



คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา
ระดับสำนัก สถาบัน และศูนย์
ปีการศึกษา 2559



งานประกันคุณภาพการศึกษา กองนโยบายและแผน

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

กรกฎาคม 2560

คู่มือประกันคุณภาพการศึกษา
ระดับสำนัก สถาบัน และศูนย์
ปีการศึกษา 2559

งานประกันคุณภาพการศึกษา กองนโยบายและแผน
มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์
กรกฎาคม 2560

คำนำ

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ระดับสำนัก สถาบัน และศูนย์ ปีการศึกษา 2559 จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนให้สอดคล้องกับพันธกิจ เกณฑ์และตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์กำหนด โดยการบูรณาการตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา และคำรับรองการปฏิบัติราชการ ซึ่งเป็นการประเมินปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ทั้งนี้ กำหนดให้ใช้รองรับการประเมินคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2559 โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติในการกำกับและพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษาที่ชัดเจน สอดคล้องกับกรอบแผนพัฒนาอุดมศึกษา มาตรการเกี่ยวกับการจัดการศึกษาระดับอุดมศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

งานประกันคุณภาพการศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าคู่มือฉบับนี้จะมีส่วนช่วยในการส่งเสริมหน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยได้มีแนวทางในการดำเนินการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการหน่วยงานที่มีคุณภาพ และได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับ

คณะผู้จัดทำ

กรกฎาคม 2560

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| คำนำ..... | ก |
| สารบัญ..... | ค |
| บทที่ 1 การประกันคุณภาพการศึกษา..... | 1 |
| การประกันคุณภาพการศึกษาภายในรอบใหม่ (พ.ศ. 2557-2561)..... | 1 |
| กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2557-2561..... | 2 |
| ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร..... | 11 |
| ระบบและกลไกระดับคณะ และมหาวิทยาลัย..... | 24 |
| ระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ..... | 34 |
| บทที่ 2 นิยามศัพท์..... | 37 |
| บทที่ 3 ระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก สถาบัน และศูนย์ ปีการศึกษา 2559..... | 47 |
| องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล..... | 48 |
| องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ..... | 54 |
| องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน..... | 59 |
| องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน..... | 67 |
| บทที่ 4 แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน..... | 71 |
| บรรณานุกรม..... | 73 |

บทที่ 1

การประกันคุณภาพการศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในรอบใหม่ (พ.ศ. 2557 – 2561)

ในปี พ.ศ. 2557 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาโดยคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา ได้กำหนดกรอบแนวทางการพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา โดยให้พิจารณาเพิ่มเติมในสาระที่เกี่ยวข้องในกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551-2565) แผนพัฒนาการศึกษาระดับอุดมศึกษา ฉบับที่ 11 (พ.ศ.2555-2559) มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548 รวมทั้งกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 ทั้งนี้ ได้กำหนดให้มีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 3 ระดับ คือ ระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยมีองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามพันธกิจ 4 ด้านของสถาบันอุดมศึกษา และเพิ่มเติมด้านอื่นๆ ที่จำเป็น สำหรับการพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในทั้งระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ดำเนินการไปพร้อมกัน หากเป็นตัวบ่งชี้ที่เน้นกระบวนการจะต้องมีการประเมินผลลัพธ์ภายใต้การดำเนินการตามตัวบ่งชี้กระบวนการดังกล่าวด้วย (process performance) ซึ่งได้กำหนดหลักการพัฒนาไว้ดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร ประกอบด้วย 6 องค์ประกอบได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน องค์ประกอบที่ 2 บัณฑิต องค์ประกอบที่ 3 นักศึกษา องค์ประกอบที่ 4 อาจารย์ องค์ประกอบที่ 5 หลักสูตรการเรียนการสอน การประเมินผู้เรียน และ องค์ประกอบที่ 6 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับหลักสูตรครอบคลุมเรื่องการส่งเสริม พัฒนานักศึกษา การวางระบบกระบวนการจัดการเรียนการสอน จำนวนอาจารย์ต่อนักศึกษาในระดับบัณฑิตศึกษา (โดยเฉพาะการคณาวิทยานิพนธ์ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร) ผลงานทางวิชาการ ผลงานวิจัยของคณาจารย์ สื่ออุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้ต่างๆ การดำเนินการตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษา แห่งชาติรวมทั้งคุณภาพบัณฑิต ซึ่งจะพิจารณาจากการมีงานทำหรือประกอบอาชีพอิสระ คุณภาพ ผลงานตีพิมพ์และเผยแพร่ของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับคณะ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ องค์ประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และองค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับคณะให้ครอบคลุมการดำเนินงานของคณะเพื่อ สนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของแต่ละหลักสูตรที่คณะดูแล รวมทั้ง กิจกรรมนักศึกษา การบริการนักศึกษา การให้บริการทางวิชาการ การวิจัย การบริหารจัดการและการประกันคุณภาพของ คณะ

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสถาบัน ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย องค์ประกอบที่ 3 การบริการวิชาการ องค์ประกอบที่ 4 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และองค์ประกอบที่ 5 การบริหารจัดการตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน พิจารณาให้เป็นไปตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ได้แก่ มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา ประกอบด้วย ด้านกายภาพด้านวิชาการ ด้านการเงิน ด้านการบริหารจัดการมาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันประกอบด้วยด้านการผลิตบัณฑิตด้านการวิจัยด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมทั้งนี้ ควรมุ่งเน้นการประกันคุณภาพการดำเนินการของสถาบัน เพื่อสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของแต่ละคณะ โดยครอบคลุมในด้านกายภาพและภารกิจของสถาบัน รวมถึงการประกันคุณภาพในภาพรวม

จุดมุ่งหมายของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในแต่ละระดับ เพื่อการควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพและการพัฒนาคุณภาพ การจัดการศึกษาในระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบันให้ได้ข้อมูลที่ชี้ผลการบริหารจัดการหลักสูตรที่ได้คุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษาของแต่ละคณะ และภาพรวมของสถาบันอันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่องเพื่อจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อสกอ. ทุกปีการศึกษา ตลอดจนเพื่อรองรับการติดตามตรวจสอบอย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปีตามกฎกระทรวงฯ รวมทั้งการสร้าง ความมั่นใจต่อสังคมในเรื่องคุณภาพบัณฑิตโดยผู้เรียนมีงานทำผู้เรียนมีคุณภาพตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ และเพื่อประกอบการพิจารณาขึ้นทะเบียนหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552

กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (ปีการศึกษา 2557 – 2561)

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประโยชน์ จึงควรมีแนวทางการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check / Study) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้านี้นี้มาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน กรณีใช้ระบบเปิด-ปิดภาคการศึกษาแบบเดิม หรือตั้งแต่เดือนสิงหาคม กรณีใช้ระบบเปิด-ปิดภาคการศึกษาตามอาเซียน

D = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือเดือนที่ 1 – เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน – พฤษภาคม ปีถัดไป หรือเดือนสิงหาคม – กรกฎาคม ปีถัดไป)

C/S = ดำเนินการประเมินคุณภาพในระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ระหว่างเดือน มิถุนายน – สิงหาคม หรือเดือนสิงหาคม – ตุลาคม ของปีการศึกษาถัดไป

A = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยคณะกรรมการ บริหารระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของ คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของ สภามหาวิทยาลัย) มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป หรือจัดทำ โครงการพัฒนาและเสนอใช้งบประมาณกลางปีหรืองบประมาณพิเศษก็ได้

วิธีการประกันคุณภาพภายใน กำหนดไว้ดังนี้

1. สถาบันวางแผนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในประจำปีการศึกษาใหม่
2. สถาบันเก็บข้อมูลระยะ 12 เดือนตามตัวบ่งชี้ที่ได้ประกาศใช้บนระบบ CHE QA Online และให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเป็นประจำทุกปีทั้งระดับหลักสูตร คณะวิชา และ สถาบัน
3. หลักสูตรเตรียมการประเมินตนเองระดับหลักสูตรและจัดทำรายงานการประเมินตนเอง ระดับหลักสูตรผ่านระบบ CHE QA Online
4. คณะหรือหน่วยงานเทียบเท่า นำผลการประเมินระดับหลักสูตรมาจัดทำรายงานการ ประเมินตนเองระดับคณะ
5. คณะหรือหน่วยงานเทียบเท่าประเมินตนเองบนระบบ CHE QA Online และยืนยันผล การประเมินหลักสูตรที่ได้ประเมินไปแล้ว
6. สถาบันนำผลการประเมินระดับหลักสูตร ผลการประเมินระดับคณะวิชา มาจัดทำ รายงานการประเมินตนเองระดับสถาบัน
7. สถาบันประเมินตนเองบนระบบ CHE QA Online และยืนยันผลการประเมินตนเอง ระดับหลักสูตร คณะวิชา พร้อมนำผลการประเมินเสนอสภาสถาบันเพื่อพิจารณาวางแผนพัฒนา สถาบันในปีการศึกษาถัดไป
8. ผู้บริหารสถาบันอุดมศึกษานำผลการประเมินและข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมิน คุณภาพภายในที่สถาบันแต่งตั้ง (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภาสถาบัน) มาวางแผนปรับปรุงการ ดำเนินงาน แผนปฏิบัติการประจำปี และแผนกลยุทธ์
9. ส่งรายงานประจำปีที่เป็นรายงานการประเมินคุณภาพภายใน ผ่านระบบ CHE QA Online ภายใน 120 วันนับจากสิ้นปีการศึกษา

สถาบันอุดมศึกษาต้องมีการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพภายใน ทุกปีการศึกษา ทั้งระดับหลักสูตรระดับคณะ และระดับสถาบัน ตามลำดับโดยสถาบันอุดมศึกษาเป็น ผู้แต่งตั้งคณะกรรมการประเมิน และส่งผลการประเมินให้สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ทราบผ่านระบบฐานข้อมูลด้านการประกันคุณภาพ (CHE QA Online) ทั้งนี้ คณะกรรมการประเมิน

คุณภาพภายในในระดับหลักสูตร 1 ชุด อาจประเมินได้มากกว่าหนึ่งหลักสูตรหากเป็นหลักสูตรในสาขาวิชาเดียวกัน เช่นหลักสูตรสาขาวิชาเดียวกันทั้งในระดับปริญญาตรีและบัณฑิตศึกษา

ในกรณีที่ต้องการเผยแพร่หลักสูตรที่มีคุณภาพและมาตรฐานตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552องค์ประกอบของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับหลักสูตร กำหนดไว้ดังนี้

- ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวนอย่างน้อย 3 คน โดยเกินกว่ากึ่งหนึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน และอย่างน้อยหนึ่งคนต้องมีคุณวุฒิตรงกับสาขาวิชาที่ขอรับการประเมิน

- ประธานกรรมการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิภายนอกสถาบัน

ทั้งนี้ คณะกรรมการทุกคนต้องเป็นผู้ที่ขึ้นทะเบียนผู้ประเมินคุณภาพภายในในระดับหลักสูตรของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

คุณสมบัติเฉพาะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหลักสูตร ของแต่ละระดับการศึกษา เป็นดังนี้

- ระดับปริญญาตรี คณะกรรมการมีวุฒิปริญญาโทขึ้นไปหรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไป

- ระดับปริญญาโท คณะกรรมการมีวุฒิปริญญาเอกหรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการระดับรองศาสตราจารย์ขึ้นไป

- ระดับปริญญาเอก คณะกรรมการมีวุฒิปริญญาเอกหรือดำรงตำแหน่งทางวิชาการระดับศาสตราจารย์ขึ้นไป

ในกรณีที่ประสงค์นำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษาในระดับสถาบันไปใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของสถาบันอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการองค์ประกอบของคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา ระดับสถาบัน กำหนดไว้ดังนี้

- ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนอย่างน้อย 5 คน ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับขนาดของสถาบัน

- ประธานกรรมการเป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ขึ้นทะเบียนประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของ สกอ.

- กรรมการเป็นผู้ประเมินจากภายนอกสถาบันที่ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. อย่างน้อยร้อยละ 50 ส่วนผู้ประเมินจากภายในสถาบันต้องผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. หรือที่สถาบันจัดฝึกอบรมให้โดยใช้หลักสูตรของ สกอ.

คุณสมบัติเฉพาะของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน ระดับสถาบัน เป็นดังนี้

1. ประธานกรรมการ

- ผู้บริหารระดับคณบดีหรือเทียบเท่าขึ้นไป และมีประสบการณ์เป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษาในระดับคณะหรือเทียบเท่าขึ้นไป

- ผู้ที่เคยเป็นผู้บริหารระดับคณบดีหรือเทียบเท่าขึ้นไป และมีประสบการณ์เป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ในระดับคณะหรือเทียบเท่าขึ้นไป
- ผู้ที่มีชื่ออยู่ในบัญชีรายชื่อประธานประเมินคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
- ผู้ที่มีตำแหน่งทางวิชาการระดับผู้ช่วยศาสตราจารย์ขึ้นไป และมีประสบการณ์เป็นผู้ประเมินคุณภาพการศึกษา ระดับอุดมศึกษา ในระดับคณะหรือเทียบเท่าขึ้นไป
- ผู้ที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่ามีเหมาะสม

2. กรรมการ

- กรณีเป็นอาจารย์ต้องทำหน้าที่เป็นอาจารย์ประจำมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี
- กรณีเป็นฝ่ายสนับสนุน ต้องทำหน้าที่ในระดับผู้อำนวยการหน่วยงานขึ้นไปมาแล้วไม่น้อยกว่า 2 ปี

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะดำเนินการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และแจ้งผลให้สถานศึกษาทราบ รวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน เพื่อให้เป็นไปตามข้อ 36 แห่งกฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2553

การประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์จัดอยู่ในกลุ่ม ข สถาบันที่เน้นระดับปริญญาตรี โดยมุ่งยกระดับคุณภาพการศึกษา เพื่อการพัฒนาสู่สากล มหาวิทยาลัยให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพบัณฑิต โดยกำหนดนโยบาย กลยุทธ์ รวมทั้งโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อพัฒนาบัณฑิตให้มีคุณภาพและทันสมัยสอดคล้องกับสภาพปัจจุบันเป็นไปตามความต้องการของท้องถิ่น และอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย คือ “จิตอาสา ใฝ่รู้ สู้งาน”

มหาวิทยาลัยได้มุ่งพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานของการบริหารจัดการด้านต่าง ๆ โดยสภามหาวิทยาลัยให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการบริหารและพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อเป็นกรอบในการจัดทำแผนพัฒนามหาวิทยาลัย เพื่อสนองตอบและครอบคลุมพันธกิจที่มหาวิทยาลัยต้องดำเนินการทั้ง 4 ด้าน คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการทางวิชาการ และการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ดังนี้

1. มหาวิทยาลัยมีนโยบายพัฒนามหาวิทยาลัย โดยมีแนวทางการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างชัดเจน โดยกำหนดไว้ในนโยบายข้อที่ 1 ของมหาวิทยาลัยว่า “มุ่งจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัยเพื่อยกระดับสู่มาตรฐานของสถาบัน อุดมศึกษา”
2. ให้มีการพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อเป็นเครื่องมือในการรักษามาตรฐานการศึกษาของมหาวิทยาลัย โดยเน้นหลักการของการให้คณะ สำนัก สถาบัน

และศูนย์ พัฒนาระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในหน่วยงาน และสร้างความพร้อมที่จะให้หน่วยงานภายนอกเข้าไปตรวจสอบเพื่อการรับรองคุณภาพ

3. ส่งเสริมให้คณะ สำนัก สถาบัน และศูนย์จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาขึ้นภายในหน่วยงาน โดยมีกิจกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา และเป็นผู้ให้คำปรึกษาตลอดจนประสานงาน เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ สำนัก สถาบัน และศูนย์เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ส่งเสริมและสนับสนุนให้คณะ สำนัก สถาบัน และศูนย์ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีระบบ โดยใช้งบประมาณตามความจำเป็น

5. ส่งเสริมและสนับสนุนให้คณะ สำนัก สถาบัน และศูนย์เผยแพร่กิจกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาที่ได้ดำเนินการไปแล้วอย่างมีประสิทธิภาพทั้งภายนอกและภายในมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์คุณภาพการศึกษาของแต่ละหน่วยงาน

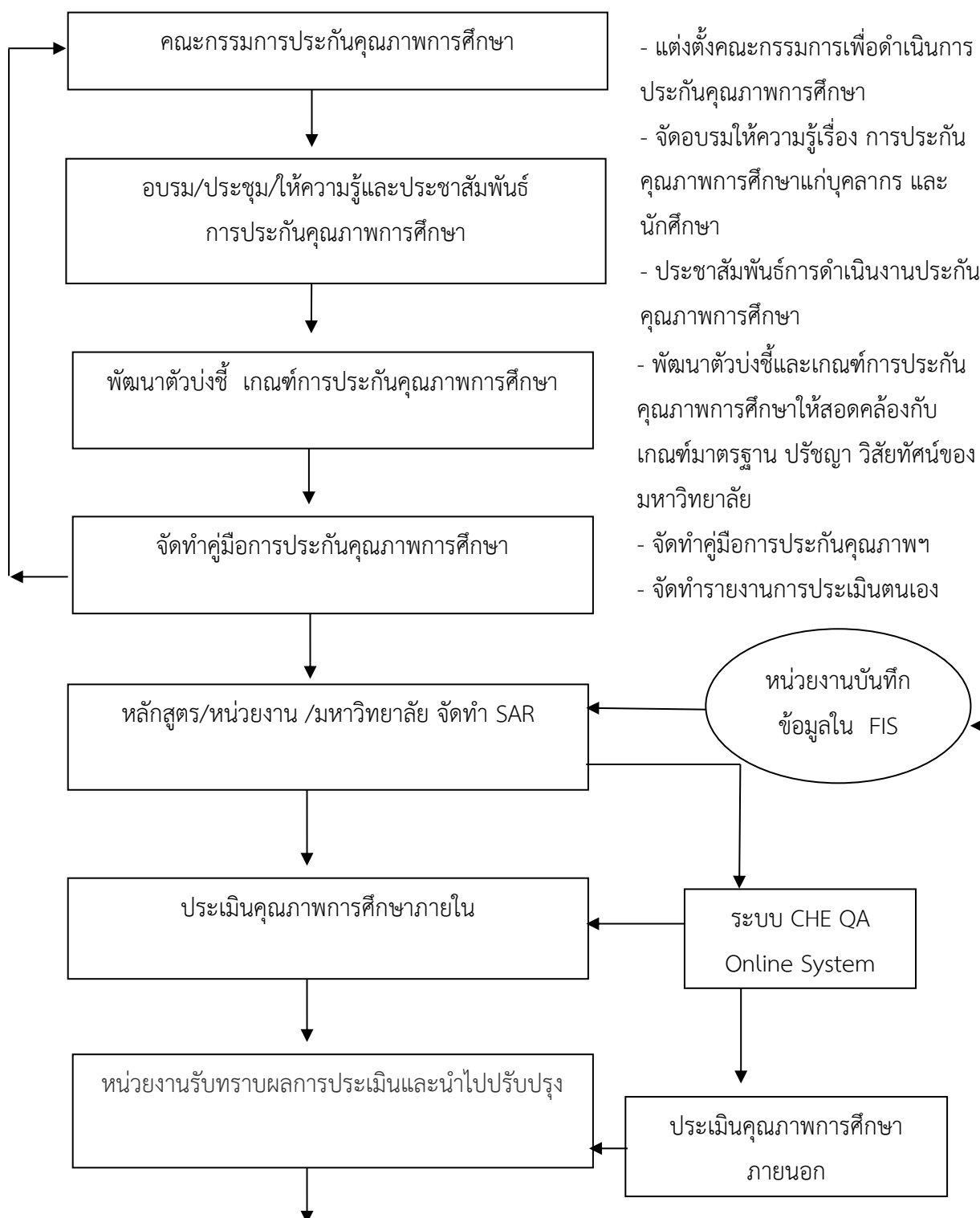
6. จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของคณะ สำนัก สถาบัน และศูนย์

กระบวนการสร้างระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์ได้ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพศึกษาอย่างต่อเนื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการในระดับต่างๆ เพื่อรับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา มีงานประกันคุณภาพการศึกษา สังกัดกองนโยบายและแผนเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินการประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย ซึ่งปัจจุบันมีหน่วยงานตามโครงสร้างของมหาวิทยาลัยที่รับการตรวจประเมินคุณภาพภายใน จำนวน 13 หน่วยงาน แต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน การศึกษาทุกปี เพื่อสร้างวัฒนธรรมด้านการประกันคุณภาพการดำเนินงานของทุกหน่วยงาน และพร้อมรองรับการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอก ทั้งนี้ ได้ปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดเพื่อให้ครอบคลุมกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย และเพื่อให้หน่วยงานมีการพัฒนาตนเองให้มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง โดยบูรณาการตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) สำนักงาน ก.พ.ร. และตัวบ่งชี้ที่แสดงอัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ดังนั้นเพื่อให้การดำเนินการข้างต้นบรรลุตามเป้าหมาย และวัตถุประสงค์ นอกจากมหาวิทยาลัยต้องสร้างความรู้ ความเข้าใจในระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรแล้ว มหาวิทยาลัยยังเห็นความสำคัญของการจัดเก็บข้อมูลด้านการประกันคุณภาพที่ต้องเป็นไปอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ จึงได้นำระบบฐานข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการของคณะ หรือ FIS (Faculty Information System) ซึ่งเป็นเทคโนโลยีสารสนเทศด้านการประกันคุณภาพมาใช้ในการดำเนินการจัดเก็บข้อมูล และเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการสร้างระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

กระบวนการสร้างคุณค่าระบบการประกันคุณภาพการศึกษามหาวิทยาลัยราชภัฏราชนครินทร์



ขั้นตอนการดำเนินงาน


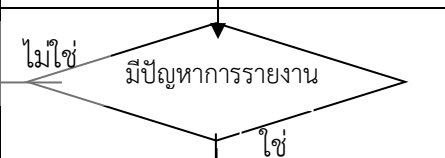
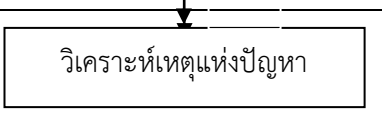
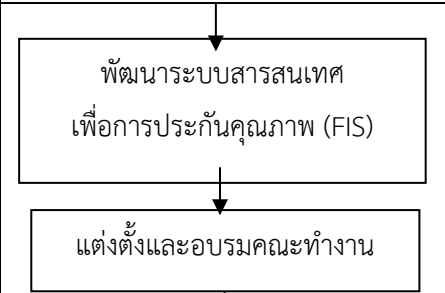
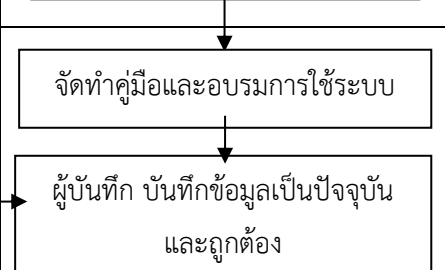
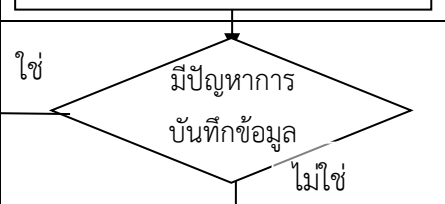
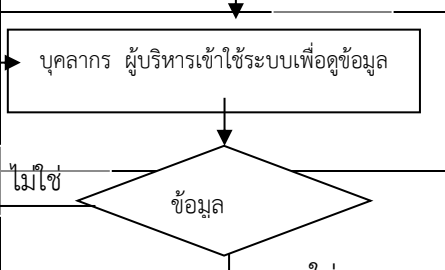
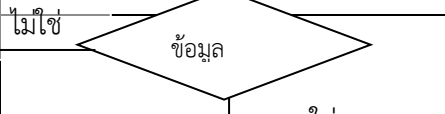
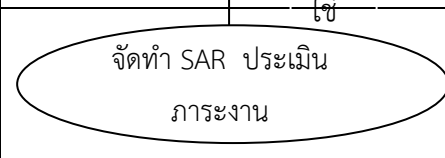
ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษามีผู้เกี่ยวข้องหลัก คือ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับมหาวิทยาลัย คณะ สำนัก สถาบัน และศูนย์ของหน่วยงาน โดยมีคณะทำงานประกันคุณภาพระดับสถาบันเป็นผู้ดำเนินการและประสานงานตามขั้นตอนของการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ดังนี้

| ขั้นตอน | หน่วยงาน | กิจกรรม |
|-----------|--|--|
| ขั้นที่ 1 | แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหน่วยงาน | คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ทำความเข้าใจ |
| ขั้นที่ 2 | ถ่ายทอดความรู้และประชาสัมพันธ์เรื่อง การประกันคุณภาพการศึกษาแก่บุคลากรใน สังกัดหน่วยงาน | จัดอบรม/ประชุม/ให้ความรู้เรื่องการประกัน คุณภาพการศึกษา |
| ขั้นที่ 3 | พัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประกันคุณภาพ การศึกษาให้สอดคล้องและครอบคลุมกับ พันธกิจของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย | จัดประชุมพัฒนาตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประกัน คุณภาพการศึกษาให้สอดคล้องกับเกณฑ์ มาตรฐานและครอบคลุมพันธกิจของมหาวิทยาลัย |
| ขั้นที่ 4 | จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา | จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา อบรมสร้างความเข้าใจตัวบ่งชี้และเกณฑ์ การประเมินคุณภาพภายใน |
| ขั้นที่ 5 | - เก็บข้อมูลและจัดทำ SAR โดยใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ (FIS) ช่วยในการ จัดเก็บข้อมูล | - บันทึกข้อมูลใน FIS - กำหนดรูปแบบ SAR - จัดทำรายงานผ่าน CHE QA Online - ทำคู่มือกรรมการประเมิน - แต่งตั้งกรรมการประเมิน - อบรมกรรมการประเมิน โดยตรวจประเมินผ่าน CHE QA Online |
| ขั้นที่ 6 | - ส่ง SAR เพื่อขอรับการประเมินคุณภาพ ภายในและเตรียมพร้อมรับการประเมิน | - จัดตารางการประเมินหน่วยงาน - จัดเอกสารกลางพร้อมรับการประเมิน - กรรมการประเมินคุณภาพภายในจากเอกสาร และจาก CHE QA Online |
| ขั้นที่ 7 | - รับการประเมินคุณภาพภายใน และ รับทราบผลการประเมินระดับหน่วยงาน/ มหาวิทยาลัย | - คณะกรรมการเข้าประเมินคุณภาพภายในและ ประชุมผู้บริหารเพื่อรับทราบผล |

ขั้นตอนการดำเนินการ (ต่อ)

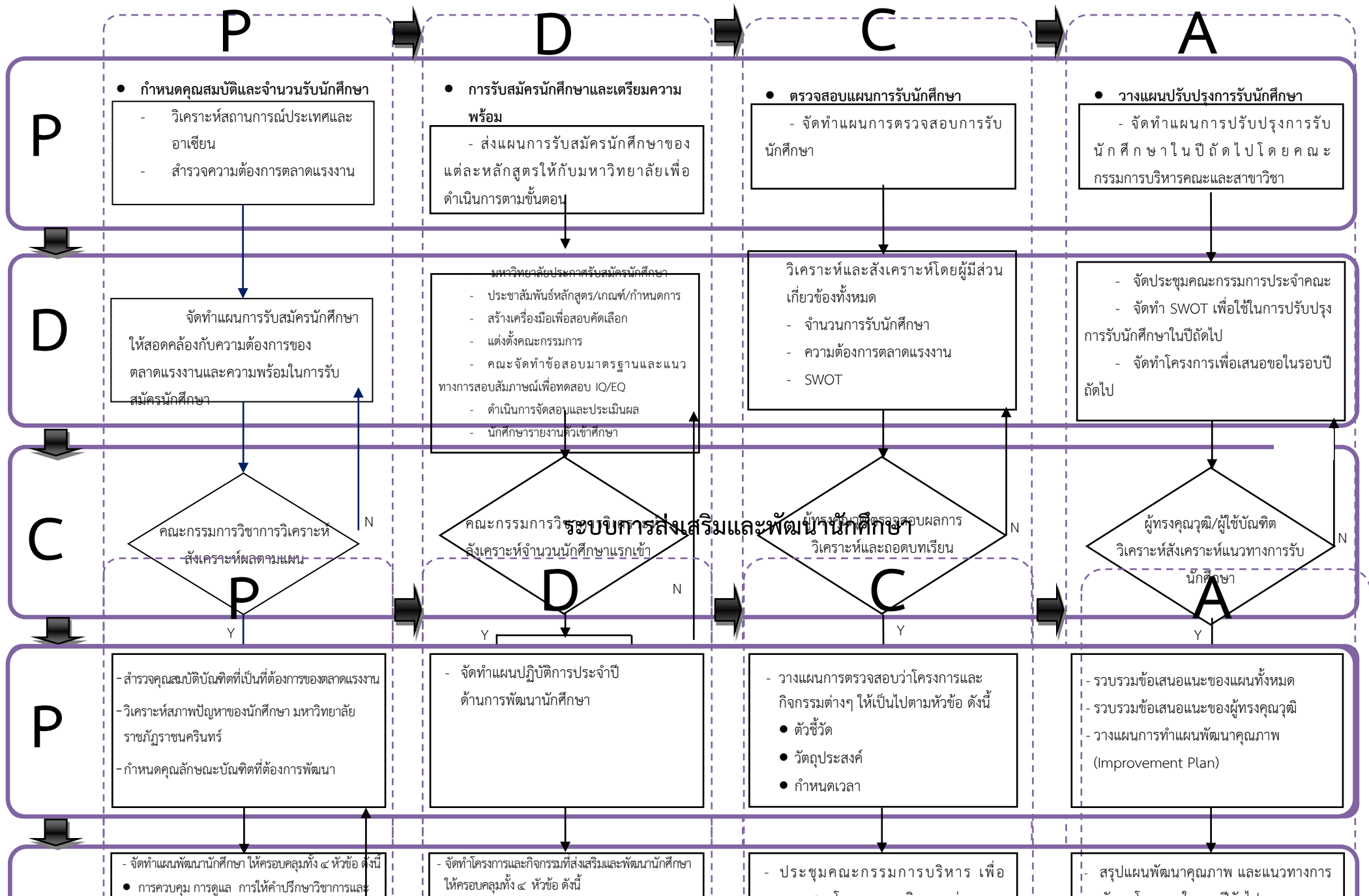
| ขั้นตอน | หน่วยงาน | กิจกรรม |
|------------|--|---|
| ขั้นที่ 8 | <ul style="list-style-type: none"> - รับทราบรายงานการประเมินผลระดับหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย และนำไปปรับปรุง - นำเสนอผลรายงานการประเมินต่อสภามหาวิทยาลัย | <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำรายงานผลการประเมินคุณภาพภายในรวมทุกหน่วยงาน - สภามหาวิทยาลัยพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนามหาวิทยาลัย |
| ขั้นที่ 9 | <ul style="list-style-type: none"> - แต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำรายงานประเมินตนเองระดับมหาวิทยาลัย | <ul style="list-style-type: none"> - รวบรวมข้อมูลเพื่อจัดทำ SAR ระดับมหาวิทยาลัยโดยใช้ข้อมูลจาก FIS เพื่อเตรียมรองรับการประเมินคุณภาพ |
| ขั้นที่ 10 | <ul style="list-style-type: none"> - ส่ง SAR เพื่อขอรับการประเมินคุณภาพภายนอก | <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำรายงานผ่าน CHE QA Online - ประชุมสร้างความเข้าใจเพื่อเตรียมความพร้อมรองรับการประเมิน |
| ขั้นที่ 11 | <ul style="list-style-type: none"> - รับการประเมินคุณภาพภายนอกและรับทราบผลการประเมิน | <ul style="list-style-type: none"> - กรรมการประเมินคุณภาพภายนอกประเมินจากเอกสารและจาก CHE QA Online - ประชุมผู้บริหารเพื่อรับทราบผล |
| ขั้นที่ 12 | <ul style="list-style-type: none"> - รับทราบผลการประเมินและนำไปปรับปรุง - นำผลการประเมินเสนอต่อสภามหาวิทยาลัย - ส่งรายงานผลการประเมินต่อ สกอ. | <ul style="list-style-type: none"> - ประชุมทบทวนการประเมินคุณภาพภายในเพื่อนำไปปรับปรุงหน่วยงาน |

กระบวนการใช้เทคโนโลยีด้านการประกันคุณภาพ

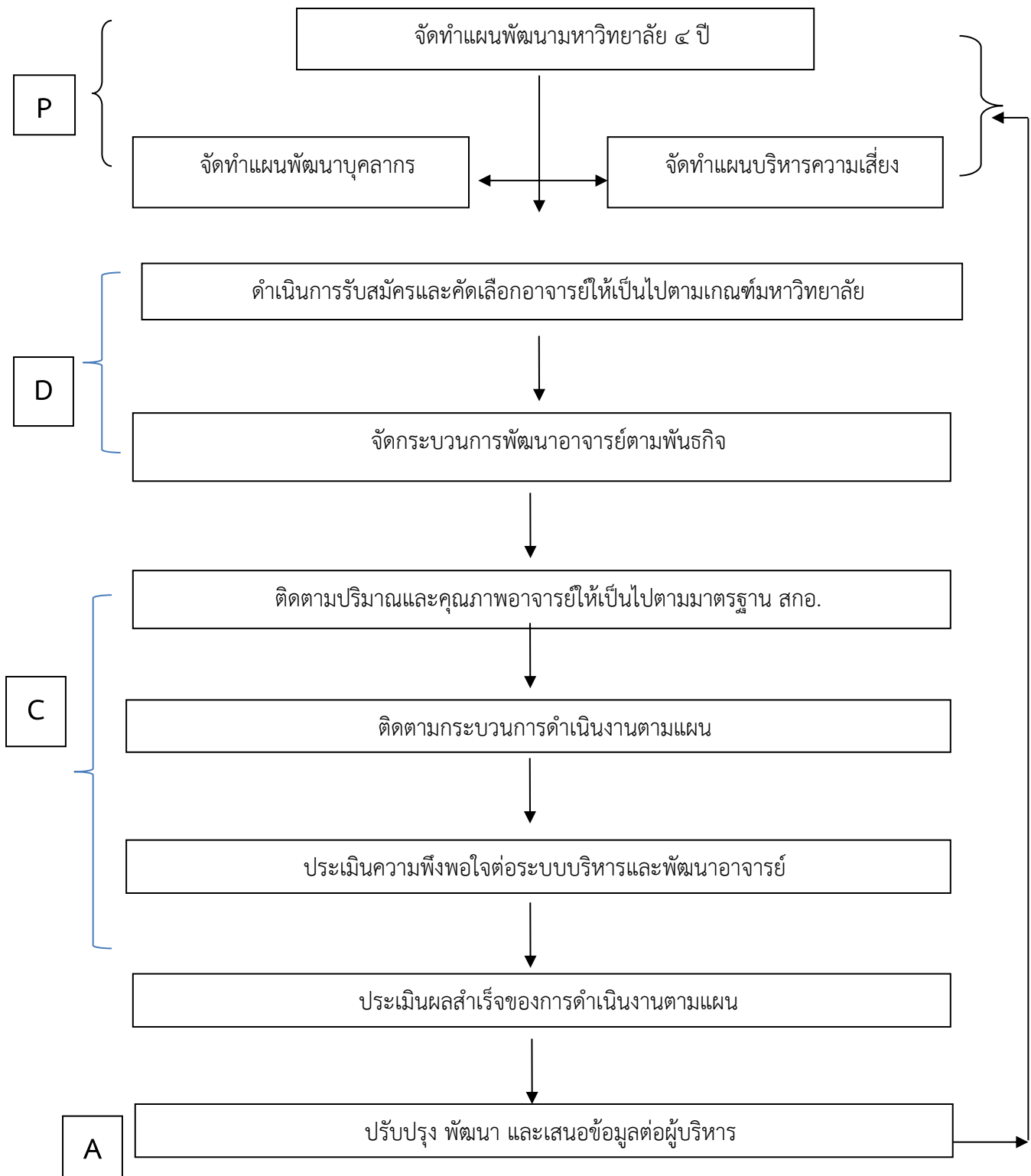
| ลำดับ ที่ | ผังกระบวนการ | รายละเอียดงาน | ผู้รับผิดชอบ |
|--------------|---|--|--|
| |  | <ul style="list-style-type: none"> - ต้องจัดทำ SAR เสนอต่อ ก.พ.ร. สมศ. สกอ. คณะกรรมการประเมินภายใน - ประเมินภาระงานของบุคลากร โดยลดเวลาและค่าใช้จ่ายในการจัดทำเอกสาร | ทุกหน่วยงาน |
| |  | <ul style="list-style-type: none"> - ความยุ่งยากของการค้นหาผลงานและหลักฐาน | |
| |  | <ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีระบบจัดเก็บข้อมูลที่ดี | |
| |  | <ul style="list-style-type: none"> - จัดจ้างที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาระบบฐานข้อมูลด้านประกันคุณภาพให้ครอบคลุมการรายงานของทุกหน่วยงาน รวมทั้งใช้ในการบริหารและการวางแผนงานของมหาวิทยาลัย - แต่งตั้งคณะกรรมการเพื่อรับผิดชอบ | งานพัสดุ |
| |  | <ul style="list-style-type: none"> - ทำความเข้าใจกับผู้ใช้ระบบทุกกลุ่มโดยการอบรมให้ความรู้เรื่องระบบและจัดทำคู่มือการใช้งาน - บันทึกข้อมูลในอดีตถึงปัจจุบัน | <ul style="list-style-type: none"> - รองอธิการบดีวางแผนฯ - ผู้บันทึกข้อมูล - ผู้ตรวจสอบ |
| |  | <ul style="list-style-type: none"> - ประชุมคณะกรรมการอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทราบปัญหาและแก้ไขให้การบันทึกข้อมูลครบถ้วน ถูกต้อง สมบูรณ์ | <ul style="list-style-type: none"> - รองอธิการบดีวางแผนฯ - ผู้บันทึกข้อมูล - ผู้ตรวจสอบ |
| |  | <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากร ผู้บริหารสามารถดูข้อมูลของตนเองและภาพรวมของมหาวิทยาลัยได้ | บุคลากร ทุกคน |
| |  | <ul style="list-style-type: none"> - บุคลากร ผู้บริหาร ตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้อง | บุคลากร ทุกคน |
| |  | <ul style="list-style-type: none"> - จัดทำ SAR เสนอต่อ ก.พ.ร. สมศ. สกอ. คณะกรรมการประเมินภายใน - ประเมินภาระงาน/ผลงานบุคลากร | คณะกรรมการ จัดทำ SAR |

ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา
ระดับหลักสูตร

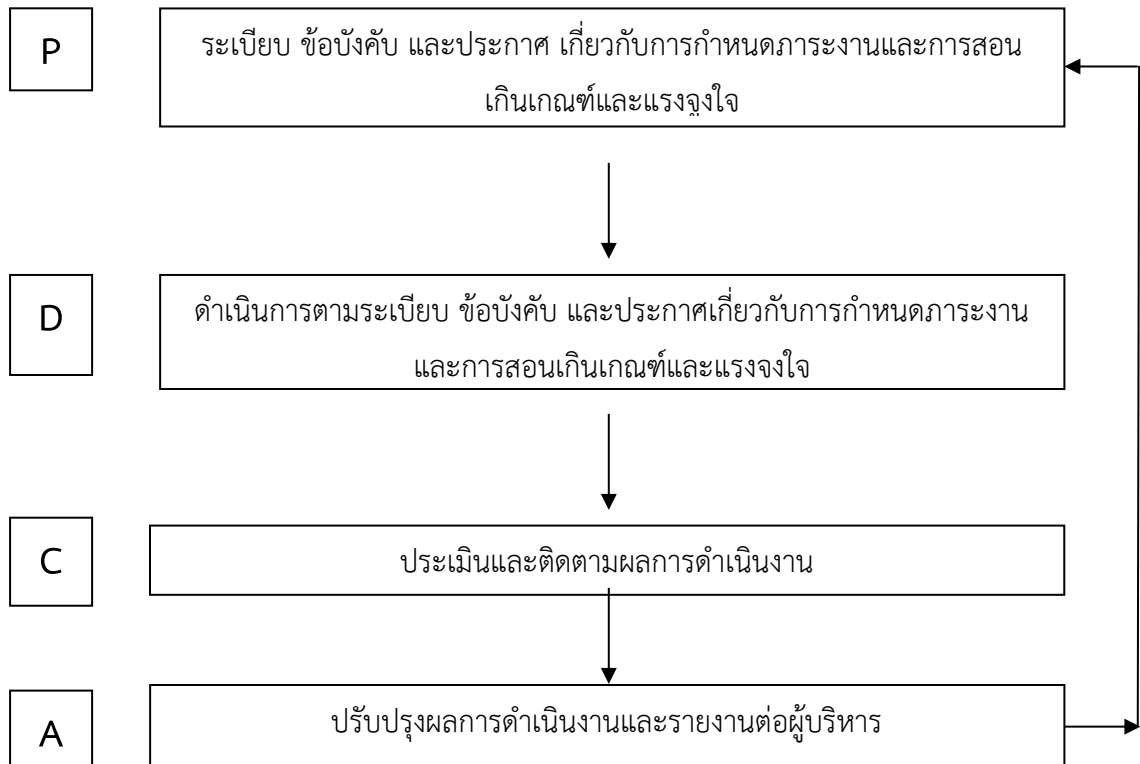
ระบบรับนักศึกษา



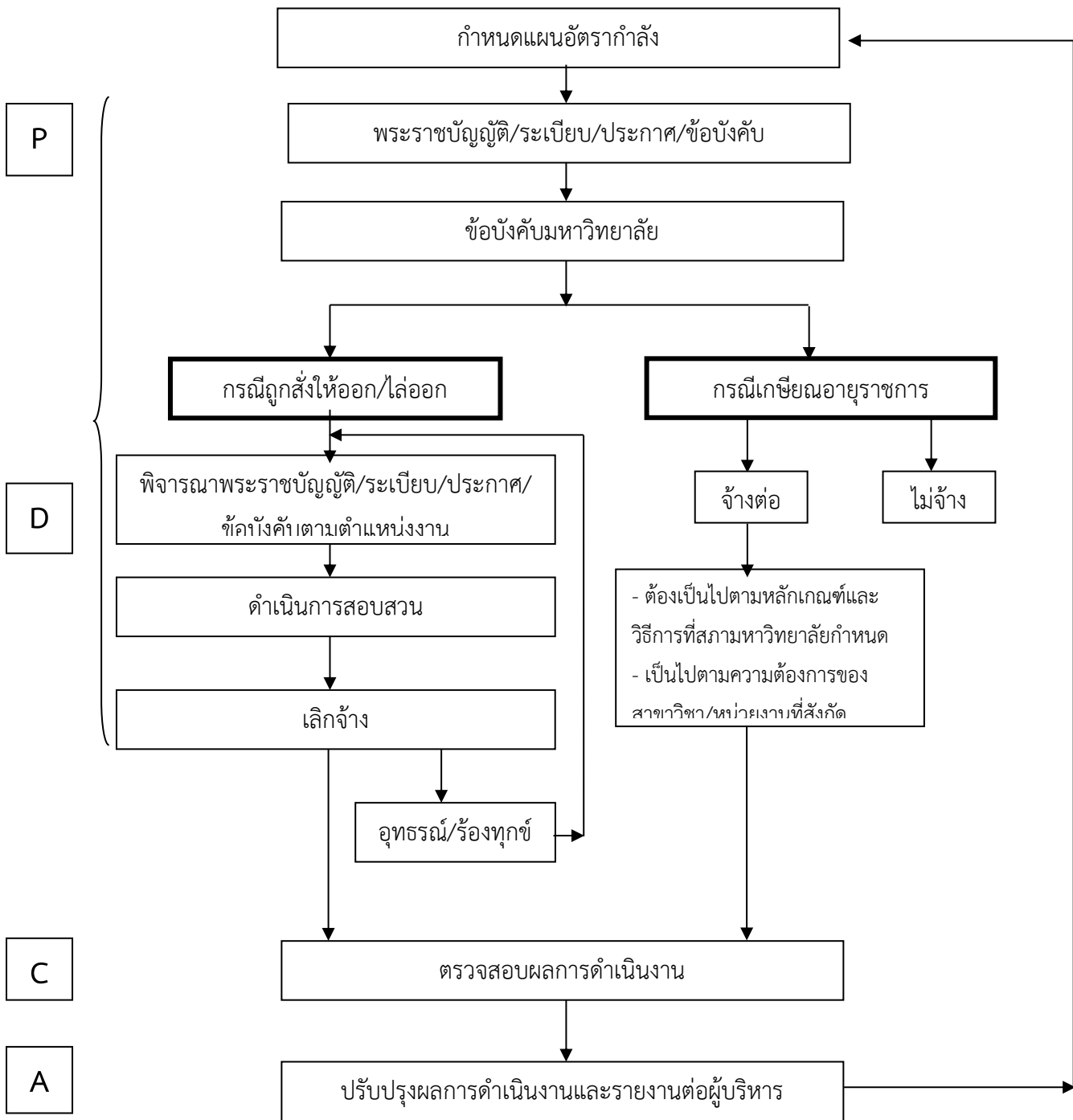
ระบบบริหารและพัฒนาอาจารย์



ระบบการกำหนดภาระงานและแรงจูงใจ



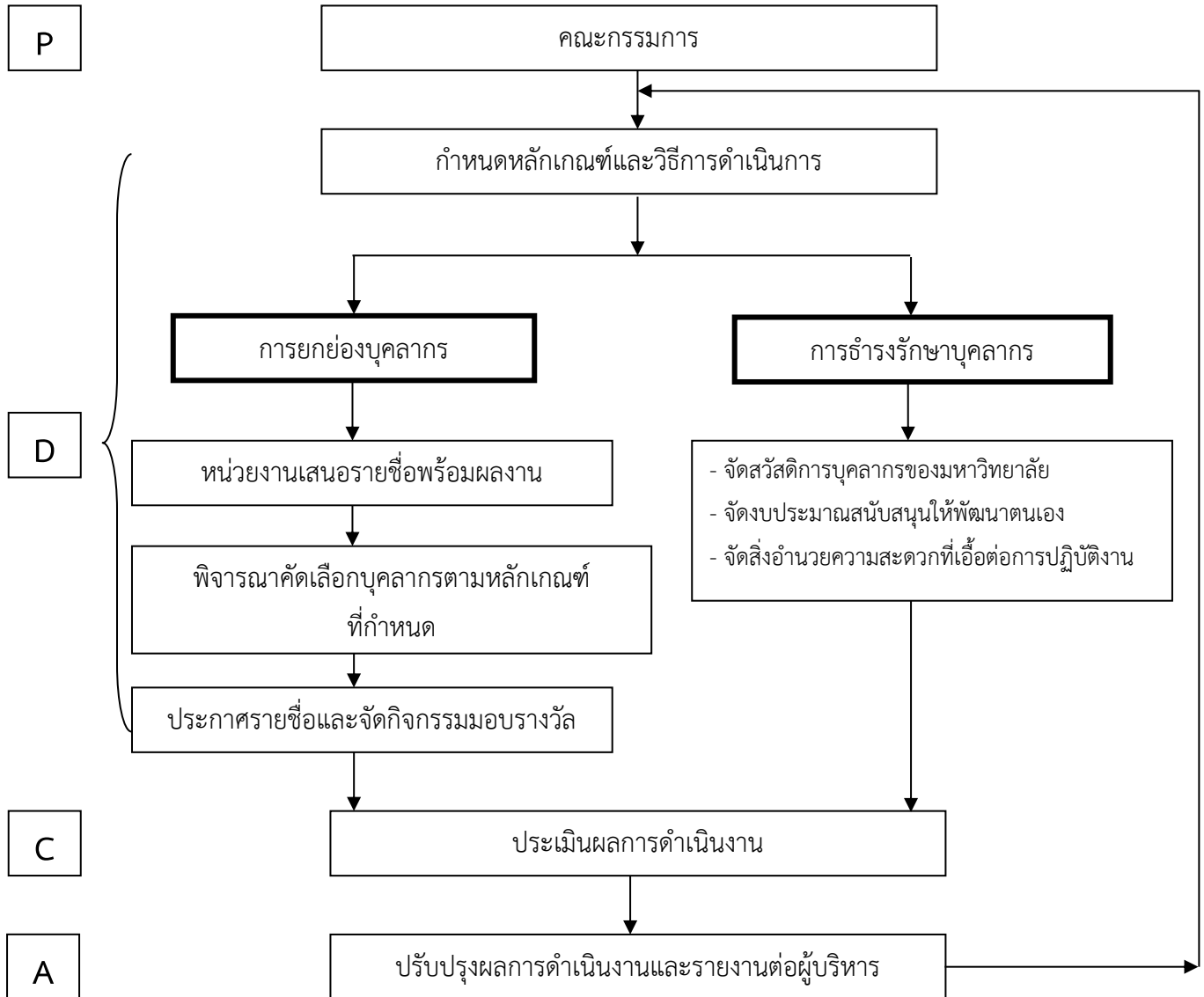
ระบบเลิกจ้างและการเกษียณอายุราชการ



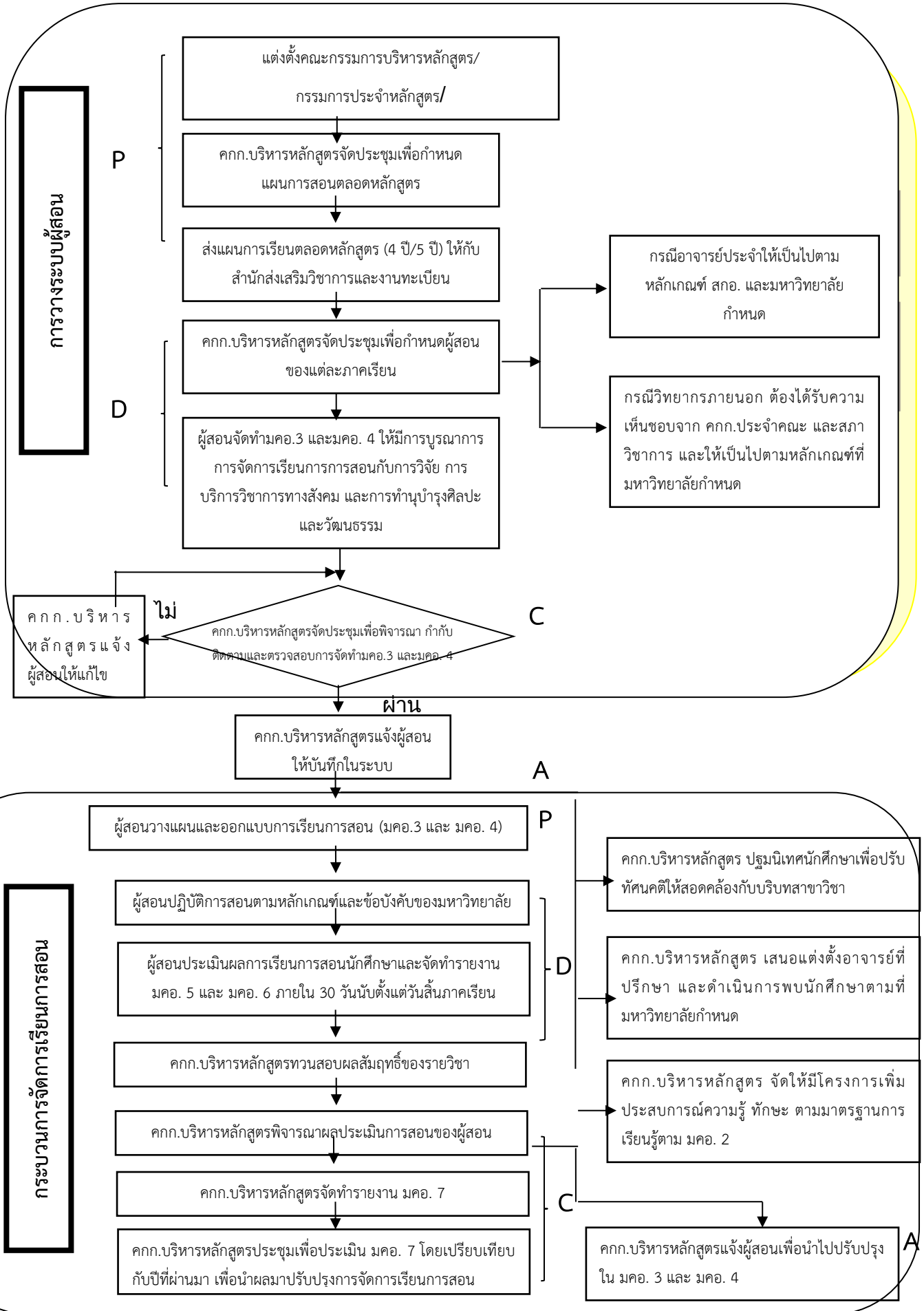
หมายเหตุ

1. ข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษาใช้พระราชบัญญัติระเบียบข้าราชการพลเรือนในสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2547
2. ลูกจ้างประจำใช้ระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยลูกจ้างประจำส่วนราชการ พ.ศ.2537
3. พนักงานมหาวิทยาลัยใช้ข้อบังคับมหาวิทยาลัย
4. พนักงานราชการใช้ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยพนักงานราชการ พ.ศ.2547
5. อาจารย์ประจำตามสัญญา/พนักงานประจำตามสัญญาใช้สัญญาจ้าง

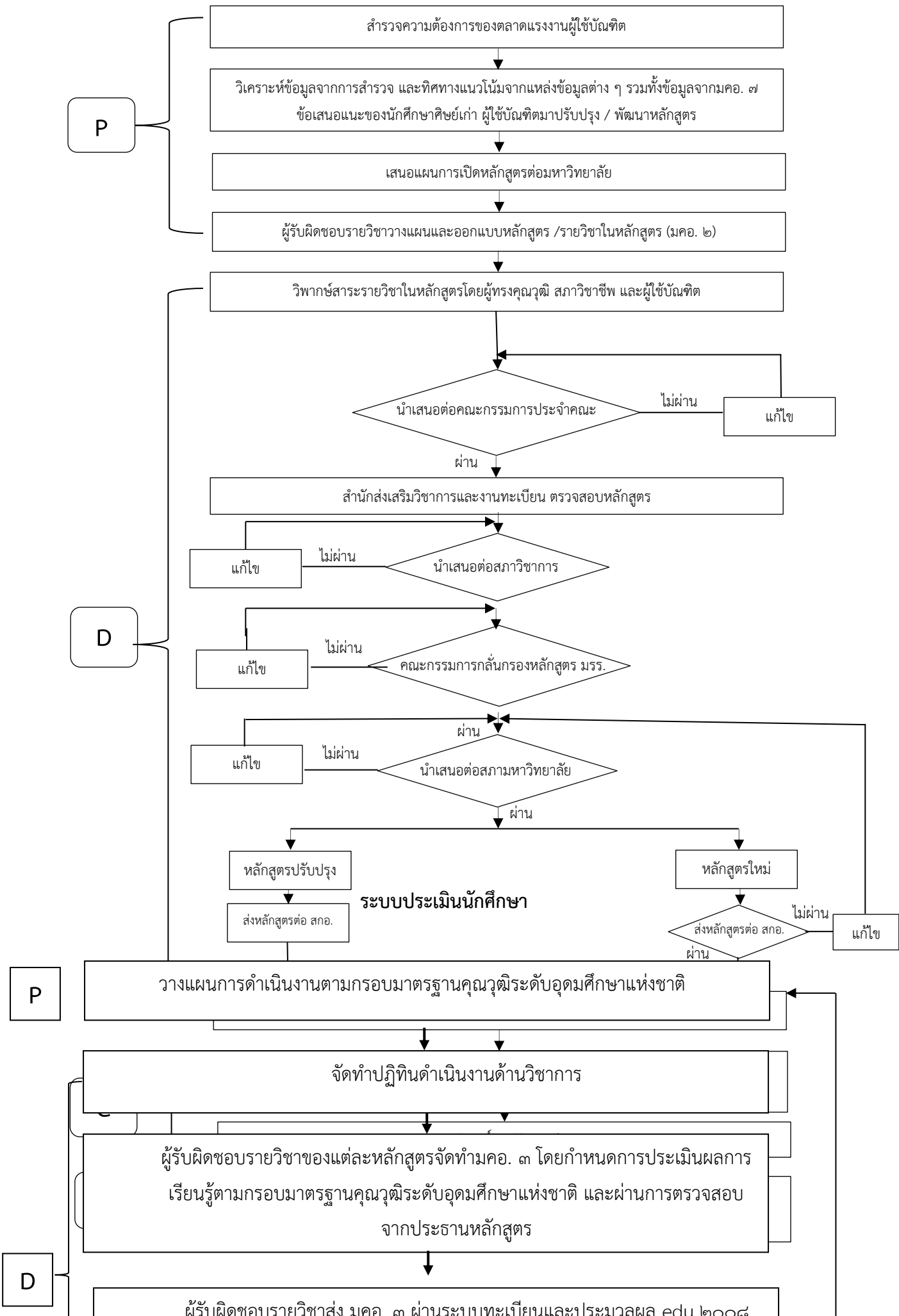
ระบบการยกย่องและธำรงรักษาบุคลากร



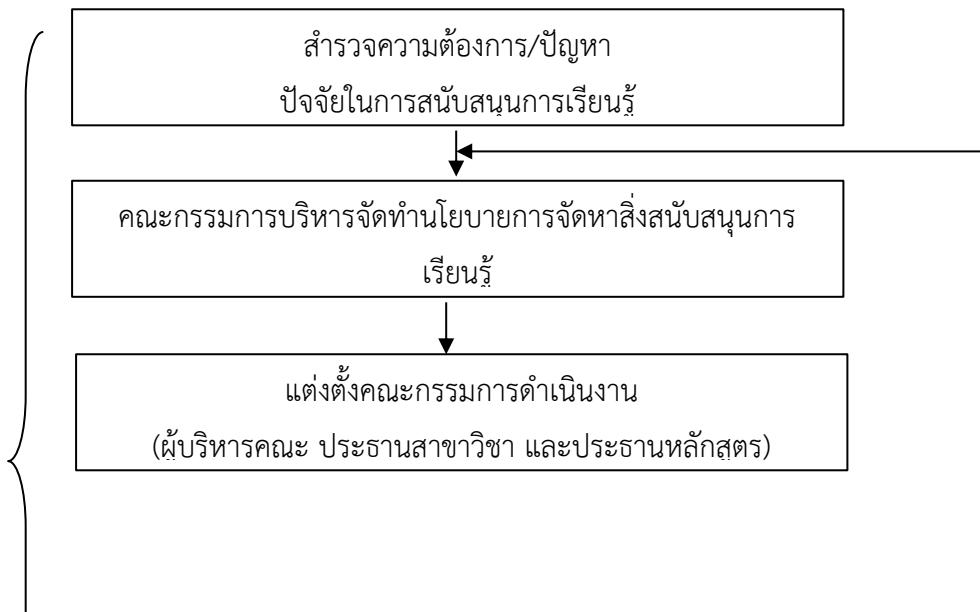
ระบบผู้สอนและกระบวนการจัดการเรียนการสอน

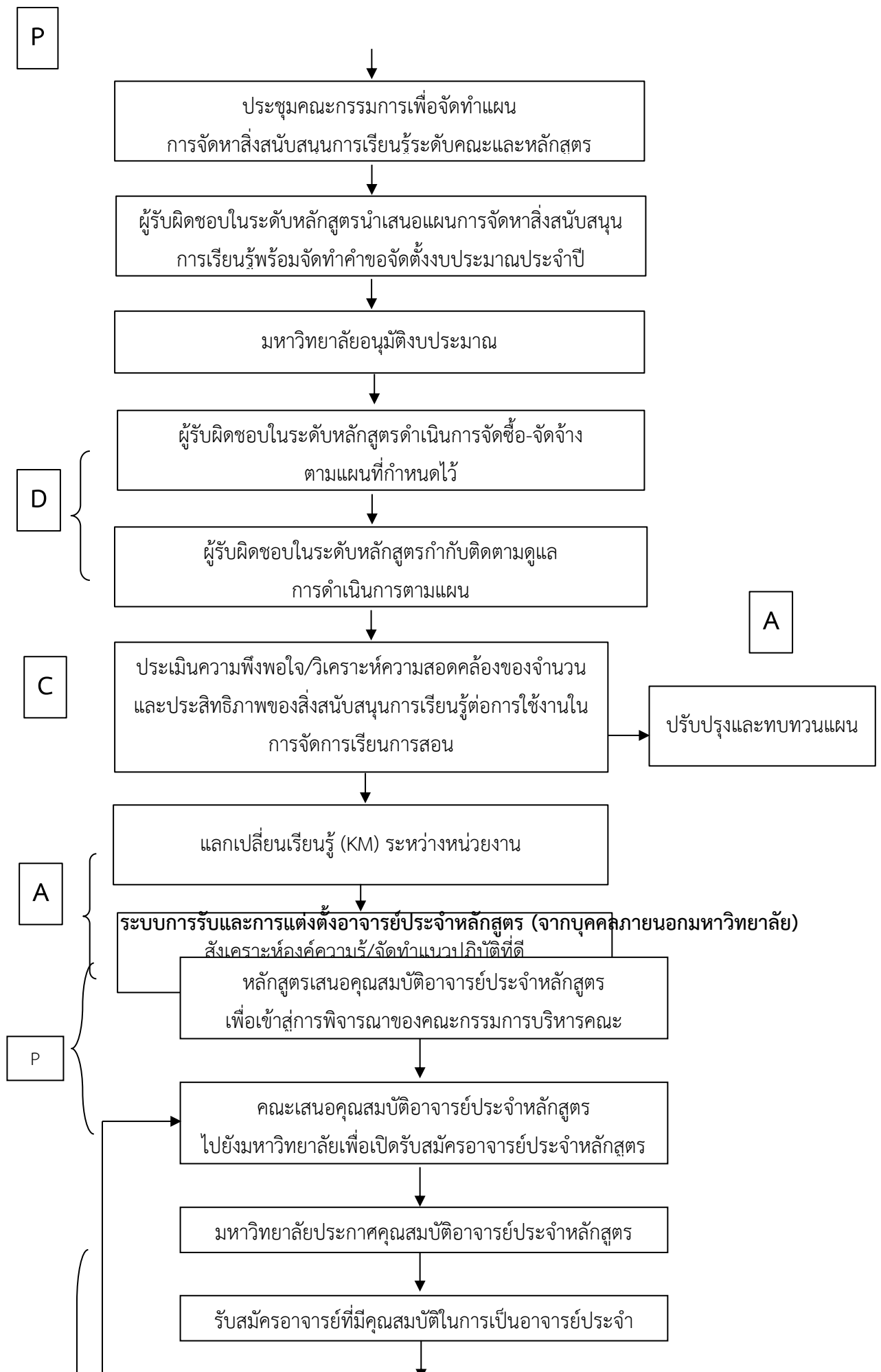


ระบบควบคุมการจัดทำรายวิชา



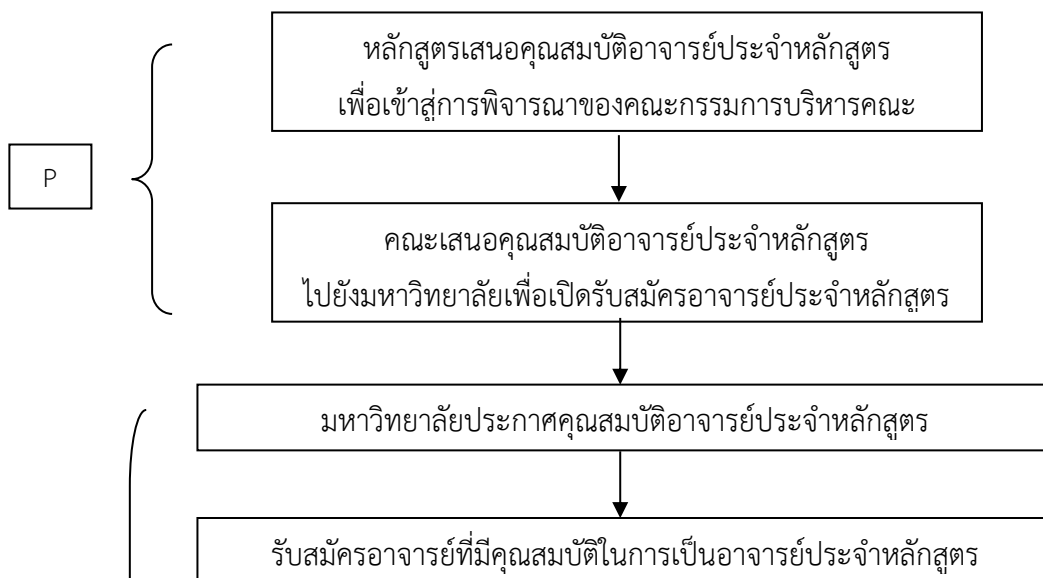
ระบบสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้





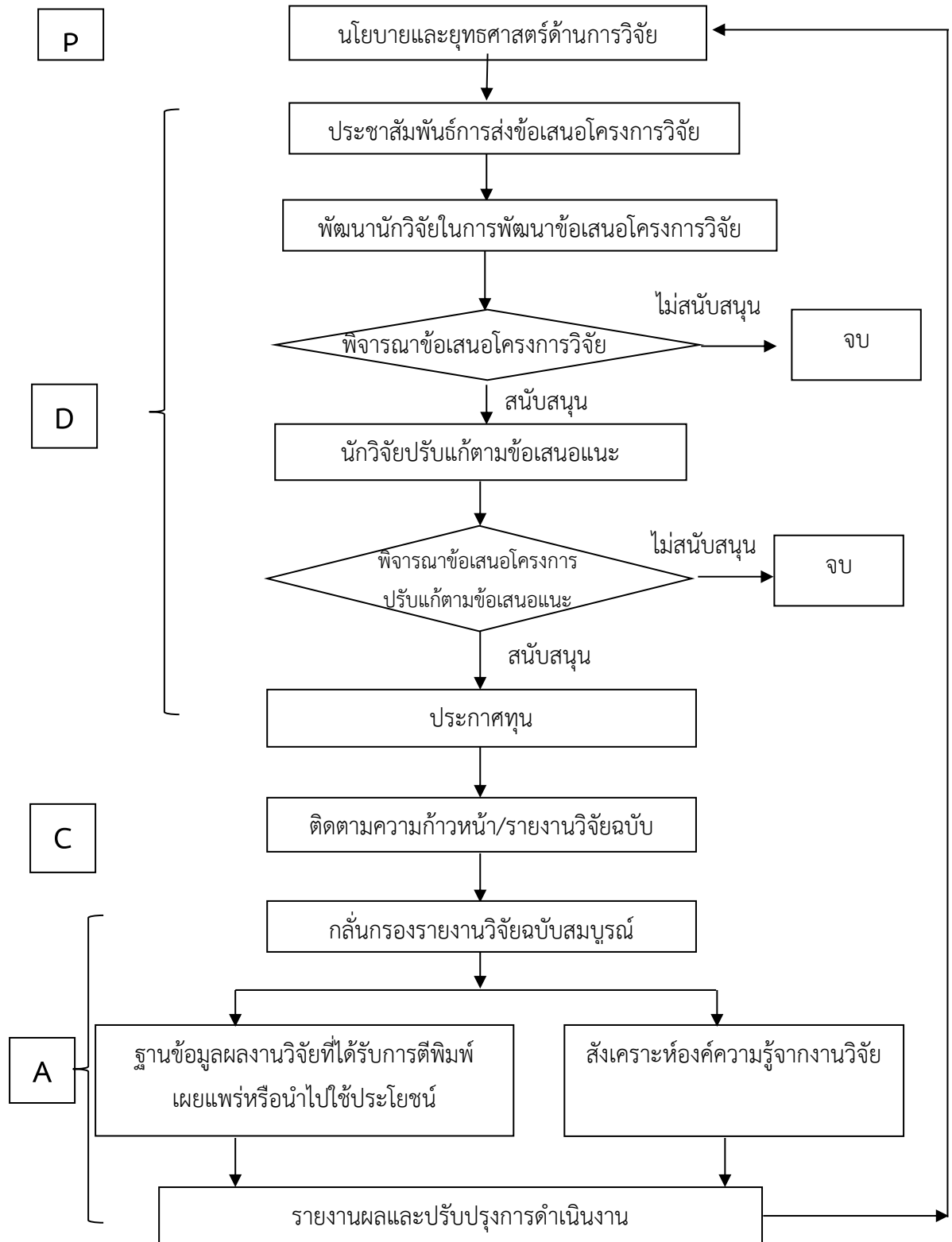


ระบบการรับและการแต่งตั้งอาจารย์ประจำหลักสูตร

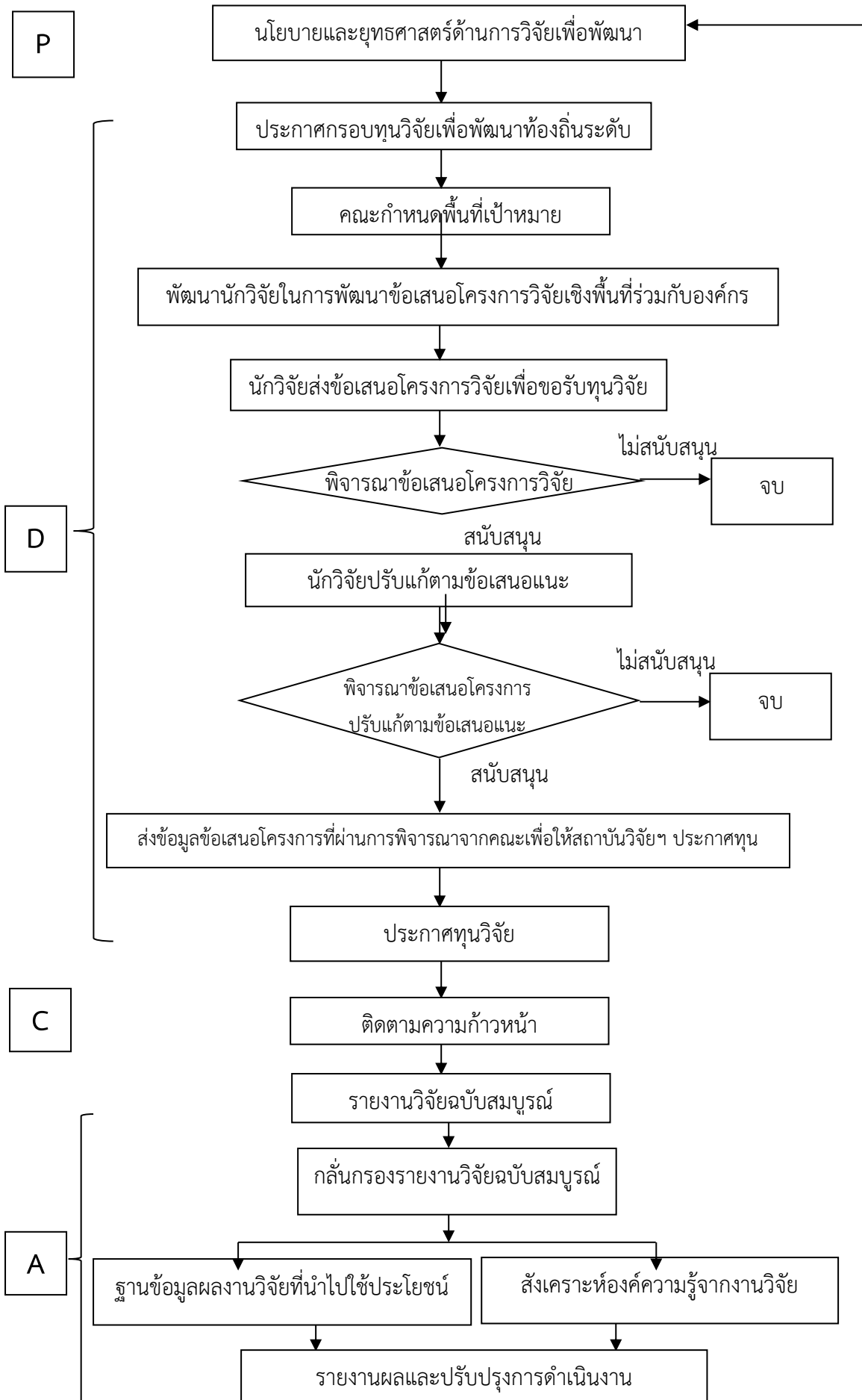


ระบบและกลไกระดับคณะ
และระดับมหาวิทยาลัย

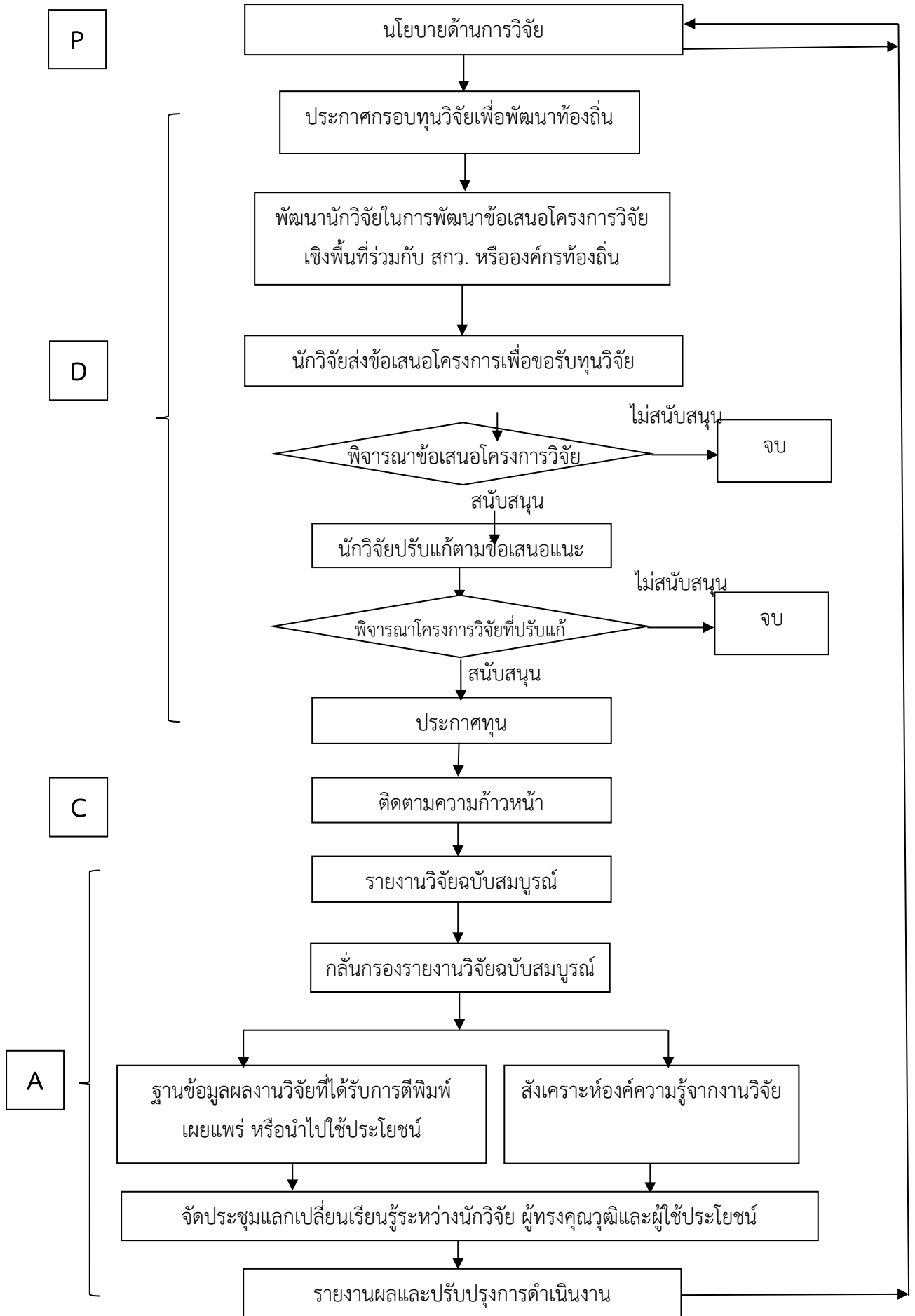
ระบบบริหารงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์



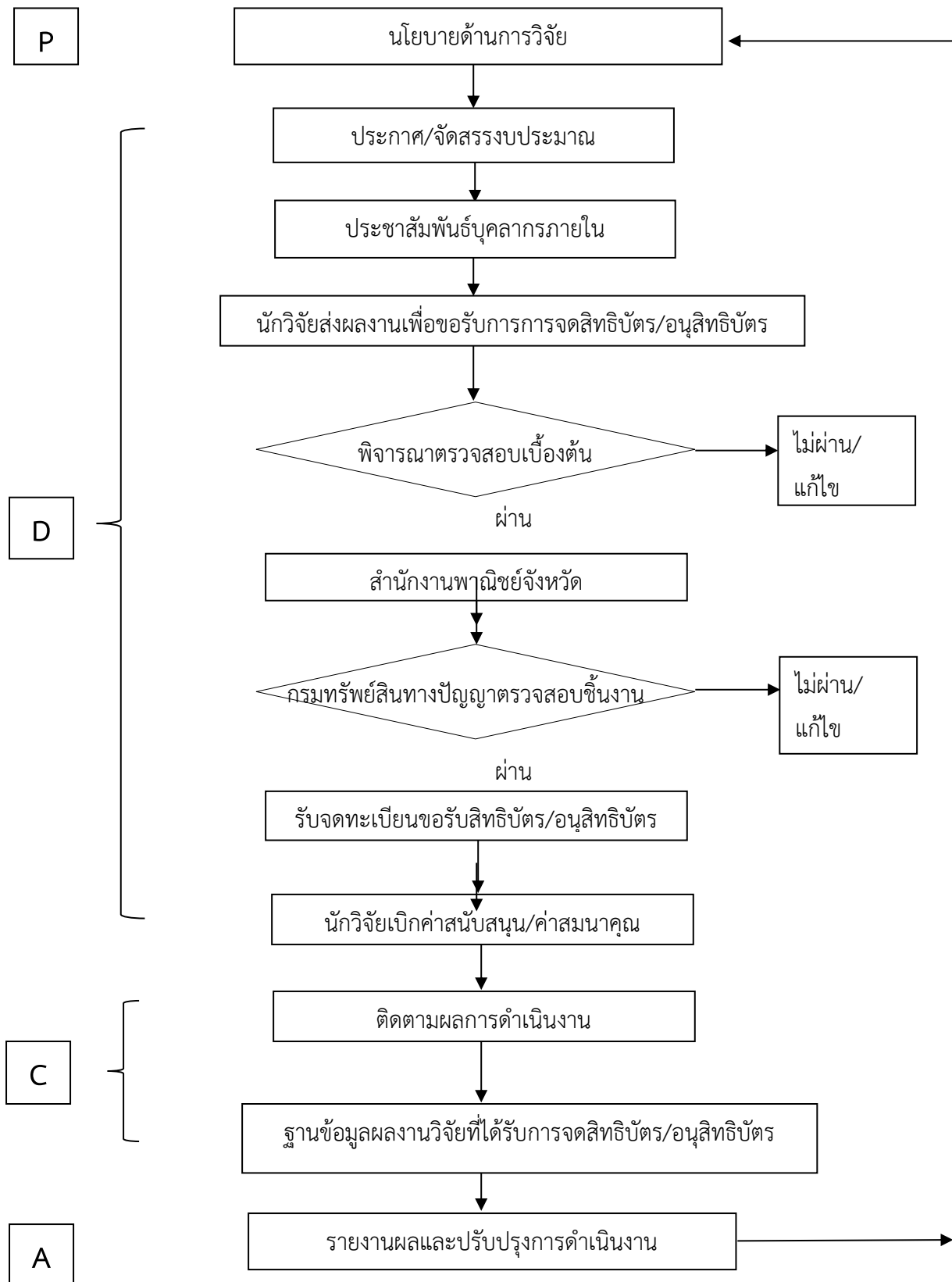
ระบบบริหารจัดการงานวิจัยระดับคณะ



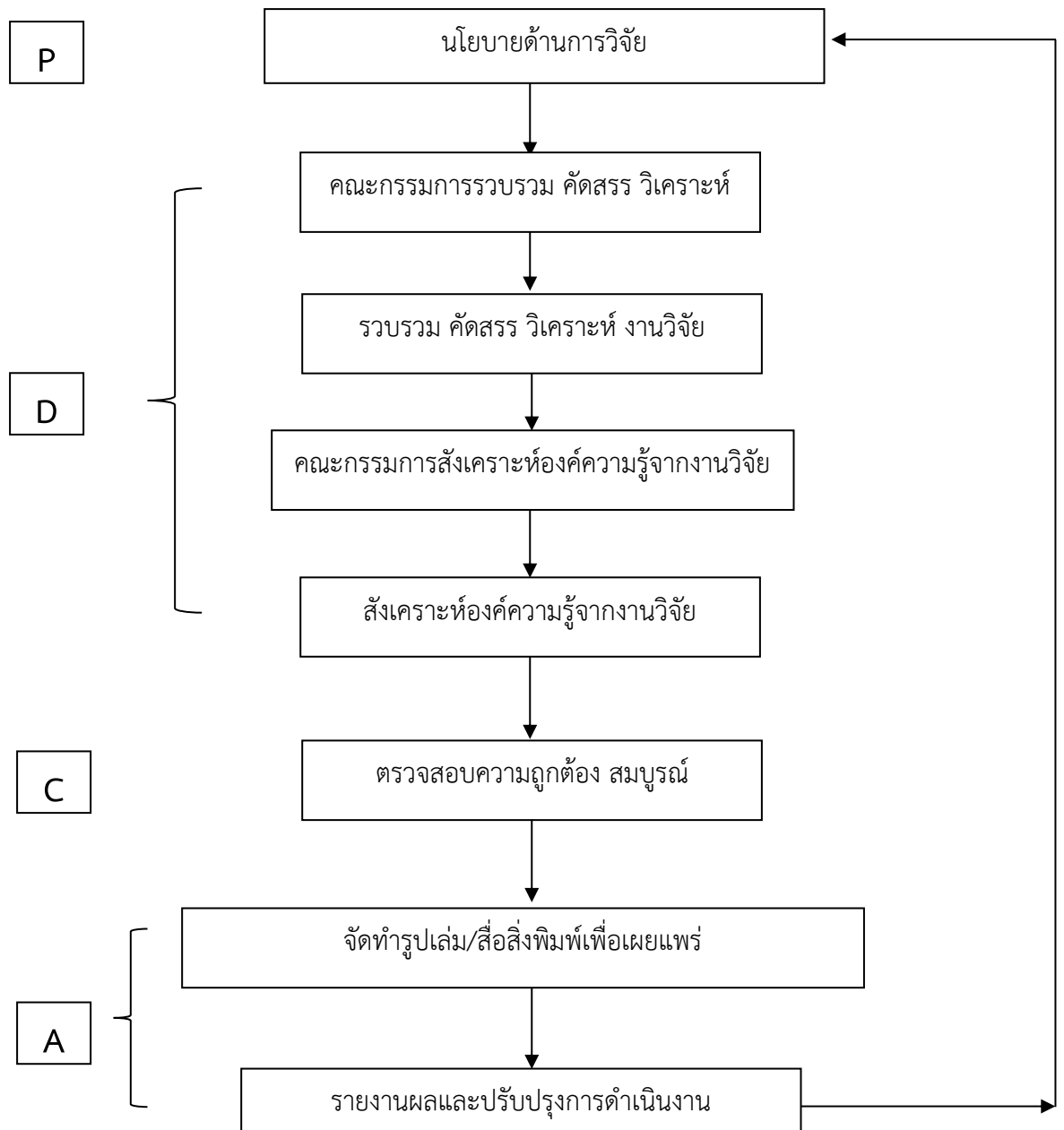
ระบบส่งเสริมการพัฒนางานวิจัยเพื่อพัฒนาท้องถิ่น



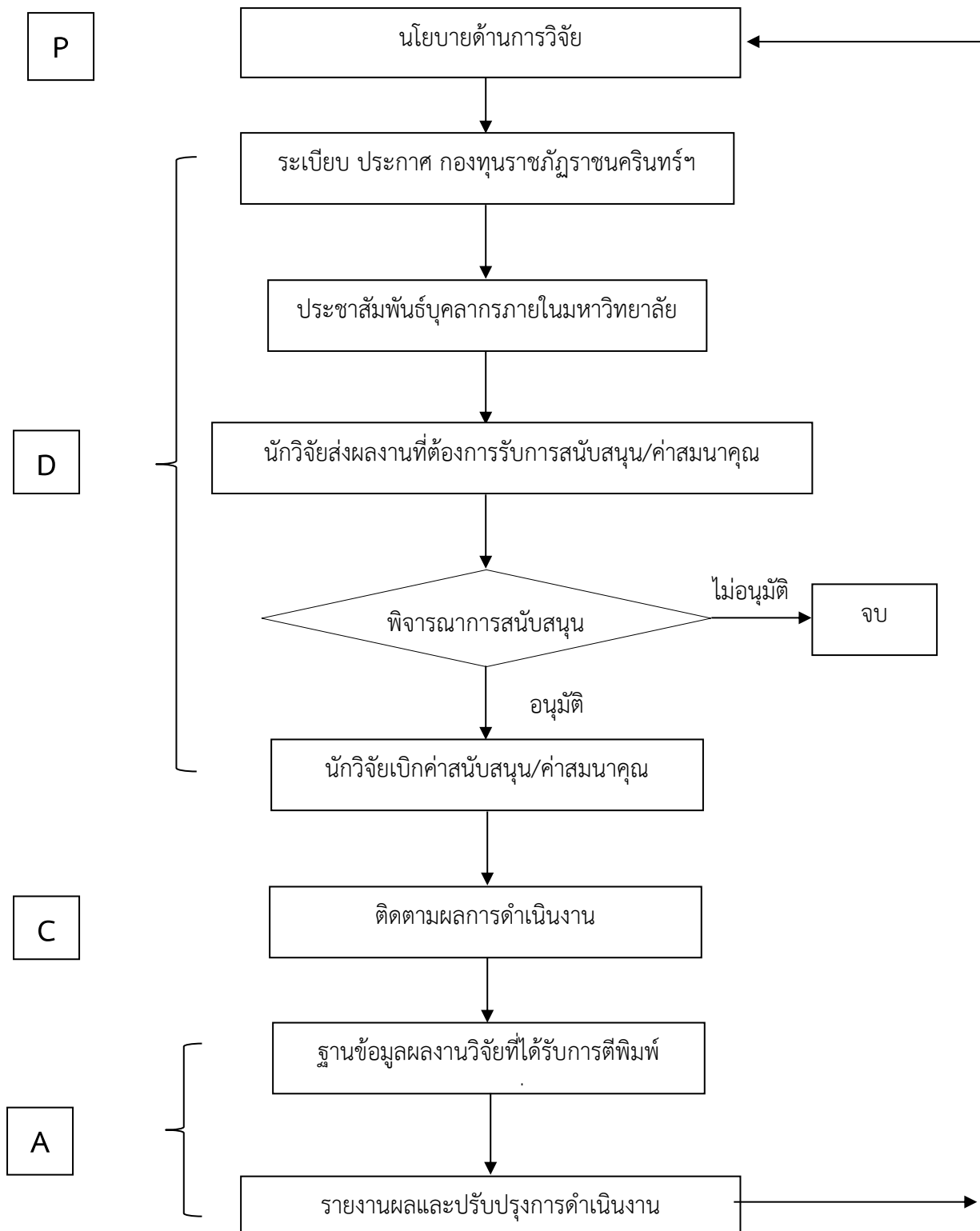
ระบบพัฒนาผลงานวิจัยเพื่อขอรับการจดสิทธิบัตร/อนุสิทธิบัตร



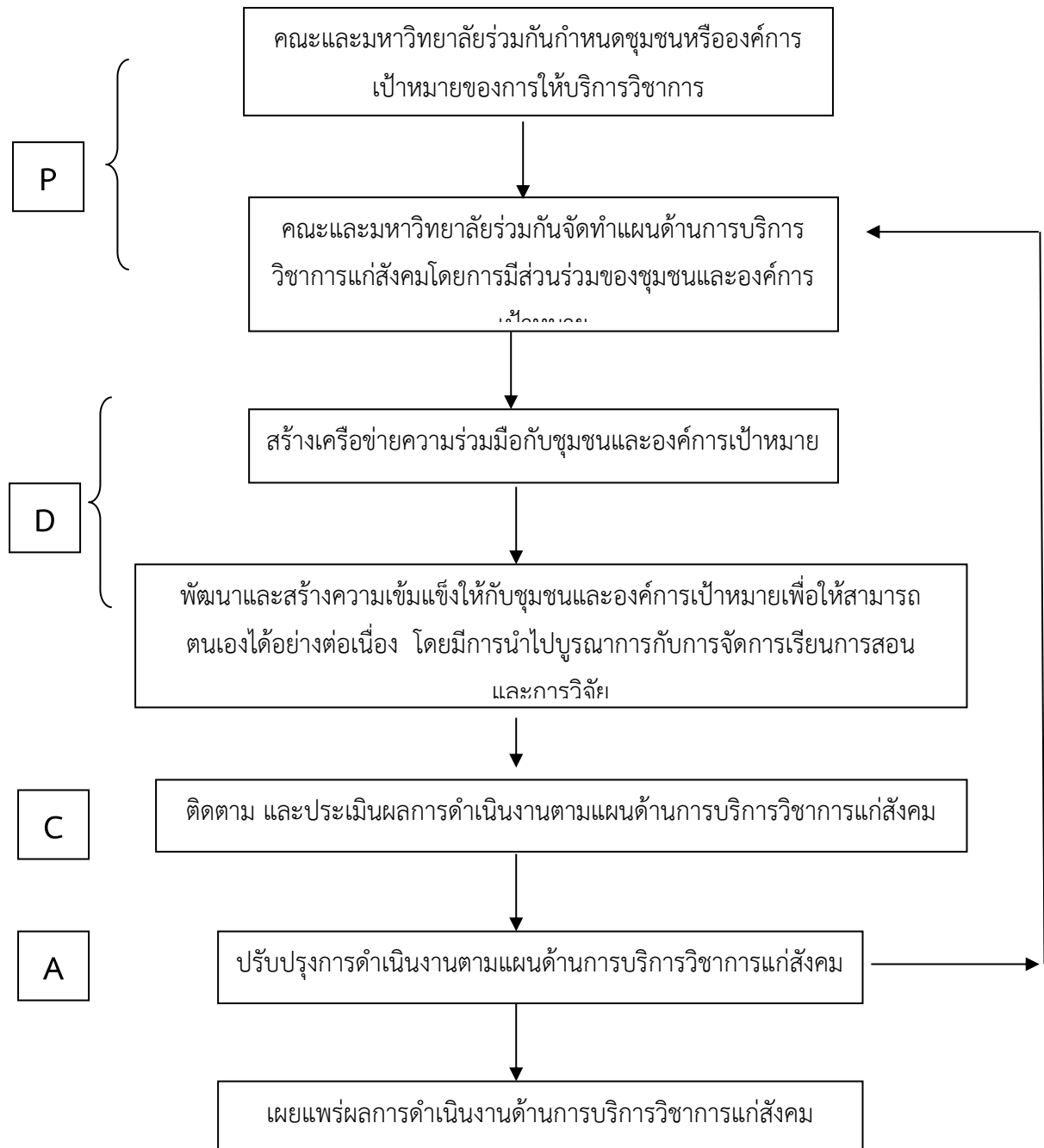
ระบบรวบรวม คัดสรร วิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้จากงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์



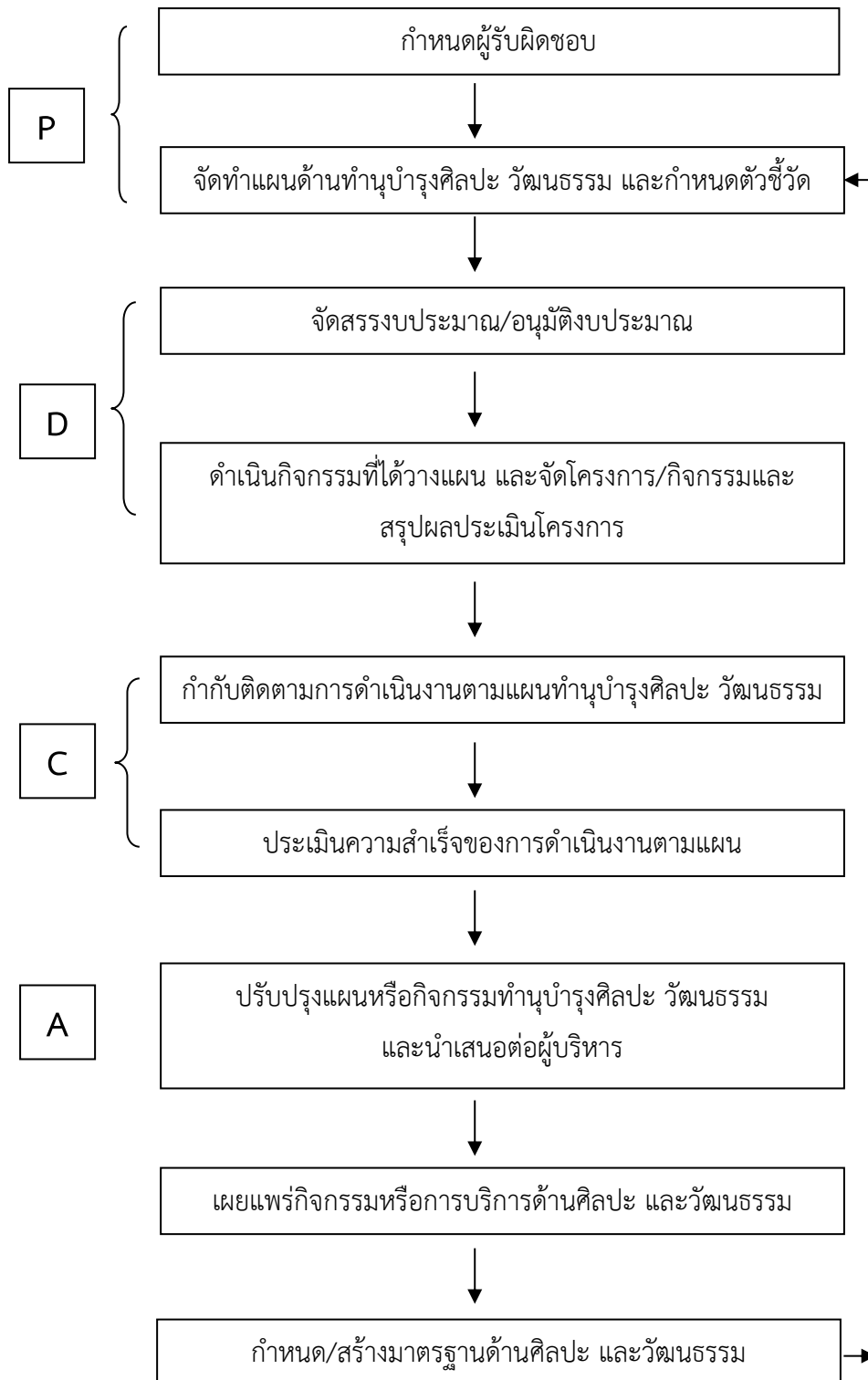
ระบบสนับสนุนการตีพิมพ์ เผยแพร่ผลงานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์



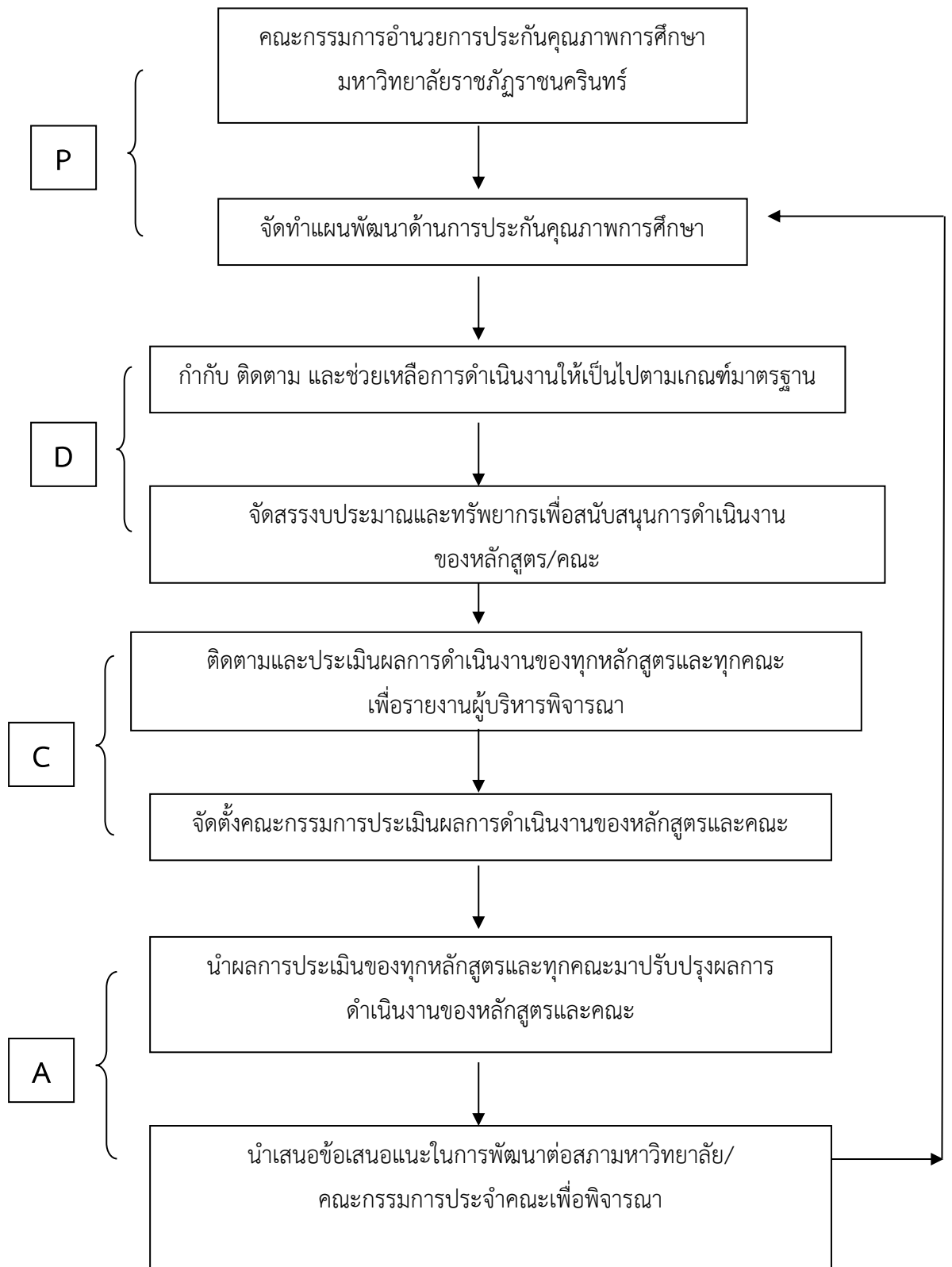
ระบบการบริการวิชาการแก่สังคม



ระบบการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม



ระบบการกำกับกับการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ



ระบบและกลไกการควบคุมคุณภาพ

ระบบควบคุมมาตรฐาน หมายถึง การทำกิจกรรมหรือการปฏิบัติการเพื่อควบคุมมาตรฐาน การศึกษา กำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติโดยผู้บริหารทุกระดับและบุคลากรที่เกี่ยวข้องร่วมกัน มีหน่วยงานและบุคลากรรับผิดชอบการดำเนินการควบคุมคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีกลไก การดำเนินงาน กำหนดมาตรฐาน ดัชนีชี้วัด ฐานข้อมูลและเครือข่ายข้อมูล มีเครื่องมือวัด ค่า มีการตรวจสอบ ติดตามผลและประเมินคุณภาพ รายงานผลและมีการนำข้อมูล การประเมินไปใช้ในการพัฒนา หน่วยงานอยู่ตลอดเวลา ทั้งนี้ เพื่อให้การผลิตบัณฑิตมีคุณภาพและ สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และความคาดหวังของสังคม

กลไกการควบคุมมาตรฐาน หมายถึง กระบวนการ และมาตรการหรือแนวปฏิบัติในการ ควบคุมคุณภาพ ปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วย

1. มหาวิทยาลัยกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา ในมหาวิทยาลัย
2. มหาวิทยาลัยกำหนดให้งานมาตรฐานและประกันคุณภาพการศึกษารับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพการศึกษา
3. มหาวิทยาลัย คณะ สำนัก สถาบัน และศูนย์ตั้งกรรมการการประกันคุณภาพ การศึกษาสำหรับองค์กร โดยควรมีผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกองค์กรร่วมเป็นกรรมการด้วย
4. คณะ สำนัก สถาบัน และศูนย์ กำหนดนโยบายและพัฒนาแนวปฏิบัติในการประกัน คุณภาพการศึกษา ให้สอดคล้องกับมหาวิทยาลัย
5. มหาวิทยาลัยกำหนดตัวชี้วัดคุณภาพของมหาวิทยาลัย
6. มหาวิทยาลัยพัฒนาระบบเครือข่ายของฐานข้อมูลกลางและระบบการรายงาน
7. มหาวิทยาลัยพัฒนาเครื่องมือและวิธีการตรวจสอบคุณภาพและประเมิน คณะ สำนัก และสถาบัน
8. คณะกรรมการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย รวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลตาม แนวทางที่มหาวิทยาลัยกำหนด
9. คณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย ประมวลผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากหน่วยงานต่าง ๆ และให้ข้อมูลป้อนกลับ
10. มหาวิทยาลัยติดตามผล และประเมินผลการดำเนินงานของคณะ สำนัก สถาบัน และ ศูนย์ เป็นระยะ
11. มหาวิทยาลัย คณะ สำนัก สถาบัน และศูนย์ ทำวิจัยมหาวิทยาลัยเพื่อสนับสนุนงาน ประกันคุณภาพการศึกษา
12. มหาวิทยาลัยกำหนดแนวทางการทำรายงาน และจัดทำรายงานการประกันคุณภาพ การศึกษาของมหาวิทยาลัยประจำปีเพื่อการเผยแพร่

กลไกการประกันคุณภาพการศึกษา

มหาวิทยาลัยจัดให้มีคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาของมหาวิทยาลัย ในระดับต่าง ๆ ได้แก่

1. คณะกรรมการอำนวยการ

| | |
|---|----------------------------|
| 1.1 อธิการบดี | ประธานกรรมการ |
| 1.2 รองอธิการบดีวิชาการและวิจัย | รองประธานกรรมการ |
| 1.3 รองอธิการบดีทุกสายงาน | กรรมการ |
| 1.4 คณบดีทุกคณะ | กรรมการ |
| 1.5 ผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน และศูนย์ทุกแห่ง | กรรมการ |
| 1.6 ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน | กรรมการและเลขานุการ |
| 1.7 หัวหน้างานควบคุมและพัฒนาคุณภาพ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่ ให้คำปรึกษาและวางแผนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาและอำนวยความสะดวกในการดำเนินงาน

2. กรรมการบริหารและดำเนินงาน

| | |
|--|----------------------------|
| 2.1 รองอธิการบดีวิชาการและวิจัย | ประธานกรรมการ |
| 2.2 รองอธิการบดีวางแผนและพัฒนา | รองประธานกรรมการ |
| 2.3 คณบดีหรือผู้แทนที่รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา | กรรมการ |
| 2.4 ผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน และศูนย์หรือผู้แทนรับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา | กรรมการ |
| 2.5 ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน | กรรมการและเลขานุการ |
| 2.6 หัวหน้างานควบคุมและพัฒนาคุณภาพ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |
| 2.7 เจ้าหน้าที่งานมาตรฐานฯ | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

มีหน้าที่ กำกับ ติดตาม และขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพการศึกษาตามนโยบายของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมาย

3. คณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาประจำคณะ สำนัก สถาบัน และศูนย์ ได้แก่

| | |
|--|---------------|
| 1. คณบดี ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/ศูนย์ | ประธานกรรมการ |
| 2. รองคณบดี รองผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/ศูนย์ | กรรมการ |
| 3. ประธานสาขาวิชา หัวหน้างาน | กรรมการ |

4. รองคณบดี รองผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน/ศูนย์
ที่ดูแลงานประกันคุณภาพของคณะ/สำนัก/สถาบัน/ศูนย์ กรรมการและเลขานุการ
มีหน้าที่

1. จัดทำข้อกำหนดการควบคุมคุณภาพในปัจจุบันที่เกี่ยวข้อง ดำเนินการให้มีการปฏิบัติตามการประเมินและตรวจสอบคุณภาพการศึกษาภายในคณะและปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่อง
2. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report)
3. เตรียมความพร้อมเพื่อขอรับการประเมินและตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก

บทที่ 2

นิยามศัพท์

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด โดยที่ความรู้มี 2 ประเภท คือ

1. **ความรู้ที่ฝังอยู่ในคน (Tacit Knowledge)** เป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์พรสวรรค์หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่าง ๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอดออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

2. **ความรู้ที่ชัดเจน (Explicit Knowledge)** เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่าง ๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่าง ๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

นพ.วิจารณ์ พานิช ได้ให้ความหมายของคำว่า “การจัดการความรู้” คือ เครื่องมือเพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างน้อย 4 ประการไปพร้อมๆ กัน ได้แก่บรรลุเป้าหมายของงานบรรลุเป้าหมายการพัฒนาคนบรรลุเป้าหมายการพัฒนาองค์กรไปเป็นองค์กรเรียนรู้ และบรรลุความเป็นชุมชน เป็นหมู่คณะ ความเอื้ออาทรระหว่างกันในที่ทำงาน

การจัดการความรู้เป็นการดำเนินการอย่างน้อย 6 ประการต่อความรู้ ได้แก่

- (1) การกำหนดความรู้หลักที่จำเป็นหรือสำคัญต่องานหรือกิจกรรมของกลุ่มหรือองค์กร
- (2) การเสาะหาความรู้ที่ต้องการ
- (3) การปรับปรุง ดัดแปลง หรือสร้างความรู้บางส่วนให้เหมาะต่อการใช้งานของตน
- (4) การประยุกต์ใช้ความรู้ในกิจการงานของตน
- (5) การนำประสบการณ์จากการทำงาน และการประยุกต์ใช้ความรู้มาแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และสกัด “ขุมความรู้” ออกมาบันทึกไว้
- (6) การจัดบันทึก “ขุมความรู้” และ “แก่นความรู้” สำหรับไว้ใช้งานและปรับปรุงเป็นชุดความรู้ที่ครบถ้วน ลุ่มลึกและเชื่อมโยงมากขึ้นเหมาะต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น

โดยที่การดำเนินการ 6 ประการนี้บูรณาการเป็นเนื้อเดียวกันความรู้ที่เกี่ยวข้องเป็นทั้งความรู้ที่ชัดเจนอยู่ในรูปของตัวหนังสือหรือรหัสอย่างอื่นที่เข้าใจได้ทั่วไป (Explicit Knowledge) และความรู้ฝังลึกอยู่ในสมอง (Tacit Knowledge) ที่อยู่ในคนทั้งที่อยู่ในใจ (ความเชื่อ ค่านิยม) อยู่ในสมอง (เหตุผล) และอยู่ในมือและส่วนอื่นๆ ของร่างกาย (ทักษะในการปฏิบัติ) การจัดการความรู้เป็นกิจกรรมที่คนจำนวนหนึ่งทำร่วมกันไม่ใช่กิจกรรมที่ทำโดยคนคนเดียว

การตีพิมพ์ในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง หมายถึง การตีพิมพ์ผลงานวิชาการฉบับสมบูรณ์ในลักษณะของรายงานสืบเนื่องจากการประชุมวิชาการ วารสารวิชาการ หรือสิ่งพิมพ์ทางวิชาการในระดับมหาวิทยาลัย หรือระดับคณะ และต้องเป็นผลงานที่ผ่านการกลั่นกรอง (Peer review) โดยมีความบุคคลภายนอกสถาบันร่วมเป็นกรรมการพิจารณาด้วย

การเทียบเคียงผลการดำเนินงาน (Benchmarking) หมายถึง วิธีการในการวัดและเปรียบเทียบผลผลิต บริการ และวิธีการปฏิบัติกับองค์กรที่สามารถทำได้ดีกว่า เพื่อนำผลการเปรียบเทียบมาใช้ในการปรับปรุงองค์กรของตนเพื่อมุ่งความเป็นเลิศทางธุรกิจ

การบูรณาการ (Integration) หมายถึง การผสมกลมกลืนของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรร ทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน (organization-wide goal) การบูรณาการที่มีประสิทธิผล เป็นมากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (alignment) ซึ่งการดำเนินการของแต่ละองค์ประกอบภายใน ระบบการจัดการ ผลการดำเนินการมีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์

การเผยแพร่งานสร้างสรรค์ในระดับความร่วมมือระหว่างประเทศ หมายถึง โครงการร่วมมือระหว่างประเทศไทยกับประเทศอื่น

การเผยแพร่งานสร้างสรรค์ในระดับนานาชาติ หมายถึง การเผยแพร่ที่เปิดกว้างสำหรับทุกประเทศ (อย่างน้อย 5 ประเทศที่ไม่ได้อยู่ในกลุ่มอาเซียน)

การเผยแพร่งานสร้างสรรค์ในระดับภูมิภาคอาเซียน หมายถึง การเผยแพร่เฉพาะในกลุ่มอาเซียน 10 ประเทศ (อย่างน้อย 5 ประเทศนับรวมประเทศไทยด้วย) และการให้คะแนนตามแหล่งเผยแพร่ ไม่จำเป็นต้องไปแสดงในต่างประเทศ

อาเซียน หมายถึง สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (Association of South East Asian Nations) มี 10 ประเทศ ได้แก่ บรูไน กัมพูชา อินโดนีเซีย สปป.ลาว มาเลเซีย พม่า ฟิลิปปินส์ สิงคโปร์ ไทย และเวียดนาม

การเผยแพร่ผลงานวิจัยในที่ประชุมวิชาการระดับชาติ หมายถึง การนำเสนอบทความวิจัยในที่ประชุมวิชาการ และบทความฉบับสมบูรณ์ (Full paper) ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุม (Proceedings) โดยมีกองบรรณาธิการจัดทำรายงานการประชุม หรือคณะกรรมการ

จัดประชุม ประกอบด้วย ศาสตราจารย์หรือผู้ทรงคุณวุฒิระดับปริญญาเอกหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้นๆ จากนอกสถาบันเจ้าภาพ อย่างน้อยร้อยละ 25 โดยต้องมีผู้ประเมินบทความที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นด้วย และมีบทความที่มาจากหน่วยงานภายนอกสถาบันอย่างน้อย 3 หน่วยงาน และรวมกันแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

การเผยแพร่ผลงานวิจัยในที่ประชุมวิชาการระดับนานาชาติ หมายถึง การนำเสนอบทความวิจัยในที่ประชุมวิชาการ และบทความฉบับสมบูรณ์(Full paper)ได้รับการตีพิมพ์ในรายงานสืบเนื่องจากการประชุม(Proceedings)โดยมีกองบรรณาธิการจัดทำรายงานฯ หรือคณะกรรมการจัดประชุม ประกอบด้วยศาสตราจารย์หรือผู้ทรงคุณวุฒิระดับปริญญาเอกหรือผู้ทรงคุณวุฒิที่มีผลงานเป็นที่ยอมรับในสาขาวิชานั้นๆ จากต่างประเทศอย่างน้อยร้อยละ 25 และมีผู้ประเมินบทความที่เป็นผู้เชี่ยวชาญในสาขานั้นๆ และบทความที่มาจากต่างประเทศ อย่างน้อย 3 ประเทศ และรวมกันแล้วไม่น้อยกว่าร้อยละ 25

** บทความในการประชุมวิชาการทั้งระดับชาติและนานาชาติ ที่นำเสนอให้กองบรรณาธิการหรือคณะกรรมการจัดประชุมพิจารณาคัดเลือก ต้องเป็นฉบับสมบูรณ์ (Full Paper) และได้รับการตีพิมพ์ซึ่งสามารถอยู่ในรูปแบบเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์ได้

งานวิจัย หมายถึง กระบวนการที่มีระเบียบแบบแผนในการค้นหาคำตอบของปัญหา หรือการเสาะแสวงหาความรู้ใหม่ ตลอดจนถึงการประดิษฐ์คิดค้นที่ผ่านกระบวนการศึกษา ค้นคว้าหรือทดลอง วิเคราะห์และตีความข้อมูลตลอดจนสรุปผลอย่างเป็นระบบ

งานสร้างสรรค์ หมายถึง ผลงานศิลปะและสิ่งประดิษฐ์ทางศิลปะประเภทต่างๆ ที่มีความเป็นนวัตกรรม โดยมีการศึกษาค้นคว้าอย่างเป็นระบบที่เหมาะสมตามประเภทของงานศิลปะซึ่งมีแนวทางการทดลองหรือการพัฒนาจากแนวคิดสร้างสรรค์เดิมเพื่อเป็นต้นแบบหรือความสามารถในการบุกเบิกศาสตร์อันก่อให้เกิดคุณค่าทางสุนทรีย์และคุณประโยชน์ที่เป็นที่ยอมรับในวงวิชาชีพตามการจัดกลุ่มศิลปะของอาเซียน งานสร้างสรรค์ทางศิลปะ ได้แก่ (1) ทัศนศิลป์ (Visual Art) ประกอบด้วยผลงานด้านจิตรกรรม ประติมากรรม ภาพพิมพ์ ภาพถ่าย ภาพยนตร์ สื่อประสม สถาปัตยกรรมและงานออกแบบประเภทอื่นๆ (2) ศิลปะการแสดง (Performance Arts) ประกอบด้วยดุริยางคศิลป์ นาฏยศิลป์ รวมทั้งการแสดงรูปแบบต่างๆ และ (3) วรรณศิลป์ (Literature) ซึ่งประกอบด้วยบทประพันธ์และกวีนิพนธ์รูปแบบต่างๆ

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สถาบันประสบความสำเร็จหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆมีหลักฐานของ

ความสำเร็จปรากฏชัดเจนโดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ประสบการณ์ด้านการทำวิจัย หมายถึง มีผลงานวิจัยตีพิมพ์ในวารสารหรือสิ่งพิมพ์ทางวิชาการ ซึ่งเป็นที่ยอมรับในศาสตร์นั้นๆ ที่สามารถสนับสนุนการวิจัยในสาขาที่เปิดสอน เป็นผลงานวิจัยที่ไม่ใช่ส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อรับปริญญาของอาจารย์ประจำหลักสูตร และเป็นผลงานวิจัยตีพิมพ์ในรอบห้าปีที่ผ่านมา(ให้นับรวมผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ในปีการศึกษาที่ประเมิน) โดยให้รายงานผลงานวิจัยของอาจารย์ประจำหลักสูตรทุกคนไว้ในเอกสารหลักสูตร ทั้งนี้ การรายงานผลงานวิจัยที่ตีพิมพ์ให้รายงานในลักษณะของการเขียนบรรณานุกรม หรือการเขียนเอกสารอ้างอิงทางวิชาการ กล่าวคือ ระบุชื่อเจ้าของผลงาน ชื่อผลงาน ปีที่พิมพ์และแหล่งตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน(ยกอ.ในการประชุมครั้งที่ 12/2554 เมื่อ 17 พฤศจิกายน 2554 หนังสือเวียนที่ ศธ 0506(2)/ว506 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2554)

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับชาติ หมายถึง บทความจากผลงานวิจัยหรือบทความวิชาการที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ (Journal) ที่มีชื่อปรากฏอยู่ในฐานข้อมูล Thai-Journal Citation Index Centre (TCI) หรือวารสารวิชาการระดับชาติตามประกาศของ กกอ.

ผลงานที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการระดับนานาชาติ หมายถึง บทความจากผลงานวิจัยหรือบทความวิชาการ ที่ได้รับการตีพิมพ์ในวารสารวิชาการ (Journal) ที่ปรากฏในฐานข้อมูลสากล ได้แก่ฐานข้อมูลการจัดอันดับวารสาร SJR (SCImago Journal Rank : www.scimagojr.com) หรือฐานข้อมูล ISI Web of Science (Science Citation Index Expand, Social Sciences Citation Index, Art and Humanities Citation Index) หรือฐานข้อมูล Scopusหรือวารสารวิชาการระดับนานาชาติตามประกาศของ กกอ.

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของสถาบันโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของสถาบัน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของสถาบันควรครอบคลุมทุกภารกิจของสถาบันซึ่งต้อง มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยสถาบันนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

แผนกลยุทธ์ทางการเงิน หมายถึง แผนระยะยาวที่ระบุที่มาและใช้ไปของทรัพยากรทางการเงินของสถาบันที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะสอดคล้องไปกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน สถาบันควรประเมินความต้องการทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์แต่ละกลยุทธ์และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการเงินทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่สถาบันใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์นั้นบังเกิดผล จากนั้นจึงจะกำหนดให้เห็นอย่างชัดเจนถึงที่มาของเงินทุนที่ต้องการใช้ว่าสามารถจัดหาได้จากแหล่งเงินทุนใด เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา งบประมาณแผ่นดินหรือเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินทุนสะสมของหน่วยงาน เงินบริจาคจากหน่วยงานภายนอก หรือศิษย์เก่า หรือสถาบันจะต้องมีการระดมทุนด้วยวิธีการอื่นๆ อีกเพิ่มเติม เช่น การแปลงทรัพย์สินทางปัญญาเป็นมูลค่า รวมทั้งมีการวิเคราะห์ต้นทุนของการดำเนินงานด้วย เช่น ต้นทุนต่อหน่วยในการผลิตบัณฑิตในแต่ละหลักสูตร โดยที่ระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ทางการเงินจะเท่ากับระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ของสถาบัน

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

พหุวิทยาการ หรือ สหวิทยาการ หลักสูตรพหุวิทยาการ

พหุวิทยาการ (Multidisciplinary) หรือสหวิทยาการ (Interdisciplinary) หมายถึง การใช้องค์ความรู้หลายสาขาวิชา หลายศาสตร์หรือหลายอนุศาสตร์ มาผสมผสานใช้ในการวิเคราะห์ วิจัยและสังเคราะห์ขึ้นเป็นองค์ความรู้ใหม่ และพัฒนาเป็นศาสตร์ใหม่ขึ้น

หลักสูตรพหุวิทยาการ (Multidisciplinary) หมายถึง หลักสูตรที่นำเอาความรู้หลายศาสตร์หรือหลายอนุศาสตร์เข้ามาใช้ในการเรียนการสอน เพื่อประโยชน์ในการวิเคราะห์ วิจัย จนกระทั่งผู้เรียนสามารถพัฒนาความรู้ องค์ความรู้เป็นศาสตร์ใหม่ขึ้นหรือเกิดอนุศาสตร์ใหม่ขึ้น

ตัวอย่างหลักสูตรที่เป็นพหุวิทยาการ เช่น วิศวกรรมชีวการแพทย์ (วิศวกรรมศาสตร์+ แพทย์ศาสตร์) ภูมิศาสตร์สารสนเทศ (ภูมิศาสตร์+เทคโนโลยีสารสนเทศ) วิศวกรรมนาโน (วิศวกรรมศาสตร์+วิทยาศาสตร์-เคมี)

ตัวอย่างหลักสูตรที่ไม่ใช่พหุวิทยาการ เช่น คอมพิวเตอร์ธุรกิจ การศึกษาเพื่อการพัฒนา (ที่มา : คณะอนุกรรมการปรับปรุงเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา ในการประชุมครั้งที่ 7/2549 เมื่อวันที่ 18 ตุลาคม 2549)

พิชญพิจารณา (Peer review) หมายถึง การตรวจเยี่ยมโดยผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถให้ข้อสังเกตและข้อเสนอแนะเชิงพัฒนาแก่สถาบันอุดมศึกษาในการพัฒนากระบวนการจัดการเรียนการสอนอย่างมีคุณภาพและสอดคล้องตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ข้อเสนอแนะในเชิงพัฒนาแก่สถาบันอุดมศึกษา

ระบบและกลไก

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่น ๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

สาขาวิชาที่สัมพันธ์กัน หมายถึง สาขาวิชาตามคุณวุฒิหรือตำแหน่งทางวิชาการที่สัมพันธ์กับศาสตร์ที่เปิดสอนมิใช่สัมพันธ์กับรายวิชาที่เปิดสอนในหลักสูตร เช่น เป็นศาสตร์ในกลุ่มสาขาวิชา (Field of Education) เดียวกันตาม ISCED 2013 (กอก. ในการประชุมครั้งที่ 12/2554 เมื่อ 17 พฤศจิกายน 2554 หนังสือเวียนที่ ศธ 0506(2)/ว506 ลงวันที่ 22 ธันวาคม 2554)

หน่วยงานหรือองค์กรระดับชาติ หมายถึง หน่วยงานภายนอกสถาบันระดับกรมหรือเทียบเท่าขึ้นไป (เช่น ระดับจังหวัด) หรือรัฐวิสาหกิจ หรือองค์การมหาชน หรือบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ หรือองค์กรกลางระดับชาติทั้งภาครัฐและเอกชน (เช่น สภาอุตสาหกรรม สภาหอการค้า สภาวิชาชีพ)

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครองการบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจนมีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐานรวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียการปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

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

อาจารย์ หมายถึง คณาจารย์ ซึ่งจะมีตำแหน่งทางวิชาการที่ประกอบด้วย อาจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ และศาสตราจารย์

อาจารย์ประจำ หมายถึง บุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาที่มีหน้าที่หลักทางด้านการสอนและการวิจัย และปฏิบัติหน้าที่เต็มเวลาตามภาระงานที่รับผิดชอบในหลักสูตรที่เปิดสอน (มิใช่เต็มเวลาตามเวลาทำการ) (ประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548)

สำหรับอาจารย์ที่สถาบันจ้างเข้ามาเป็นอาจารย์ประจำด้วยเงินรายได้หน่วยงานจะต้องมีสัญญาจ้างที่มีการระบุระยะเวลาการจ้างอย่างชัดเจนและไม่น้อยกว่า 9 เดือน ในสัญญาจ้างจะต้องระบุหน้าที่ ภาระงานให้ชัดเจนไม่น้อยกว่าหน้าที่ของอาจารย์ประจำตามที่กำหนดตามประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่อง แนวทางการบริหารเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2548

การนับจำนวนอาจารย์ประจำและนักวิจัย ให้นับระยะเวลาการทำงานสำหรับอาจารย์ที่บรรจุใหม่ในปีที่ประเมิน ดังนี้

| | |
|--------------------------------|---------------------|
| 9-12 เดือน | คิดเป็น 1 คน |
| 6 เดือนขึ้นไปแต่ไม่ถึง 9 เดือน | คิดเป็น 0.5 คน |
| น้อยกว่า 6 เดือน | ไม่สามารถนำมานับได้ |

อาจารย์ประจำหลักสูตร หมายถึง อาจารย์ประจำเต็มเวลาที่มีภาระหน้าที่ในการบริหารหลักสูตรและจัดการเรียนการสอน โดยวางแผน ติดตาม ทบทวนการดำเนินงานหลักสูตร และ

ปฏิบัติงานประจำหลักสูตรนั้นตลอดระยะเวลาที่จัดการศึกษาตามหลักสูตรนั้น มีคุณวุฒิตรงหรือสัมพันธ์กับสาขาวิชาที่เปิดสอนไม่น้อยกว่า 5 คน และทุกคนเป็นอาจารย์ประจำเกินกว่า 1 หลักสูตรในเวลาเดียวกันไม่ได้ ยกเว้นอาจารย์ประจำหลักสูตรระดับปริญญาโทและเอกในสาขาวิชาเดียวกันได้ หรือเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรในหลักสูตรพหุวิทยาการได้อีก 1 หลักสูตรโดยต้องเป็นหลักสูตรที่ตรงหรือสัมพันธ์กับหลักสูตรที่ได้ประจำอยู่แล้ว (กกอ.ในการประชุมครั้งที่ 2/2549 วันที่ 2 กุมภาพันธ์ 2549) ทั้งนี้อาจารย์แต่ละท่านจะเป็นอาจารย์ประจำหลักสูตรได้มากที่สุดเพียง 2 หลักสูตร

หากมีการเปลี่ยนแปลงอาจารย์ประจำหลักสูตร ขอให้นำเสนอโดยดำเนินเช่นเดียวกับการนำเสนอหลักสูตรปรับปรุงเล็กน้อย โดยนำเสนอต่อสภาสถาบันเพื่อพิจารณาอนุมัติหรือให้ความเห็นชอบ และเสนอให้สกอ.รับทราบตามแบบฟอร์ม สมอ.08 ภายใน 30 วัน

บทที่ 3

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพระดับสำนัก สถาบัน และศูนย์

ปีการศึกษา 2559

| องค์ประกอบ | ตัวบ่งชี้ | ชนิดของตัวบ่งชี้ |
|------------------------------------|--|------------------|
| 1 ด้านประสิทธิผล | 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน | กระบวนการ |
| | 1.2 การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี | ผลผลิต |
| | 1.3 ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน | ผลผลิต |
| 2 ด้านคุณภาพ | 2.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน | กระบวนการ |
| | 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ | ผลผลิต |
| 3. ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน | 3.1 การจัดการความรู้ | กระบวนการ |
| | 3.2 การบริหารความเสี่ยง | กระบวนการ |
| | 3.3 การเงินและงบประมาณ | ปัจจัยนำเข้า |
| 4. ด้านการพัฒนาหน่วยงาน | 4.1 การบริหารและพัฒนาบุคลากร | ปัจจัยนำเข้า |
| | 4.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ | กระบวนการ |

องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล

ตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ตัวบ่งชี้ 1.2 การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ

ประจำปี

ตัวบ่งชี้ 1.3 ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน

| | |
|---------------------------|-------------------|
| ตัวบ่งชี้ 1.1 : | กระบวนการพัฒนาแผน |
| ชนิดของตัวบ่งชี้ : | กระบวนการ |
| ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : | ปีการศึกษา |

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลัก คือ การเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลัก สถาบันอุดมศึกษาจำเป็นต้องกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของสถาบัน เพื่อให้สถาบันดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้น มีคุณภาพ มีความเป็นสากล และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น สถาบันต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของสถาบัน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของสถาบันแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ของชาติรวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของสถาบันเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

เกณฑ์การประเมิน :

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของสภาสถาบัน โดยมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน

6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา

7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา

8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

แนวทางการพัฒนา :

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|---|--|
| 1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของสถาบัน โดยมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน | <ol style="list-style-type: none"> มีแผนกลยุทธ์ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ที่มีการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม เพื่อนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนและครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน Flow Chart แสดงการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ และมีรายงานการประชุมคณะกรรมการฯ เอกสารที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรทุกระดับในการจัดทำแผนกลยุทธ์ เช่น รายงานการประชุม โครงการ ฯลฯ มีผลการประชาพิจารณ์/รายงานการประชุมจากทั้งผู้บริหาร อาจารย์และเจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่าย |
| 2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานไปสู่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานทุกระดับ | <ol style="list-style-type: none"> โครงการ/กิจกรรมที่เกี่ยวกับการทำความเข้าใจหรือชี้แจงเกี่ยวกับแผน กลยุทธ์ รายงานผลการจัดโครงการ/กิจกรรมในข้อ 1 คำสั่ง ประกาศการกำหนดผู้รับผิดชอบ/หน่วยงานที่รับผิดชอบแผนกลยุทธ์ |
| 3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน | <ol style="list-style-type: none"> แผนที่กลยุทธ์ที่ใช้แปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี รายงานผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างแผนกลยุทธ์กับแผนปฏิบัติการประจำปีที่ครอบคลุมพันธกิจหน่วยงาน |
| 4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี | <ol style="list-style-type: none"> แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีที่มีการกำหนดตัวบ่งชี้พร้อมทั้งเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงาน รายงานผลการส่งเสริมให้ผู้บริหารอาจารย์และเจ้าหน้าที่ผู้ที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการจัดทำตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมายของแผนกล |

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|--|--|
| | ยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการประจำปี เช่น รายงานโครงการประชุมเกี่ยวกับการจัดทำแผนกลยุทธ์ และการอบรมให้ความรู้ เป็นต้น |
| 5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจของหน่วยงาน | 1. ปฏิทินการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานที่ครอบคลุมพันธกิจ 2. รายงานดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานตามรายไตรมาส |
| 6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา | 1. มีระบบการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการว่าเป็นไปตามแผน เช่น วางระบบการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปีระหว่างหน่วยงานและมหาวิทยาลัย เป็นต้น 2. รายงานผลการดำเนินงานตาม ตัวบ่งชี้เทียบกับค่าเป้าหมายเสนอต่อผู้บริหารในช่วงเวลาหนึ่งๆ เช่น 3 เดือน หรือ 6 เดือนตามระบบที่วางไว้ 3. หากผลไม่เป็นไปตามแผนการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและนำเสนอแนวทางการแก้ไขปรับปรุง |
| 7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา | 1. รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์โดยการเปรียบเทียบผลของตัวบ่งชี้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์กับค่าเป้าหมาย 2. รายงานผลการประชุมสภามหาวิทยาลัย/คณะกรรมการบริหารหน่วยงานที่พิจารณาเกี่ยวกับการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ |
| 8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี | 1. คำสั่งคณะกรรมการผู้รับผิดชอบการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับมาและรายงานการประชุมเพื่อจัดทำแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ 2. รายงานการประชุมสภามหาวิทยาลัย/คณะกรรมการบริหารที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาให้ความเห็นชอบเรื่องแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีที่ปรับปรุง 3. เอกสารที่แสดงถึงการนำข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของต่อผู้บริหารหน่วยงานหรือคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี |

เกณฑ์การให้คะแนน :

| คะแนน 1 | คะแนน 2 | คะแนน 3 | คะแนน 4 | คะแนน 5 |
|-------------------------|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ | มีการดำเนินการ 6 หรือ 7 ข้อ | มีการดำเนินการ 8 ข้อ |

| | |
|---------------------------|--|
| ตัวบ่งชี้ 1.2 : | การบรรลุเป้าหมายตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติตามคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี |
| ชนิดของตัวบ่งชี้ : | ผลผลิต |
| ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : | ปีงบประมาณ |

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้สอดคล้องกับคำรับรองปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน ตามแผนยุทธศาสตร์ของการพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์

สูตรคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ตามคำรับรองปฏิบัติราชการประจำปีที่บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมดตามคำรับรองปฏิบัติราชการประจำปีของหน่วยงาน}} \times 100$$

เกณฑ์การประเมิน

| คะแนน 1 | คะแนน 2 | คะแนน 3 | คะแนน 4 | คะแนน 5 |
|--------------|--------------|--------------|--------------|------------------|
| ร้อยละ 50-59 | ร้อยละ 60-69 | ร้อยละ 70-79 | ร้อยละ 80-89 | ร้อยละ 90 ขึ้นไป |

| | |
|---------------------------|--|
| ตัวบ่งชี้ 1.3 : | ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน |
| ชนิดของตัวบ่งชี้ : | ผลผลิต |
| ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : | ปีการศึกษา |

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของสถาบันอุดมศึกษา คือ สภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบันนั้น ๆ หากสภาสถาบันและผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาส ให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของสถาบันไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้สถาบันเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

เกณฑ์การประเมิน :

1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากร ทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงาน และพัฒนาหน่วยงาน
2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้ง สามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของสถาบันไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจ ในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
4. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุ วัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
5. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. คณะกรรมการประจำคณะ สำนัก สถาบัน ศูนย์ประเมินผลการบริหารงานของ หน่วยงานและผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

หมายเหตุ : หากจะประเมินผ่านเกณฑ์การประเมินมาตรฐานข้อที่ 6 นั้น ต้องแสดงข้อมูล การบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ตามนิยามศัพท์ที่ระบุไว้

แนวทางการพัฒนา :

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|---|--|
| 1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศ ทางการดำเนินงาน และสามารถ ถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับมี ความ สามารถในการวางแผนกล ยุทธ์มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็น | 1. รายงานการประชุมที่แสดงการมีส่วนร่วมของผู้บริหารและสภาสถาบัน ในการกำหนดนโยบายและจัดทำวิสัยทัศน์พันธกิจ แผนกลยุทธ์ และนำสู่ การปฏิบัติที่เป็นระบบชัดเจน 2. รายงานผลการประชุมผู้บริหารในการถ่ายทอดนโยบาย วิสัยทัศน์ และ แผนกลยุทธ์ให้หน่วยงานและบุคลากร ทุกระดับทราบและมีความเข้าใจ |

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|---|--|
| ฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน | <p>ร่วมกัน</p> <p>3. บันทึกลงนามข้อตกลงปฏิบัติราชการตามตัวบ่งชี้คุณภาพ</p> <p>4. รายงานผลการสร้างและการใช้ระบบฐานข้อมูลของมหาวิทยาลัยในการติดตามผลการบริหารสารสนเทศ การรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้คุณภาพ (KPI)</p> |
| 2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมายรวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน | <p>1. รายงานการประชุมของผู้บริหารในการกำกับ ติดตามผลการนำนโยบายและแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ปีละ 2 ครั้ง</p> <p>2. รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจของสถาบัน</p> <p>3. รายงานการประชุมผู้บริหารพิจารณาเรื่องการประเมินผลการดำเนินงาน ตามภารกิจ การติดตามผล สัมฤทธิ์อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และข้อเสนอแนะเพื่อทบทวนเป้าหมาย หรือปรับแผนการดำเนินงานในรอบปีถัดไป</p> |
| 3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม | <p>1. คำสั่งเกี่ยวกับการมอบอำนาจในการตัดสินใจแก่รองอธิการบดี รองคณบดี รองผู้อำนวยการสำนัก สถาบัน ศูนย์</p> <p>2. โครงการ/กิจกรรมรับฟังประชาคมเกี่ยวกับการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย</p> <p>3. ระเบียบ/ข้อบังคับ/กองทุนที่สนับสนุนการสร้างขวัญและกำลังใจต่อบุคลากรเป็นประจำ</p> <p>4. รายงานผลการใช้ระบบการสื่อสาร 2 ทางเพื่อปรับปรุงการบริหารของผู้บริหาร</p> <p>5. รายงานผลการดำเนินการปรับลดขั้นตอนกระบวนการบริหาร ที่มีต่อการพัฒนาระบบการทำงาน มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุ่มค่า และมีความเสี่ยงอยู่ระดับในที่ยอมรับได้</p> <p>6. หลักฐานที่แสดงว่าบุคลากรมีขวัญและกำลังใจการทำงาน เช่น การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การได้รับรางวัล การได้คัดเลือกให้นำเสนอผลงาน เป็นต้น</p> |
| 4. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ | <p>1. โครงการ/กิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกันระหว่างสภามหาวิทยาลัยและบุคลากรร่วมกันส่งเสริมพัฒนาความรู้เพื่อพัฒนางานและจัดทำรายงานผลการดำเนินงาน</p> <p>2. คู่มือการปฏิบัติงานเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องหรือเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์</p> |
| 5. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ | <p>1. แบบประเมินและรายงานผลการประเมินผู้บริหารในการดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลทั้ง 10 ข้อผู้บริหาร (โดยมีเอกสารประกอบแต่ละ</p> |

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|--|---|
| ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | ข้อที่ชัดเจน) 2.มติและข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัยเกี่ยวกับผลการดำเนินงานของผู้บริหาร การติดตามผลการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายในขอสถาบันการศึกษา และรายงานการเงินของสถาบัน |
| 6. มีการประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงานและผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม | 1. ข้อเสนอแนะจากสภามหาวิทยาลัย/คณะกรรมการประจำเกี่ยวกับการประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงานและผู้บริหาร 2. รายงานผลการประเมินหน่วยงานในรอบปีที่ประเมิน 3. หลักฐานการนำผลการประเมินไปใช้ปรับปรุงการบริหารงาน และรายงานให้ผู้บริหารหรือคณะกรรมการประจำทราบ เช่น รายงานการประชุม รายงานสรุปการปรับปรุงแผนการบริหารงาน เป็นต้น |

เกณฑ์การให้คะแนน :

| คะแนน 1 | คะแนน 2 | คะแนน 3 | คะแนน 4 | คะแนน 5 |
|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|---------------------------|
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 ข้อ | มีการดำเนินการ 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 ข้อ | มีการดำเนินการ 5-6 ข้อ |

องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ 2.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตัวบ่งชี้ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

| | |
|---------------------------|---|
| ตัวบ่งชี้ 2.1 : | ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน |
| ชนิดของตัวบ่งชี้ : | กระบวนการ |
| ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : | ปีการศึกษา |

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งสถาบันต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยสถาบันและหน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในรวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าสถาบันสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

เกณฑ์การประเมิน :

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย
 - 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ
 - 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อผู้บริหารและจัดส่งให้มหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ
 - 3) มีการนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
5. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา
6. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน
7. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงาน และมีกิจกรรมร่วมกัน
8. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

แนวทางการพัฒนา :

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|---|---|
| 1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด | <ol style="list-style-type: none"> 1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา 2. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา 3. กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา 4. แผนปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา 5. ประกาศ/คำสั่งคณะกรรมการรับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา 6. เอกสารเผยแพร่ และเว็บไซต์เกี่ยวกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา |

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|--|---|
| 2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน | <ol style="list-style-type: none"> 1. โครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 2. รายงานผลการประเมินโครงการ/กิจกรรม 3. ประกาศ/คำสั่งคณะ กรรมการรับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา 4. รายงานการประชุมติดตามความก้าวหน้าในการดำเนิน การประกันคุณภาพการศึกษา |
| 3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อผู้บริหารและจัดส่งให้มหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา และ 3) มีการนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน | <ol style="list-style-type: none"> 1. รายงานการประเมินตนเอง 2. กระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา 3. ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 4. รายงานการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา |
| 4. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้ | <ol style="list-style-type: none"> 1. รายงานการประชุมทบทวนและพัฒนาระบบการประกันคุณภาพการศึกษา 2. รายงานผลการดำเนินงานนำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประเมินทั้งภายในและภายนอกไปปรับปรุงพัฒนางาน 3. แผนพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา |
| 5. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษา | <ol style="list-style-type: none"> 1. ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา 2. รายงานการติดตามความก้าวหน้าการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา |
| 6. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะ นักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน | <ol style="list-style-type: none"> 1. โครงการ/กิจกรรมที่จัดให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารจัดการมหาวิทยาลัย 2. รายงานผลการดำเนินการตามข้อ 1 3. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา 4. รายงานการประชุม |

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|--|---|
| 7. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงาน และมีกิจกรรมร่วมกัน | <ol style="list-style-type: none"> 1. สัญญาความร่วมมือการประกันคุณภาพระหว่างสถาบันทั้งในส่วนในระดับสถาบัน 2. โครงการ/กิจกรรมที่เกิดจากข้อ 1 3. รายงานการประเมินโครงการ/กิจกรรมการจากข้อ 2 4. หนังสือราชการการจัดโครงการ/กิจกรรมตามข้อ 2 |
| 8. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์ | <ol style="list-style-type: none"> 1. โครงการ/กิจกรรมการประกวดระบบการประกันคุณภาพการศึกษา 2. งานวิจัยเกี่ยวกับการประกันคุณภาพการศึกษา 3. เว็บไซต์การประกันคุณภาพการศึกษา |

เกณฑ์การให้คะแนน :

| คะแนน 1 | คะแนน 2 | คะแนน 3 | คะแนน 4 | คะแนน 5 |
|-------------------------|-----------------------------|-------------------------|-------------------------|----------------------------|
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 - 3 ข้อ | มีการดำเนินการ 4 - 5 | มีการดำเนินการ 6 ข้อ | มีการดำเนินการ 7- 8 ข้อ |

| | |
|---------------------------|---------------------------------|
| ตัวบ่งชี้ 2.2 : | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ |
| ชนิดของตัวบ่งชี้ : | ผลผลิต |
| ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : | ปีการศึกษา |

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : พิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อสังคม ชุมชน ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งประชาชนผู้มารับบริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณาประเด็นสำคัญ คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

ทั้งนี้ อาจรวมถึงความพึงพอใจต่อบทบาทของหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย 3 ด้าน คือ การเป็นผู้เตือนสติสังคม การชี้นำสังคม การตอบสนองความต้องการของสังคม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง นักศึกษา อาจารย์ เจ้าหน้าที่ บุคลากรภายในมหาวิทยาลัย หรือบุคคลภายนอกที่มารับบริการโดยตรง เช่น ผู้ปกครอง สถานประกอบการ เป็นต้น

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ ตามปีงบประมาณหรือปีการศึกษา ซึ่งมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง ตามช่วงเวลาที่เหมาะสมขึ้นอยู่กัหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน :

ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุมอย่างน้อย 3 ประเด็นดังนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ
- 5) ความพึงพอใจด้านระบบสารสนเทศหน่วยงาน

หมายเหตุ

สำหรับหน่วยงานที่ไม่ได้มีพันธกิจหลักด้านบริการโดยตรง อนุโลมให้ใช้คะแนนประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในกรณีที่หน่วยงานจัดโครงการ

วิธีการคำนวณ :

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกโครงการ/หน่วยงานย่อย}}{\text{จำนวนโครงการ/หน่วยงานย่อยทั้งหมดที่ประเมินความพึงพอใจ}}$$

องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ จำนวน 3 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ 3.1 การจัดการความรู้

ตัวบ่งชี้ 3.2 การบริหารความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ 3.3 การเงินและงบประมาณ

| | |
|----------------------------------|-------------------------|
| ตัวบ่งชี้ 3.1 : | การจัดการความรู้ |
| ชนิดของตัวบ่งชี้ : | กระบวนการ |
| ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : | ปีการศึกษา |

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ โดยมี การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสถาบันซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในสถาบันสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในสถาบัน ประกอบด้วย การระบุมุมความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในสถาบัน การกำหนดแนวปฏิบัติปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์การประเมิน :

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจหน่วยงาน 1 ด้าน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

แนวทางการพัฒนา :

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|---|--|
| 1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจหน่วยงาน 1 ด้าน | <ol style="list-style-type: none"> 1. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้ 2. รายงานการประชุมเกี่ยวกับกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย 3. โครงการ/กิจกรรมการจัดการความรู้ด้านการผลิตบัณฑิต 4. โครงการ/กิจกรรมการจัดการความรู้ด้านการวิจัย |
| 2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัยอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 | <ol style="list-style-type: none"> 1. แผนพัฒนาการจัดการความรู้ 2. โครงการ/กิจกรรมการจัดการความรู้ |
| 3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด | <ol style="list-style-type: none"> 1. หนังสือเชิญวิทยากรแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง 2. รายงานการประเมินผลโครงการ 3. Web blog KM 4. รายงานการประชุมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ |

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|--|---|
| 4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์ อักษร (explicit knowledge) | <ol style="list-style-type: none"> เอกสารที่เกิดจากการเรียนรู้ร่วมกันหรือแนวปฏิบัติที่ดีด้านการผลิตบัณฑิต เอกสารที่เกิดจากการเรียนรู้ร่วมกันหรือแนวปฏิบัติที่ดีด้านการวิจัย คณะกรรมการดำเนินการ KM เว็บไซต์ หรือ Web blog |
| 5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง | <ol style="list-style-type: none"> คำสั่งคณะกรรมการรับผิดชอบ โครงการ/กิจกรรม KM รายงานสรุปผลการนำแนวปฏิบัติที่ดีหรือการเรียนรู้ร่วมกันไปปฏิบัติ รายงานการประชุม |

เกณฑ์การให้คะแนน :

| 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 |

| | |
|---------------------------|---------------------|
| ตัวบ่งชี้ 3.2 : | การบริหารความเสี่ยง |
| ชนิดของตัวบ่งชี้ : | กระบวนการ |
| ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : | ปีการศึกษา |

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษามีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุม ปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของ ตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการ ป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทา ความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุ เป้าหมายของสถาบันตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์การประเมิน :

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและ ตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงานตัวอย่างเช่น
 - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
 - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของสถาบัน
 - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
 - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของ อาจารย์และบุคลากร
 - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
 - อื่น ๆ ตามบริบทของสถาบัน
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการ วิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน

5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อผู้บริหาร คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง และระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสภาสถาบันไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

หมายเหตุ : คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในหน่วยงานในรอบปีการประเมิน ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากร หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของสถาบัน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของสถาบันในการควบคุม หรือจัดการกับความเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจนตัวอย่างความเสี่ยงร้ายแรงที่ทำให้ผลประเมินเป็นศูนย์ (0) คะแนน เช่น

1. มีการเสียชีวิตและถูกทำร้ายร่างกายหรือจิตใจอย่างรุนแรงของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรภายในสถาบัน ทั้งๆ ที่อยู่ในวิสัยที่สถาบันสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่ไม่พบแผนการจัดการความเสี่ยงหรือไม่พบความพยายามของสถาบันในการระงับเหตุการณ์ดังกล่าว

2. สถาบันหรือหน่วยงานเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี อันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น คณาจารย์ นักวิจัยหรือบุคลากรขาดจริยธรรม จรรยาบรรณ การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐาน หรือกฎกระทรวง และเกิดเป็นข่าวปรากฏให้เห็นตามสื่อต่าง เช่น หนังสือพิมพ์ ข่าว online เป็นต้น

3. สถาบันหรือหน่วยงานขาดสภาพคล่องในด้านการเงินจนทำให้ต้องปิดหลักสูตรหรือไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ส่งผลกระทบต่อนักศึกษาปัจจุบันที่เรียนอยู่อย่างรุนแรง

** หากเป็นไปตามเงื่อนไขที่กล่าวไว้ข้างต้นการไม่เข้าข่ายที่ทำให้ผลการประเมินได้คะแนนเป็นศูนย์ (0) ได้แก่

1. สถาบันหรือหน่วยงานมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกัน หรือมีแผนรองรับเพื่อลดผลกระทบสำหรับความเสี่ยงที่ทำให้เกิดเรื่องร้ายแรงดังกล่าวไว้ล่วงหน้า และดำเนินการตามแผน

2. เป็นเหตุสุดวิสัย อยู่นอกเหนือการบริหารจัดการ (การควบคุมหรือการป้องกัน) ของสถาบันหรือหน่วยงาน

3. เหตุการณ์ร้ายแรงดังกล่าวมีความรุนแรงที่ลดน้อยลงมาจากแผนรองรับผลกระทบที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

แนวทางการพัฒนา :

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|--|--|
| 1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูง และตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงาน ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน | 1. คำสั่งแต่งตั้ง คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง 2. นโยบาย/ขั้นตอนการบริหารความเสี่ยง 3. รายงานการประชุมการบริหารความเสี่ยง |
| 2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน | 1. รายงานการประชุมเกี่ยวกับการวิเคราะห์การบริหารความเสี่ยง 2. แผนบริหารความเสี่ยงที่มีการระบุประเด็นความเสี่ยง ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง |
| 3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2 | 1. เอกสาร/รายงานการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง 2. รายงานการจัดลำดับความเสี่ยง |
| 4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน | 1. หลักฐานที่แสดงว่าหน่วยงานมีการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงานเพื่อการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น 2. รายงานผลการสร้างมาตรการควบคุมความเสี่ยงตามประเด็นที่วิเคราะห์ไว้ในแผนบริหารความเสี่ยง |
| 5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง | 1. รายงานการประชุมเกี่ยวกับข้อเสนอแนะต่อรายงานความก้าวหน้าในการบริหารความเสี่ยง รายงานสรุปผลการประเมินผลความสำเร็จ 2. แผนบริหารความเสี่ยงที่ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย 3. เอกสาร/รายงานการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหาร และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงและระบบการควบคุมภายในของหน่วยงาน |
| 6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากสภาสถาบันไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป | 1. แผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไปที่นำข้อเสนอแนะไปปรับใช้ในการบริหารความเสี่ยงที่เหลือ และความเสี่ยงใหม่ 2. รายงานผลการปรับปรุงการบริหารความเสี่ยง |

เกณฑ์การให้คะแนน :

| คะแนน 1 | คะแนน 2 | คะแนน 3 | คะแนน 4 | คะแนน 5 |
|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 ข้อ | มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ | มีการดำเนินการ 5 ข้อ | มีการดำเนินการ 6 ข้อ |

| | |
|---------------------------|--------------------|
| ตัวบ่งชี้ 3.3 : | การเงินและงบประมาณ |
| ชนิดของตัวบ่งชี้ : | ปัจจัยนำเข้า |
| ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : | ปีงบประมาณ |

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันอุดมศึกษาจะต้องมีระบบในการจัดหาและจัดสรรเงินอย่างมีประสิทธิภาพจะต้องมีแผนกลยุทธ์ทางการเงินซึ่งเป็นแผนจัดหาเงินทุนจากแหล่งเงินทุนต่าง ๆ ที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของสถาบันให้สามารถดำเนินการได้ มีการวิเคราะห์รายได้ ค่าใช้จ่ายของการดำเนินงาน ทั้งจากงบประมาณแผ่นดินและเงินรายได้อื่น ๆ ที่สถาบันได้รับ มีการจัดสรรงบประมาณและการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ มีระบบการตรวจสอบการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกพันธกิจ โครงการกิจกรรมเพื่อให้สามารถวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของสถาบันได้

เกณฑ์การประเมิน :

1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
2. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์โครงการ/กิจกรรมเพื่อเสนอขอตั้งงบประมาณในปีงบประมาณถัดไป
5. มีการติดตามการใช้เงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
6. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้เงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

หมายเหตุ : แผนกลยุทธ์ทางการเงิน เป็นแผนระยะยาวที่ระบุที่มาและใช้ไปของทรัพยากรทางการเงินของหน่วยงานที่สามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานให้สามารถดำเนินการได้ แผนกลยุทธ์ทางการเงินจะสอดคล้องไปกับแผนกลยุทธ์ของสถาบัน หน่วยงานควรประเมินความต้องการทรัพยากรที่ต้องจัดหาสำหรับการดำเนินงานตามกลยุทธ์แต่ละกลยุทธ์และประเมินมูลค่าของทรัพยากรออกมาเป็นเงินทุนที่ต้องการใช้ ซึ่งจะเป็นความต้องการเงินทุนในระยะยาวเท่ากับเวลาที่หน่วยงานใช้ในการดำเนินการให้กลยุทธ์นั้นบังเกิดผลจากนั้นจึงจะกำหนดให้เห็นอย่างชัดเจนถึงที่มาของเงินทุนที่ต้องการใช้ว่าสามารถจัดหาได้จากแหล่งเงินทุนใด เช่น รายได้ค่าธรรมเนียมการศึกษา งบประมาณแผ่นดินหรือเงินอุดหนุนจากรัฐบาล เงินทุนสะสมของหน่วยงาน เงินบริจาคจากหน่วยงานภายนอกหรือศิษย์เก่า หรือหน่วยงานจะต้องมีการระดมทุนด้วยวิธีการอื่นๆ อีกเพิ่มเติม เช่น

การแปลงทรัพย์สินทางปัญญาเป็นมูลค่า รวมทั้งมีการวิเคราะห์ต้นทุนของการดำเนินงานด้วย เช่น ต้นทุนต่อหน่วยในการผลิตบัณฑิตในแต่ละหลักสูตร โดยที่ระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ทางการเงินจะ เท่ากับระยะเวลาของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

แนวทางการพัฒนา :

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|---|--|
| 1. มีนโยบายและแผนทางการเงินที่ระบุหลักเกณฑ์การจัดสรร และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ | 1. ประกาศ/ระเบียบเกี่ยวกับเรื่องงบประมาณ การหาเงินรายได้ การจัดสรรทรัพยากร เป็นต้น 2. แผนการใช้จ่ายเงินที่แสดงถึงหลักเกณฑ์การจัดสรรเงิน และการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ |
| 2. มีงบประมาณประจำปีที่สุดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงานและบุคลากร | 1. แผนปฏิบัติงานประจำปี 2. รายงานผลการดำเนินงานตามรายไตรมาส 3. รายงานผลการวิเคราะห์ งบประมาณเพื่อใช้ในการบริหารจัดการ |
| 3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง | 1. รายงานการประชุมสภามหาวิทยาลัยเกี่ยวกับรายงานทางการเงิน ครั้งที่ 1 2. รายงานการประชุมสภามหาวิทยาลัยเกี่ยวกับรายงานทางการเงิน ครั้งที่ 2 |
| 4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์โครงการ/กิจกรรมเพื่อเสนอขอตั้งงบประมาณในปีงบประมาณถัดไป | 1. บันทึกข้อความแจ้งผลการดำเนินงานเกี่ยวกับงบประมาณ 2. เอกสาร/รายงานการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และโครงการกิจกรรมเพื่อเสนอขอตั้งงบประมาณในปีงบประมาณ |
| 5. มีการติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด | 1. เอกสารหรือรายงานเกี่ยวกับการติดตามการใช้จ่ายเงิน 2. รายงานการควบคุมภายใน |
| 6. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผน และการตัดสินใจ | 1. รายงานประชุมที่แสดงว่ามีการวางแผนและตัดสินใจของผู้บริหารระดับสูง |

เกณฑ์การให้คะแนน :

| คะแนน 1 | คะแนน 2 | คะแนน 3 | คะแนน 4 | คะแนน 5 |
|-------------------------|-------------------------|--------------------------------|-------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 ข้อ | มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ | มีการดำเนินการ 5 ข้อ | มีการดำเนินการ 6 ข้อ |

องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ 4.1 การบริหารและพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้ 4.2 พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ

| | |
|---------------------------|-----------------------------|
| ตัวบ่งชี้ 4.1 : | การบริหารและการพัฒนาบุคลากร |
| ชนิดของตัวบ่งชี้ : | ปัจจัยนำเข้า |
| ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : | ปีการศึกษา |

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การจัดการเรียนการสอนโดยเน้นผู้เรียนเป็นสำคัญ จำเป็นต้องมีการบริหารและพัฒนาอาจารย์อย่างเหมาะสมทั้งในด้านเทคนิคการสอน การประเมินผลการเรียนรู้และการใช้สื่อการสอนที่ทันสมัย รวมทั้งมีการปรับกระบวนการเรียนการสอนโดยใช้ผลการเรียนรู้และข้อมูลจากความคิดเห็นของผู้เรียน นอกจากนี้ ยังจำเป็นต้องมีบุคลากรสายสนับสนุนที่มีคุณภาพสอดคล้องกับพันธกิจและเป้าหมายของสถาบัน

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรและดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายที่กำหนด
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

แนวทางการพัฒนา :

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|---|--|
| 1. มีการจัดทำแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน | แผนการบริหารและพัฒนาบุคลากร |
| 2. มีการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด | 1. เอกสารหรือรายงานการบริหารและพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด 2. เอกสารหรือรายงานผลการพัฒนาตนเองของบุคลากรในหน่วยงาน |
| 3. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | เอกสารหรือรายงานผลการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ |
| 4. มีการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง | เอกสารหรือรายงานที่แสดงถึงการกำกับ ติดตาม ส่งเสริม สนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนาไปใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง |
| 5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรและดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ | เอกสารที่แสดงถึงการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรและดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ |
| 6. มีการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรตามเป้าหมายที่กำหนด | เอกสารหรือรายงานการประชุมเกี่ยวกับการประเมินความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร |
| 7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร | เอกสารหรือรายงานเกี่ยวกับการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร |

เกณฑ์การให้คะแนน :

| คะแนน 1 | คะแนน 2 | คะแนน 3 | คะแนน 4 | คะแนน 5 |
|-------------------------|-------------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------|
| มีการดำเนินการ 1 ข้อ | มีการดำเนินการ 2 ข้อ | มีการดำเนินการ 3 - 4 ข้อ | มีการดำเนินการ 5 - 6 ข้อ | มีการดำเนินการ 7 ข้อ |

| | |
|---------------------------|---|
| ตัวบ่งชี้ 4.2 : | พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ |
| ชนิดของตัวบ่งชี้ : | กระบวนการ |
| ปีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล : | ปีการศึกษา |

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : สถาบันควรมีการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับสถาบัน เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสถาบัน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

เกณฑ์การประเมิน :

1. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของหน่วยงานอย่างน้อย 1 ระบบ
2. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศที่ชัดเจน
3. การตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
5. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ

แนวทางการพัฒนา :

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|--|---|
| 1. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของหน่วยงานอย่างน้อย 1 ระบบ | 1. คู่มือระบบสารสนเทศ 2. ระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการใช้งานเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของหน่วยงานหน่วยงาน |
| 2. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศที่ชัดเจน | คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือผู้รับผิดชอบระบบสารสนเทศ |
| 3. การตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล | เอกสารหรือรายงานที่แสดงถึงการตรวจสอบความถูกต้อง ครบถ้วน สมบูรณ์ของข้อมูล และรักษาความปลอดภัยของข้อมูล |

| เกณฑ์การประเมิน | ตัวอย่างเอกสารหลักฐานแสดง |
|--|---|
| 4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ | 1. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศ 2. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน |
| 5. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ | 1. รายงานการประชุมทบทวนและปรับปรุงระบบสารสนเทศ 2. แผนพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศ 3. รายงานการประชุมคณะกรรมการบริหาร 4. รายงานผลการใช้งานระบบฐานข้อมูลที่ปรับปรุงแล้ว |

เกณฑ์การให้คะแนน :

| 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 |

บทที่ 4

แนวทางการวิเคราะห์และสรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

สถาบันการศึกษาทุกสถาบันต้องวางระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของตนเองให้เหมาะสมกับบริบทและวิสัยทัศน์ของสถาบัน โดยต้องพิจารณาเกณฑ์มาตรฐานอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องในระดับชาติด้วย เพื่อให้เป็นไปตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่ประเทศกำหนดและมุ่งสู่เป้าหมาย จุดเน้น จุดเด่น หรือเอกลักษณ์ของสถาบัน

การวางระบบการประกันคุณภาพจะต้องประกอบด้วย การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผล เพื่อนำข้อมูลไปปรับปรุงพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้นระบบประกันคุณภาพการศึกษาภายในดังกล่าวอย่างน้อยต้องครอบคลุมระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยสถาบันต้องควบคุมให้มีการดำเนินงานตามระบบคุณภาพที่กำหนด และมีการตรวจสอบระบบคุณภาพเป็นระยะๆ โดยที่มีกลไกการดำเนินงานอย่างชัดเจน เช่น มีผู้รับผิดชอบ/ผู้บริหาร / ผู้เกี่ยวข้อง/ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีส่วนร่วม เมื่อครบ หนึ่งปีการศึกษา ก็ต้องมีการประเมินผลการดำเนินงานตามระบบประกันคุณภาพดังกล่าว เพื่อนำไปปรับปรุงพัฒนาในปีถัดไป โดยสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาจะดำเนินการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าของการปฏิบัติตามแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษา อย่างน้อยหนึ่งครั้งในทุกสามปี และแจ้งผลให้สถานศึกษาทราบรวมทั้งเปิดเผยผลการติดตามตรวจสอบคุณภาพการศึกษาต่อสาธารณชน

สรุปผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนัก สถาบัน และศูนย์ มีองค์ประกอบในการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 4 องค์ประกอบ ได้แก่

- องค์ประกอบที่ 1 ด้านประสิทธิผล
- องค์ประกอบที่ 2 ด้านคุณภาพ
- องค์ประกอบที่ 3 ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน
- องค์ประกอบที่ 4 ด้านการพัฒนาหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมินคุณภาพ

กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ปรากฏผลการดำเนินงานใด ๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ผลการประเมินมีค่าเท่ากับ 0 คะแนน ทั้งนี้ได้ให้ความหมายค่าคะแนนในแต่ละระดับไว้ดังนี้

- ค่าคะแนน 0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
- ค่าคะแนน 1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง
- ค่าคะแนน 2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้
- ค่าคะแนน 3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี

ค่าคะแนน 4.51 – 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก
 ตารางวิเคราะห์ผลการประเมินระดับสำนัก สถาบัน และศูนย์

| องค์ประกอบ คุณภาพ | คะแนนการประเมินเฉลี่ย | | | | | ผลการประเมิน |
|----------------------|-----------------------|-----|---------|---------|-------------|--------------|
| | ตัวบ่งชี้ | I | P | O | คะแนนเฉลี่ย | |
| 1 | 3 | - | 1.1 | 1.2,1.3 | | |
| 2 | 2 | - | 2.1 | 2.2 | | |
| 3 | 3 | 3.3 | 3.1,3.2 | - | | |
| 4 | 2 | 4.1 | 4.2 | - | | |
| รวม | 10 | 2 | 5 | 3 | | |
| ผลการประเมิน | | | | | | |

หน่วยงานควรวินิจฉัยในเชิงคุณภาพเกี่ยวกับจุดเด่น และจุดที่ควรพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบด้วย ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

ตัวอย่างรายงานผลการวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา องค์ประกอบที่ 1 - องค์ประกอบที่ 4

| |
|----------------|
| จุดเด่น |
| 1. |
| 2. |
| จุดที่ควรพัฒนา |
| 1. |
| 2. |

บรรณานุกรม

- มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (2558). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับ
หน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ประจำปีงบประมาณ 2558.
เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏภูเก็ต. (2559). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา
ปีการศึกษา 2558 (สำนัก/สถาบัน). ภูเก็ต : งานประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย
ราชภัฏภูเก็ต.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนครินทร์. (2558). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ปีการศึกษา 2557.
ฉะเชิงเทรา : งานประกันคุณภาพการศึกษา สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
ราชชนครินทร์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2554). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2553. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.
- สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. (2558). คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ระดับอุดมศึกษา พ.ศ. 2557. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัดภาพพิมพ์.