

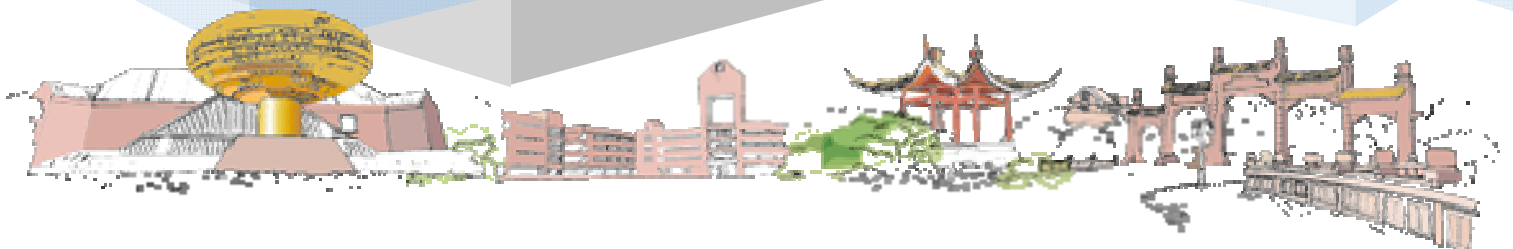


# คู่มือการประกันคุณภาพ

## สำหรับหน่วยงานการบริหารงานทั่วไป

หน่วยประกันคุณภาพ กองแผนและพัฒนา มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

ฉบับปีการศึกษา 2559





# คำนำ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ มีนโยบายสนับสนุนระบบการประกันคุณภาพ การบริหารงานทั่วไป โดยให้ทุกหน่วยบริหารงานทั่วไป มีระบบ กลไกการดำเนินการประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน ตามตัวบ่งชี้ร่วมและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ รวมถึงตัวบ่งชี้เฉพาะ เพื่อชี้วัดภาระงานหลักของแต่ละหน่วยงาน เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพในการทำงาน และการเขียนรายงานประเมินตนเอง (SAR) เสนอมหาวิทยาลัย และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามลำดับ

หน่วยประกันคุณภาพ กองแผนและพัฒนา จึงจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการ บริหารงานทั่วไปภายใน เพื่อเป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพฯ โดยมุ่งหวังให้ทุกหน่วยงาน มี การดำเนินการที่สอดคล้องและเป็นไปตามเกณฑ์การประเมินที่มหาวิทยาลัยกำหนด และหวังเป็น อย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อคณะกรรมการประเมินคุณภาพฯ ระดับหน่วย บริหารงานทั่วไป รวมทั้งผู้สนใจการประเมินคุณภาพ

หน่วยประกันคุณภาพ กองแผนและพัฒนา

ธันวาคม 2559



# สารบัญ

เรื่อง		หน้า
บทที่ 1	ภาพรวมของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ	1
บทที่ 2	กระบวนการประเมินคุณภาพการบริหารทั่วไปภายใน	5
บทที่ 3	การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)	13
บทที่ 4	ตัวอย่างการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)	16
ภาคผนวก	ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพร่วม (Common Indicator)	37



# บทที่ 1

## ภาพรวมของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

### 1. ประวัติมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติเป็นสถาบันอุดมศึกษาเอกชน ที่จัดตั้งขึ้นจากอุดมการณ์ของมูลนิธิอู่แก้วเพื่อเด็กเชียงใหม่ ที่มีนโยบายในการสนับสนุนการศึกษา โดยจัดตั้งสถานศึกษาและพัฒนามาจากโรงเรียนผดุงครรภ์อนามัย โรงพยาบาลหัวเฉียว (พ.ศ. 2484 - 2524) ผลิตเจ้าหน้าที่ผดุงครรภ์ รวม 1,494 คน ต่อมาได้ขยายเป็นวิทยาลัยหัวเฉียวในปี พ.ศ. 2524 ผลิตบัณฑิตทางการพยาบาลศาสตร์และสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ต่อมาได้ขยายขอบข่ายของงานการศึกษาโดยขออนุมัติจากสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ยกฐานะจากวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัย และได้รับอนุมัติในการจัดตั้งเป็นมหาวิทยาลัยเมื่อวันที่ 11 มีนาคม 2535 นอกจากนี้ นับเป็นพระมหากรุณาธิคุณเป็นล้นพ้นและเป็นมิ่งมงคลสูงสุดแด่ชาวหัวเฉียวทุกคนที่ พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดชฯ ทรงโปรดเกล้าโปรดกระหม่อมพระราชทานนามมหาวิทยาลัยว่า “มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ” ตั้งแต่วันที่ 11 พฤษภาคม 2535 กอรป. ทั้งพระราชทานพระบรมราชวโรกาสเสด็จพระราชดำเนิน ณ มหาวิทยาลัย เพื่อทรงพระกรุณาประกอบพิธีเปิดมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ อย่างเป็นทางการด้วยพระองค์เอง ในวันที่ 24 มีนาคม 2537

ปัจจุบัน ( พ.ศ. 2555) มหาวิทยาลัยได้เปิดดำเนินการหลักสูตรที่สอดคล้องกับความต้องการของสังคม รวมทั้งสิ้น 49 หลักสูตร จาก 13 คณะวิชา ในส่วนของหน่วยงานบริหารงานทั่วไป ซึ่งมีหน้าที่สนับสนุนการจัดการเรียนการสอน มีทั้งหมด 13 หน่วยงาน ทำหน้าที่สนับสนุนพัฒนาอาจารย์ การเรียนการสอน การจัดการหลักสูตร การพัฒนานักศึกษาและอื่นๆ ทุกหน่วยงานมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาคุณภาพของบัณฑิตให้มีคุณภาพต่อไป

### 2. ปรัชญาและปณิธาน การศึกษาของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

#### ❖ ปรัชญา

“เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม”



## ❖ ปณิธาน

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ จัดตั้งขึ้นด้วยปณิธานอันแน่วแน่ของมูลนิธิ ฮั่วเคี้ยวป้อเต็ก เชียงตึ้ง ที่สำนึกในพระมหากรุณาธิคุณบรมกษัตริย์ไทย และมุ่งบำเพ็ญประโยชน์ ต่อสังคมด้วยการกระจายโอกาส สร้างความเสมอภาคในระดับอุดมศึกษา ส่งเสริมวัฒนธรรมดีงาม ตามพื้นฐานพระพุทธศาสนาและบุชาคุณธรรมของบรรพชน

มหาวิทยาลัยนี้เลื่อมใสในบทบาทของความรู้รอบรู้ลึก และความชำนาญงานอัน เกื้อหนุนคุณภาพของทั้งบุคคลและสังคมประชาชาติ จึงมุ่งมั่นพัฒนาประสิทธิภาพของการศึกษา นำไปสู่ความเป็นเลิศทางวิชาการ เพื่อสร้างสรรค์บัณฑิตที่รู้จริง ปฏิบัติงานได้จริงและแสวงหา สะสม ถ่ายทอดวิชาการอันเป็นประโยชน์ต่อมวลมนุษยชาติของมหาวิทยาลัย จักเป็นผู้ ประกอบด้วยความรู้ควบคู่คุณธรรม เป็นแบบฉบับสมบูรณ์ของปัญญาชนผู้พร้อมที่จะอุทิศตนรับใช้ สังคม เพื่อความผาสุกของเพื่อนร่วมโลกได้อย่างเต็มภาคภูมิ



## 3. วิสัยทัศน์ พันธกิจ และวัตถุประสงค์

### ❖ วิสัยทัศน์ (แผนพัฒนามหาวิทยาลัย 5 ปี ระยะที่ 5 พ.ศ. 2555 - 2559)

“เป็นสถาบันอุดมศึกษาชั้นนำด้านจีนศึกษาและวิทยาศาสตร์สุขภาพ”

### ❖ พันธกิจ

1. ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ ทักษะทางวิชาการและวิชาชีพ ถึงพร้อมด้วยคุณธรรม 6 ประการ (ขยัน อดทน ประหยัด เมตตา ซื่อสัตย์ กตัญญู และดำเนินชีวิตตามแนวปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง

2. วิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ นวัตกรรมและเทคโนโลยี เพื่อเพิ่มศักยภาพและ ความสามารถทางวิชาการ

3. ให้บริการวิชาการที่ตอบสนองความต้องการของชุมชนและสังคม

4. ทำนุบำรุงสืบสานศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นและศิลปวัฒนธรรมไทย-จีน

### ❖ วัตถุประสงค์

1. เป็นมหาวิทยาลัยขนาดกลางที่สามารถจัดการศึกษาให้แก่นักศึกษาไม่น้อยกว่า 10,000 คน



2. ผลิตบัณฑิตที่มีความรู้ในเชิงทฤษฎีและทักษะในการปฏิบัติงานตามหลักแห่งวิชาชีพที่ได้มาตรฐานสากล รวมทั้งเป็นคนดีมีคุณธรรม สอดคล้องกับความต้องการของสังคม และแผนพัฒนาของประเทศตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

3. ผลิตผลงานวิจัยและผลงานวิชาการให้เป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและระดับนานาชาติ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการเรียนการสอนและแก้ปัญหาชุมชน สังคม และประเทศ

4. พัฒนาคณาจตุติ ตำแหน่งทางวิชาการ ตลอดจนเสริมสร้างประสบการณ์ เพื่อให้อาจารย์ตระหนักในการปฏิบัติตนตามบทบาทหน้าที่ความเป็นครู และยึดถือจรรยาบรรณแห่งวิชาชีพครู สร้างเสริมจิตวิญญาณความเป็นครูที่มีความรักความเมตตาต่อศิษย์

5. พัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ เพื่อสามารถให้บริการวิชาการที่หลากหลายและเหมาะสมกับความต้องการขององค์กรชุมชนท้องถิ่นทั้งภายในและต่างประเทศ รวมทั้งเป็นผู้นำชุมชนที่สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีระบบ และมีจิตสำนึกที่ดีต่อสังคม

6. จัดระบบการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ พัฒนาคณาจตุติบุคลากรให้ทำงาน มุ่งผลสัมฤทธิ์ เสริมสร้างความสามัคคีในสถาบัน ปรับปรุงระบบค่าตอบแทนและค่าครองชีพให้เหมาะสม

7. ปลุกจิตสำนึกความรักและความผูกพันต่อมหาวิทยาลัยให้แก่อาจารย์ เจ้าหน้าที่ และนักศึกษา

#### 4. อัตลักษณ์

ยึดมั่นในคุณธรรม 6 ประการ (ขยัน อดทน ประหยัด เมตตา ซื่อสัตย์ กตัญญู)  
ปฏิบัติตามแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงและเรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

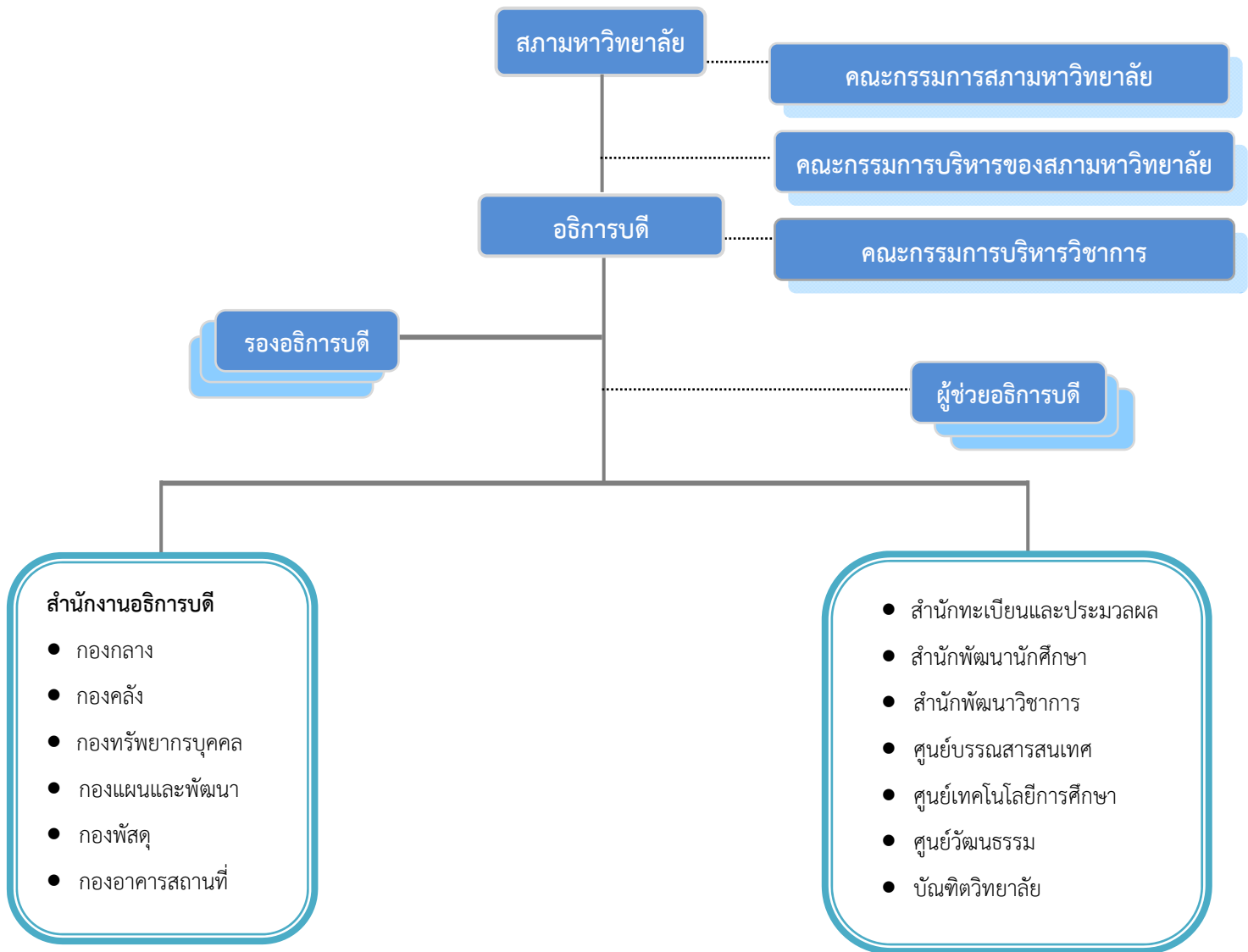
#### 5. เอกลักษณ์

ด้านจีน





## 6. โครงสร้างการบริหารของหน่วยงานการบริหารทั่วไป



# บทที่ 2

## กระบวนการประเมินคุณภาพการบริหารทั่วไปภายใน

### 1. ความจำเป็นในการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายใน

หน่วยงาน ได้ดำเนินการกิจตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ได้แก่ การผลิตบัณฑิต การบริการทางวิชาการแก่สังคมและการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมรวมทั้งประกันคุณภาพปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อการบริหารงานทั่วไป เพื่อรักษามาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัยให้มีความเป็นเลิศทางวิชาการ ให้โอกาสความเสมอภาคในการบริหาร การผลิตบัณฑิต การบริการทางวิชาการแก่สังคม เพื่อผลิตบัณฑิตที่มีคุณธรรม จริยธรรมและดำเนินการตามภารกิจของมหาวิทยาลัยอย่างมีประสิทธิภาพ

นอกจากนี้ยังมีปัจจัยภายนอกอื่นๆ ที่ทำให้จำเป็นต้องดำเนินการประกันคุณภาพ เช่น การที่สังคมภายนอกมีบทบาทในการตรวจสอบมหาวิทยาลัยมากขึ้น สังคมต้องการระบบอุดมศึกษาที่มีความโปร่งใส (Transparency) และความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ (Accountability) มหาวิทยาลัยจึงมีความจำเป็นที่จะต้องสร้างความมั่นใจแก่สังคมว่ามหาวิทยาลัยสามารถปฏิบัติภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิภาพหรือไม่ อย่างไรโดยจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะ (Public Information) ที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทั้งนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต ผู้ปกครอง รัฐบาลและประชาชนทั่วไป

### 2. วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายใน

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติเล็งเห็นความจำเป็นในการดำเนินการประกันคุณภาพจึงได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการดำเนินการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายในไว้ ดังนี้

1. เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าภารกิจหลัก ของมหาวิทยาลัยจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพสามารถตรวจสอบได้
2. เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของหน่วยงานบริหารทั่วไปในภาพรวมตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยนั้นๆ กำหนดขึ้นโดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในทุกองค์ประกอบคุณภาพว่าเป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน





3. เพื่อสร้างความเป็นเลิศทางวิชาการทั้งในด้านการผลิตบัณฑิต การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และความเชี่ยวชาญของหน่วยงานบริหารงานทั่วไป

4. เพื่อให้คุณภาพโดยรวมของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติได้รับการรักษาและส่งเสริมอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยให้หน่วยงานต่างๆของมหาวิทยาลัยมีวัฒนธรรมคุณภาพที่เป็นระบบและมีความต่อเนื่องโดยมีการประเมินตนเองเป็นระยะเพื่อที่จะแก้ไขข้อบกพร่องอย่างถูกต้อง และเสริมสร้างจุดเด่นให้แข็งแกร่งอันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพของมหาวิทยาลัยยิ่งขึ้น



### 3. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายใน

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ศึกษาระบบและรูปแบบการประกันคุณภาพโดยพิจารณารูปแบบที่เหมาะสมกับมหาวิทยาลัย และได้เลือกระบบ Input – Process – Output (IPO) เป็นระบบประกันคุณภาพ เนื่องจากเหมาะกับลักษณะการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัย การประกันคุณภาพภายในหน่วยบริหารงานทั่วไป ประกอบด้วย

1. การพัฒนาคุณภาพ หมายถึง การนำระบบการประกันคุณภาพที่มหาวิทยาลัยกำหนด/หน่วยบริหารงานทั่วไปได้ผ่านการพิจารณาว่าเหมาะสมมาดำเนินการ ให้ทุกหน่วยงานจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป กำหนดแผนการดำเนินงาน เก็บรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม แล้วนำมาพิจารณาเพื่อปรับแผนให้ดีขึ้นก่อนการดำเนินการให้มีการประกันคุณภาพภายในที่มีคุณภาพต่อไป

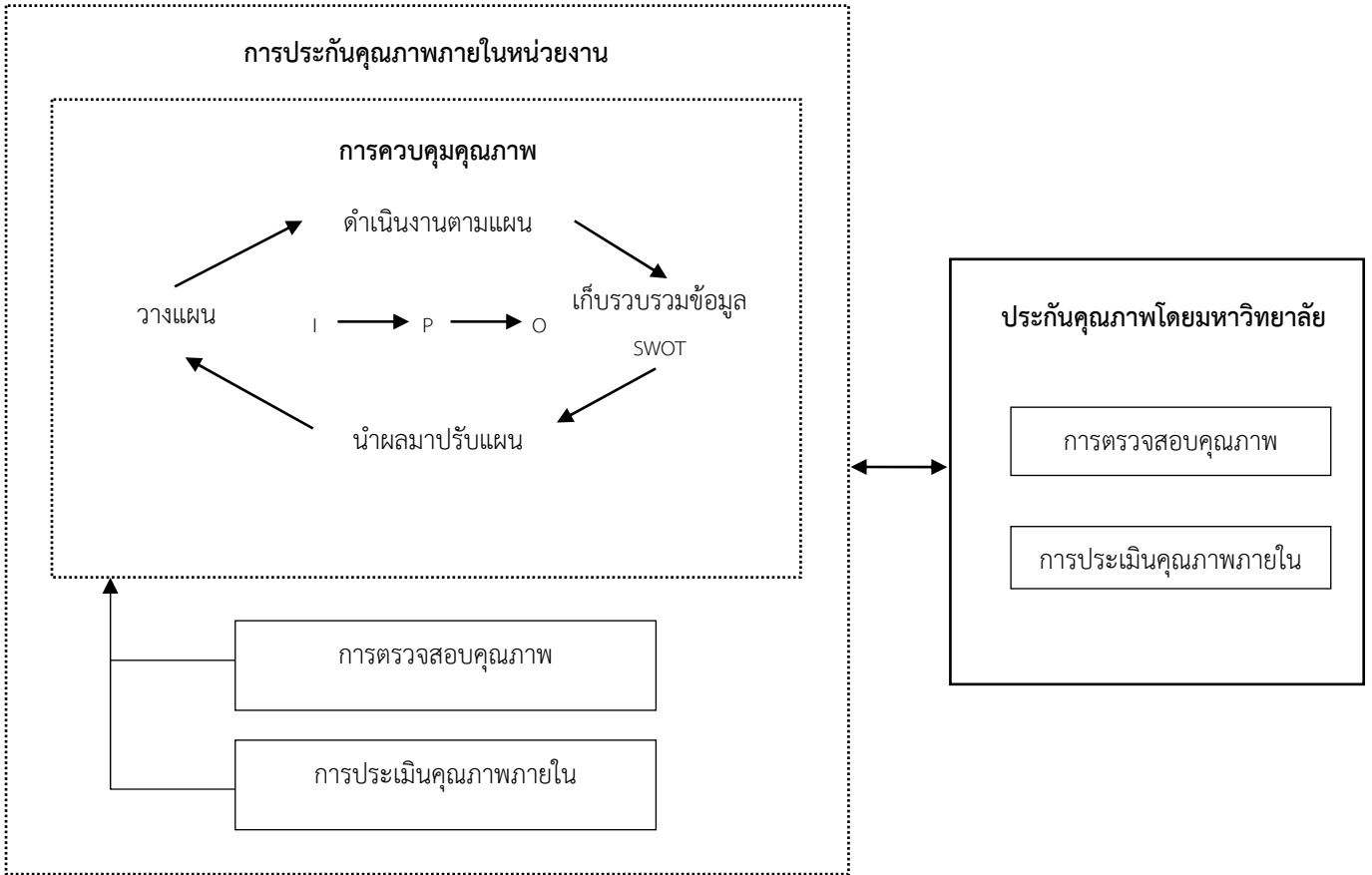
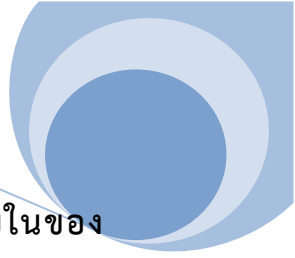
2. การตรวจสอบคุณภาพ โดยคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพงานบริหารงานทั่วไป ตรวจสอบผลการดำเนินการของหน่วยงานตนเองก่อน

3. การประเมินคุณภาพโดยคณะกรรมการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไประดับมหาวิทยาลัย



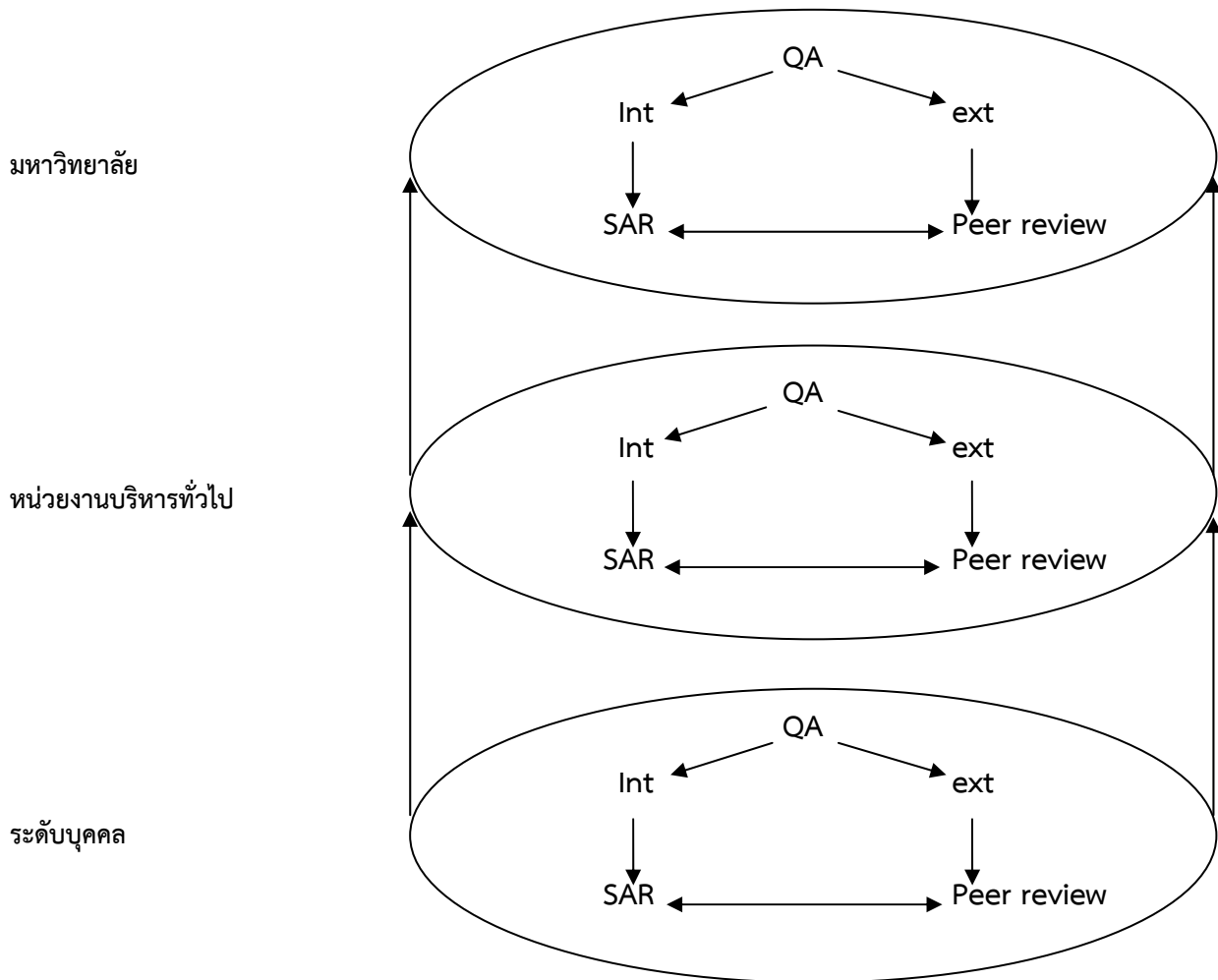
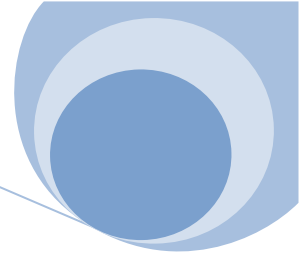


4. ระบบการดำเนินการประกันคุณภาพคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายในของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ



แผนภาพที่ 1.1 ระบบการดำเนินการประกันคุณภาพคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายในของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ





แผนภาพที่ 1.2 การประกันคุณภาพการดำเนินงานทั่วไปภายในของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

จากแผนภาพที่ 1.2 การประกันคุณภาพการดำเนินงานทั่วไปภายใน ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติแบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับบุคคล โดยเริ่มจากบุคลากรทุกคนต้องเขียนแฟ้มสะสมงาน (Portfolio) ซึ่งเป็นการบันทึกผลการทำงานของบุคลากรเพื่อเป็นหลักฐานในการดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อให้ผู้บังคับบัญชาทราบถึงข้อมูลการทำงาน การพัฒนาตนเอง การวิเคราะห์ตนเองว่าปีที่ผ่านมามีปัญหา จุดอ่อน ต้องการพัฒนาตนเองด้านใด

2. ระดับหน่วยงานใหญ่ (กอง/ศูนย์/สำนัก) เป็นการประเมินคุณภาพภายในโดยทำตามระบบที่หน่วยงานกำหนดขึ้น แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานดำเนินการ



เขียน SAR เพื่อให้ทราบผลการดำเนินการของหน่วยงาน มีการวิเคราะห์จุดอ่อน จุดแข็งของตนเอง และข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา และให้กรรมการระดับมหาวิทยาลัยมาประเมินว่าในรอบปีที่ผ่านมาได้ทำอะไรบ้าง

3. ระดับมหาวิทยาลัย เป็นการรวบรวมผลการดำเนินงานของทุกหน่วยงานเพื่อนำมาเขียน SAR ของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ เสนอสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ทุกปีและเสนอสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) ทุก 5 ปี

## 5. รูปแบบการจัดทำระบบการประกันคุณภาพหน่วยงานบริหารงานทั่วไป

ในปีการศึกษา 2559 มหาวิทยาลัยเล็งเห็นว่าควรให้มีการปรับตัวบ่งชี้คุณภาพทั้งหมด ทั้งตัวบ่งชี้ร่วมและตัวบ่งชี้เฉพาะ เพื่อที่จะวัดคุณภาพการทำงานของบุคลากร/หน่วยงาน และเป็นการพัฒนาการทำงานของหน่วยงาน ที่ประชุมได้ร่วมกันพิจารณาและเสนอว่า ควรปรับตัวบ่งชี้ ที่เน้นการวัดผลลัพธ์ และเน้นกระบวนการ PDCA เกณฑ์ประเมินฯ เป็น 5 คะแนน เช่นเดิม โดยที่ประชุมฯ เสนอตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์การประเมินคุณภาพร่วม รวม 4 ตัวบ่งชี้ ดังนี้

### ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหาร เกณฑ์การประเมิน ดังนี้


1) พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสอดคล้องกับเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีการกำหนดงบประมาณประกอบอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ให้หน่วยงานเสนอให้รองอธิการบดีที่ดูแล พิจารณาอนุมัติแผนฯ และผลการประเมินแผนฯ

2) ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของศูนย์/กอง/สำนักและบัณฑิตวิทยาลัย และให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม

3) มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจ ภาระงานของศูนย์/กอง/สำนักและบัณฑิตวิทยาลัย อย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

4) ผู้บริหารทุกระดับมีการบริหารงาน ด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน





5) มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของศูนย์/กอง/สำนักและบัณฑิตวิทยาลัย ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานของหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

### **ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร เกณฑ์การประเมิน ดังนี้**

- 1) มีการมอบหมายงานบุคลากรเป็นรายบุคคล (Job Assignment) โดยกำหนด KPI และเป้าหมายของงานที่ชัดเจน
- 2) มีการประเมินผลการดำเนินงานตาม KPI ในข้อ 1 ทุก 4 เดือนในแต่ละปีการศึกษา
- 3) ศูนย์/กอง/สำนักและบัณฑิตวิทยาลัย มีการจัดทำแผนพัฒนาตามผลการประเมินเป็นรายบุคคลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานทุก 4 เดือนในแต่ละปีการศึกษา
- 4) มีการดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนารายบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม
- 5) บุคลากรในศูนย์/กอง/สำนักและบัณฑิตวิทยาลัย จำนวนร้อยละ 70 มีผลการประเมินการดำเนินงานบรรลุตาม KPI ในข้อ 1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

### **ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน เกณฑ์การประเมิน ดังนี้**

- 1) ศูนย์/กอง/สำนักและบัณฑิตวิทยาลัย มีการศึกษาปัญหาของหน่วยงานเพื่อคัดเลือกหัวข้อทำ R to R
- 2) มีการทำวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาโดยใช้ R to R
- 3) มีการทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R
- 4) มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน
- 5) มีผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงดีขึ้น อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

### **ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม**

หน่วยตรวจสอบภายในเป็นหน่วยงานดำเนินการตัวบ่งชี้นี้โดยให้ประสานกับหน่วยงานในการกำหนดกลุ่มเป้าหมายในการประเมินให้เหมาะสมและแจ้งผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมต่อรองอธิการบดีที่หน่วยงานนั้นสังกัด





## 6. การกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินเฉพาะ

การจัดทำตัวบ่งชี้เฉพาะ (Specific Indicator) และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เน้นการทำงานตามระบบ PDCA โดยให้ตัวบ่งชี้คุณภาพเฉพาะ (Specific Indicator) และเกณฑ์การประเมินคุณภาพมีคุณลักษณะสมบัติ ดังนี้

1. สะท้อนการทำงานตามภาระหน้าที่ของหน่วยงาน
2. เน้นการวัดคุณภาพของงาน
3. เน้นการวัดผลลัพธ์ของงาน (Output, Outcome)



# บทที่ 3

## การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

### 1. ขั้นตอนจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

1. หน่วยงานบริหาร ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR) โดยผ่านการพิจารณาจากคณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการบริการงานทั่วไปของหน่วยงาน

2. คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพการบริการงานทั่วไป ของหน่วยงานบริหาร ดำเนินการตรวจสอบและประเมินคุณภาพตรวจสอบระบบและกลไกการดำเนินงาน และผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดและตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงานบริหารทั่วไป

3. คณะกรรมการประเมินคุณภาพการบริการงานทั่วไป สรุปรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR) ระดับหน่วยงานบริหารทั่วไป เพื่อเสนอต่อมหาวิทยาลัยและดำเนินการเสนอผลการประเมินฯ ต่อสภามหาวิทยาลัย

### 2. รายละเอียดการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)

#### 1. ส่วนนำ

##### 1.1 หน้าปก

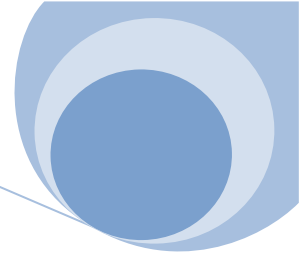
หน้าปกของรายงานการประเมินตนเอง ประกอบด้วยข้อความ ดังนี้

(1) พิมพ์ข้อความ “รายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report: SAR)” ตามด้วย “ฉบับที่... ของ” ตามด้วยชื่อของหน่วยงานที่เป็นผู้จัดทำ รายงานการประเมินตนเองฉบับนี้

(2) พิมพ์ข้อความ “มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ปีการศึกษา 2559 และตามด้วยรอบระยะเวลาที่รายงานผลการดำเนินงาน”

(3) ส่วนท้ายของหน้าปกพิมพ์ข้อความ “เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายในระดับมหาวิทยาลัย และ “วัน เดือน ปี” ที่ หน่วยงานจัดทำรายงานฉบับนี้





## 1.2 คำนำ

คำนำ หมายถึง วัตถุประสงค์ และความสำคัญประกันคุณภาพการบริหารงานทั่วไป ซึ่งในส่วนของคำนำ ควรประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

- การเขียนรายงานการประเมินตนเองฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่ออะไร เช่น เพื่อรับ การประเมินจากสถาบัน เพื่อรายงานผลการดำเนินงานหรือผลการปฏิบัติงาน
- การดำเนินงานหรือผลการปฏิบัติงานที่รายงานเป็นช่วงเวลาใด เช่น ปีการศึกษา ระยะเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดของการรายงาน
- ตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานดำเนินงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ใดบ้าง
- ผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงานเป็นผู้ลงนาม ได้แก่ รายงานการประเมินตนเองระดับศูนย์/กอง/สำนัก/บัณฑิตวิทยาลัย : ผู้อำนวยการ/คณบดี

## 1.3 สารบัญ

สารบัญ หมายถึง รายละเอียด / รายชื่อของเรื่องที่หน่วยงานได้จัดทำ ไว้ในรายงานการประเมินตนเองฉบับนี้ ซึ่งสถาบันกำหนดให้มีข้อมูลในส่วนต่างๆ ซึ่งสามารถศึกษา รายละเอียดได้ตามตัวอย่าง

## 2. ส่วนเนื้อหา

### 2.1 ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับหน่วยงาน

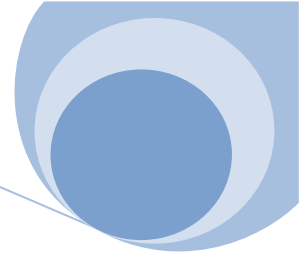
ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับหน่วยงาน หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับหน่วยงาน ที่รับการประเมินฯ เพื่อเป็นการแสดงถึงความเป็นมาของหน่วยงาน ตั้งแต่เริ่มจัดตั้งจนถึงปัจจุบัน โดยสังเขป ข้อมูลดังกล่าวอาจจะประกอบด้วย

- ประวัติความเป็นมา
- วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน
- ภารกิจและหน้าที่นโยบาย แผนงาน
- การบริหารจัดการ
- นโยบายด้านการประกันคุณภาพการศึกษา
- จำนวนบุคลากร งบประมาณที่ได้รับการจัดสรรและที่ใช้จริง
- สถานที่ตั้ง

นอกจากนี้ควรจัดทำ แผนภูมิการบริหารและแผนภูมิโครงสร้างของหน่วยงาน ไว้อย่างชัดเจน







## 2.2 ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ

ผลการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพ หมายถึง การนำเสนอผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ในปีการศึกษาที่ผ่านมา โดยการนำเสนอให้เรียงตามตัวบ่งชี้คุณภาพร่วมตามที่สถาบันกำหนด และตัวบ่งชี้เฉพาะตามที่หน่วยงานกำหนด

การนำเสนอผลการดำเนินงานให้แสดงในรูปแบบตารางตามที่กำหนด แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

(1) ตัวบ่งชี้เกณฑ์การประเมินคุณภาพร่วม ให้เป็นไปตามที่สถาบันกำหนด และตัวบ่งชี้เฉพาะตามที่หน่วยงานกำหนด

(2) ผลการดำเนินงานเป็นการนำเสนอสรุปผลการดำเนินงานหรือผลการปฏิบัติงานในรอบปีที่ผ่านมา ทั้งนี้การนำเสนอจะต้องสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมิน กล่าวคือ ระบุให้ชัดเจนว่าหน่วยงานได้ปฏิบัติงานตามตัวบ่งชี้ต่างๆ โดยวิธีใด อย่างไร ใครดำเนินงาน ผลเป็นอย่างไรและการอ้างอิงเอกสารหลักฐานตามผลการดำเนินงาน เป็นต้น

(3) ผลการประเมินตนเอง ตามตัวบ่งชี้ รวมทั้งผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินในปีการศึกษาที่ผ่านมา

(4) จุดแข็ง - แนวทางเสริมจุดแข็ง, จุดอ่อน - แนวทางการพัฒนา การวิเคราะห์จุดแข็ง, จุดอ่อน และนำเสนอแนวทางที่จะดำเนินการเพื่อพัฒนาคุณภาพต่อไป หน่วยงานควรสรุปเพื่อให้เห็นชัดเจนถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และแนวทางในการดำเนินงานต่อไป ระบุให้ชัดเจนว่าใครเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินการ ระยะเวลาเริ่มต้น และสิ้นสุด เป็นต้น ในกรณีที่หน่วยงานไม่ได้ดำเนินการในตัวบ่งชี้ใดให้ระบุให้ชัดเจนว่า ในรอบปีที่ผ่านมาไม่ได้ดำเนินการและไม่ต้องนำมาคำนวณรวมกับผลการประเมินในตัวบ่งชี้อื่นๆ

(5) สรุปผลการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ รวมทั้งสรุปผลค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดของตัวบ่งชี้

## 2.3 สรุปผลการประเมินตนเองในภาพรวม

สรุปผลการประเมินตนเอง หมายถึง ตารางสรุปผลการประเมินตนเอง ซึ่งหน่วยงานจะต้องนำเสนอแยกตัวบ่งชี้ รวมทั้งสรุปผลค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมด โดยมีวิธี การคำนวณ ดังนี้

- ค่าเฉลี่ยรวมผลการประเมินภาพรวม = ผลรวมคะแนนของตัวบ่งชี้ทุกตัวหารด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ที่หน่วยงานใช้ทั้งหมด





# ตัวอย่าง

การเขียนรายงานการประเมินตนเอง (SAR)



รายงานการประเมินตนเอง  
(Self Assessment Report)

ฉบับที่ **XX**

ของ

**(ชื่อหน่วยงาน)**

มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ  
ปีการศึกษา 2559

(วันที่ 1 มิถุนายน พ.ศ. 2559 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม พ.ศ. 2560)

เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายในระดับมหาวิทยาลัย

วันที่ 31 กรกฎาคม 2560



## สารบัญ

เรื่อง	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	X
บทที่ 1            บทนำ	X
บทที่ 2            ผลการดำเนินการตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมิน	XX
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน	XX
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	XX
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	XX
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	XX
ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 5 XXXXXXXX	XX
ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 6 XXXXXXXX	XX

**บทสรุปผู้บริหาร**

ตัวบ่งชี้ที่	ชื่อตัวบ่งชี้	คะแนนประเมินตนเอง
ตัวบ่งชี้ที่ 1	การบริหารของหน่วยงาน	X
ตัวบ่งชี้ที่ 2	การพัฒนาบุคลากร	X
ตัวบ่งชี้ที่ 3	การพัฒนางานของหน่วยงาน	X
ตัวบ่งชี้ที่ 4	ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	X.XX
ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 5	XXXXXXXXX	X
ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 6	XXXXXXXXX	X
คะแนนเฉลี่ยรวมทั้งหมด X ตัวบ่งชี้		X.XX

**สรุปผลการดำเนินงานในภาพรวม**

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



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

วัตถุประสงค์

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

คณะผู้บริหาร

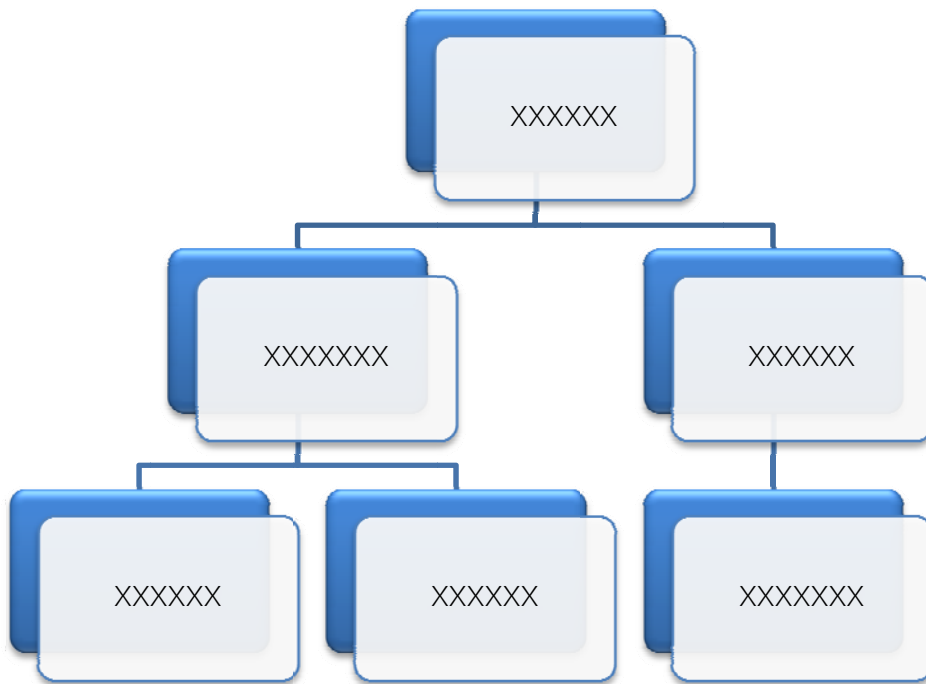
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหารงาน

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



แผนภูมิโครงสร้างองค์กรของหน่วยงาน (Organization Chart)



รายชื่อบุคลากรของหน่วยงาน

.....

.....

.....

คณะกรรมการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

.....

.....

.....

.....

แผนพัฒนาตามข้อเสนอแนะ คณะกรรมการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไปภายใน ปีการศึกษา 2559

ข้อเสนอแนะจากปีการศึกษา 2558	แนวทางพัฒนาในปีการศึกษา 2559และผู้รับผิดชอบ	ผลการดำเนินการ

บทที่ 2 ผลการดำเนินการตาม  
ตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ประเมินคุณภาพ

## ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน

## ชนิดตัวบ่งชี้ กระบวนการ

## เกณฑ์การประเมิน

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

## ผลการประเมินตนเอง

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	หลักฐาน
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	พัฒนาแผนกลยุทธ์จากการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสอดคล้องกับเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีการกำหนดงบประมาณประกอบอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ให้หน่วยงานเสนอให้รองอธิการบดีที่ดูแลพิจารณาอนุมัติแผนฯและผลการประเมินแผนฯ		

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	หลักฐาน
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	ดำเนินงานตามแผน บริหารความเสี่ยง ที่เป็น ผลจากการวิเคราะห์และ ระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจาก ปัจจัยภายนอก หรือ ปัจจัยที่ไม่สามารถ ควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อ ดำเนินงานตามพันธกิจ ของศูนย์/กอง/สำนัก และให้ระดับความเสี่ยง ลดลงจากเดิม		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ใน ตัวบุคคล ทักษะของผู้มี ประสบการณ์ตรง และ แหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตาม ประเด็นความรู้ อย่าง น้อยครอบคลุมพันธกิจ ภาระงานของศูนย์/กอง/ สำนัก อย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็น ลายลักษณ์อักษร และ นำมาปรับใช้ในการ ปฏิบัติงานจริง		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4	ผู้บริหารทุกระดับมีการ บริหารงาน ด้วยหลักธรร มาภิบาลอย่างครบถ้วน ทั้ง 10 ประการ ที่ อธิบายการดำเนินงาน อย่างชัดเจน		

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	หลักฐาน
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5	มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของศูนย์/กอง/สำนัก ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานของหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ		

**ผลการประเมินตนเองปีนี้**

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ X ข้อ	5	บรรลุเป้าหมาย

**ข้อสรุปโดยรวมตัวบ่งชี้ที่ 1**

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

**จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :**

.....  
 .....

**จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :**

.....  
 .....

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการประเมินตนเอง

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	มีการมอบหมายงานบุคลากรเป็นรายบุคคล (Job Assignment) โดยกำหนด KPI และเป้าหมายของงานที่ชัดเจน		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	มีการประเมินผลการดำเนินงานตาม KPI ในข้อ 1 ทุก 4 เดือนในแต่ละปีการศึกษา		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	<b>ศูนย์/กอง/สำนัก</b> มีการจัดทำแผนพัฒนาตามผลการประเมินเป็นรายบุคคลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานทุก 4 เดือนในแต่ละปีการศึกษา		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4	มีการดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนารายบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5	บุคลากรใน <b>ศูนย์/กอง/สำนัก</b> จำนวนร้อยละ 70 มีผลการประเมินการดำเนินงานบรรลุ		

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
			ตาม KPI ในข้อ 1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80		

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ X ข้อ	X	บรรลุเป้าหมาย

ข้อสรุปโดยรวมตัวบ่งชี้ที่ 2

.....

.....

.....

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

.....

.....



ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน  
ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน

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

ผลการประเมินตนเอง

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1	ศูนย์/กอง/สำนัก มีการศึกษาปัญหาของหน่วยงานเพื่อคัดเลือกหัวข้อทำ R to R		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2	มีการทำวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาโดยใช้ R to R		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3	มีการทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4	มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน		
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5	มีผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงดีขึ้น อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน		

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ X ข้อ	X	บรรลุเป้าหมาย

ข้อสรุปโดยรวมตัวบ่งชี้ที่ 3

.....  
.....

.....  
จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

.....  
.....  
จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

.....  
.....

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
				คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5

ผลการประเมินตนเอง

.....

.....

.....

หลักฐาน

.....

.....

.....

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมิน จากตนเอง	บรรลุเป้าหมาย
คะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51			บรรลุเป้าหมาย

ข้อสรุปโดยรวมตัวบ่งชี้ที่ 4

.....

.....

.....

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

.....

.....

ตัวบ่งชี้เฉพาะ

ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 5 XXXXXXXXX

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

รูปแบบการเขียนผลการดำเนินงานของ  
ตัวบ่งชี้เฉพาะชนิดตัวบ่งชี้เป็นกระบวนการ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5

ผลการประเมินตนเอง

กก.	ตน.	ข้อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	1			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	2			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	3			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	4			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	5			
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	6			

กก.	ตน.	ชื่อ	เกณฑ์การประเมิน	ผลดำเนินงาน	หลักฐาน

ผลการประเมินของคณะกรรมการปีที่แล้ว (ในกรณีที่มีการประเมินตัวบ่งชี้เฉพาะตัวนี้ในปีการศึกษาที่ผ่านมา)

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมินจาก คณะกรรมการ	บรรลุเป้าหมาย

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน ตนเอง	บรรลุเป้าหมาย

ข้อสรุปโดยรวมตัวบ่งชี้ที่ 5

.....

.....

.....

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

.....

.....

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

.....

.....

ตัวบ่งชี้เฉพาะที่ 6 XXXXXXXX

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

รูปแบบการเขียนผลการดำเนินงานของ  
ตัวบ่งชี้เฉพาะชนิดตัวบ่งชี้เป็นผลลัพธ์

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5

ผลการประเมินตนเอง

.....

.....

.....

หลักฐาน

.....

.....

.....

ผลการประเมินตนเองปีนี้

เป้าหมาย	ผลดำเนินงาน	คะแนนประเมิน จากตนเอง	บรรลุเป้าหมาย

ข้อสรุปโดยรวมตัวบ่งชี้ที่ 6

.....

.....

.....

จุดแข็ง/แนวทางเสริมจุดแข็ง :

.....

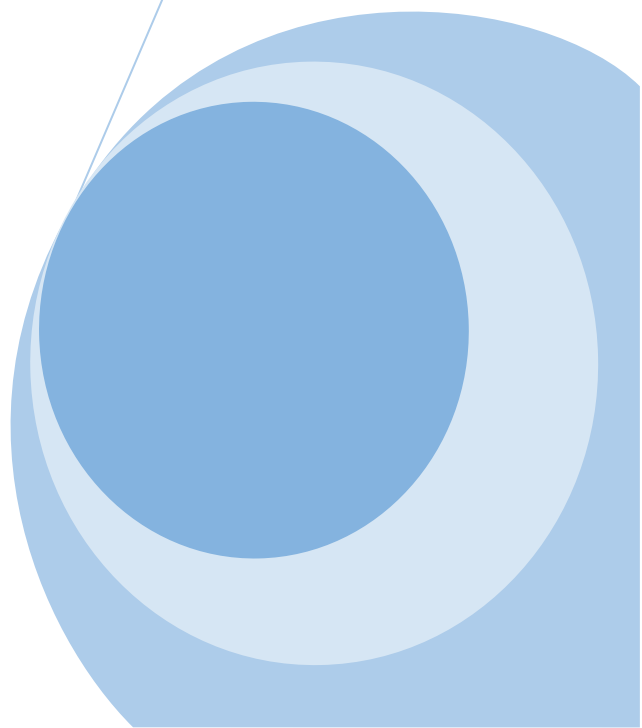
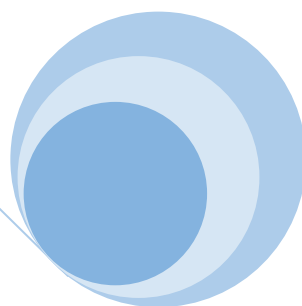
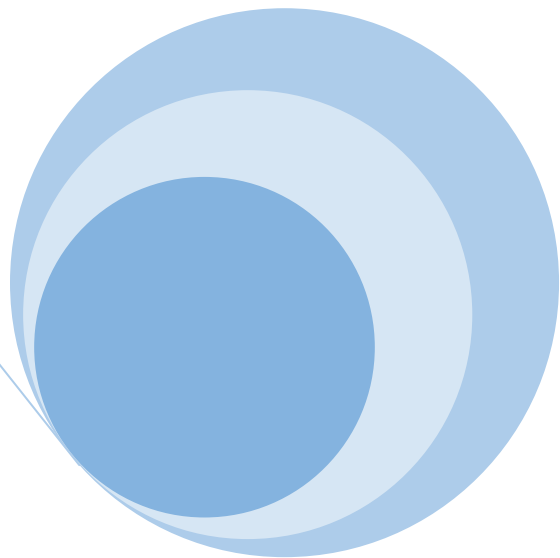
.....

จุดที่ควรพัฒนา/ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง :

.....

.....

ภาคผนวก



ตัวบ่งชี้คุณภาพ และเกณฑ์ประเมินคุณภาพร่วม (Common Indicators) ระดับหน่วยงานบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2559 (จำนวน 4 ตัวบ่งชี้)

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	เกณฑ์ประเมิน				
			1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน	P	5 ข้อ	มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 1

- พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT โดยเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย รวมทั้งสอดคล้องกับเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีการกำหนดงบประมาณประกอบอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ให้หน่วยงานเสนอให้รองอธิการบดีที่ดูแล พิจารณานุมัติแผนฯและผลการประเมินแผนฯ
- ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของศูนย์/กอง/สำนัก และให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม
- มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจ ภาระงานของศูนย์/กอง/สำนัก อย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
- ผู้บริหารทุกระดับมีการบริหารงาน ด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน
- มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของศูนย์/กอง/สำนัก ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานของหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ



## ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	เกณฑ์ประเมิน				
			1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	P	5 ข้อ	มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

### เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 2

1. มีการมอบหมายงานบุคลากรเป็นรายบุคคล (Job Assignment) โดยกำหนด KPI และเป้าหมายของงานที่ชัดเจน
2. มีการประเมินผลการดำเนินงานตาม KPI ในข้อ 1 ทุก 4 เดือนในแต่ละปีการศึกษา
3. ศูนย์/กอง/สำนัก มีการจัดทำแผนพัฒนาตามผลการประเมินเป็นรายบุคคลเพื่อปรับปรุงการดำเนินงานทุก 4 เดือนในแต่ละปีการศึกษา
4. มีการดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนารายบุคคลอย่างเป็นรูปธรรม
5. บุคลากรในศูนย์/กอง/สำนักจำนวนร้อยละ 70 มีผลการประเมินการดำเนินงานบรรลุตาม KPI ในข้อ 1 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	เกณฑ์ประเมิน				
			1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	P	5 ข้อ	มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 3

1. ศูนย์/กอง/สำนัก มีการศึกษาปัญหาของหน่วยงานเพื่อคัดเลือกหัวข้อทำ R to R
2. มีการทำวิจัยเพื่อแก้ไขปัญหาโดยใช้ R to R
3. มีการทำแผนพัฒนาเพื่อปรับปรุงการทำงานจากผลการทำ R to R
4. มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาการปรับปรุงการทำงาน
5. มีผลการดำเนินงานจากการปรับปรุงดีขึ้น อย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	เกณฑ์ประเมิน				
			1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	○	คะแนนเฉลี่ย 3.51 ขึ้นไป					คะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5

หมายเหตุ ค่าคะแนนของเกณฑ์ประเมินที่ 1-4 ให้ใช้ค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมที่หน่วยงานได้

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 4

- หน่วยตรวจสอบภายในเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแบบประเมิน ดำเนินการประเมิน (ประสานกับหน่วยงานนั้นๆ ในการกำหนดกลุ่มผู้รับการประเมิน) เสนอผลการประเมินต่อรองอธิการบดีที่หน่วยงานสังกัด