



RMUTP

คู่มือ

การประกันคุณภาพคุณภาพ

การศึกษายภายใน

ของสำนักงานอธิการบดี

(ฉบับปรับปรุง ปีการศึกษา 2565)

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

คำนำ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ได้กำหนดให้ทุกหน่วยงานดำเนินการประกันคุณภาพ ภายใต้อย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่ความเป็นเลิศ ด้วยระบบและกลไก ตามวงจรคุณภาพ PDCA ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการติดตามประเมิน คุณภาพ สำนักงานอธิการบดีมอบหมายให้ทุกหน่วยงานในสังกัดดำเนินงานควบคุมคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี ตรวจสอบคุณภาพ เพื่อให้การดำเนินงานมีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีการพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน และสามารถนำไปใช้ในการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัด สำนักงานอธิการบดีได้ดำเนินการ ตรวจสอบประเมินคุณภาพภายในต่อเนื่องเป็นประจำทุกสิ้นปีการศึกษา ด้วยเกณฑ์มาตรฐานเดียวกัน โดยกำหนดเป็น เป้าหมายคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ถ่ายทอดนโยบายไปยังหน่วยงานในสังกัด

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานอธิการบดีเล่มนี้ เป็นเครื่องมือในการทำ ความเข้าใจเกี่ยวกับความหมาย การเก็บข้อมูลและการประเมินคุณภาพภายในของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อให้หน่วยงาน สามารถรวบรวมข้อมูลต่างๆ และประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ซึ่งเป็นข้อมูลประกอบในการจัดทำ รายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานได้อย่างสมบูรณ์

สำนักงานอธิการบดีขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรทุกท่านในสำนักงานอธิการบดี ที่ได้ร่วมกัน ระดมความคิดเห็นในการพัฒนาตัวบ่งชี้การประเมิน และให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี ในการดำเนินการประกัน คุณภาพตามที่สำนักงานอธิการบดีพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม หากคู่มือเล่มนี้มีข้อบกพร่องประการใด สำนักงานอธิการบดียินดีรับฟังความคิดเห็น และข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนาปรับปรุงต่อไป

สำนักงานอธิการบดี

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
สารบัญ	ข
บทที่ 1 การประกันคุณภาพการศึกษาภายในของสำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร	1
- ความจำเป็นของการทำประกันคุณภาพการศึกษา	2
- วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา	2
- เกณฑ์ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้	3
- แนวทางในการพัฒนาตัวบ่งชี้	3
- วิธีพัฒนาตัวบ่งชี้	4
- กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา	5
- ระบบประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance)	7
- แผนการดำเนินงานขั้นตอนในการจัดการระบบประกันคุณภาพการศึกษา	8
- แนวทางการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา	9
- ผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพการศึกษา	10
- ประโยชน์ของผู้รับบริการ	11
- วงจรในการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา	12
- นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง	13
บทที่ 2 ข้อมูลทั่วไป สำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร	17
- ประวัติความเป็นมา	18
- แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการ	18
- วิสัยทัศน์	19
- พันธกิจ	19

	หน้า
บทที่ 3	
 ตัวบ่งชี้การประเมินและเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณภาพ	
 ของสำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร	20
- ตารางแสดงผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ตามเป้าหมายคุณภาพ ของสำนักงานอธิการบดี	21
- องค์กรประกอบที่ 1 ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	22
- องค์กรประกอบที่ 2 การปฏิบัติตามพันธกิจหลักของสำนักงานอธิการบดี	25
- องค์กรประกอบที่ 3 การพัฒนาบุคลากร	38
- องค์กรประกอบที่ 4 ระดับความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี	41
บทที่ 4	
 แนวทางการวิเคราะห์และการสรุปผลการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี	44
- แนวทางการวิเคราะห์การประกันคุณภาพและการสรุปผลการประกันคุณภาพ	
ของสำนักงานอธิการบดี	45
บรรณานุกรม	47

บทที่ 1

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน
ของสำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร

ความจำเป็นของการทำประกันคุณภาพการศึกษา

ปัจจุบันมีปัจจัยภายในและภายนอกหลายประการที่ทำให้การประกันคุณภาพการศึกษาในมหาวิทยาลัยเป็นสิ่งจำเป็นที่ต้องดำเนินการอย่างเร่งด่วน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวคือ

การที่ทุกมหาวิทยาลัยมีจำเป็นต้องสร้างความเชื่อมั่นแก่สังคมว่าจะสามารถพัฒนาองค์ความรู้และผลิตบัณฑิตตอบสนองต่อยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ ทั้งเป็นการสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันระดับสากล การพัฒนาภาคการผลิตจริงทั้งอุตสาหกรรมและบริการ การพัฒนาอาชีพ คุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ระดับชุมชนและท้องถิ่น และมหาวิทยาลัยจะต้องให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ซึ่งคือนักศึกษา ผู้ว่าจ้าง ผู้ปกครอง รัฐบาลและประชาชนทั่วไป เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วม มีความโปร่งใส และมีความรับผิดชอบซึ่งตรวจสอบได้ตามหลักธรรมาภิบาล

นอกจากนี้มหาวิทยาลัยต้องจัดทำแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยที่ตอบสนองต่อยุทธศาสตร์ระดับชาติ การพัฒนาการศึกษาและการพัฒนาแรงงานมุ่งสู่การเป็นประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน ตอบสนองความท้าทายในประเด็นการบริการการศึกษาข้ามพรมแดน และการเคลื่อนย้ายนักศึกษาและบัณฑิต การประกอบอาชีพของบัณฑิตในอนาคตซึ่งเป็นผลมาจากการรวมตัวของประเทศในภูมิภาคอาเซียน สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานสายสนับสนุนมีหน้าที่สนับสนุนการดำเนินงานด้านวิชาการของมหาวิทยาลัย เป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินงานด้านบริหารจัดการตามนโยบายของมหาวิทยาลัย สำนักงานอธิการบดีมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการประกันคุณภาพตามนโยบายของมหาวิทยาลัยภายใต้กฎหมาย นโยบายของหน่วยงานต้นสังกัด ได้แก่ พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 พระราชบัญญัติการประกาศใช้มาตรฐานการอุดมศึกษาของคณะกรรมการการอุดมศึกษา พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ.2562 กฎกระทรวง เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561

วัตถุประสงค์ของการพัฒนาระบบประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานอธิการบดีพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษา โดยมีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อส่งเสริมให้สำนักงานอธิการบดีมีการพัฒนามุ่งสู่วิสัยทัศน์ โดยอยู่ภายใต้กฎหมายและนโยบายของมหาวิทยาลัย
2. เพื่อตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพ เป็นไปตามเกณฑ์และได้มาตรฐาน
3. เพื่อให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีทราบสถานภาพของตนเอง เพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาคุณภาพสู่เป้าหมายและเป้าประสงค์ที่ตั้งไว้ตามจุดเน้นของสำนักงานอธิการบดี
4. เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนจุดแข็งจุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงผลการดำเนินงานในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง
5. เพื่อให้มหาวิทยาลัย หน่วยงานต้นสังกัด ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี ในแนวทางที่เหมาะสม

เกณฑ์ตัวบ่งชี้ที่นำมาใช้

ตัวบ่งชี้/ตัวชี้วัด คือ ตัววัดชนิดหนึ่งที่ยกถึงสารสนเทศของปัจจัยนำเข้า ผลผลิต ผลลัพธ์ กระบวนการ ในมิติต่างๆ เช่น กระบวนการในการจัดการเรียนการสอน

ตัวบ่งชี้จะใช้ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพ ซึ่งตัวบ่งชี้จะแบ่งได้ 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ (Qualitative Indicator) เป็นตัวบ่งชี้ที่วัดผลการดำเนินงานของระบบกลไกการดำเนินการตามองค์ประกอบต่างๆ โดยมีเกณฑ์การพิจารณาว่า มีคุณภาพหรือไม่มีคุณภาพ อีกประเภทเรียกว่า ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ (Quantitative Indicator) ซึ่งเป็นตัวเลขที่บ่งบอกว่า ตัวเลขที่สูงแสดงว่าคุณภาพมีการยกระดับขึ้นหรือตัวบ่งชี้คุณภาพ จะเป็นการผสมผสานระหว่างตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพและตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ แนวคิดในการพัฒนาเกณฑ์ตัวบ่งชี้มีดังนี้

1. **เกณฑ์วงจรคุณภาพของเดมมิง (Deming)** กล่าวถึง ผลการดำเนินงานตามวงจรคุณภาพ เช่น มีการวางแผน (Plan) มีการดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) มีการตรวจสอบ/ประเมินคุณภาพ (Check) และมีการนำผลการตรวจสอบกลับมาปรับปรุง (Act)

ตัวอย่างเกณฑ์วงจรคุณภาพของเดมมิง ตัวบ่งชี้ประเมิน โครงการ/แผนงานที่มีการประเมินผลการดำเนินงาน

เกณฑ์ ระดับคะแนน 1 มีการดำเนินงานตามแผน

ระดับคะแนน 2 มีการดำเนินงานขั้นที่ 1 และเป็นไปตามเวลาที่กำหนด

ระดับคะแนน 3 มีการดำเนินงานขั้นที่ 2 และตรงตามวัตถุประสงค์

ระดับคะแนน 4 มีการดำเนินงานขั้นที่ 3 และบรรลุเป้าหมาย

ระดับคะแนน 5 มีการดำเนินงานขั้นที่ 4 และมีการศึกษาและติดตาม

2. **เกณฑ์การประเมินร้อยละ** คือ รูปแบบหนึ่งของตัวชี้วัดเชิงปริมาณ เป็นการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานเพื่อใช้วัดในสิ่งที่สามารถนับได้ หรือมีลักษณะเชิงกายภาพ เหมาะสำหรับวัดในสิ่งที่ชัดเจน เป็นรูปธรรม

แนวทางในการพัฒนาตัวบ่งชี้

หลักการ

การพัฒนาตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา มีหลักการสำคัญ 4 ประการ คือ

1. เป็นตัวบ่งชี้ที่ตอบสนองเจตนารมณ์แห่งพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับ 2) พ.ศ. 2545 มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษาและมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกับตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายนอกของ สมศ. และสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) ภายใต้หลักการสำคัญ คือ ไม่ให้เป็นภาวะซ้ำซ้อนในการปฏิบัติงานแก่สถาบันอุดมศึกษา

2. เป็นตัวบ่งชี้ที่สามารถประเมินได้ครบทุกมิติของระบบประกันคุณภาพ คือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ สำหรับตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินกระบวนการจะกำหนดแนวปฏิบัติที่ดีพร้อมทั้ง เสนอแนะตัวอย่างแนวทางการพัฒนาไว้ด้วย

3. เป็นตัวบ่งชี้ที่มีความสมดุลระหว่างมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการ ภายใน ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

4. จำนวนตัวบ่งชี้และเกณฑ์กำกับแต่ละตัวบ่งชี้ที่พัฒนาขึ้น หน่วยงานสามารถเพิ่มเติมตัวบ่งชี้และ เกณฑ์ได้ตามความเหมาะสมกับระดับการพัฒนาของสำนักงานอธิการบดี ภายใต้กระบวนการการพัฒนา ตัวบ่งชี้ของมหาวิทยาลัย

วิธีพัฒนาตัวบ่งชี้

1. ศึกษากฎหมาย เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แก่

1.1 พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545

1.2 พระราชบัญญัติการอุดมศึกษา พ.ศ.2562

1.3 กฎกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ.2561

1.4 แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

1.5 แผนยุทธศาสตร์พัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

2. วิเคราะห์และประมวลข้อมูลจากเอกสารต่างๆที่เกี่ยวข้องในข้อ 1 เพื่อนำมาพัฒนาตัวบ่งชี้ โดย จำแนกตามมิติของระบบ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและผลลัพธ์ ทั้งนี้ได้ยึดองค์ประกอบ คุณภาพ 5 ด้านตามกฎกระทรวงฯ เป็นกรอบในการพัฒนาตัวบ่งชี้เพื่อให้ครอบคลุมทุกองค์ประกอบคุณภาพ ในส่วนงานสนับสนุน และสามารถวัดคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษาได้ครบทุกมาตรฐาน

3. กำหนดตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับสำนักงานอธิการบดี จำนวน 16 ตัวบ่งชี้ ซึ่งครอบคลุม 4 องค์ประกอบคุณภาพ

4. ตรวจสอบความสมดุลของตัวบ่งชี้ที่กำหนดตามมุมมองการบริหารจัดการทั้ง 4 ด้าน คือ ด้าน กระบวนการภายใน ด้านการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านสนับสนุนพันธกิจของมหาวิทยาลัย

5. กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดยมีความหมายดังนี้

คะแนน 0.00 – 1.50 หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน

คะแนน 1.51 – 2.50 หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุง

คะแนน 2.51 – 3.50 หมายถึง การดำเนินงานระดับพอใช้

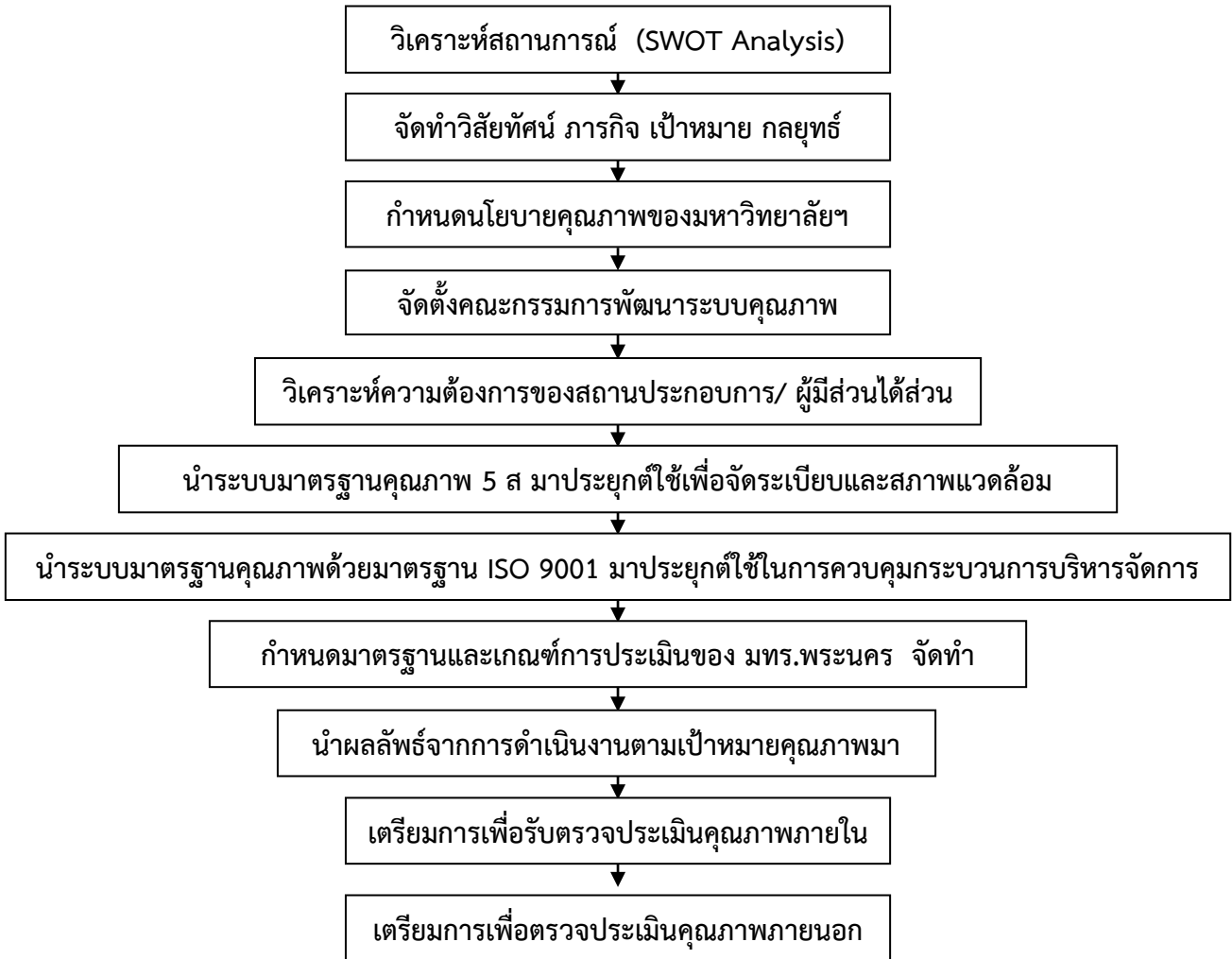
คะแนน 3.51 – 4.50 หมายถึง การดำเนินงานระดับดี

คะแนน 4.51 – 5.00 หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก

ในกรณีที่ยังไม่มีผลการดำเนินงาน หรือไม่มีผลการดำเนินงานหรือเป็นผลการดำเนินงานไม่ถึง เกณฑ์การประเมินคะแนน 1 ให้ถือว่าได้คะแนน 0

กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา

ขั้นตอนการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา มีดังนี้



ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์สถานการณ์ โดยวิเคราะห์จากปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายใน สำหรับการวิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ทำให้ทราบว่าปัจจัยด้านสังคม วัฒนธรรม การจัดการศึกษา การแข่งขัน กฎหมาย พ.ร.บ. มีผลกระทบต่อการบริหาร ในแง่บวกหรือลบ ถ้าเป็นแง่บวกถือเป็นโอกาสที่ดี แต่ถ้าเป็นลบถือเป็นภัยคุกคามหรืออุปสรรคในการทำงาน หลังจากนั้นวิเคราะห์ปัจจัยภายในเพื่อหาจุดแข็งหรือจุดอ่อนของสำนักงานอธิการบดีเพื่อเตรียมหาแนวทางพิจารณาว่า ถ้าเป็นโอกาสและจุดแข็งจะได้เร่งดำเนินการ แต่ถ้าจุดอ่อนจะต้องรีบจัดทำแผนพัฒนา

ขั้นตอนที่ 2 การจัดทำวิสัยทัศน์ ภารกิจ เป้าหมาย แผนกลยุทธ์ ในปัจจุบันทุกหน่วยงานจะต้องจัดทำแผนกลยุทธ์เพื่อให้ทราบแนวทางในการพัฒนาและทิศทางการดำเนินการของสำนักงานอธิการบดี ว่าจะมีทิศทางไปในทางใดและจะต้องปรับบทบาทอย่างไรบ้าง สำนักงานอธิการบดี มีวิสัยทัศน์ ดังนี้

วิสัยทัศน์

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานชั้นนำในการบริหารจัดการองค์กร และประสานพันธกิจ
ด้วยการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

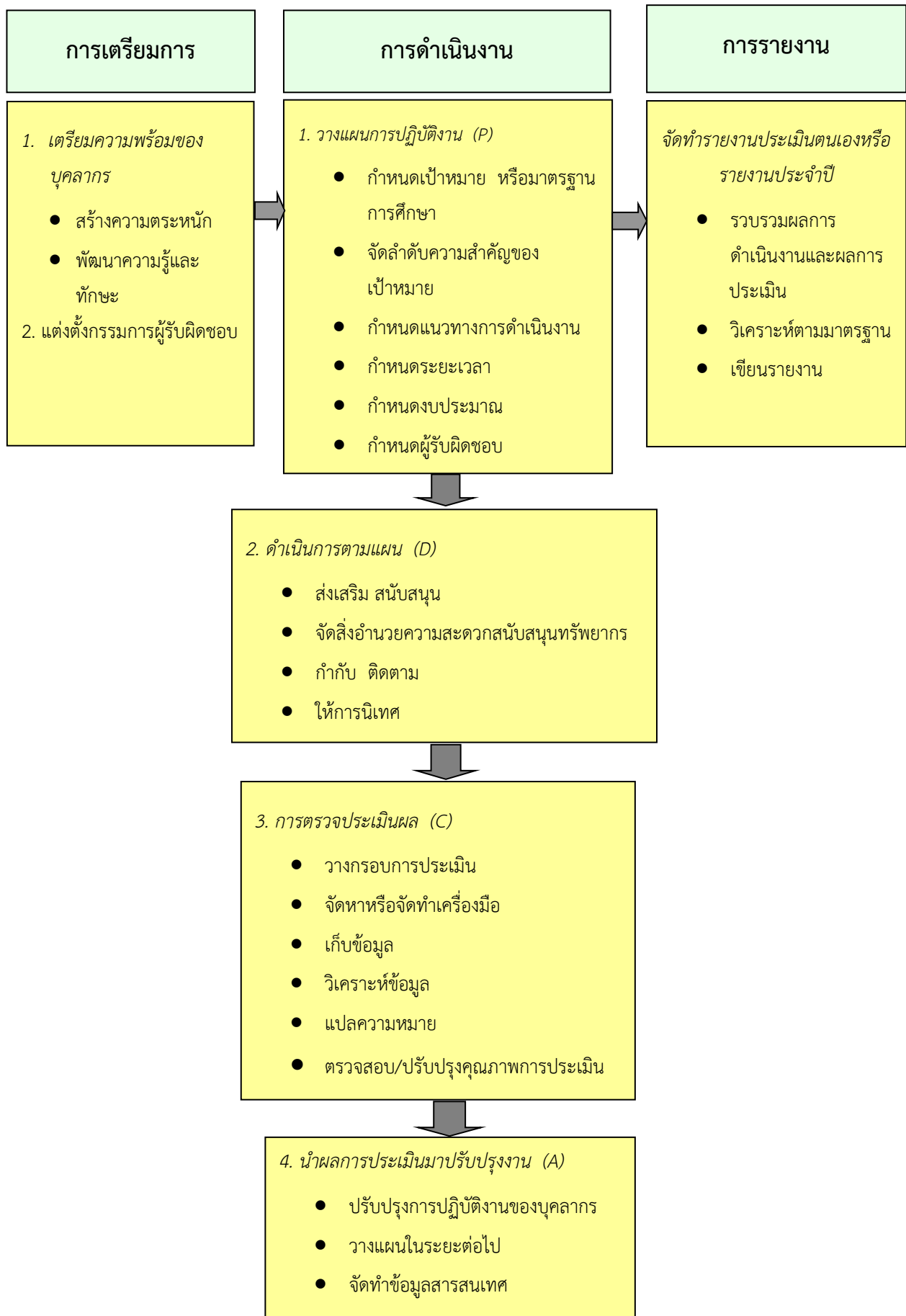
- ขั้นตอนที่ 3** กำหนดนโยบายคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดนโยบายเพื่อเป็นการแสดงความมุ่งมั่นว่าสำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ที่ให้ความสำคัญด้านการจัดการศึกษาที่มุ่งเน้นคุณภาพอย่างแท้จริงตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ และเพื่อประโยชน์โดยตรงแก่รับบริการ โดยนโยบายคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี กำหนดดังนี้
- “มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ”**
- ขั้นตอนที่ 4** จัดตั้งคณะกรรมการพัฒนาระบบคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี ได้จัดตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี รับผิดชอบระบบการบริหารจัดการคุณภาพ โดยมีคณะทำงานของกองในสำนักงานอธิการบดี ทำหน้าที่อำนวยความสะดวกด้านการจัดทำระบบคุณภาพ สนับสนุนส่งเสริมให้คำแนะนำฝึกอบรม เพื่อให้การดำเนินการจัดทำระบบคุณภาพเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
- ขั้นตอนที่ 5** นำระบบมาตรฐาน 5ส มาประยุกต์ใช้ เนื่องจาก 5ส เป็นระบบคุณภาพขั้นต้นที่เน้นเรื่องของการจัดระเบียบการจัดสภาพแวดล้อมที่ดีของสำนักงานอธิการบดี โดยบุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาสำนักงานอธิการบดี ร่วมกัน การจัดทำ 5ส จะทำให้สถานที่ทำงานน่าอยู่ มีการดูแลเครื่องมือ อุปกรณ์ มีการบ่งชี้ มีการจัดเก็บเอกสารเป็นระบบ และมีวิธีการขั้นตอนการทำงานชัดเจนการกำหนดกิจกรรมต่างๆ จะดำเนินการโดยบุคลากรภายในขององค์กรร่วมกันจึงถือได้ว่าเป็น การบริหารงานแบบมีส่วนร่วม และกิจกรรม 5ส นี้ ทำให้เกิดการพัฒนาคุณภาพด้านต่างๆ
- ขั้นตอนที่ 6** สำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดมาตรฐาน เกณฑ์การประเมิน และตัวบ่งชี้ เพื่อให้ทุกหน่วยงานใช้เป็นการพัฒนาให้เข้าสู่มาตรฐานสากล โดยอิงมาตรฐานคุณภาพของ สกอ. สมศ. ก.พ.ร. และนโยบายรัฐบาล (3D) ซึ่งสำนักงานอธิการบดี กำหนดเป็น 4 องค์ประกอบ 11 ตัวบ่งชี้เฉพาะ และนำมากำหนดเป็นเป้าหมายคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ถ่ายทอดนโยบายให้หน่วยงานย่อยทุกหน่วยงาน เพื่อจัดทำแผนและวางแผนพัฒนาหน่วยงานรวมทั้งแผนปฏิบัติราชการประจำปี และแผนงานต่างๆ สำหรับใช้กำกับดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี และหน่วยงานทั่วทั้งองค์กร รวมถึงการพัฒนาาระบบสารสนเทศของสำนักงานอธิการบดี และเตรียมความพร้อมของบุคลากรในการพัฒนาคุณภาพทุกด้าน ทำให้มีแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบทุกหน่วยงานจึงมีระบบและกลไกการดำเนินงานประกันคุณภาพชัดเจน คือ มีการควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพครบถ้วน
- ขั้นตอนที่ 7** นำผลลัพธ์จากการดำเนินงานตามเป้าหมายคุณภาพ มาเขียนรายงานการประเมินตนเอง (Self - Assessment Report : SAR) การจัดทำรายงานการประเมินตนเองที่เรียกว่า SAR นั้น วิธีการดำเนินการคือสำนักงานอธิการบดี ได้กำหนดมาตรฐาน และตัวบ่งชี้คุณภาพ โดยนำเป้าประสงค์ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของสำนักงานอธิการบดี มาเป็นองค์ประกอบหลักและนำมาตราฐานของ สกอ. สมศ.ระดับอุดมศึกษาเป็นตัวบ่งชี้ร่วม ตัวบ่งชี้คุณภาพของสำนักงานอธิการบดี ปัจจุบันมี 4 องค์ประกอบ 16 ตัวบ่งชี้เฉพาะ เมื่อนำมาจัดทำแบบรายงานประเมินตนเอง (SAR) ทำให้เขียน SAR ได้ง่ายเป็นรูปธรรม มีหลักฐานรายละเอียดอย่างชัดเจน และพิสูจน์ได้ว่ากิจกรรมทุกอย่างดำเนินการจริงมีผลลัพธ์แน่นอน

ขั้นตอนที่ 8 เตรียมการตรวจประเมินคุณภาพภายใน เมื่อสำนักงานอธิการบดีได้จัดทำระบบคุณภาพและเขียน SAR ตามมาตรฐานที่ได้กำหนด ตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติต้องมีการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งถือเป็น การประกันคุณภาพภายใน เป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินงานที่ต้อง ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีการจัดทำรายงานประจำปี เสนอต่อต้นสังกัดและเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐาน

ระบบประกันคุณภาพการศึกษา (Quality Assurance) ของสำนักงานอธิการบดี

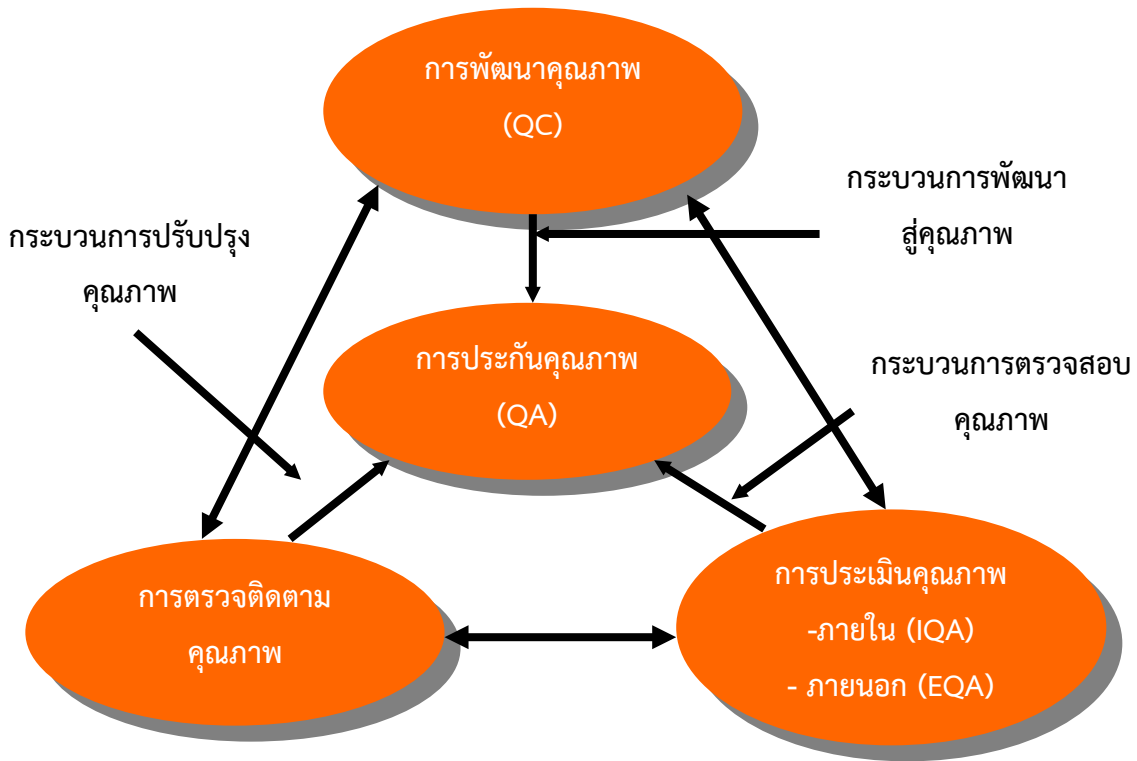
นำ 5 ส และระบบบริหารคุณภาพ ISO 9001 มาจัดระบบคุณภาพด้านกระบวนการ (Process) ทั้ง องค์กร โดยอยู่ในรูปของขั้นตอนการปฏิบัติงาน (Procedure Manual : PM) และจากวิธีการปฏิบัติงาน (Work Instruction : WI) ที่สถานศึกษานำไปใช้ จะมีวิธีการทำงานและบันทึกคุณภาพ ซึ่งสอดคล้องกับตัวบ่งชี้คุณภาพใน การประเมินตนเองคือ SAR ทำให้สำนักงานอธิการบดีเขียน SAR ที่วิเคราะห์ผลการดำเนินงานโดยมีร่องรอยหลักฐาน สามารถตรวจสอบและทวนสอบได้ทั้งหมดอย่างสมบูรณ์ ทำให้คุณภาพเกิดขึ้นใน **แก่นของการทำงาน** และส่ง ผลลัพธ์ให้กับผู้รับบริการโดยตรง รวมทั้งสร้างวัฒนธรรมที่ดีแก่การทำงานของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ด้วย กองในสำนักงานอธิการบดีมีแผนการดำเนินงาน/ขั้นตอนในการจัดการระบบคุณภาพภายใน ดังต่อไปนี้

แผนการดำเนินงานขั้นตอนในการจัดการระบบประกันคุณภาพการศึกษา



แนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

สำนักงานอธิการบดี กำหนดแนวทางการดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ โดยการบริหารจัดการบนพื้นฐานปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง คือ พอประมาณ มีเหตุผลและภูมิคุ้มกันที่ดี ภายใต้งี้อเนงไข 2 งี้อเนงไข คือ งี้อเนงไขควมรู่ (รอบรู่ รอบคอบ ระมัดระวัง) และงี้อเนงไขคุณธรรม (ซื่อสัตย์ สุจริต ชยัน อดทน แบ่งปัน) สร้างระบบประกันคุณภาพ ดังนี้



สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่องด้วยระบบและกลไก ซึ่งประกอบด้วย **การพัฒนาและควบคุมคุณภาพ** สำนักงานอธิการบดีได้พัฒนาคุณภาพโดยกำหนดมาตรฐานตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมิน สอดคล้องกับมาตรฐานการอุดมศึกษา ซึ่งสำนักงานอธิการบดี กำหนดมาตรฐานคุณภาพเป็น 4 องค์ประกอบ 16 ตัวบ่งชี้ ครอบคลุมมาตรฐานสกอ. ดำเนินการควบคุมคุณภาพ ด้วยการจัดทำแผนและวางแผนพัฒนาหน่วยงานและแผนปฏิบัติการประจำปี และแผนงานต่างๆ เพื่อกำกับการดำเนินการตามเป้าหมายคุณภาพที่สำนักงานอธิการบดีกำหนด ถ่ายทอดสู่ผู้ปฏิบัติทุกหน่วยงาน และนำผลลัพธ์มาพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของสำนักงานอธิการบดีให้สอดคล้องกับปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงอย่างต่อเนื่อง

การตรวจสอบคุณภาพ เป็นการตรวจสอบและติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานในสังกัดให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด พร้อมทั้งแสดงผลงานของการตรวจสอบด้วยการเขียนรายงานการประเมินตนเอง นอกจากนี้จะต้องดำเนินการตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานในโครงการ กิจกรรมต่างๆ เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงให้เกิดคุณภาพและประสิทธิผลมากขึ้นในปีต่อไป

การประเมินคุณภาพ เป็นการประเมินคุณภาพภายใน โดยกองในสำนักงานอธิการบดีให้ความร่วมมือ ในการจัดเตรียมเอกสารหลักฐานต่างๆ ที่มีข้อมูลเกี่ยวข้อง

สรุปได้ว่าการตรวจประเมินสำนักงานอธิการบดี เป็นขั้นตอนที่สำคัญขั้นตอนหนึ่งของการประกันคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้รูปแบบการตรวจประเมิน ตลอดจนเนื้อหาสาระรายละเอียดของการตรวจประเมินจะเป็นกลไกในการวัดคุณภาพและความถูกต้องของผลการประเมิน ซึ่งจะนำไปสู่การยอมรับของผู้ถูกประเมิน และเป็นผลให้ได้พัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานอธิการบดีอย่างแท้จริง

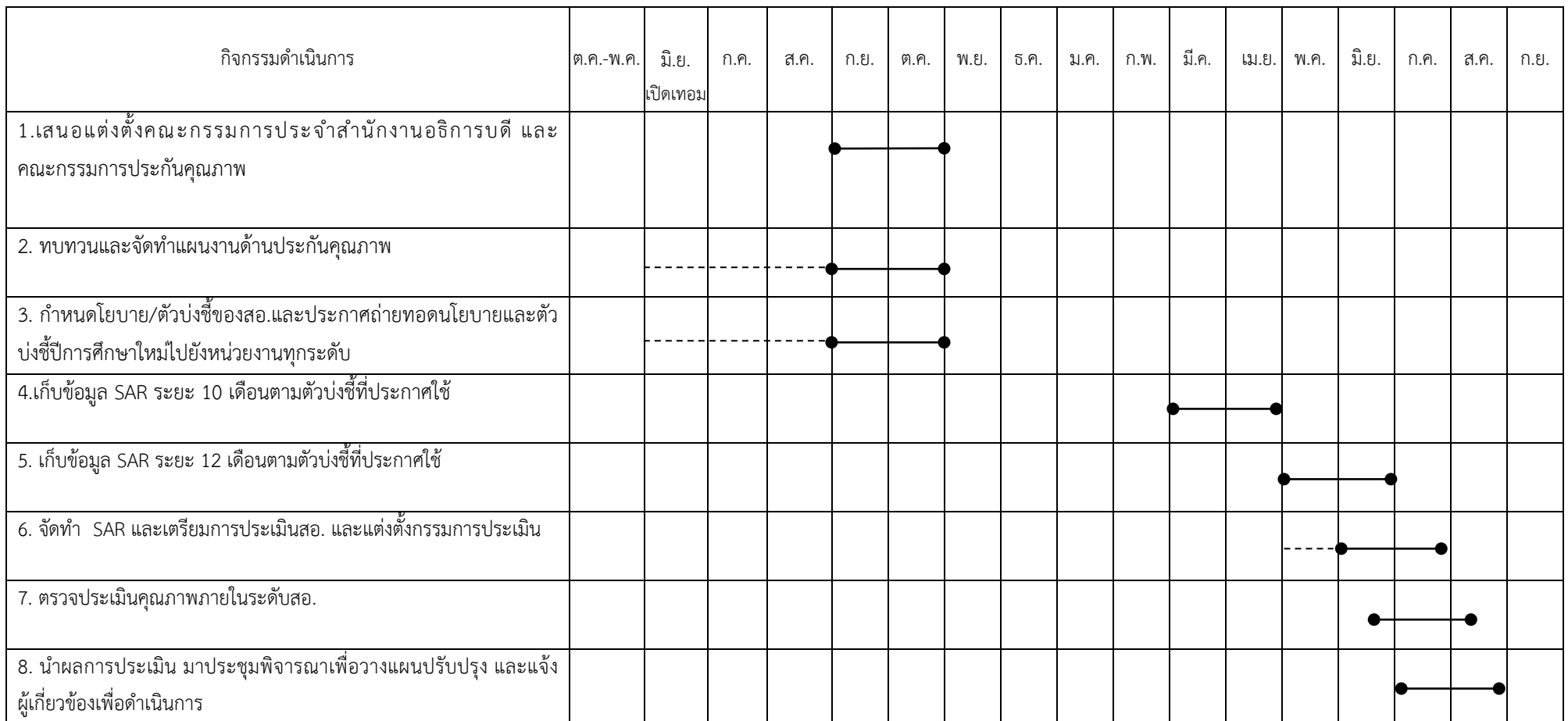
ผลลัพธ์ของการประกันคุณภาพการศึกษา

ประโยชน์ขององค์กร	ประโยชน์ของบุคลากร
1. มีรูปแบบการจัดองค์กร การบริหารงานที่เป็นระบบมีประสิทธิภาพ	1. บุคลากรทุกคนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานระบบคุณภาพ
2. มีโครงสร้างองค์กร กรอบภาระหน้าที่ ความรับผิดชอบและคุณสมบัติของบุคลากรในแต่ละตำแหน่งชัดเจน	2. ทุกคนรู้กรอบการปฏิบัติหน้าที่และสามารถปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้
3. ลดขั้นตอนความยุ่งยากของการสื่อสารและการปฏิบัติงานมีคุณภาพยิ่งขึ้น	3. บุคลากรในองค์กรมีจิตสำนึกและมีความร่วมมือในการปฏิบัติงานเพื่อคุณภาพมากขึ้น
4. สามารถกำหนดแผนการปฏิบัติงานที่ชัดเจนทำให้การจัดการเครื่องมือ วัสดุ ครุภัณฑ์ เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสมและตรงเวลา	4. การปฏิบัติงานมีระบบ ชัดเจน และระบุขอบเขตได้ชัดเจน
5. มีการกำหนดภารกิจของผู้ปฏิบัติ กรอบการดำเนินงานชัดเจน ทำให้ลดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานภายในองค์กร	5. บุคลากรทุกคนสามารถเสนอแนวทางพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับงานที่ตนเองปฏิบัติได้
6. องค์กรสามารถพัฒนาระบบคุณภาพทั้งระบบและไปในทิศทางเดียวกัน	6. บุคลากรทุกคนมีความเข้าใจตรงกัน และพัฒนาการทำงานเป็นทีมหรือเป็นกลุ่มได้ดีขึ้น
7. ชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยฯ เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานทั้งภายในและต่างประเทศ	7. บุคลากรทุกคนมีความภูมิใจในองค์กรและมีความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร

ประโยชน์ของผู้รับบริการ

1. มีความมั่นใจว่าได้รับการบริการที่มีคุณภาพทั้งระบบ ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
2. มีความสะดวก ประหยัดเวลาในการรับบริการจากหน่วยงานนั้น
3. ไม่เสียเวลาในการค้นหาและต้องประเมินว่าหน่วยงานนั้นมีคุณภาพหรือไม่ หากจะต้องติดต่อหรือบริการ
4. สามารถวัดและประเมินคุณภาพจากงานบริการตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้
5. มีความภูมิใจและมั่นใจที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานที่มีระบบคุณภาพชัดเจน ตรวจสอบได้

ตาราง 1.1 วงจรในการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา



นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้อง

การบูรณาการ(Integration) หมายถึง การผสมกลมกลืนของแผน กระบวนการ สารสนเทศ การจัดสรรทรัพยากร การปฏิบัติการ ผลลัพธ์ และการวิเคราะห์ เพื่อสนับสนุนเป้าประสงค์ที่สำคัญของสถาบัน (organization-wide goal) การบูรณาการที่มีประสิทธิผล เป็นมากกว่าความสอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน (alignment) ซึ่งการดำเนินการของแต่ละองค์ประกอบภายใน ระบบการจัดการ ผลการดำเนินการ มีความเชื่อมโยงกันเป็นหนึ่งเดียวอย่างสมบูรณ์

ระบบและกลไก

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสาร หรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของสำนักงานอธิการบดีโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทาง การพัฒนาของสำนักงานอธิการบดี แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่างๆ ของสำนักงานอธิการบดี ควรครอบคลุมทุกภารกิจของสำนักงานอธิการบดี มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยสำนักงานอธิการบดีนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติราชการประจำปี

แผนปฏิบัติราชการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุ ผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการรายละเอียดและทรัพยากร ที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

การสร้างเสริมสมรรถนะและทักษะตามสายงาน หมายถึง การได้รับความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานตามสายงาน ที่สามารถนำมาปรับปรุง พัฒนาการทำงาน โดยการลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม ประชุม สัมมนา การฝึกปฏิบัติ การทำวิจัย การศึกษา ดูงาน รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้

ช่องทางารร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนการให้บริการที่ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย กล้องรับเรื่องร้องทุกข์ และการร้องเรียนทางระบบสารบรรณ

ช่องทางการสื่อสาร หมายถึง ช่องทางที่นำข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย เผยแพร่สู่กลุ่มเป้าหมาย ทั้งภายในและภายนอก ได้แก่ สื่อมวลชน สื่อใหม่ และสื่อการตลาด

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึง กลุ่มคนต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับผลกระทบจากการดำเนินการ และความสำเร็จของสถาบันตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง สมาคมผู้ปกครอง ผู้ปฏิบัติงาน คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ คณะกรรมการกำกับดูแลสถาบันในด้านต่างๆ ศิษย์เก่า นายจ้าง สถาบันการศึกษาอื่นๆ องค์กรที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎระเบียบ องค์กรที่ให้เงินสนับสนุนผู้เสียภาษี ผู้กำหนดนโยบาย ผู้ส่งมอบตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นและชุมชนวิชาการหรือวิชาชีพ

พิพิธภัณฑ์ หมายถึง สถานที่เก็บรวบรวมผลงาน และจัดแสดงผลงานต่างๆ ที่มีความสำคัญด้านวัฒนธรรม เพื่อให้เป็นประโยชน์ต่อการศึกษา ค้นคว้า ให้ความรู้และความเพลิดเพลินแก่สาธารณชน

หอจดหมายเหตุ หมายถึง สถานที่เก็บรักษา รวบรวม อนุรักษ์แผนแพร่และให้บริการเพื่อการศึกษา ค้นคว้า รายงาน หรือบันทึกเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้น เอกสารที่ทางมหาวิทยาลัยผลิต อันแสดงถึงประวัติและเกียรติภูมิของมหาวิทยาลัยแก่นักศึกษา บุคลากรและผู้สนใจ

หอเกียรติยศ หมายถึง สถานที่รวบรวมผลงาน แสดงถึงเกียรติยศและเกียรติภูมิของมหาวิทยาลัย ในการได้รับพระราชทานนามมหาวิทยาลัย ตรามหาวิทยาลัย การพระราชทานปริญญาบัตร พระบรมราโชวาทที่พระราชทานให้แก่บัณฑิต บุคคลสำคัญของมหาวิทยาลัย ที่มีส่วนร่วมในการก่อเกิดมหาวิทยาลัย จนถึงการพัฒนาที่เจริญก้าวหน้าเป็นที่รู้จักทั้งในและต่างประเทศ

การสื่อสารมวลชน หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัย ผ่านสื่อภายนอกในรูปแบบ ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหว เสียงบรรยาย โดยช่องทางการสื่อสารมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ ฯลฯ

บริหารสื่อใหม่ หมายถึง การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของมหาวิทยาลัยผ่านสื่อออนไลน์ ที่สามารถเข้าถึงข้อมูลได้ตลอดเวลา รวมถึงการโต้ตอบข้อมูลระหว่างกัน ด้วยการเผยแพร่รูปแบบภาพ ข้อความ วิดีโอ โดย

การนำความคิดสร้างสรรค์มาสร้างเนื้อหาที่น่าสนใจ ทันสมัย ไปยังกลุ่มเป้าหมายทั้งภายในและภายนอก โดยมุ่งหาช่องทางการเผยแพร่ใหม่ๆ ตลอดเวลา เพื่อตอบรับการสื่อสารในยุคดิจิทัล

การสื่อสารทางการตลาด หมายถึง กิจกรรมการสื่อสารที่กระตุ้น ย้ำเตือน และสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างมหาวิทยาลัยกับหน่วยงานภายในและภายนอก เช่น นิทรรศการทางการศึกษา และกิจกรรมการรณรงค์ เป็นต้น

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบที่ทำหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลเข้ามาทำการประมวลผลรวมทั้งการวิเคราะห์เพื่อจัดทำเป็นสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ และนำส่งไปยังผู้ที่มีสิทธิได้รับสารสนเทศเพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน การบริหาร หรือการตัดสินใจ โดยมีคอมพิวเตอร์รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ เป็นเครื่องมือสนับสนุนการทำงานของระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศในองค์กรมีหลายประเภท ในแต่ละประเภทมีได้หลายระบบ ทั้งนี้ เพื่อตอบสนองวัตถุประสงค์เฉพาะด้านในการทำงานที่แตกต่างกันออกไป

เรื่องร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานอธิการบดีในเรื่องเกี่ยวกับการละเลยหรือการล่าช้าในการให้บริการ หรือพฤติกรรมที่ไม่เต็มใจในการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกทางด้านคำพูด สีหน้า ท่าทาง หรือกิริยา

หลักธรรมาภิบาล¹ หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือหาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์กรภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้²

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการรวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจนมีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

¹ ดูเพิ่มเติม “คู่มือนโยบายการกำกับดูแลองค์กรที่ดี” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

² ดูเพิ่มเติม “คู่มือการจัดระดับการกำกับดูแลองค์กรภาครัฐตามหลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance Rating)” สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.)

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) กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการ ประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้ เข้าร่วมในการรับรู้เรียนรู้ ทำความเข้าใจร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทางร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติและคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือการได้รับการปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มี การแบ่งแยกด้านชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่ม ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่ เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง ซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

บทที่ 2

ข้อมูลทั่วไป

สำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร

ประวัติความเป็นมา

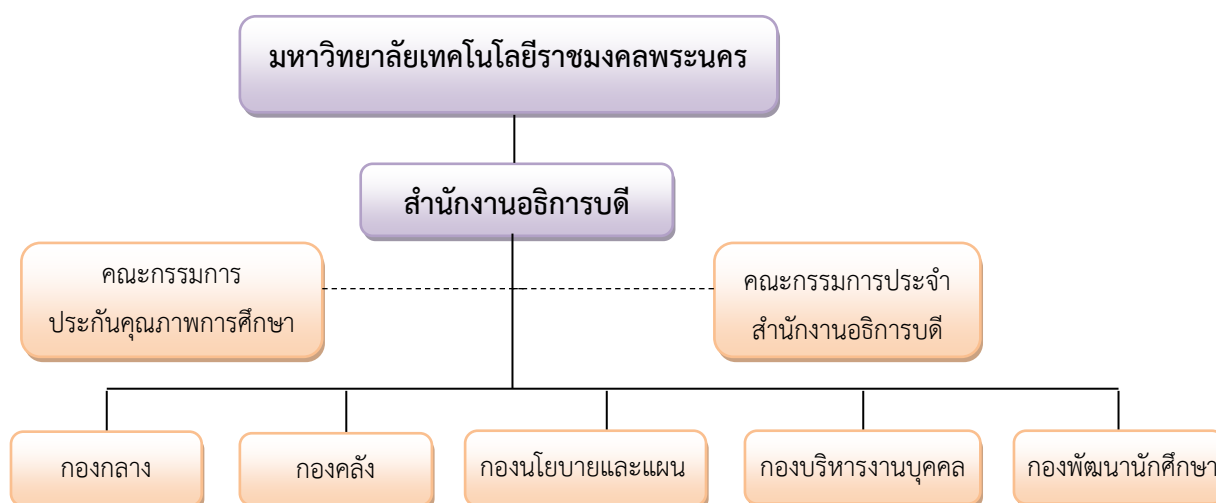
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จัดตั้งขึ้นตามกฎกระทรวงศึกษาธิการ โดยอาศัยอำนาจตามความในมาตรา 6 และมาตรา 9 วรรคหนึ่งแห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล พ.ศ. 2548 ให้จัดตั้งสำนักงานอธิการบดี เป็นส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 27 พฤศจิกายน 2549 ซึ่งต่อมากระทรวงศึกษาธิการได้ออกประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องการแบ่งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พ.ศ. 2550 ให้แบ่งส่วนราชการในสำนักงานอธิการบดี ดังนี้ คือ

1. กองกลาง
2. กองคลัง
3. กองนโยบายและแผน
4. กองบริหารงานบุคคล
5. กองพัฒนานักศึกษา

และมหาวิทยาลัยได้จัดตั้งส่วนราชการระดับกองเป็นการภายในเพิ่มอีก 4 หน่วยงาน คือ กองประชาสัมพันธ์ กองศิลปวัฒนธรรม กองวิเทศสัมพันธ์ และสำนักประกันคุณภาพ ทั้งนี้ กองประชาสัมพันธ์ได้เปลี่ยนชื่อเป็นกองสื่อสารองค์กร ตั้งแต่วันที่ 29 เมษายน 2558

ต่อมามหาวิทยาลัยได้ประกาศยุบหน่วยงานภายในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ประกาศ ณ วันที่ 29 มีนาคม 2566 ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน พ.ศ.2566 เป็นต้นไป เพื่อให้การบริหารงานของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร สำนักงานอธิการบดี เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ จำนวน 4 หน่วยงาน ได้แก่ กองสื่อสารองค์กร กองศิลปวัฒนธรรม กองวิเทศสัมพันธ์ และสำนักประกันคุณภาพ

แผนภูมิการแบ่งส่วนราชการของสำนักงานอธิการบดี



วิสัยทัศน์ (Vision)

สำนักงานอธิการบดี เป็นหน่วยงานชั้นนำในการบริหารจัดการองค์กร และประสานพันธกิจ ด้วยการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

พันธกิจ (Mission)

1. ถ่ายทอดนโยบายของมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติ
2. บริหารจัดการองค์กร และสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย

บทที่ 3

ตัวบ่งชี้การประเมิน
และเกณฑ์มาตรฐานการประเมินคุณภาพ
ของสำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร

ตารางแสดงหน่วยงานกำกับดูแลตัวบ่งชี้ตามเป้าหมายคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี

นโยบาย / ตัวบ่งชี้เฉพาะ (KPI)สำนักงานอธิการบดี	หน่วยงานกำกับดูแลตัวบ่งชี้
1. ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ	
1.1 การบริหารเพื่อกำกับติดตามตามพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี ข้อ1 การพัฒนาแผนกลยุทธ์ ข้อ2 การใช้จ่ายงบประมาณ ข้อ3 การบริหารความเสี่ยง ข้อ4 การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล ข้อ5 การจัดการความรู้ ข้อ6 การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ	สำนักงานอธิการบดี กองคลัง กองนโยบายและแผน กองบริหารงานบุคคล กองกลาง สำนักงานอธิการบดี
2. การปฏิบัติตามพันธกิจหลักของสำนักงานอธิการบดี	
2.1 ระบบและกลไกการขับเคลื่อนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล	กองกลาง
2.2 ร้อยละความสำเร็จของโครงการ Green University	กองกลาง
2.3 กระบวนการเบิกจ่ายเงิน	กองคลัง
2.4 จำนวนระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ เกี่ยวกับการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนา	กองบริหารงานบุคคล
2.5 การติดตามการดำเนินงานโครงการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี	กองนโยบายและแผน
2.6 การให้บริการนักศึกษา	กองพัฒนานักศึกษา
2.7 กิจกรรมพัฒนานักศึกษา	กองพัฒนานักศึกษา
2.8 ระดับความสำเร็จในงานความร่วมมือระหว่างประเทศ	กองนโยบายและแผน
2.9 ระดับความสำเร็จตามพันธกิจของกองสื่อสารองค์กร	กองกลาง
2.10 งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม	กองกลาง
2.11 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน
3. การพัฒนาบุคลากร	
3.1 การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี	กองบริหารงานบุคคล
4. ระดับความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี	
4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่อการให้บริการของบุคลากร	กองบริหารงานบุคคล
4.2 จำนวนเรื่องของการร้องเรียนด้านการบริการ	กองบริหารงานบุคคล
4.3 จำนวนหน่วยงานที่เข้าศึกษาดูงานในหน่วยงานหรือรางวัลที่ได้รับการยกย่องจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก	สำนักงานอธิการบดี

องค์ประกอบที่ 1
ระบบการบริหารจัดการ
ที่มีประสิทธิภาพ

องค์ประกอบที่ 1 ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริหารเพื่อการกำกับติดตามตามพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

สำนักงานอธิการบดี มีพันธกิจหลัก คือ ถ่ายทอดนโยบายของมหาวิทยาลัยสู่การปฏิบัติ และบริหารจัดการองค์กร และสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ซึ่งในการดำเนินงานต้องมีการพัฒนาแผน เพื่อกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของสำนักงานอธิการบดี ให้มีความสอดคล้องในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ตลอดจนมีการบริหารงานการเงิน ความเสี่ยง การจัดการความรู้ และการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนด

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสำนักงานอธิการบดีและพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติราชการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์
2. การกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณ สำนักงานอธิการบดีอย่างมีประสิทธิภาพ
3. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของสำนักงานอธิการบดี และให้ ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม
4. บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน
5. การกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีมีการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบ
6. การกำกับติดตามส่งเสริมสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานในสำนักงานอธิการบดีมีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพภายในตามระบบและกลไกที่สถาบันกำหนด ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

เกณฑ์การประเมิน

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

	เกณฑ์มาตรฐาน: 6 ข้อ	ผู้กำกับตัวชี้วัด	ผู้จัดเก็บ/รายงาน
1	การพัฒนาแผนกลยุทธ์	ผอ.สำนักงานอธิการบดี	งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ
2	การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน	ผอ.กองคลัง	งานบริหารทั่วไป
3	การบริหารความเสี่ยง	ผอ.กองนโยบายและแผน	งานนโยบายและยุทธศาสตร์
4	การบริหารด้วยหลักธรรมาภิบาล	ผอ.กองบริหารงานบุคคล	งานวินัยและนิติการ
5	การจัดการความรู้	ผอ.กองกลาง	งานบริหารทั่วไป
6	การดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ	ผอ.สำนักงานอธิการบดี	งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี

องค์ประกอบที่ 2

การปฏิบัติตามพันธกิจหลัก ของสำนักงานอธิการบดี

องค์ประกอบที่ 2 การปฏิบัติตามพันธกิจหลักของสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบและกลไกการขับเคลื่อนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัล

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายของตัวบ่งชี้ :

มหาวิทยาลัยมีนโยบายเป็น Digital University สำนักงานอธิการบดีมีระบบและกลไกในการส่งเสริมและสนับสนุนนโยบายมหาวิทยาลัย ด้วยการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการปฏิบัติงานของสำนักงานอธิการบดี เช่น นำระบบ E-Document มาใช้ในระบบงานสารบรรณ , ระบบ E-Meeting มาใช้ในการประชุม , ระบบการจองห้องประชุม ระบบการขอใช้รถผ่านระบบสารสนเทศ ฯลฯ และมีการส่งเสริม กำกับติดตาม นำผลจากการกำกับติดตามไปปรับปรุงแผน และพัฒนาระบบสารสนเทศ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกในการขับเคลื่อนสู่การเป็นมหาวิทยาลัยดิจิทัลด้วยระบบสารสนเทศ
2. จัดทำแผนการใช้งานระบบสารสนเทศ
3. ดำเนินการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในสำนักงานอธิการบดี
4. มีการรายงานผลการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในสำนักงานอธิการบดี อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี
5. สรุปผลการดำเนินงานการนำระบบสารสนเทศมาใช้ในสำนักงานอธิการบดี
6. นำเสนอรายงานผลต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี

เกณฑ์การประเมิน :

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

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองกลาง

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานบริหารทั่วไป กองกลาง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ร้อยละความสำเร็จของโครงการ Green University

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายของตัวบ่งชี้ :

สำนักงานอธิการบดีมุ่งเน้นให้แต่ละหน่วยงานมีการจัดการสิ่งแวดล้อมที่ดี เพื่อให้สำนักงานอธิการบดีเป็นสำนักงานสีเขียวและเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีการพัฒนาที่ยั่งยืนและสร้างความรู้และความเข้าใจและการตระหนักรู้ด้านสิ่งแวดล้อม การจัดการการใช้พลังงาน การจัดการของเสีย การใช้ทรัพยากรน้ำ และการจัดการระบบจราจรภายใน โดยผู้รับผิดชอบต้องจัดทำแผนประจำปี Green University ประจำปีและดำเนินการตามแผนที่กำหนด

สูตรการคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนโครงการ Green University ที่ดำเนินการตามแผน} \times 100}{\text{จำนวนโครงการ Green University ทั้งหมด}}$$

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการต่ำกว่าร้อยละ 30	มีการดำเนินการร้อยละ 31- 50	มีการดำเนินการร้อยละ 51 - 70	มีการดำเนินการร้อยละ 71 - 80	มีการดำเนินการมากกว่าร้อยละ 80

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองกลาง

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานอาคารสถานที่และยานพาหนะ กองกลาง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 กระบวนการเบิกจ่ายเงิน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ตามที่กองคลังมีภารกิจที่รับผิดชอบในการเบิกจ่ายเงินของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งในการเบิกจ่ายเงินต้องดำเนินการรวบรวมเอกสารและตรวจสอบให้ถูกต้องเป็นไปตามกฎ ระเบียบ มติ คำสั่งที่เกี่ยวข้องทางราชการ ทั้งนี้การบริหารจัดการงานกองคลังมีการควบคุมกระบวนการเบิกจ่ายเงิน อย่างเป็นระบบและนำระบบสารสนเทศเข้ามาใช้ในการทำงานเพื่อให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ หลักการประกันคุณภาพภายใน โดยใช้หลักการบริหาร PDCA ร่วมกับหลักการประกันคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีการกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานภายในกองคลัง
2. มีระบบกลไกในการเบิกจ่ายเงิน โดยใช้ระบบสารสนเทศทางการบัญชี ได้แก่

GFMS คือ การบริหารงานการเงินการคลังภาครัฐ ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (Government Fiscal Management Information System)

ERP (Enterprise Resource Planning) คือ การวางแผนทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กรโดยรวม เพื่อให้เกิดการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุดของทรัพยากรทางธุรกิจขององค์กร

3. การดำเนินการตามรายการและกลไกในการเบิกจ่าย รายงานผลการเบิกจ่าย รายเดือน รายไตรมาสและรายปี
4. มีการตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล การดำเนินงาน
5. ข้อหักท้วงของหน่วยงานตรวจสอบภายใน การปฏิบัติงาน การดำเนินงานด้านการเบิกจ่าย บัญชี และพัสดุ ไม่เกิน 5 ข้อต่อปีงบประมาณ

เกณฑ์การประเมิน

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

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองคลัง

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานบริหารทั่วไป กองคลัง

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4: จำนวนระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศ เกี่ยวกับการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี มีหน้าที่ความรับผิดชอบในการกำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับภารกิจหลักให้เป็นไปตามกฎหมายว่าด้วยการบริหารงานตามภารกิจหลักประเภทนั้นๆ ดังนั้น เพื่อให้ระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศเกี่ยวกับการบริหารงานของมหาวิทยาลัย มีความทันสมัย สอดคล้องกับหลักเกณฑ์กลางที่องค์กรกลางได้กำหนดไว้ จึงจำเป็นต้องพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขหรือร่างหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการบริหารงานของมหาวิทยาลัย ให้มีความทันสมัย สอดคล้องกับหลักเกณฑ์กลาง สถานการณ์ทางสังคม หรืองบประมาณที่ได้รับจัดสรร

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
2 - 3 เรื่อง	4 - 5 เรื่อง	6 - 7 เรื่อง	8 - 9 เรื่อง	10 เรื่องขึ้นไป

หมายเหตุ : การนับจำนวนระเบียบ/ข้อบังคับ/ประกาศเกี่ยวกับการบริหารงานของสำนักงานอธิการบดี ที่ได้รับการปรับปรุงพัฒนาให้นับจากเรื่องที่ได้รับความเห็นชอบ แล้ว

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล

ตัวบ่งชี้ที่ 2.5 การติดตามการดำเนินงานโครงการของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

กองนโยบายและแผน มีหน้าที่ติดตามการดำเนินงานโครงการที่ได้รับงบประมาณประจำปีของหน่วยงาน เพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยนำเข้า (Input) การดำเนินงาน (Process) และผลการดำเนินงาน (Output) ของโครงการ เสนอเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback System) สำหรับการกำกับ ทบทวน และทราบถึงสถานภาพ ปัญหาและอุปสรรค ที่เกิดขึ้นของการดำเนินโครงการ เพื่อหาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงการดำเนินงานให้เป็นไปตามเป้าหมายของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างเป็นระบบ โดยนำระบบงานการวางแผนและบริหารงบประมาณ (ระบบ BPM) มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพตามหลักการบริหาร PDCA และหลักการประกันคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกในการติดตามการดำเนินงานโครงการของหน่วยงานสำนักงานอธิการบดี
2. จัดทำแผนการติดตามการดำเนินงานโครงการของหน่วยงาน
3. ดำเนินการติดตามการดำเนินงานรายโครงการของหน่วยงานผ่านระบบ BPM
4. มีการรายงานสรุปผลการติดตามการดำเนินงานโครงการรายไตรมาส
5. นำเสนอรายงานผลการติดตามโครงการต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักงานอธิการบดี
6. รายงานผลการติดตามโครงการแสดงถึงผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นเมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

เกณฑ์การประเมิน

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

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานติดตามและประเมินผล กองนโยบายและแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.6 ระดับความสำเร็จในการให้บริการนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

กองพัฒนานักศึกษา จัดบริการด้านต่างๆ ให้นักศึกษาอย่างครบถ้วน ตั้งแต่การให้คำปรึกษา ทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิต จัดบริการข้อมูลหน่วยงานที่ให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสารผ่านระบบสารสนเทศ เพื่อรายงานความเคลื่อนไหวทั้งภายในและนอกมหาวิทยาลัย ผ่านสื่อประชาสัมพันธ์ต่างๆ เช่น โซเชียลมีเดีย เว็บไซต์ ฯลฯ เกี่ยวกับ ทุนการศึกษาและแหล่งทุน การบริการจัดหางาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา ที่จำเป็นต่อนักศึกษาและศิษย์เก่า

สูตรการคำนวณ : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม เท่ากับ

$$\frac{\text{ผลรวมของค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน}}{\text{จำนวนด้าน}}$$

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ค่าเฉลี่ยของผล การประเมิน 1.00 – 1.50	ค่าเฉลี่ยของผล การประเมิน 1.51 – 2.50	ค่าเฉลี่ยของผล การประเมิน 2.51 – 3.50	ค่าเฉลี่ยของผล การประเมิน 3.51 – 4.50	ค่าเฉลี่ยของผล การประเมิน 4.51 – 5.00

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานบริหารทั่วไป กองพัฒนานักศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.7 ระบบและกลไกการจัดกิจกรรมนักศึกษา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

กองพัฒนานักศึกษา ส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมนักศึกษาต่างๆ อย่างเหมาะสม และครบถ้วน กิจกรรมนักศึกษา หมายถึง กิจกรรมเสริมหลักสูตร (Activity Transcript) ที่ดำเนินการทั้งโดยมหาวิทยาลัย และโดยองค์การนักศึกษา เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมจะมีโอกาสได้รับการพัฒนาสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และคุณธรรมจริยธรรม สอดคล้องกับคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ และตามอัตลักษณ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด โดยมีระบบและกลไกการจัดกิจกรรมนักศึกษา เพื่อติดตามและตรวจสอบการดำเนินการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีการรายงานผลการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงพัฒนาการจัดกิจกรรมมานักศึกษาอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกการดำเนินการจัดกิจกรรมนักศึกษา
2. มีการดำเนินการจัดกิจกรรมนักศึกษาตามแผนที่กำหนด มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงาน
3. นำผลการประเมินการจัดกิจกรรมนักศึกษาเสนอคณะกรรมการดำเนินการจัดกิจกรรมนักศึกษา เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ
4. นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการดำเนินการด้านกิจการนักศึกษามาปรับปรุงการจัดกิจกรรมนักศึกษา
5. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อสนับสนุนการดำเนินการจัดกิจกรรมนักศึกษา

เกณฑ์การประเมิน :

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

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองพัฒนานักศึกษา

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานบริหารทั่วไป กองพัฒนานักศึกษา

ตัวบ่งชี้ที่ 2.8 : ระดับความสำเร็จในงานความร่วมมือระหว่างประเทศ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ด้วยกองวิเทศสัมพันธ์มีหน้าที่ในการพัฒนาความร่วมมือระหว่างประเทศโดยการส่งเสริมความร่วมมือทางวิชาการ (MOU) กับสถาบันการศึกษาหรือหน่วยงานในต่างประเทศ ไม่น้อยกว่า 3 แห่งต่อปีการศึกษา โดยมีการดำเนินการและรวบรวมกิจกรรมหลังลงนามความร่วมมือ มีการวิเคราะห์ ติดตาม และรายงานผลการดำเนินงานเพื่อนำมาปรับปรุงและเผยแพร่สู่สาธารณชน

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกในการทำความร่วมมือกับสถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานในต่างประเทศ
2. มีการทำความร่วมมือ (MOU) กับสถาบันการศึกษา หรือหน่วยงานในต่างประเทศ ในสาขาวิชาที่ตรงกับ การเปิดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยฯ ไม่น้อยกว่า 3 ฉบับต่อปีการศึกษา
3. มีการจัดกิจกรรม ตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ
4. มีการดำเนินการกำกับติดตามการจัดกิจกรรมหลังการทำความร่วมมือตรงตามเงื่อนไขใน MOU
5. มีการนำผลมาวิเคราะห์ ปรับปรุงแผนงาน และรายงานผล
6. มีการจัดทำข้อมูลสารสนเทศ เพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชน

เกณฑ์การประเมิน

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

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองนโยบายและแผน

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานวิเทศสัมพันธ์

ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 ระดับความสำเร็จตามพันธกิจของงานสื่อสารองค์การ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

งานสื่อสารองค์การ มีภาระงานการบริหารจัดการด้านการสื่อสาร เพื่อส่งเสริมการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ผ่านช่องทางการสื่อสารและนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการ ประชาสัมพันธ์ อาทิ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อมวลชน สื่อสารการตลาด สื่อออนไลน์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการ เผยแพร่ข่าวสารของมหาวิทยาลัยให้เป็นที่รู้จักทั้งภายในและภายนอก โดยดำเนินการบริหารงานตาม กระบวนการ PDCA ด้วยการจัดทำแผน การดำเนินงาน ติดตามประเมินผล รายงานผล และทำการ เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกในการดำเนินการด้านสื่อสารองค์การ
2. มีการดำเนินงานตามภารกิจด้านการสื่อสารมวลชน ที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อไม่น้อยกว่า 150 เรื่องต่อปีการศึกษา
3. มีการดำเนินงานตามภารกิจบริหารสื่อใหม่ ที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อไม่น้อยกว่า 3 ช่องทาง ไม่น้อยกว่า 160 เรื่องต่อปีการศึกษา
4. การดำเนินงานตามภารกิจดิจิทัลคอนเทนต์ ที่ได้รับการเผยแพร่ผ่านสื่อไม่น้อยกว่า 3 ช่องทาง ไม่น้อยกว่า 500 เรื่องต่อปีการศึกษา
5. มีการกำกับ ติดตาม และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณาและกำหนด แนวทางข้อเสนอแนะในการปรับปรุง
6. มีการเปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ข้อ 2 – 5 มีแนวโน้มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

เกณฑ์การประเมิน

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

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองกลาง

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานสื่อสารองค์การ

ตัวบ่งชี้ 2.10 งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

งานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม มีภาระหน้าที่ด้านทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและรักษาสิ่งแวดล้อม โดยมีการจัดกิจกรรมให้กับนักศึกษาและบุคลากรของมหาวิทยาลัย ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินงานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยและการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพโดยการดำเนินการจัดทำแผนทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมมีการดำเนินการ กำกับ ติดตาม ประเมินผลและรายงานผล มีการรวบรวมองค์ความรู้และเผยแพร่สู่สาธารณชนเพื่อให้ได้ผลงานเป็นที่ยอมรับทั้งในระดับชาติและนานาชาติ

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกการดำเนินงาน (PDCA) ในงานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
2. มีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือด้านศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย ไม่น้อยกว่า 7 เครือข่าย/แห่ง และมีการจัดโครงการ/กิจกรรมร่วมกันอย่างต่อเนื่อง
3. มีการเผยแพร่ผลงานศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อมที่เผยแพร่สู่สาธารณชน ไม่น้อยกว่า 5 ช่องทาง
4. มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการจัดการข้อมูลด้านศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม
5. มีการรวบรวมองค์ความรู้ ด้านศิลปวัฒนธรรมและสิ่งแวดล้อม ไม่น้อยกว่า 10 เรื่อง
6. มีการจัดตั้งพิพิธภัณฑ์ หอจดหมายเหตุ หอเกียรติประวัติของมหาวิทยาลัย
7. มีผลงานได้รับการยอมรับ หรือได้รับการยกย่องในระดับชาติ/นานาชาติ

เกณฑ์การประเมิน

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

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองกลาง

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานศิลปวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การประกันคุณภาพการศึกษา ถือเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติ การศึกษาแห่งชาติ (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 มาตรา 47 ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนา คุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ซึ่งสถาบันต้องมีระบบและกลไก ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ โดยต้องมีการส่งเสริมการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไป ตามมาตรฐานที่หน่วยงานต้นสังกัดกำหนด และตามนโยบายคุณภาพของมหาวิทยาลัยที่มีนโยบายเป็นกรอบ แนวทางในการปฏิบัติงานภารกิจทุกด้าน โดยใช้ระบบการประกันคุณภาพที่ครอบคลุมการกำกับติดตาม ตรวจสอบ ประเมิน และมีการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง บนพื้นฐานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้ง การรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเผยแพร่ต่อสาธารณชน

เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของมหาวิทยาลัยที่เหมาะสม
2. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาตามระบบและกลไกที่กำหนด ประกอบด้วย การ ควบคุม การกำกับติดตาม การตรวจสอบ และการประเมินคุณภาพ
3. นำผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในเสนอคณะกรรมการบริหารมหาวิทยาลัยและสภา มหาวิทยาลัยเพื่อพิจารณา
4. นำข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประเมินและคณะกรรมการสภามหาวิทยาลัยมาปรับปรุงการ ดำเนินงานของมหาวิทยาลัยให้มีคุณภาพดีขึ้น
5. มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานประกันคุณภาพ

เกณฑ์การประเมิน :

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

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานประกันคุณภาพและการจัดการความรู้

องค์ประกอบที่ 3

การพัฒนาบุคลากร

องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 : การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

บุคลากรถือเป็นหัวใจสำคัญที่สุดที่จะทำให้มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่ในการขับเคลื่อนและผลักดันภารกิจต่างๆ ของมหาวิทยาลัยให้บรรลุพันธกิจที่วางไว้ บุคลากรของสำนักงานอธิการบดีจึงเป็นกำลังสำคัญในการดำเนินการภารกิจดังกล่าวนี้ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้ได้รับการส่งเสริมสมรรถนะด้านวิชาชีพและทักษะตามสายงานที่เหมาะสมในการปฏิบัติงาน โดยมีระบบและกลไกในการจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร มีการกำกับติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผน รายงานผลการดำเนินงานตามแผน รวมถึงทบทวนกระบวนการจัดทำแผนเพื่อให้ภารกิจของสำนักงานอธิการบดีบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้และมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คำนิยาม : การส่งเสริมสมรรถนะและทักษะตามสายงาน หมายความว่า การได้รับความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานตามสายงาน ที่สามารถนำมาปรับปรุง พัฒนาการทำงาน โดยการลาศึกษาต่อ ฝึกอบรม ประชุม สัมมนา การฝึกปฏิบัติ การทำวิจัย การดูงาน การศึกษาเรียนรู้ด้วยตนเอง การจัดการความรู้ รวมถึงข้อมูลที่ได้รับจากการสนทนาแลกเปลี่ยนความคิดเห็นและประสบการณ์กับผู้รู้

เกณฑ์มาตรฐาน : ข้อ

1. มีระบบและกลไกในการจัดทำแผนการบริหาร และแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี
2. มีการจัดทำแผนการบริหาร และแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี
3. มีการกำกับติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามแผนการบริหาร และแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี
4. มีการรายงานผลการดำเนินงานตามแผนการบริหาร และแผนพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี
5. มีการทบทวนกระบวนการในการจัดทำแผนการบริหาร และแผนการพัฒนาบุคลากรของสำนักงานอธิการบดี

เกณฑ์การประเมิน

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

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานพัฒนาบุคคล กองบริหารงานบุคคล

องค์ประกอบที่ 4
ระดับความสำเร็จในการให้บริการ
ของสำนักงานอธิการบดี

องค์ประกอบที่ 4 ระดับความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยต่อการให้บริการของบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

สำนักงานอธิการบดีมีภารกิจการให้บริการแก่หน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย การให้บริการต้องคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสำคัญ จึงได้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ และนำผลจากการประเมินไปสู่การพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพเกิดความไว้วางใจและการยอมรับของผู้รับบริการ

สูตรการคำนวณ : ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยรวม เท่ากับ

ผลรวมของค่าเฉลี่ยแต่ละด้าน
จำนวนด้าน

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน 1.00-1.50	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน 1.51-2.50	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน 2.51-3.50	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน 3.51-4.50	ค่าเฉลี่ยของผลการประเมิน 4.51-5.00

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานพัฒนาระบบงานและอัตรากำลัง กองบริหารงานบุคคล

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2 จำนวนเรื่องของการร้องเรียนการให้บริการ

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การปฏิบัติงานของหน่วยงานต่างๆ ในสำนักงานอธิการบดี จะเป็นภาระงานสายสนับสนุนการจัดการศึกษา ซึ่งเป็นงานด้านการให้บริการเป็นหลัก คุณภาพการให้บริการที่ดี พิจารณาได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ตัวชี้วัดนี้จึงประเมินผลสำเร็จโดยวัดจากจำนวนเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับความรวดเร็ว และความเต็มใจในการให้บริการของบุคลากรในสำนักงานอธิการบดี

คำนิยาม 1. เรื่องร้องเรียนการให้บริการ หมายถึง การร้องเรียนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในสังกัดสำนักงานอธิการบดี ในเรื่องเกี่ยวกับการละเอียดหรือล่าช้าในการให้บริการ หรือพฤติกรรมที่ไม่เต็มใจในการให้บริการไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกด้านคำพูด สีหน้า ท่าทาง หรือกิริยา

2. ช่องทางการร้องเรียน หมายถึง การร้องเรียนการให้บริการที่ผ่านทางเว็บไซต์ของมหาวิทยาลัย กล้องรับเรื่องร้องทุกข์และการร้องเรียนทางระบบสารบรรณ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
จำนวนเรื่องที่ร้องเรียน เกิน 8 เรื่อง	จำนวนเรื่องที่ร้องเรียน ไม่เกิน 8 เรื่อง	จำนวนเรื่องที่ร้องเรียน ไม่เกิน 6 เรื่อง	จำนวนเรื่องที่ร้องเรียน ไม่เกิน 4 เรื่อง	จำนวนเรื่องที่ร้องเรียน ไม่เกิน 2 เรื่อง

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานวินัยและนิติการ กองบริหารงานบุคคล

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3 จำนวนหน่วยงานที่เข้าศึกษาดูงานในหน่วยงานหรือจำนวนรางวัลที่ได้รับการยกย่องจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

สำนักงานอธิการบดีเป็นหน่วยงานสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย เน้นการบริหารจัดการและการให้บริการที่มีคุณภาพเป็นที่ยอมรับจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก เพื่อแสดงถึงศักยภาพในการให้บริการหรือแนวปฏิบัติที่ดีของหน่วยงานหรือบุคลากรภายในสำนักงานอธิการบดี จนได้รับรางวัลที่ได้รับการยกย่องจากหน่วยงานภายใน/ภายนอก และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นจากภายใน/ภายนอก หน่วยงานสามารถนำไปใช้ประโยชน์

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
1	2	3	4	5
หน่วยงาน/รางวัล	หน่วยงาน/รางวัล	หน่วยงาน/รางวัล	หน่วยงาน/รางวัล	หน่วยงาน/รางวัล ขึ้นไป

ผู้กำกับตัวบ่งชี้ : ผู้อำนวยการสำนักงานอธิการบดี

ผู้จัดเก็บข้อมูล/รายงาน : งานยุทธศาสตร์และประกันคุณภาพ สำนักงานอธิการบดี

บทที่ 4

แนวทางการวิเคราะห์และ
การสรุปผลการประกันคุณภาพ
ของสำนักงานอธิการบดี

4.1 แนวการวิเคราะห์การประกันคุณภาพและการสรุปผลการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี

สำนักงานอธิการบดี มทร.พระนครได้วางระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในให้เหมาะสมกับบริบทและวิสัยทัศน์ของสำนักงานอธิการบดี และสอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพและวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย โดยต้องพิจารณาเกณฑ์มาตรฐานอุดมศึกษาที่เกี่ยวข้องด้วย เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานระดับประเทศ

มีการวางระบบประกันคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วย การควบคุม การตรวจสอบ และการประเมินผล เพื่อนำข้อมูลไปพัฒนาปรับปรุงคุณภาพอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน ดังนั้น ระบบประกันคุณภาพดังกล่าวต้องครอบคลุมภารกิจของหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดี และสอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาสำนักงานอธิการบดีและมหาวิทยาลัย โดยสำนักงานอธิการบดีควบคุมให้มีการดำเนินการตามระบบคุณภาพที่กำหนด และมีการกำกับติดตามเป็นรอบ โดยมีกลไกการดำเนินงานชัดเจน เช่น กำหนดผู้รับผิดชอบ ผู้บริหาร ผู้เกี่ยวข้อง ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียและตรวจสอบคุณภาพอย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา

มหาวิทยาลัยกำหนดให้หน่วยงานสนับสนุนดำเนินการประกันคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่หน่วยงานเป็นผู้กำหนด เชื่อมโยงพันธกิจและแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาของหน่วยงาน ภายใต้กรอบการประเมินคุณภาพภายในของสถาบันอุดมศึกษา และนโยบายจากมหาวิทยาลัยรวมถึงหน่วยงานหน่วยงานต้นสังกัด โดยสำนักงานอธิการบดีได้กำหนดองค์ประกอบคุณภาพ จำนวน 4 องค์ประกอบ ได้แก่

- | | |
|---|------------------------|
| องค์ประกอบที่ 1 ระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ | ตัวบ่งชี้ 1 ตัวบ่งชี้ |
| องค์ประกอบที่ 2 การปฏิบัติตามพันธกิจหลักของสำนักงานอธิการบดี | ตัวบ่งชี้ 11 ตัวบ่งชี้ |
| องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนาบุคลากร | ตัวบ่งชี้ 1 ตัวบ่งชี้ |
| องค์ประกอบที่ 4 ระดับความสำเร็จในการให้บริการของสำนักงานอธิการบดี | ตัวบ่งชี้ 3 ตัวบ่งชี้ |

ทั้ง 4 องค์ประกอบ มีจำนวนตัวบ่งชี้เฉพาะรวมทั้งสิ้น 16 ตัวบ่งชี้ ซึ่งหน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีมีจำนวนตัวบ่งชี้ที่กำกับดูแลแตกต่างกันตามพันธกิจของแต่ละหน่วยงาน

การสรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน พิจารณาดังนี้

$$\text{คะแนนเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้} = \frac{\text{คะแนนรวมของตัวบ่งชี้ทั้งหมด}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด}}$$

ซึ่งการแปลผลสามารถอธิบายได้ดังนี้

คะแนน	ผลการประเมิน
คะแนน 0.00 – 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
คะแนน 1.51 – 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
คะแนน 2.51 – 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
คะแนน 3.51 – 4.50	การดำเนินงานระดับดี
คะแนน 4.51 – 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

การประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานอธิการบดี จะสะท้อนผลการดำเนินงานตามพันธกิจของ
ผู้บริหารของหน่วยงาน รวมทั้งการบริหารจัดการของสำนักงานอธิการบดี โดยแสดงผลเป็นค่าเฉลี่ย รวมทั้ง
การวิเคราะห์แยกตามชนิดของตัวบ่งชี้ ได้แก่ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลลัพธ์ด้วย เพื่อให้ผู้บริหารของ
หน่วยงานสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนา ดังตารางวิเคราะห์ต่อไปนี้

องค์ประกอบคุณภาพ	จำนวนตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานของสำนักงานอธิการบดี มทร.พระนคร					ผลการประเมิน
	จำนวน ตัวบ่งชี้	I	P	O	คะแนน เฉลี่ย	
1. ระบบการบริหารจัดการ ที่มีประสิทธิภาพ	1	-	1 (1.1)	-		0.00 - 1.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน 1.51 - 2.50 การดำเนินงานต้องปรับปรุง 2.51 - 3.50 การดำเนินงานระดับพอใช้ 3.51 - 4.50 การดำเนินงานระดับดี 4.51 - 5.00 การดำเนินงานระดับดีมาก
2. การปฏิบัติตามพันธกิจ หลักของสำนักงาน อธิการบดี	11	-	8 (2.1, 2.3, 2.5, 2.7, 2.8, 2.9, 2.10, 2.11)	3 (2.2, 2.4, 2.6)		
3. การพัฒนาบุคลากร	1	-	1 (3.1)	-		
4. ระดับความสำเร็จในการ ให้บริการของสำนักงาน อธิการบดี	3	-	-	3 (4.1, 4.2, 4.3)		
รวม	16	0	10	6		
ผลการประเมิน						

นอกจากนี้ หน่วยงานในสังกัดสำนักงานอธิการบดีควรวิเคราะห์จุดเด่น และจุดที่ควรพัฒนาในแต่ละ
ตัวบ่งชี้ด้วย โดยพิจารณาจากผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ในปีการศึกษานั้น เช่น หากผลการดำเนินงานได้
คะแนนเต็ม 5 ควรมีจุดเด่น และหากได้ผลการดำเนินงานต่ำกว่าค่าเป้าหมายประจำปีการศึกษาที่ได้ตั้งไว้ ควร
มีจุดที่ควรพัฒนา เป็นต้น

บรรณานุกรม

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์, 2554

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ : ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์, 2560

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร. สำนักงานอธิการบดี. คู่มือตัวบ่งชี้การประเมินและเกณฑ์ มาตรฐานระบบประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2561.