาดี ทักษะเลิศ แต่หากคนๆ นั้นไม่เหมาะกับองค์กรก็ยากที่เขาจะผูกพันและรักองค์กร

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ คือ ความรู้สึก อารมณ์ ที่มีความสุข ความยินดี ทางจิตใจที่เกิดขึ้นเป็นผู้รับบริการ ซึ่งความรู้สึกดังกล่าวเกิดจาก การที่ผู้รับบริการได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นผู้ตอบสนองเองหรือผู้อื่นตอบสนองให้ ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นระดับใดขึ้นอยู่กับปริมาณการตอบสนองความต้องการที่เกิดขึ้นได้ครบถ้วนเพียงใด (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. **ความตื่นระดมในการทำงาน (Arousal)** เป็นความรู้สึกสนุกขณะทำงานโดยไม่มีความรู้สึกวิตกกังวลใดๆ

2. **ความพึงพอใจในงาน (Pleasure)** เป็นความรู้สึกพอใจขณะทำงาน โดยไม่มีความทุกข์ใจในการปฏิบัติงาน

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 โดยมีกระบวนการว่า “ใคร” ต้องทำ “อะไร” “เมื่อไหร่” “อย่างไร”

SOP โดยพื้นฐานควรมีส่วนประกอบหลักดังนี้

จุดประสงค์: SOP ควรระบุจุดประสงค์ของงานอย่างชัดเจน รวมถึงเป้าหมายของงาน หรืออาจจะรวมไปถึงปัญหาที่ SOP ตัวนี้สามารถแก้ไขได้

ขั้นตอน: SOP ระบุแนวทางการทำงานนั้น ๆ ให้สำเร็จได้อย่างไร โดยแจกแจงเป็นขั้นเป็นตอน เรียงลำดับชัดเจน เพื่อให้เข้าใจง่าย

ขอบเขตของงาน: SOP ควรระบุขอบเขตของงานเพื่อให้ SOP แต่ละตัวไม่ก้ำก๋ายกัน

ผู้รับผิดชอบ: แม้ SOP จะคืออะไร 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 สามารถมีไว้ติดประจำที่หน่วยงานเลยก็ได้ 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/whatisso/>)

บทที่ 3

ตัวชี้วัดพื้นฐาน

บทนี้เป็นรายละเอียดตัวชี้วัดพื้นฐานของหน่วยงานสนับสนุน ซึ่งเป็นภารกิจหลักที่ทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินการเริ่มตั้งแต่การวางแผน การปฏิบัติงานตามแผน ตลอดจนระบบประกันคุณภาพ ที่มุ่งสะท้อนกระบวนการและผลของการดำเนินงานของหน่วยงานในภารกิจหลักที่จะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยแบ่งออกเป็น 1 องค์ประกอบสำคัญ

องค์ประกอบ	เกณฑ์ ข้อที่	รายละเอียดตัวชี้วัด
องค์ประกอบที่ 1 กลุ่ม มาตรฐานตัวชี้วัด	1	มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงาน ของหน่วยงานครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน และ มีช่องทางการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง และนำมาตรฐานขั้นตอนการ ปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน
	2	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 และนำข้อเสนอแนะ จากผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอคณะกรรมการ ประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงาน ของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง
	3	มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของ มาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	4	มีแผน/กิจกรรม/โครงการที่สร้างความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงาน อย่างน้อย 2 กิจกรรมต่อปีการศึกษา
	5	ร้อยละของความสุขในการทำงานในหน่วยงาน ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายเหตุ : บุคลากรภายในหน่วยงานต้องตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล)
	6	มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ

บทที่ 4

ตัวชี้วัดเฉพาะ

บทนี้เป็นรายละเอียดตัวชี้วัดในองค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ซึ่งจะเป็ผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงาน ซึ่งตัวชี้วัดในองค์ประกอบนี้เป็นตัวชี้วัดที่สะท้อนถึงระดับคุณภาพของผลการดำเนินงานตามภารกิจเฉพาะของหน่วยงานสนับสนุน ได้แก่

หน่วยงานสนับสนุน	ตัวชี้วัด	หมายเหตุ
สำนักงานคนบตี	- บุคลากรในหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยบทเรียนหนึ่งประเด็น (ONE POINT LESSON) - การพัฒนาาระบบเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วและได้มาตรฐาน - ผลการทำงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และมีคุณภาพมากขึ้น เกิดความผิดพลาดในการทำงาน - บุคลากรสายสนับสนุน มีการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายและมีการจัดการทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานครบทุกแผนกงาน - มีความสามารถในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของคณะ - ร้อยละการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 - 2570 - บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และมีการนำความรู้จากการพัฒนาทักษะวิชาชีพไปใช้เพื่อพัฒนาหน่วยงาน - มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก (MOU) ในการพัฒนาการจัดการศึกษา	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 16
สำนักส่งเสริมวิชาการ และงานทะเบียน	- บุคลากรมีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามพันธกิจของหน่วยงานในแต่ละส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย - ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในแต่ละส่วนงาน และมีการนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น - ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบงานทะเบียน และมีการ	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 17

หน่วยงานสนับสนุน	ตัวชี้วัด	หมายเหตุ
	นำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น	
สถาบันวิจัยและพัฒนา	1. การสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร (Career Path) 2. การพัฒนาคุณภาพงานวิจัย เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน 3. การบริการวิชาการแก่สังคม เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน สังคมและภูมิภาค	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 18
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ	1. จำนวนระบบ Digital Workplace ที่มีความสำเร็จและนำมาบริหารจัดการในการทำงาน 2. จำนวนระยะเวลา Internet Down Time 3. จำนวนสื่อการสอนอิเล็กทรอนิกส์	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 19
สำนักงานวิทยาเขต จันทบุรี	1. ร้อยละความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน 2. ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน 3. ร้อยละรายรับจากการบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 20
สถาบันบวรราชมงคล ตะวันออก	1. จำนวนรายวิชาที่สถาบันบวรราชมงคลตะวันออก สนับสนุนให้เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านบวรในแต่ละปีการศึกษา 2. จำนวนผลงานวิจัย งานสร้างสรรค์ หรือนวัตกรรมด้านบวร ที่มีการเผยแพร่ในระดับชาติหรือนานาชาติ 3. จำนวนเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการด้านบวรภายในประเทศหรือต่างประเทศ 4. จำนวนพันธกรรมบวรที่เพิ่มขึ้นในธนาคารพันธกรรมบวรของสถาบันบวรราชมงคลตะวันออก 5. จำนวนผู้เข้ารับบริการวิชาการจากแหล่งเรียนรู้ด้านการเกษตรพันธบวร และองค์ความรู้เกี่ยวกับบวร	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 21
สำนักงานตรวจสอบ ภายใน	1. การทบทวนกฎบัตรประจำปีและมี ป ร ะ เ ต้ น ส ำ ค ัญ ค ร บ ถ ัว น ตามกรมบัญชีกลางกำหนด	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 22



หน่วยงานสนับสนุน	ตัวชี้วัด	หมายเหตุ
	2. ระดับความสำเร็จของการตรวจสอบภายในเป็นไปตามแผนการตรวจสอบ ประจำปี 3. การพัฒนาและบริหารจัดการองค์กร	
สำนักงานอธิการบดี	1. การรับ - ส่ง หนังสือราชการของสำนักงานอธิการบดี 2. การรายงานผลการดำเนินงานของผู้บริหารมหาวิทยาลัย 3. การรายงานผลการเบิกจ่ายงบประมาณของสำนักงานอธิการบดีรายไตรมาส	รายละเอียดอยู่ใน หน้าที่ 23-31

องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ของสำนักงานคณบดี

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
1	บุคลากรในหน่วยงานมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้โดยบทเรียนหนึ่งประเด็น (ONE POINT LESSON)	1 เรื่องต่อปีการศึกษา / 5 คะแนน
2	การพัฒนาระบบเทคนิคการทำงานให้มีความสะดวกรวดเร็วและได้มาตรฐาน	ร้อยละ 80 (ของ SOP ทั้งหมดของหน่วยงาน)
3	ผลการทำงานที่ถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ และมีคุณภาพมากขึ้น เกิดความผิดพลาดในการทำงาน	ไม่เกินร้อยละ 5 (ต่องาน)
4	บุคลากรสายสนับสนุน มีการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย และมีการจัดการทำคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานครบทุกแผนกงาน	มีคู่มือมาตรฐานการ ปฏิบัติงานครบทุกแผนกงาน
5	มีความสามารถในการสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนอย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของคณะ	ร้อยละ 85 (ผลจากการ ประเมินความพึงพอใจของ คณาจารย์ภายในคณะฯ)
6	ร้อยละการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ตามแผนบริหารและพัฒนาบุคลากร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2566 - 2570	ร้อยละ 80
7	บุคลากรทุกคนได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน และมีการนำความรู้จากการพัฒนาทักษะวิชาชีพไปใช้เพื่อพัฒนาหน่วยงาน	บุคลากรทุกคนได้รับการ พัฒนาความรู้และทักษะ วิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการ ปฏิบัติงาน และมีการนำ ความรู้จากการพัฒนาทักษะ วิชาชีพไปใช้เพื่อพัฒนา หน่วยงาน
8	มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอก (MOU) ในการพัฒนาการจัดการศึกษา	1 หน่วยงาน/ปีการศึกษา

องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
1	บุคลากรมีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามพันธกิจของหน่วยงานในแต่ละส่วนงานที่ได้รับมอบหมาย	บุคลากรมีการจัดทำขั้นตอนการปฏิบัติงานรายบุคคลอย่างน้อย คนละ 1 เรื่อง
2	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรในแต่ละส่วนงาน และมีการนำข้อเสนอแนะของผู้รับบริการมาพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
3	ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการใช้ระบบงานทะเบียน และมีการนำข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการมาพัฒนา/ปรับปรุง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น	ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบงานทะเบียน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ของสถาบันวิจัยและพัฒนา

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
1	การสนับสนุนความก้าวหน้าในสายอาชีพของบุคลากร (Career Path) 1.มีแผนพัฒนาบุคลากร 2.มีการพัฒนาทักษะและสมรรถนะที่จำเป็นตามตำแหน่งสายงาน 3.มีการรายงานความก้าวหน้าในการพัฒนาตนเอง 4.มีการใช้ประโยชน์จากผลงานการพัฒนาตนเอง 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 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	ร้อยละความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามกระบวนการทำงานที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน	การดำเนินงานตามแผนพัฒนาของหน่วยงาน และบรรลุวัตถุประสงค์ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
2	ร้อยละของบุคลากรได้รับการพัฒนาทักษะและความชำนาญในการปฏิบัติงาน	เพิ่มประสิทธิภาพด้านทักษะการปฏิบัติงาน ตลอดจนปรับเปลี่ยนทัศนคติเชิงบวกต่อเพื่อนร่วมงาน และองค์กร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 30 ของจำนวนบุคลากร
3	ร้อยละรายรับจากการบริหารทรัพย์สินและจัดหารายได้	เพิ่มขีดความสามารถในการหารายได้และการบริหารทรัพย์สินให้คุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดและมีรายได้ 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	จำนวนพันธุ์กรรมบัวที่เพิ่มขึ้นในธนาคารพันธุ์กรรมบัวของสถาบันบัวราชมงคลตะวันออก	อย่างน้อย 5 สายพันธุ์ต่อปี
5	จำนวนผู้เข้ารับบริการวิชาการจากแหล่งเรียนรู้ด้านการเกษตร พันธุ์บัว และองค์ความรู้เกี่ยวกับบัว	700 คนต่อปี

องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน ของสำนักงานตรวจสอบภายใน

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
1	การทบทวนกฎบัตรประจำปีและมี ประเด็นสำคัญครบถ้วน ตาม กรมบัญชีกลางกำหนด	1. การจัดทำกฎบัตรที่มีประเด็นสำคัญครบถ้วน 2. มีการตรวจสอบที่ครบถ้วนทุกด้าน - ด้านรายงานทางการเงิน (Financial) - ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ (Compliance) - ด้านการดำเนินงาน (Operation) 3. การให้คำปรึกษาด้านการตรวจสอบภายใน
2	ระดับความสำเร็จของการตรวจสอบภายใน เป็นไปตามแผนการตรวจสอบ ประจำปี	1. การจัดทำแผนการตรวจสอบครอบคลุมทุกด้าน 2. การจัดทำแผนปฏิบัติงาน (Engagement Plan) ตาม แผนการตรวจสอบประจำปี
3	การพัฒนาและบริหารจัดการองค์กร	การเข้าร่วมฝึกอบรมของบุคลากรของหน่วยงานด้านการ ตรวจสอบภายใน ร้อยละ 75 ของบุคลากรด้านการ ตรวจสอบ

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 ครบถ้วนทุกไตรมาสร้อยละ 80
	กองกลาง	
1	ร้อยละของจำนวนหนังสือรับ-ส่ง ที่ได้ดำเนินการถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
2	ร้อยละความสำเร็จของการใช้ระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (emanage)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
3	ระดับความสำเร็จของการให้บริการแผนกยานพาหนะ	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
4	ประสิทธิภาพของการซ่อมแซม ติดตั้ง แก้ไขปัญหาของแผนกไฟฟ้า แผนกซ่อมบำรุง	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
5	ร้อยละความสำเร็จของการดำเนินงานตามระบบ MIS การให้บริการงาน อาคารและสถานที่ (แผนกพัฒนาบริเวณ/แผนกเพาะชำ)	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
	กองคลัง	
1	การเบิกจ่ายงบประมาณเงินแผ่นดินค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน เป็นไปตามแผนที่ได้รับจัดสรรประจำปี	เบิกจ่าย 100%

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
2	ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างได้ครบทุกรายการ เป็นไปตามแผนที่ได้รับจัดสรรประจำปี	ไม่มีรายการที่สำนักงบประมาณเรียกคืนงบประมาณ
3	รายงานการเงินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ผ่านการตรวจสอบจากสำนักตรวจเงินแผ่นดิน จังหวัดชลบุรี โดยถูกต้องตามที่ควรในสาระสำคัญ ตามมาตรฐานการบัญชีภาครัฐ และนโยบายการบัญชีภาครัฐที่กระทรวงการคลังกำหนด	การรับรองแบบไม่มีเงื่อนไข
	กองบริหารงานบุคคล	
1	ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการปฏิบัติงาน ของบุคลากร	ไม่น้อยกว่าร้อยละ 3.51
2	ร้อยละของบุคลากรได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มสมรรถนะ 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

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
3	ร้อยละการจัดทำคำเสนอของงบประมาณเป็นไปตามมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน	ร้อยละ 80
	กองพัฒนานักศึกษา	
1	ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมการพัฒนานักศึกษาให้เป็นบัณฑิตอันพึงประสงค์ ตามอัตลักษณ์นักศึกษา และมีทักษะสมรรถนะแห่งอนาคต	ร้อยละ 80 ของนักศึกษาที่เข้าร่วมโครงการคุณลักษณะเป็นบัณฑิตอันพึงประสงค์ มีอัตลักษณ์และทักษะสมรรถนะแห่งอนาคต
2	พัฒนาระบบบริหารกิจการนักศึกษาและศิษย์เก่าที่ทันสมัย	มีระบบฐาน หรือ ข้อมูลของนักศึกษาและศิษย์เก่า
3	ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นและเอกลักษณ์ความเป็นไทย	มีโครงการให้นักศึกษาได้แสดงออกซึ่งการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นและเอกลักษณ์ความเป็นไทยอย่างน้อย 1 โครงการ
4	มีธรรมาภิบาลในการบริหารงาน อย่างโปร่งใสและยั่งยืน	มีโครงการสร้างความเข้าใจการบริหารงาน อย่างโปร่งใส และสร้างวัฒนธรรมการสื่อสารองค์กรที่ดีอย่างน้อย 1 โครงการ
5	บุคลากรได้รับการพัฒนาสมรรถนะตามแผนพัฒนาบุคลากร	โครงการ/กิจกรรมที่บุคลากรได้รับการพัฒนา อย่างน้อย 1 ครั้ง
	สำนักงานประกันคุณภาพ	
1	จัดทำเกณฑ์การประเมินตัวชี้วัดคุณภาพ ระดับหลักสูตร คณะ มหาวิทยาลัย และหน่วยงานสนับสนุน	ครบทั้ง 4 ระดับ
2	จัดฝึกอบรมและให้ความรู้การประกันคุณภาพแก่ผู้บริหาร อาจารย์ และบุคลากรภายในมหาวิทยาลัย	ไม่ต่ำกว่า 3 ครั้งต่อปีการศึกษา
3	มีการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน	ครบทุกหน่วยงานตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัย
4	มีการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตร คณะ มหาวิทยาลัย และหน่วยงานสนับสนุน	ร้อยละ 100

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
	<u>สำนักงานบัณฑิตศึกษา</u>	
1	จัดทำขั้นตอนกระบวนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับการ จัดการศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา	≥4 ขั้นตอน/ปีการศึกษา
2	จัดทำฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์	ร้อยละ 65/ของจำนวนนักศึกษาที่สำเร็จการศึกษาในปีการศึกษาที่ประเมิน
3	จัดทำฐานข้อมูลอาจารย์ที่ปรึกษา	ร้อยละ 65/ของจำนวนนักศึกษาที่ลงเรียน รายวิชา วิทยานิพนธ์/การ ค้นคว้าอิสระ/ดุขฎินิพนธ์ในปี 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 สำนักงาน สภามหาวิทยาลัย ให้มีความถูกต้อง ครบถ้วน	ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 90

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
3	ร้อยละความสำเร็จของการจัดการประชุมสภามหาวิทยาลัย มีความถูกต้อง ครบถ้วน และทันเวลา	ไม่ต่ำกว่า ร้อยละ 90
	<u>สำนักงานโครงการอันเนื่องมาจากพระราชดำริ</u>	
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 ให้แก่นักศึกษา คณาจารย์บุคลากรทั้งภายใน และภายนอก	5 กิจกรรม/ปี
	<u>ศูนย์บูรณาการข้อมูลเพื่อขับเคลื่อนยุทธศาสตร์เขตพื้นที่กรุงเทพ</u>	
1	ความสำเร็จในการจัดทำมาตรฐานคู่มือขั้นตอนการ	2 งาน

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
	ปฏิบัติงาน	
2	ร้อยละของจำนวนบุคลากรเข้าอบรมพัฒนาด้านความรู้และทักษะวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน	ร้อยละ 80
3	ความสำเร็จในการจ่ายงบประมาณเป็นไปตามเป้าหมาย	ร้อยละ 80
4	พัฒนาระบบสารสนเทศในการบริหารจัดการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการองค์กร	1 ระบบ
	ศูนย์วิจัยและพัฒนานวัตกรรมเพื่อการเป็นผู้ประกอบการอย่างยั่งยืน	
1	จำนวนโครงการวิจัยและนวัตกรรม/โครงการพัฒนาผลิตภัณฑ์เพื่อให้เกิดการสร้างรายได้เชิงพาณิชย์	1 โครงการ
2	จำนวนองค์ความรู้จากงานวิจัยและพัฒนา นวัตกรรมเพื่อให้เกิดการสร้างรายได้เชิงพาณิชย์	1 องค์ความรู้
3	จำนวนฐานข้อมูลองค์ความรู้/ผลงานวิจัยและ นวัตกรรมเพื่อให้เกิดการสร้างรายได้เชิงพาณิชย์	1 ฐานข้อมูล
	สถาบันวิจัยพลังงานบริสุทธิ์เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน	
1	การรับ - ส่ง หนังสือราชการ	การรับ - ส่ง หนังสือราชการของหน่วยงาน ทั้งภายใน และภายนอก จัดเก็บเป็นระบบ ครบถ้วน ทันต่อเวลา ร้อยละ 80
2	การสนับสนุนการวิจัยเทคโนโลยีการผลิตพลังงานอื่น ๆ	จำนวนการวิจัย หรือ ประเด็นที่เกี่ยวข้อง 1 เรื่อง
3	การดำเนินการเกี่ยวกับการลดใช้พลังงาน การหาพลังงานทางเลือก และพลังงานทดแทนอื่น ๆ	จำนวนชิ้นงาน / โครงการ / คู่ความร่วมมือที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานด้านการลดใช้ พลังงาน หรือพลังงานทดแทนอื่น ๆ จำนวน 1 ชิ้นงาน
	สำนักงานเขตพื้นที่จักรพงษ์ขุนารณ	

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
1	บุคลากรสายสนับสนุน ดำเนินงานและประสานงานในฝ่ายทันเวลา มีการกลั่นกรองตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องทันเวลา มีการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย	มีคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานครบทุกงาน
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

ที่	ตัวชี้วัดหน่วยงาน	เป้าหมาย
2	บุคลากรสายสนับสนุน ดำเนินงานและ ประสานงานในฝ่ายทันเวลา มีการกลั่นกรอง ตรวจสอบเอกสารต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องทันเวลา มีการปฏิบัติงานตามภารกิจที่ได้รับ มอบหมาย	คู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงาน ครบทุกงาน
3	ร้อยละความความสำเร็จของงานฝ่ายบริหารงาน ทั่วไปของสถาบัน สหวิทยาการนานาชาติจักรพงษ์ภูวนารถ	ร้อยละ 85
	<u>2.สำนักงานนวัตกรรมเพื่อการศึกษาและการ เรียนรู้ตลอดชีวิต</u>	
1	ร้อยละการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานราชการ ประจำปีของสถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการ เรียนรู้ตลอดชีวิต ประจำปี พ.ศ. 2566	สถาบันนวัตกรรมการศึกษาและการเรียนรู้ตลอดชีวิต ดำเนินงานบรรลุตามแผนปฏิบัติงานราชการประจำปี พ.ศ. 2566 ร้อยละ 80
2	มีหลักสูตรระยะสั้นที่พัฒนาทักษะของชีวิต Re- Skill, Up-Skill, New-Skill ภายใต้รูปแบบการ เรียนรู้ตลอดชีวิต	อย่างน้อย 2 หลักสูตร/ปีการศึกษา
3.ประเภทหน่วยงานตามยุทธศาสตร์และจัดการรายได้ มีจำนวน 3 หน่วยงาน (ศูนย์สนับสนุนการวิจัยและ ทดสอบวัสดุวิศวกรรม,สำนักงานยุทธศาสตร์,ศูนย์สมุนไพรรทางเลือก)		
	<u>1.ศูนย์สนับสนุนการวิจัยและทดสอบวัสดุ วิศวกรรม</u>	
1	มีการจัดทำโครงการเพื่อจัดการรายได้	อย่างน้อย 1 โครงการ
2	มีการเข้าร่วมการจัดทำงานวิจัย	อย่างน้อย 1 โครงการ
3	มีการให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางในการดำเนิน งาน งาน ออกแบบให้กับหน่วยงานภายในทั้ง 4 วิทยาเขต	ร้อยละ 80
4	มีการลงพื้นที่สำรวจอาคารเพื่อรับทราบปัญหาและ จัดทำ แบบอาคาร สถานที่ สิ่งก่อสร้าง เพื่อใช้ ประกอบในการขอ 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 ครอบคลุมครอบคลุมทุกงาน 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 $\frac{\text{จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานที่มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย} \times 5}{\text{จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานทั้งหมด}}$	5 คะแนน
เกณฑ์การสรุปคะแนน		$\frac{\text{คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5)} + \text{คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)}}{2}$ = ผลคะแนนทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5)	

ภาคผนวก

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



คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

(Standard Operating Procedure, SOP)

(ชื่อหน่วยงาน)

ปีการศึกษา

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

คำนำ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

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

.....

.....

.....

บทที่ 2

คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน

1. ตำแหน่งและหน้าที่ที่รับผิดชอบ

1.1 ตำแหน่งงานที่รับผิดชอบ.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ตัวอย่างการเขียน

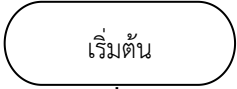
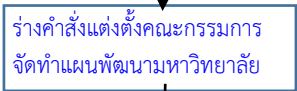
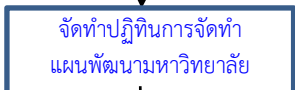
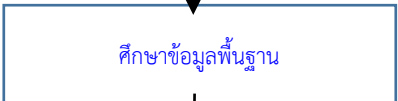
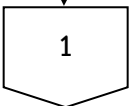
 มทร. ตะวันออก กองนโยบายและแผน	คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) การจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย/หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร กณผ.001	วันที่บังคับ ใช้ 24/3/63 แก้ไขครั้งที่ : (ถ้ามี)	เขียนโดย : นายพิษณุกร มะกลาง ควบคุมโดย : นายคมสัน ระย้าแดง อนุมัติโดย : นางสาวชลชญา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

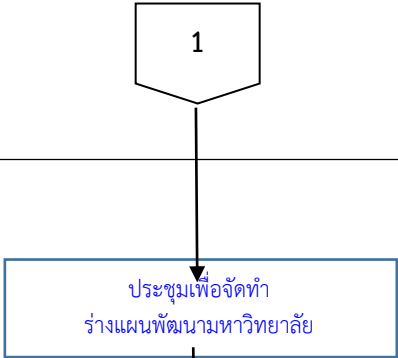
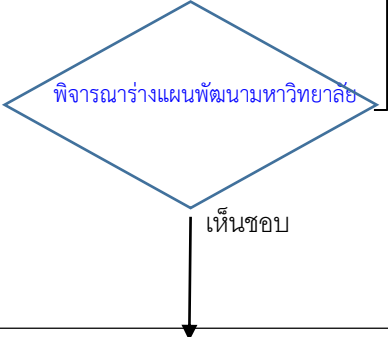
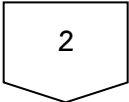
 มทร. ตะวันออก กองนโยบายและแผน	คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) การจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย/หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร กนผ.001	วันที่บังคับ ใช้ 24/3/63 แก้ไขครั้งที่ : (ถ้ามี)	เขียนโดย : นายพิษณุกร มะกลาง ควบคุมโดย : นายคมสัน ระย้าแดง อนุมัติโดย : นางสาวชลชญา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

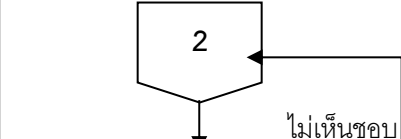
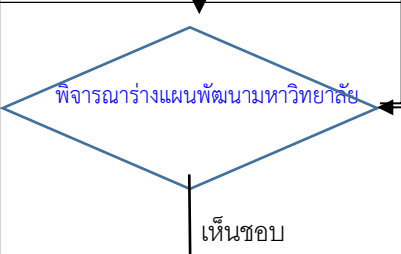
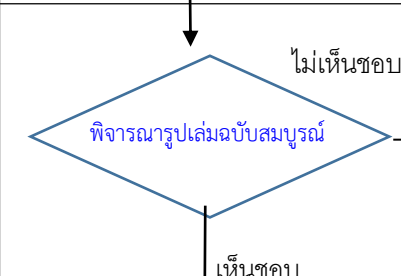
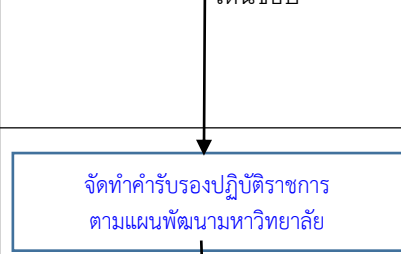
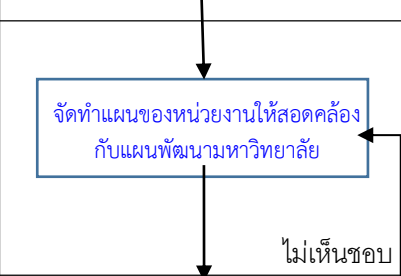
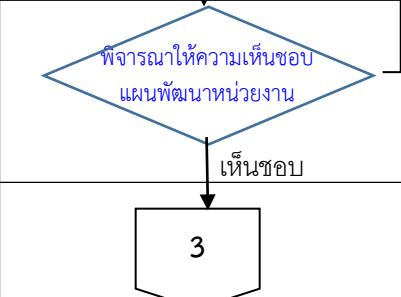
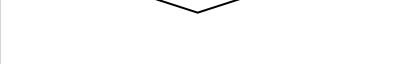
 มทร. ตะวันออก กองนโยบายและแผน	คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) การจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย/หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร กณผ.001	วันที่บังคับ ใช้ 24/3/63 แก้ไขครั้งที่ : (ถ้ามี)	เขียนโดย : นายพิษณุกร มะกลาง ควบคุมโดย : นายคมสัน ระย้าแดง อนุมัติโดย : นางสาวชลชญา คงสม มาตย์
	บุคลากรภายในหน่วยงาน : จัดทำร่างแผนพัฒนาหน่วยงาน จนท.งานนโยบายและแผนพื้นที่ : จัดเตรียมข้อมูลพื้นฐานทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการทำแผนพัฒนาหน่วยงาน (เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบว่ามีใครบ้างที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานนั้นๆ โดยมักจะเรียงจากผู้มีอำนาจหรือ ตำแหน่งสูงสุดลงมา เช่น อธิการบดี : พิจารณาเห็นชอบ...../ลงนาม..... ผอ.กอง : เสนอ...../รับทราบ...../..... นักวิเคราะห์นโยบายและแผน : จัดทำ...../ดำเนินการ.../สรุปผล...../ตรวจสอบ.....)			
เอกสารอ้างอิง :	1. พระราชกฤษฎีกาการบริหารบ้านเมืองที่ดี กำหนดให้ทำแผน 2. พรบ.มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 มาตราที่ 27 ที่กำหนดให้ต้องทำแผนพัฒนา มหาวิทยาลัย และ แผนพัฒนาหน่วยงาน 3. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557 ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 และตัวบ่งชี้ที่ 5.1 4. มติที่ประชุมคณะกรรมการตรวจสอบประจำมหาวิทยาลัย 5. ผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษา ของมหาวิทยาลัย 6. ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี 7. แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ 8. แผนปฏิรูปประเทศ 9. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ... 10. ยุทธศาสตร์กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม 11. แผนอุดมศึกษาเพื่อการผลิตและพัฒนากำลังคนของประเทศ ปี พ.ศ. 2564 - 2570 12. ประกาศนโยบายคณะกรรมการปฏิบัติหน้าที่แทนสภามหาวิทยาลัยฯ 13. แผนพัฒนามหาวิทยาลัยระยะยาว พ.ศ. 2561 - 2580 14. กฎหมายหรือเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (เป็นการชี้แจงให้ผู้อ่านทราบถึงเอกสารอื่นใดที่ต้องใช้ประกอบคู่กันหรืออ้างอิงถึงกันเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นๆ สมบูรณ์ ได้แก่ ระเบียบปฏิบัติเรื่องอื่น พระราชบัญญัติ กฎหมาย กฎระเบียบ หรือวิธีการทำงาน เป็นต้น)			
แบบฟอร์มที่ใช้ :	1. บันทึกข้อความนำเสนอพัฒนามหาวิทยาลัย/หน่วยงาน เสนอมหาวิทยาลัย/คณะกรรมการบริหาร มหาวิทยาลัย/กรรมการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง/สภามหาวิทยาลัย 2. บันทึกข้อความการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดตามพัฒนามหาวิทยาลัย 3. แบบฟอร์ม SWOT (plan-01) 4. แบบฟอร์ม ความเชื่อมโยงระหว่างพัฒนามหาวิทยาลัยและแผนพัฒนาหน่วยงาน (plan-02)			

 มทร. ตะวันออก กองนโยบายและแผน	คู่มือมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Standard Operation Procedure: SOP) การจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย/หน่วยงาน ภายในมหาวิทยาลัย	รหัสเอกสาร กนผ.001	วันที่บังคับ ใช้ 24/3/63 แก้ไขครั้งที่ : (ถ้ามี)	เขียนโดย : นายพิษณุกร มะกลาง ควบคุมโดย : นายคมสัน ระย้าแดง อนุมัติโดย : นางสาวชลชญา คงสม มัตย์	
	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
	คำเสนอของงบประมาณ	กองนโยบายและแผน	ห้องเอกสาร กองนโยบายและแผน	10 ปี	ตามวันที่ของแต่ละ หน่วยงานที่จัดส่ง

ขั้นตอนการปฏิบัติงาน

ลำดับ ที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียด งาน	ระยะ เวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1					
2	จนท.งาน นโยบายและ แผน		กองนโยบายและแผนจัดทำร่างคำสั่ง แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำ แผนพัฒนามหาวิทยาลัย	1 วัน	1.ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำ แผนพัฒนามหาวิทยาลัย
3	อธิการบดี		1.เสนออธิการบดีพิจารณาให้ความ เห็นชอบร่างคำสั่ง 2.อธิการบดีลงนามในคำสั่ง (กรณีให้ ความเห็นชอบ)	1-3 วัน 1 วัน	1.ร่างคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำ แผนพัฒนามหาวิทยาลัย 2.คำสั่งฉบับลงนาม
4	จนท.งาน นโยบายและ แผน		กองนโยบายและแผนจัดทำร่างปฏิทิน การจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย	1 วัน	1. ร่างปฏิทินการจัดทำ แผนพัฒนามหาวิทยาลัย
5	คณะกรรมการ		เสนอคณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนา มหาวิทยาลัยให้ความเห็นชอบพร้อม ทั้งกำหนดกรอบนโยบายการ บริหารงานมหาวิทยาลัยเพื่อใช้เป็น แนวทางในการจัดทำแผนพัฒนา มหาวิทยาลัย	1 วัน	1. ร่างปฏิทินการจัดทำ แผนพัฒนามหาวิทยาลัย 2. มติคณะกรรมการฯ ให้ความเห็นชอบ และกำหนดกรอบนโยบายการบริหารงาน มหาวิทยาลัย
6	จนท.งาน นโยบายและ แผน		กองนโยบายและแผนศึกษาข้อมูล พื้นฐาน วิเคราะห์ สังเคราะห์ข้อมูล ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง	30 วัน	1. ข้อมูลยุทธศาสตร์ชาติ 2. ข้อมูลยุทธศาสตร์กระทรวง นโยบาย การอุดมศึกษา 3. ข้อมูลนโยบายต่างๆของรัฐบาล 3. ข้อมูลแผนพัฒนาภาค/จังหวัด 4. กรอบนโยบายการบริหารงาน มหาวิทยาลัย
					

ลำดับ ที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียด งาน	ระยะ เวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
					
7	คณะกรรมการ		1. กองนโยบายและแผนจัดทำหนังสือเชิญคณะกรรมการเข้าร่วมประชุม 2. คณะกรรมการเข้าร่วมประชุมตามวันเวลาที่กำหนด 3. คณะกรรมการร่วมกันจัดทำร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัยและร่างคำอธิบายตัวชี้วัดตามร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย	2-3 วัน 1 วัน 2 วัน	1. หนังสือเชิญประชุม 2. เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการ 3. เอกสารสรุปผลการประชุม 4. เอกสารร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 5. เอกสารร่างคำอธิบายตัวชี้วัดตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย
8	จนท.งานนโยบายและแผน		1. จัดทำแบบฟอร์มในการประชาสัมพันธ์ร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัยในรูปแบบเอกสารและระบบออนไลน์ 2. นำร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัยประชาสัมพันธ์แจ้งเวียนต่อผู้มีส่วนได้เสีย อาทิ นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร หน่วยงานภายนอก ประชาชนทั่วไป เพื่อให้มีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 3. สรุปข้อเสนอแนะจากการประชาสัมพันธ์ร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย	5-20 วัน 1 วัน 1 วัน	1. หนังสือแจ้งเวียนหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยเพื่อให้อาจารย์ บุคลากร และนักศึกษามีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 2. เผยแพร่ลงในเว็บไซต์มหาวิทยาลัย เพื่อให้หน่วยงานภายนอก ประชาชนทั่วไปมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์ร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 3. เอกสารร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย พร้อมแบบฟอร์มในการประชาสัมพันธ์ 4. รายงานสรุปข้อเสนอแนะจากการประชาสัมพันธ์ร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย
9	คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย		1. กองนโยบายและแผนเสนอร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย โดยผ่านความเห็นชอบจาก รองอธิการบดีด้านแผน อธิการบดี ก่อน เสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยพิจารณาให้ความเห็นชอบ 2. คณะกรรมการให้ความเห็นชอบก่อนเสนอสภามหาวิทยาลัยอนุมัติ	1-5 วัน 1 วัน	1. หนังสือกองนโยบายและแผนเสนอร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย โดยผ่านความเห็นชอบจาก รองอธิการบดีด้านแผน อธิการบดี ก่อน เสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย 2. เอกสารร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัยฉบับปรับปรุงตามข้อเสนอแนะจากการประชาสัมพันธ์ 3. มติคณะกรรมการให้ความเห็นชอบ
					

ลำดับ ที่	ผู้รับผิดชอบ	แผนภูมิสายงาน (Flowchart)	ขั้นตอน/วิธีการ/รายละเอียด งาน	ระยะ เวลา	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
					
10	คณะกรรมการ สภามหาวิทยาลัย		กองนโยบายและแผนเสนอร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัยต่อสภามหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณาอนุมัติ	1-3 วัน	1. หนังสือกองนโยบายและแผนเสนอร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย เสนอเข้าที่ประชุมคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัย 2. เอกสารร่างแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 3. มติคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยอนุมัติแผนพัฒนามหาวิทยาลัย
11	อธิการบดี		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	หัวหน้า หน่วยงาน ภายใน มหาวิทยาลัย		หัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยจัดทำคำรับรองปฏิบัติราชการตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัย	3-5 วัน	1. เอกสารคำรับรองปฏิบัติราชการของหัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยของหน่วยงานภายใน
13	หัวหน้า หน่วยงาน ภายใน มหาวิทยาลัย		1. หน่วยงานนำแผนพัฒนามหาวิทยาลัยถ่ายทอดต่ออาจารย์และบุคลากรนักศึกษาภายในหน่วยงาน 2. จัดทำแผนพัฒนาของหน่วยงานให้ตอบสนองต่อแผนพัฒนามหาวิทยาลัย 3. ประชาพิจารณ์แผนพัฒนาของหน่วยงาน	30 วัน 1 วัน 1 วัน	1. เอกสารคำรับรองปฏิบัติราชการของหัวหน้าหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยตามแผนพัฒนามหาวิทยาลัยของหน่วยงานภายใน 2. แผนพัฒนามหาวิทยาลัย 3. ข้อมูลพื้นฐานหน่วยงาน
14	คณะกรรมการ ประจําวิทยา เขต/เขตพื้นที่/ หน่วยงาน		คณะกรรมการประจําวิทยาเขต/เขตพื้นที่/หน่วยงานให้ความเห็นชอบร่างแผนพัฒนาหน่วยงาน	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
 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						
		มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน ครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน และมีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง และนำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง						
		เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน						
		ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 และนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง						
		มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80						
		มีแผน/กิจกรรม/โครงการที่สร้างความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงาน อย่างน้อย 2 กิจกรรมต่อปีการศึกษา						
		ร้อยละของความสุขในการทำงานในหน่วยงาน ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายเหตุ : บุคลากรภายในหน่วยงานต้องตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล)						
		มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ						
		องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน						
		1.....						
ผลการรายงานการประเมินตนเอง (วิธีคิดเกณฑ์การประเมินคู่มือบทที่ 5) 0.00 - 1.00 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 1.01 - 2.00 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.01 - 3.00 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.01 - 4.00 การดำเนินงานระดับดี 4.01 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก			เกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 1					
			คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5	
			มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ	
			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		มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน ครอบคลุมครอบคลุมทุกงาน และมีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง และนำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง	ผ่านและไม่ผ่าน
	1	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 และนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและ ให้ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	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 $\frac{\text{จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานที่มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย} \times 5}{\text{จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานทั้งหมด}}$	5 คะแนน
เกณฑ์การสรุปคะแนน		$\frac{\text{คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5)} + \text{คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)}}{2}$ = ผลคะแนนทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5)	



รายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน

ระดับหน่วยงานสนับสนุน ปีการศึกษา 2566

ชื่อหน่วยงาน.....

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก
(1 มิถุนายน 2566 ถึง 31 พฤษภาคม 2567)

วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

วันตรวจประเมิน

1. รายนามคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน (ชื่อหน่วยงาน.....)

ลงชื่อ.....

(.....)

กรรมการ

ลงชื่อ

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

กรรมการและเลขานุการ

ลงชื่อ.....

(.....)

ประธานกรรมการ

การรับรองผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ข้าพเจ้า ตำแหน่ง ผู้อำนวยการสำนักงาน..... ได้ตรวจสอบผลการประเมิน
คุณภาพภายใน ซึ่งคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในได้ทำการตรวจประเมินคุณภาพภายในของ
สำนักงาน..... มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ในวันที่ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว และ
ข้าพเจ้าในฐานะผู้บริหารระดับสูงของสำนักงาน..... ขอรับรองผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ลงชื่อ.....

(.....)

ผู้อำนวยการสำนักงาน.....

31 พฤษภาคม 2567

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.....

สิ่งที่พบ		ตัวชี้วัด	ระบุหลักฐานที่พบ (บรรยาย)					
มี	ไม่มี		บุคคล	เอกสาร/ภาพถ่าย	รางวัล	สถานที่	ครุภัณฑ์/วัสดุ	อื่นๆ
		องค์ประกอบที่ 1						
		มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน ครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน และ มีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง และนำมาตราฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง						
		เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน						
		ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 และนำข้อเสนอแนะจากผู้ให้บริการ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและ ให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง						
		มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการ ปฏิบัติงานครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80						
		มีแผน/กิจกรรม/โครงการที่สร้างความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงาน อย่างน้อย 2 กิจกรรมต่อปีการศึกษา						
		ร้อยละของความสุขในการทำงานในหน่วยงาน ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายเหตุ : บุคลากรภายในหน่วยงานต้องตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (โดย สำนักรงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล)						
		มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ						
		องค์ประกอบที่ 2 ตัวชี้วัดเฉพาะของหน่วยงาน						
		1.....						
กรรมการตรวจประเมิน			เกณฑ์การประเมิน					
1.....	ประธาน		คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5	
2.....	กรรมการ		มีการดำเนินงาน	มีการดำเนินงาน	มีการดำเนินงาน	มีการดำเนินงาน	มีการดำเนินงาน	
3.....	กรรมการและเลขานุการ		1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ	
ผลการรายงานการประเมินตนเอง (วิธีคิดเกณฑ์การประเมินดูคู่มือบทที่ 5)			คะแนนการประเมินคุณภาพภายใน		ผลการประเมินคุณภาพภายใน			
0.00 - 1.00 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน			คะแนน		อยู่ในระดับ.....			
1.01 - 2.00 การดำเนินงานต้องปรับปรุง								
2.01 - 3.00 การดำเนินงานระดับพอใช้								
3.01 - 4.00 การดำเนินงานระดับดี								
4.01 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก								

รายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่น แนวทางเสริมจุดเด่น จุดที่ควรพัฒนา และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
ระดับหน่วยงานสนับสนุน

จุดเด่น	แนวทางเสริมจุดเด่น
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	
.....	

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						
มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงานครบถ้วน ครอบคลุมทุกงาน และมีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง และนำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติงานจริง						
เกณฑ์การประเมินคือ ผ่านและไม่ผ่าน						
ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 และนำข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการมาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะนำมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง						
มีการประเมินความสำเร็จและผลการประเมินบรรลุตามตัวชี้วัดของมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ครอบคลุมทุกงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80						
มีแผน/กิจกรรม/โครงการที่สร้างความผูกพันของบุคลากรภายในหน่วยงาน อย่างน้อย 2 กิจกรรม ต่อปีการศึกษา						
ร้อยละของความสุขในการทำงานในหน่วยงาน ร้อยละ 80 ขึ้นไป หมายเหตุ : บุคลากรภายในหน่วยงานต้องตอบแบบสอบถามไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 (โดยสำนักงานประกันคุณภาพดำเนินการเก็บข้อมูล)						
มีคู่มือการให้บริการของหน่วยงานอย่างน้อย 1 คู่มือ						

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		มีการจัดทำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามโครงสร้างการบริหารงานของหน่วยงาน ครบถ้วนครอบคลุมทุกงาน และมีช่องทางการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์อย่างน้อย 3 ช่องทาง และนำมาตรฐานขั้นตอนการปฏิบัติงานมาใช้ในการปฏิบัติจริง	ผ่านและไม่ผ่าน
	1	ผลประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการมากกว่า 3.51 และนำข้อเสนอแนะจากผู้บริการ มาเป็นแนวทางในการปรับปรุง และนำเสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณาและให้ข้อเสนอแนะมาปรับปรุงการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	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 $\frac{\text{จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานที่มีการดำเนินงานบรรลุเป้าหมาย} \times 5}{\text{จำนวนตัวชี้วัดของหน่วยงานทั้งหมด}}$	5 คะแนน
เกณฑ์การสรุปคะแนน		$\frac{\text{คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 1 (คะแนนเต็ม 5)} + \text{คะแนนที่ได้จากองค์ประกอบที่ 2 (คะแนนเต็ม 5)}}{2}$ = ผลคะแนนทั้งหมด (คะแนนเต็ม 5)	



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

ที่ ๔๑๒๕/๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

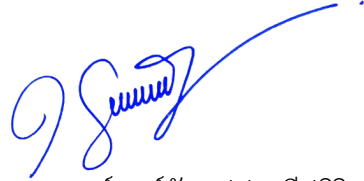
ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ ๔) พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๔๗ ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาของการศึกษาขั้นพื้นฐาน และการศึกษาระดับอุดมศึกษา ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก และมาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ. ๒๕๖๕ ข้อ ๔ ให้ใช้มาตรฐานการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาตามกฎหมายฉบับนี้ ในการส่งเสริม การกำกับดูแล การตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผล และการประกันคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษาของสถาบันอุดมศึกษาทุกแห่ง เพื่อให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง และมีความเป็นเลิศทางวิชาการ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการพัฒนาตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ดังรายชื่อต่อไปนี้

ผู้ช่วยศาสตราจารย์แก้วตา	ชาวเหลือง	เป็นผู้ทรงคุณวุฒิ
๑. อาจารย์วิวัฒน์กานต์	รัตนธีรวงศ์	เป็นประธานกรรมการ
๒. รองศาสตราจารย์สุธัญญา	พรหมสมบุญ	เป็นกรรมการ
๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดลฤทัย	ศรีทะ	เป็นกรรมการ
๔. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดวงสิริ	สยามภาค	เป็นกรรมการ
๕. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กาญจนา	ผลาผล	เป็นกรรมการ
๖. ผู้ช่วยศาสตราจารย์น้ำฝน	ใจดี	เป็นกรรมการ
๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วรรณศิริ	หิรัญเกิด	เป็นกรรมการ
๘. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันชัย	จุมผา	เป็นกรรมการ
๙. ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัฒนะ	ธนกฤตพุมิเมธ	เป็นกรรมการ
๑๐. ผู้ช่วยศาสตราจารย์กิตติศักดิ์	วิธินันท์กิตต์	เป็นกรรมการ
๑๑. อาจารย์ปัทมา	ธรรมดี	เป็นกรรมการ
๑๒. อาจารย์ละอองศรี	เหนียงแจ่ม	เป็นกรรมการ
๑๓. อาจารย์สุภาวดี	มีนาภา	เป็นกรรมการ
๑๔. อาจารย์สุมาลี	สมนึก	เป็นกรรมการ
๑๕. อาจารย์อรรถพงษ์	ศรีตะลาสัย	เป็นกรรมการ
๑๖. นายสฤติย์	เจริญ	เป็นกรรมการ
๑๗. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สมชาย	สุพิสาร	เป็นกรรมการและเลขานุการ
๑๘. นางสาวศิริพร	รุ่งแสง	เป็นผู้ช่วยเลขานุการ
๑๙. นางสาวอนงลักษณ์	สุขใส	เป็นผู้ช่วยเลขานุการ
๒๐. นางสาวชลธิชา	พันธุ์ถาวรนาวัน	เป็นผู้ช่วยเลขานุการ
๒๑. นายกำธร	เขียวแก่	เป็นผู้ช่วยเลขานุการ

มีหน้าที่และอำนาจ...

มีหน้าที่และอำนาจ ในการดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงตัวชี้วัดการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก ทั้งในระดับหน่วยงานสนับสนุน ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับมหาวิทยาลัย

สั่ง ณ วันที่ ๒๑ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๖๖



(รองศาสตราจารย์ฤกษ์ชัย พุประทีปศิริ)
อธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก