



**แนวทางการประเมินคุณภาพภายใน
สำนักงานเลขาธิการของคณะ
ปีการศึกษา 2556**

**สำนักงานประกันคุณภาพ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์**

คำนำ

สำนักงานเลขาธิการของคณะเป็นหน่วยสนับสนุนที่สำคัญยิ่งต่อคณะ มีภารกิจในการสนับสนุนการบริหารจัดการภายในคณะให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผล ซึ่งแต่เดิมการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานเลขาธิการ จะแตกต่างกันไปในแต่ละคณะขึ้นอยู่กับดุลพินิจของผู้บริหาร หรือ คณะกรรมการประกันคุณภาพของคณะ โดยที่สำนักงานเลขาธิการเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีความสำคัญและมีผลต่อการดำเนินงานด้านบริหารจัดการของคณะ ซึ่งคณะที่มีสำนักงานเลขาธิการที่เข้มแข็ง จะสามารถผลักดันผลงานตามภารกิจหลักได้อย่างมีประสิทธิภาพด้วย ที่ผ่านมการดำเนินการประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานเลขาธิการมีความหลากหลายมาก ดังนั้น เพื่อให้การประเมินคุณภาพภายในของสำนักงานเลขาธิการมีความชัดเจน และมีแนวทางในการดำเนินการที่สอดคล้องกันในทุกคณะ สำนักงานประกันคุณภาพ จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นเกี่ยวกับการประเมินฯ สำนักงานเลขาธิการของคณะ และผลการสำรวจความคิดเห็นจากสำนักงานเลขาธิการของคณะ พบว่า ร้อยละ 70.59 (12 หน่วยงาน จาก 17 หน่วยงานที่ตอบแบบสำรวจ) เห็นว่าควรมีตัวบ่งชี้เฉพาะสำหรับการประเมินฯ สำนักงานเลขาธิการของคณะ

ในการนี้ สำนักงานประกันคุณภาพจึงได้กำหนดรูปแบบการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานเลขาธิการของคณะ ปีการศึกษา 2556 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานที่เป็นรูปแบบเดียวกันทุกคณะ และก่อให้เกิดความก้าวหน้าในการดำเนินงานในภาพรวมต่อไป

สำนักงานประกันคุณภาพ

มีนาคม 2556

สารบัญ

บทที่ 1	กรอบการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานเลขาธิการ ของคณะ ปีการศึกษา 2556.....	1
1.1	แนวทางการประกันคุณภาพภายใน สำนักงานเลขาธิการ ของคณะ ปีการศึกษา 2556.....	1
1.2	แนวทางการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานเลขาธิการ ของคณะ ปีการศึกษา 2556.....	2
บทที่ 2	ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานเลขาธิการ ของคณะ ปีการศึกษา 2556.....	7
	องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผน ดำเนินการ.....	8
	องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก.....	11
	องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ.....	22
	องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ.....	38
	องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ.....	40

บทที่ 1 กรอบการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานเลขาธิการ ของคณะ ปีการศึกษา 2556

1.1

แนวทางการประกันคุณภาพภายใน สำนักงานเลขาธิการ ของคณะ ปีการศึกษา 2556

1.1.1 หลักการกำหนดตัวบ่งชี้

การกำหนดตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานเลขาธิการของคณะ ปีการศึกษา 2556 มีหลักการสำคัญ ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้ที่กำหนดขึ้นเป็นตัวบ่งชี้ขั้นต่ำที่มีความครอบคลุมกับภารกิจของสำนักงานเลขาธิการของคณะ ที่เป็นหน่วยสนับสนุนการบริหารจัดการภายในคณะ ทั้งนี้ สำนักงานเลขาธิการฯ สามารถเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ได้ตามความเหมาะสมที่จะทำให้การบริหารจัดการภายในคณะมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
- 2) ตัวบ่งชี้ที่กำหนดแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ และตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ โดยมีความครอบคลุมในการประเมินทั้งด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต ทั้งนี้ ตัวอย่างแนวทางการปฏิบัติในตัวบ่งชี้ที่มีความสอดคล้องกับตัวบ่งชี้ของคณะ สามารถศึกษาเพิ่มเติมได้ที่คู่มือตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำหรับคณะวิชา ปีการศึกษา 2554 และปีการศึกษา 2555

1.1.2 การกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน

ให้เป็นไปตามการกำหนดเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายในของคณะ โดยกำหนดเกณฑ์ประเมินฯ เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่มีการดำเนินการใดๆ หรือการดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้ได้ 0 คะแนน ซึ่งความหมายของคะแนน มีดังนี้

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

1.2

แนวทางการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานเลขานุการ ของคณะ ปีการศึกษา 2556

เพื่อให้การประเมินคุณภาพภายในสำนักงานเลขานุการของคณะมีแนวทางที่ชัดเจน และสามารถสนับสนุนการบริหารจัดการภายในคณะได้อย่างมีประสิทธิภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์จึงได้กำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานเลขานุการของคณะ ปีการศึกษา 2556 ดังนี้

- 1) ให้สำนักงานเลขานุการฯ ประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ขั้นต่ำที่มหาวิทยาลัยกำหนด จำนวน 12 ตัวบ่งชี้ หรืออาจเพิ่มเติมตัวบ่งชี้ที่

แสดงถึงการสนับสนุนการบริหารจัดการภายในคณะให้มีประสิทธิภาพ

- 2) ให้คณะเป็นผู้กำหนดระยะเวลาการประเมินคุณภาพภายใน รวมถึงการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินฯ สำนักงานเลขาธิการฯ ทั้งนี้ คณะกรรมการประเมินฯ จะต้องไม่เป็นผู้ที่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเลขาธิการฯ และคุณสมบัติของกรรมการฯ ให้เป็นไปตามแนวทางการแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินระดับภาควิชาหรือหน่วยงานเทียบเท่า ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
- 3) เมื่อคณะกรรมการฯ ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในสำนักงานเลขาธิการตามระยะเวลาที่คณะกำหนดแล้ว จะต้องส่งรายงานผลการประเมินฯ ไปยังสำนักงานเลขาธิการ ภายใน 1 เดือน เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการ นำไปใช้เป็นข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาปรับปรุง
- 4) ให้สำนักงานเลขาธิการ ส่งแผนพัฒนาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการฯ ไปยังคณบดี ภายใน 1 เดือน หลังจากได้รับรายงานผลการประเมินคุณภาพภายใน ตามข้อ 3) พร้อมทั้งรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานตามแผนพัฒนาปรับปรุงต่อคณบดีเป็นระยะ

ตารางที่ 1 องค์ประกอบและตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน สำนักงาน
 เลขานุการของคณะ ปีการศึกษา 2556

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ความเชื่อมโยง	ชนิดของตัวบ่งชี้	รอบปี
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา วัฒนธรรม วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินการ			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการ พัฒนาแผน	มก.	กระบวนการ	งบประมาณ
องค์ประกอบที่ 2 ภารกิจหลัก			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ	มก.	ผลผลิต	การศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การปรับปรุงงาน	มก.	กระบวนการ	การศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนา สุนทรียภาพในมิติทางศิลปะ และวัฒนธรรม	สมศ. 11	ผลผลิต	การศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การให้บริการ แก่นิสิต	มก.	กระบวนการ	การศึกษา
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและจัดการ			
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ภาวะผู้นำของ หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ ของคณะ และหัวหน้างานใน สำนักเลขานุการทั้งหมด	มก.	ผลผลิต	การศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบการพัฒนา บุคลากร	มก.	กระบวนการ	การศึกษา

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	ความเชื่อมโยง	ชนิดของตัวบ่งชี้	รอบปี
ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ	มก.	ปัจจัยนำเข้า	การศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	มก.	กระบวนการ	การศึกษา
ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 ระบบบริหารความเสี่ยง	มก.	กระบวนการ	งบประมาณ
องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ			
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ	มก.	กระบวนการ	งบประมาณ
องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ			
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในของสำนักงานเลขาธิการ	มก.	กระบวนการ	การศึกษา

บทที่ 2 ตัวบ่งชี้และเกณฑ์ประเมินคุณภาพภายใน สำนักงาน
เลขานุการของคณะ ปีการศึกษา 2556

ตารางที่ 2 ตัวบ่งชี้การประเมินคุณภาพภายใน สำนักงานเลขานุการของคณะ ปีการศึกษา 2556 แยกตามด้านปัจจัยนำเข้า ด้านกระบวนการ และด้านผลผลิต

องค์ประกอบที่	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิต	รวม
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และ แผนดำเนินการ	-	ตัวบ่งชี้ 1.1	-	1
2. การกิจหลัก	-	ตัวบ่งชี้ 2.2, 2.4	ตัวบ่งชี้ 2.1, 2.3	4
3. การบริหารและจัดการ	ตัวบ่งชี้ 3.3	ตัวบ่งชี้ 3.2, 3.4, 3.5	ตัวบ่งชี้ 3.1	5
4. การเงินและงบประมาณ	-	ตัวบ่งชี้ 4.1	-	1
5. ระบบและกลไกการ ประกันคุณภาพ	-	ตัวบ่งชี้ 5.1	-	1
รวม	1	8	3	12

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน (มก.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน้าที่หลักของสำนักงานเลขาธิการของคณะ คือ การสนับสนุนการเรียนการสอน และการบริหาร หรือสนับสนุนภารกิจด้านอื่นๆ ของคณะ ในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของสำนักงาน เพื่อให้สำนักงาน ดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของคณะ มีคุณภาพ มีความเป็นสากล และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้นสำนักงาน ต้องกำหนดวิสัยทัศน์ ภารกิจ ตลอดจนมีการจัดทำแผนดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

นิยามศัพท์

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของหน่วยงานโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่างๆ ของหน่วยงานควรครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์ และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

คณะกรรมการบริหารสำนักงานเลขาธิการ ประกอบด้วย ผู้บริหารคณะที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบสำนักงานเลขาธิการ หัวหน้าสำนักงานเลขาธิการ หัวหน้างานภายในสำนักงานเลขาธิการ (ถ้ามี) หรือ ผู้แทนแต่ละหน่วยงานย่อยภายในสำนักงานเลขาธิการ โดยให้หัวหน้าสำนักงานเลขาธิการ กำหนดให้กรรมการหนึ่งคนทำหน้าที่กรรมการและเลขาธิการ

รอบระยะเวลา รอบปีงบประมาณ (1 ต.ค. 2555 – 30 ก.ย. 2556)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ของสำนักงานเลขาธิการที่สอดคล้องกับนโยบายของคณะ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักงานเลขาธิการ และได้รับความเห็นชอบจากกรรมการบริหารสำนักงานเลขาธิการ โดยเป็นแผนฯ ที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาน และแผนกลยุทธ์ของคณะ

2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ของสำนักงานเลขาธิการ ไปสู่ทุกหน่วยงานย่อยภายในสำนักงานเลขาธิการ

3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์ของสำนักงานเลขาธิการเป็นแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการ

4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานเลขาธิการของคณะ และคำเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานเลขาธิการของคณะ

5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีครบทุกพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการ

6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานเลขาธิการ อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานเลขาธิการ และคณบดี เพื่อพิจารณา

7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ของสำนักงานเลขาธิการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานเลขาธิการ และคณบดี เพื่อพิจารณา

8. มีการนำผลการพิจารณาข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารสำนักงานเลขาธิการ และคณบดี ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานเลขาธิการ

เกณฑ์การประเมิน

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

องค์ประกอบที่ 2 การกิจหลัก

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (มก.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อพิจารณาการตอบสนองและการแสดงความรับผิดชอบต่อการให้บริการ ซึ่งถือเป็นบทบาทของหน่วยงาน การตอบสนองดังกล่าวจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ ทั้งจากคณาจารย์ บุคลากร และนิสิต ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปจะพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ

รอบระยะเวลา รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 2556 – 31 พ.ค. 2557)

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ (คะแนนเต็ม 5)

ข้อมูลที่ต้องการ

1. หลักฐานที่แสดงผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
2. จำนวนการให้บริการทั้งหมด
3. จำนวนการให้บริการที่มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

วิธีการคำนวณ

$$\text{ความพึงพอใจ} = \frac{\sum \bar{x}_i n_i}{\sum n_i}$$

\bar{x}_i = ค่าเฉลี่ยการให้บริการที่ i (คะแนนเต็ม 5)

n_i = จำนวนคนที่ตอบแบบสอบถามของการให้บริการที่ i

i = 1 ถึง p

p = จำนวนการให้บริการทั้งหมด

ตัวอย่างการคำนวณ

สำนักงานเลขานุการของคณะ ก มีผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 บริการ รายละเอียดดังนี้

บริการที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.55 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน

บริการที่ 2 มีค่าเฉลี่ย 4.00 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 80 คน

บริการที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 3.85 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 95 คน

บริการที่ 4 มีค่าเฉลี่ย 4.30 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 90 คน

บริการที่ 5 มีค่าเฉลี่ย 4.15 จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม 85 คน

$$\begin{aligned}
 & (3.55 \times 90) + (4.00 \times 80) + (3.85 \times 95) + \\
 \text{ดังนั้น ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} &= \frac{(4.30 \times 90) + (4.15 \times 85)}{90 + 80 + 95 + 90 + 85} \\
 &= 3.965 = 3.97 \\
 \text{คะแนนที่ได้} &= 3.97 \text{ คะแนน}
 \end{aligned}$$

หมายเหตุ สำนักงานเลขานุการสามารถเลือกแนวทางการประเมินได้ตามความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานฯ มากที่สุด โดยเสนอแนวทางการประเมินฯ ไว้ 2 แนวทาง ดังนี้

1. ใช้คะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบสอบถามชุดเดียวที่สอบถามการให้บริการของสำนักงานเลขานุการในภาพรวม
2. ใช้คะแนนเฉลี่ยการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากแบบสอบถามในแต่ละกระบวนการที่สำนักงานเลขานุการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 การปรับปรุงงาน (มก.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การที่องค์กรจะมีสมรรถนะสูงสุดภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงได้นั้น จำเป็นจะต้องมีการพัฒนาปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง ซึ่งวิธีการปรับปรุงการทำงานนั้นต้องมาจากการร่วมกันคิด ร่วมกันทำ และร่วมกันแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรอย่างเป็นระบบในทุกภาคส่วน เพื่อให้งานมีความเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การปรับปรุงการทำงานยังเป็น ยุทธวิธีสำหรับพัฒนาบุคลากรให้เติบโตไปพร้อมๆ กับองค์กรด้วย

นิยามศัพท์

การปรับปรุงงาน หมายถึง การหาวิธีการปฏิบัติงานที่สามารถดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

การปรับปรุงการบริการ หมายถึง การปรับปรุงงานบริการ เพื่อให้การบริการดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ มีการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานซึ่งจะมีประโยชน์ต่อหน่วยงาน และบุคลากรในหน่วยงานหลายประการ ทั้งด้านประสิทธิภาพการ

ปฏิบัติงาน การสร้างแรงจูงใจ การปรับปรุงงาน และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

1. ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน การมีมาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การเปรียบเทียบผลงานที่ทำได้กับที่ควรจะเป็นมีความชัดเจน มองเห็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานให้เกิดผลได้มากขึ้น และช่วยให้มีการฝึกฝนตนเองให้เข้าสู่มาตรฐานได้
2. ด้านการสร้างแรงจูงใจ มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นสิ่งเร้าให้เกิดความมุ่งมั่นไปสู่มาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานที่มีความสามารถจะเกิดความรู้สึกล้าท้าทาย ผู้ปฏิบัติงานที่มุ่งความสำเร็จจะเกิดความมานะพยายาม ผู้ปฏิบัติงานดีจะเกิดความภาคภูมิใจและสนุกกับงาน
3. ด้านการปรับปรุงงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าผลงานที่มีคุณภาพจะต้องปฏิบัติอย่างไร ช่วยให้ไม่ต้องกำหนดรายละเอียดของงานทุกครั้ง ทำให้มองเห็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานและช่วยให้สามารถพิจารณาถึงความคุ้มค่าและเป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มผลผลิต
4. ด้านการควบคุมงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานเป็นเครื่องมือที่ผู้บังคับบัญชาใช้ควบคุมการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาสามารถมอบหมายอำนาจหน้าที่ และส่งผ่านคำสั่งได้ง่ายขึ้น ช่วยให้สามารถดำเนินงานตามแผนงานง่ายขึ้น และควบคุมงานได้ดีขึ้น

5. ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานช่วยให้การประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีหลักเกณฑ์ ป้องกันไม่ให้เกิดการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกการเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานที่ทำได้กับมาตรฐานการปฏิบัติงาน มีความชัดเจน และช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานยอมรับผลการประเมินได้ดีขึ้น

รอบระยะเวลา รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 2556 – 31 พ.ค. 2557)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. หน่วยงานภายในสำนักงานเลขานุการ ต้องมีหัวข้อในการปรับปรุงงานไม่น้อยกว่า 2 หัวข้อ และนำเสนอหัวข้อโครงการปรับปรุงงานผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมหัวหน้างานของสำนักงานเลขานุการ
2. มีการจัดทำกิจกรรมการปรับปรุงงาน พร้อมระบุเป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ และกระบวนการปรับปรุงงานหรือ กระบวนการ PDCA และบรรจุกิจกรรมการปรับปรุงงานไว้ในแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานเลขานุการ
3. มีการดำเนินการตามโครงการปรับปรุงงานให้แล้วเสร็จภายในรอบหนึ่งปี และมีการรายงานผลการดำเนินงานตามโครงการต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานเลขานุการ
4. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามโครงการที่ยังไม่แล้วเสร็จ โดยผ่านที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานเลขานุการ

5. มีการประเมินโครงการปรับปรุงงานจากที่ประชุมคณะกรรมการ
บริหารสำนักงานเลขาธิการ

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 3 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 4 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม (สมศ. 11) : (รายงานผลการดำเนินงานภาพรวมคณะ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ศิลปะและวัฒนธรรมเกี่ยวข้องกับความสุขสุนทรีย์และรสนิยม เกิดรูปแบบวิถีชีวิตและสังคม โดยมีลักษณะที่เป็นพลวัต มีการเปลี่ยนแปลงตลอดเวลา จำเป็นต้องรู้ทันอย่างมีปัญญา โดยมีแผนในการพัฒนาให้ความรู้และประสบการณ์ด้านสุนทรียภาพในบริบทของศิลปะและวัฒนธรรม สามารถเลือกรับ รักษาและสร้างให้ตนเองและสังคมอยู่ร่วมกันอย่างรู้คุณค่าความงามอย่างมีสุนทรีย์ที่มีรสนิยม

รอบระยะเวลา รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 2556 – 31 พ.ค. 2557)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. การมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงานที่ก่อให้เกิดวัฒนธรรมที่ดี
2. สิ่งแวดล้อมด้านความปลอดภัยของอาคารสถานที่ สะอาด ถูกสุขลักษณะ และตกแต่งอย่างมีความสุนทรีย์
3. ปรับแต่งและรักษาภูมิทัศน์ให้สวยงาม สอดคล้องกับธรรมชาติ และเป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
4. การจัดให้มีพื้นที่และกิจกรรมทางวัฒนธรรมที่เอื้อและส่งเสริมให้นิสิต และ/หรือบุคลากรมีส่วนร่วมอย่างสม่ำเสมอ
5. ระดับความพึงพอใจของบุคลากร และ/หรือนิสิตที่เกี่ยวกับประเด็น 1 – 4 ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 3 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 4 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.4 การให้บริการแก่นิสิต (มก.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

นอกเหนือจากภารกิจหลักที่สำนักงานเลขาธิการของคณะจะต้องดำเนินการแล้ว การให้บริการแก่นิสิตก็เป็นอีกหนึ่งภารกิจที่สำนักงานเลขาธิการของคณะสามารถสนับสนุนพันธกิจด้านการผลิตบัณฑิต โดยการจัดการบริการด้านกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนการสอน เช่น การบริการด้านงานทะเบียน ด้านกิจกรรมนิสิต รวมทั้งสื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่นๆ เป็นต้น เพื่อให้เกิดการพัฒนาการให้บริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำนักงานเลขาธิการของคณะควรดำเนินการให้มีการประเมินผลการให้บริการ เพื่อจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุง

นิยามศัพท์

การให้บริการแก่นิสิต หมายถึง การดำเนินการกิจที่เกี่ยวข้องกับการจัดการบริการด้านกายภาพ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่เอื้อต่อการเรียนการสอน เช่น การบริการด้านงานทะเบียน ด้านกิจกรรมนิสิต รวมทั้งสื่อเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา ห้องสมุดและแหล่งการเรียนรู้อื่นๆ เป็นต้น

รอบระยะเวลา รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 2556 – 31 พ.ค. 2557)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการแก่นิสิตเป็นประจำทุกปี
2. มีการประเมินครบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพการให้บริการ
3. มีนิสิตทั้งหมดทุกระดับเข้าประเมินไม่น้อยกว่าร้อยละ 25 หรือจำนวนที่เป็นตัวแทนตามหลักสถิติที่ยอมรับได้
4. มีผลการประเมินคุณภาพการให้บริการแก่นิสิต ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
5. มีการนำผลประเมินการให้บริการแก่นิสิตในข้อ 4 รายงานต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานเลขาธิการ เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของนิสิต

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการ	มีการ	มีการ	มีการ	มีการ
ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ	ดำเนินการ
1 ข้อ	2 ข้อ	3 ข้อ	4 ข้อ	5 ข้อ

หมายเหตุ การเก็บรวบรวมข้อมูลตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 3 ให้รวบรวมข้อมูลให้ครอบคลุมนิสิตทุกระดับ (นิสิตปริญญาตรี และนิสิตบัณฑิตศึกษา)

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารและการจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ภาวะผู้นำของหัวหน้าสำนักงานเลขานุการ และหัวหน้างานในสำนักงานเลขานุการทั้งหมด (มก.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อความเจริญก้าวหน้าของสำนักงานเลขานุการของคณะ คือ หัวหน้าสำนักงานเลขานุการของคณะ และหัวหน้างานในสำนักงานเลขานุการของคณะนั้นๆ (ถ้ามี) หากหัวหน้าสำนักงานเลขานุการของคณะ และผู้บริหารทุกระดับของสำนักงานเลขานุการของคณะมีวิสัยทัศน์เป็นผู้นำที่ดี มีการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างทั่วถึง รับฟังความคิดเห็นของบุคลากรในสำนักงานเลขานุการของคณะ มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของสำนักงานเลขานุการของคณะไปในทิศทางที่เหมาะสม จะทำให้สำนักงานเลขานุการของคณะมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว

นิยามศัพท์

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึง การบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หาได้มีความหมาย

เพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและ ความถูกต้องชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก เป็นต้น หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1. หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่ บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับ บปประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือ หน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของ ประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชนโดยการปฏิบัติราชการจะต้องมี ทิศทาง ยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและ ระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุง อย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนว ทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิค และเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้ง ด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีด ความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองของความต้องการ ของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

3. หลักการตอบสนอง (Responsiveness) คือ การให้บริการที่ สามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และสร้างความเชื่อมั่น ความ ไว้วางใจ รวมถึงตอบสนองความคาดหวังหรือความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีความหลากหลายและมีความแตกต่าง

4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบต่อปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5. หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องการห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

6. หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ข้าราชการประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่มมีโอกาสได้เข้าร่วมในการรับรู้ เรียนรู้ ทำความเข้าใจ ร่วมแสดงทัศนะ ร่วมเสนอปัญหาหรือประเด็นที่สำคัญที่เกี่ยวข้อง ร่วมคิดแนวทาง ร่วมการแก้ไขปัญหา ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และร่วมกระบวนการพัฒนาในฐานะหุ้นส่วนการพัฒนา

7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชน ดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบต่อตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

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

9. หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มี การแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึ กอบรมและอื่นๆ

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่า เป็นความเห็นพ้องโดยเอกฉันท์

ที่มา คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553

รอบระยะเวลา รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 2556 – 31 พ.ค. 2557)

เกณฑ์การประเมิน

ใช้ค่าเฉลี่ยของคะแนนประเมินภาวะผู้นำ (คะแนนเต็ม 5)

แนวทางการปฏิบัติ

1. ในการประเมินภาวะผู้นำของหัวหน้าสำนักงานเลขานุการ และหัวหน้างานในสำนักงานเลขานุการทั้งหมด ควรมีการตั้งคณะกรรมการ หรือคณะทำงาน เป็นผู้ดำเนินการในกระบวนการประเมินต่างๆ ได้แก่ การตั้งข้อคำถามการประเมิน การรวบรวม และสรุปผลการประเมิน ทั้งนี้ เพื่อความโปร่งใสในการประเมิน

2. กลุ่มเป้าหมายในการประเมินภาวะผู้นำของหัวหน้าสำนักงานเลขานุการ และหัวหน้างานในสำนักงานเลขานุการทั้งหมด ควรครอบคลุมถึงคณะกรรมการประจำคณะ (คณบดี รองคณบดี และหัวหน้าภาควิชา) และบุคลากรทั้งหมดในสังกัดสำนักงานเลขานุการ

3. ผลการประเมินภาวะผู้นำของหัวหน้าสำนักงานเลขานุการ และหัวหน้างานในสำนักงานเลขานุการทั้งหมด จะต้องแจ้งต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานเลขานุการ และคณะกรรมการประจำคณะเพื่อรับทราบ และมีบันทึกไว้ในรายงานการประชุมฯ

หมายเหตุ กรณีที่โครงสร้างสำนักงานเลขานุการของคณะไม่มีตำแหน่งหัวหน้างาน ให้ประเมินเฉพาะหัวหน้าสำนักงานเลขานุการ

แนวทางการประเมินภาวะผู้นำ พิจารณาจาก

1. การมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงาน และพัฒนาหน่วยงาน

2. มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผน และผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน

3. มีการสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

4. มีความสามารถถ่ายทอดความรู้ และส่งเสริมการพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานอย่างเต็มตามศักยภาพ

5. บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงาน และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบการพัฒนาบุคลากร (มก.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

คุณภาพของการศึกษาจะเกิดขึ้นถ้าหน่วยงานมีบุคลากรที่มีจรรยาบรรณ มีคุณภาพ มีความรักองค์กร มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ตามภาระงานที่ได้รับมอบหมาย ผู้บริหารมีการมอบหมายงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาตามศักยภาพ ความถนัด ความสนใจของแต่ละบุคคล บุคลากรทุกระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน มีการพัฒนาบุคลากรตามสาขาวิชาชีพ และหาวิธีการที่จะธำรงรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรตลอดไป

นิยามศัพท์

จรรยาบรรณบุคลากร หมายถึง ประมวลความประพฤติที่บุคลากรพึงปฏิบัติ เพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของบุคลากรตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด โดยอาจใช้กรอบแนวทางตามประกาศ ก.พ.อ. เรื่องมาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องยึดมั่นในหลักการ 6 ประการ คือ 1) ยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง 2) ซื่อสัตย์สุจริต และรับผิดชอบ 3) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ 4) ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม 5) มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน 6) ไม่ใช้อำนาจครอบงำผิดทำนองคลองธรรมต่อนิสิต และต้องครอบคลุมจรรยาบรรณ 10 ประการ คือ 1) จรรยาบรรณต่อตนเอง 2) จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ 3) จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน 4) จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน 5) จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา 6) จรรยาบรรณต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

7) จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน 8) จรรยาบรรณต่ออนิสิตและผู้รับบริการ 9) จรรยาบรรณต่อประชาชน และ 10) จรรยาบรรณต่อสังคม

บุคลากร หมายถึง บุคลากรประจำในสังกัดของสำนักงานเลขาธิการของคณะทั้งหมด ที่มีสัญญาจ้างกับหน่วยงานทั้งปีการศึกษา

การให้อำนาจในการตัดสินใจ หมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ที่มา คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษารายในสถานศึกษาระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553

รอบระยะเวลา รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 2556 – 31 พ.ค. 2557)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลควบคุมให้บุคลากรถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากร และรายงานต่อที่ประชุมคณะกรรมการบริหารสำนักงานเลขาธิการเพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ

7. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะตามข้อ 6 ไปปรับปรุงแผน หรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากร

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 5 หรือ 6 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 7 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.3 ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้และทักษะวิชาชีพที่สอดคล้องกับการปฏิบัติงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ (มก.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ ปัจจัยนำเข้า

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มุ่งประเมินการให้โอกาสในการเรียนรู้เพิ่มเติมแก่บุคลากร ให้มีโอกาสได้รับการพัฒนาที่เป็นธรรม และเป็นการประเมินระบบการบริหารงานที่เป็นธรรมของผู้บริหารในการเปิดโอกาสให้บุคลากร ได้มีโอกาสในการพัฒนาตนเองด้วยการเข้าร่วมการฝึกอบรม/ประชุม/สัมมนาและการดูงานทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน/มหาวิทยาลัย/ประเทศ อย่างเท่าเทียมกัน ทั้งที่มีค่าใช้จ่ายและไม่มีค่าใช้จ่าย

นิยามศัพท์

บุคลากร หมายถึง บุคลากรประจำในสังกัดของสำนักงานเลขาธิการของคณะทั้งหมด ที่มีสัญญาจ้างกับหน่วยงานทั้งปีการศึกษา

บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา หมายถึง บุคลากรประจำในสังกัดของสำนักงานเลขาธิการที่ได้รับการสนับสนุน หรืออนุญาต หรือให้ไปศึกษาต่อ ไปฝึกอบรม สัมมนา หรือดูงาน เป็นต้น ทั้งนี้ จะไม่นับซ้ำแม้ว่าบุคลากรคนนั้น จะได้รับการพัฒนาหลายครั้งในปีการศึกษานั้นก็ตาม

รอบระยะเวลา รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 2556 – 31 พ.ค. 2557)

เกณฑ์การประเมิน

ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาความรู้ ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 80 ขึ้นไป

ข้อมูลที่ต้องการ

1. จำนวนบุคลากรประจำในสังกัดของสำนักงานเลขาธิการในปีการศึกษานั้น **ทั้งที่ปฏิบัติงานจริง และลาศึกษาต่อ**

2. จำนวนบุคลากรประจำในสังกัดของสำนักงานเลขาธิการที่ได้รับการพัฒนาทั้งในประเทศหรือต่างประเทศในปีการศึกษานั้น

วิธีการคำนวณ

1. คำนวณร้อยละของบุคลากรประจำในสังกัดของสำนักงานเลขาธิการที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะวิชาชีพ

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรประจำที่ได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะ}}{\text{จำนวนบุคลากรประจำทั้งหมดในปีการศึกษานั้น (รวมลาศึกษาต่อ)}} \times 100$$

2. แปลงร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\text{คะแนนที่ได้} = \frac{\text{ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา}}{\text{ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา ที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5}} \times 5$$

ตัวบ่งชี้ที่ 3.4 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้ (มก.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้หน่วยงานมีการสร้างและพัฒนาศักยภาพความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงาน ประกอบด้วย การระบุนวัตกรรม การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิถีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

นิยามศัพท์

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สำนักงานเลขาธิการประสบความสำเร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายหรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสารเผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

รอบระยะเวลา

รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 2556 – 31 พ.ค. 2557)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสำนักงานเลขาธิการ

2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 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

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 3 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 4 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 5 ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ 3.5 ระบบบริหารความเสี่ยง (มก.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้สำนักงานเลขาธิการของคณะมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่างๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของสำนักงานเลขาธิการ และคณะตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

รอบระยะเวลา รอบปีงบประมาณ (1 ต.ค. 2555 – 30 ก.ย. 2556)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารที่รับผิดชอบสำนักงานเลขาธิการ ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 1 ด้าน ตามบริบทของสำนักงานเลขาธิการ ตัวอย่างเช่น

- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ อาคารสถานที่)

- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของคณะ

- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ

- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการ บริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ

- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะ จรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากร

- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

- อื่นๆ ตามบริบทของสำนักงานเลขานุการของคณะ

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับ ความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และ ดำเนินการตามแผน

5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงาน ต่อคณะกรรมการบริหารสำนักงานเลขานุการ เพื่อพิจารณาให้ข้อเสนอแนะ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหาร สำนักงานเลขานุการ ไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปี ถัดไป

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 5 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 6 ข้อ

หมายเหตุ : คะแนนการประเมินจะเท่ากับ 0 หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในคณะในรอบปีการประเมิน ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของนิสิต คณาจารย์ บุคลากร หรือต่อชื่อเสียงภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของคณะ อันเนื่องมาจากความบกพร่องของคณะในการควบคุม หรือจัดการกับความเสียหาย หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

ตัวอย่างความเสียหายร้ายแรงที่ให้ผลประเมินเป็นศูนย์ (0) คะแนน เช่น

1. มีการเสียชีวิตและถูกทำร้ายร่างกายหรือจิตใจอย่างรุนแรงของนิสิต คณาจารย์ บุคลากรภายในคณะ ทั้งๆ ที่อยู่ในวิสัยที่สำนักงานเลขาธิการของคณะ และคณะสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่ไม่พบแผนการจัดการความเสี่ยงหรือไม่พบความพยายามของสำนักงานเลขาธิการของคณะ และคณะในการระงับเหตุการณ์ดังกล่าว

2. คณะเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี อันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น บุคลากรสำนักงานเลขาธิการขาดจริยธรรม จรรยาบรรณ การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือกฎกระทรวง และเกิดเป็นข่าวปรากฏให้เห็นตามสื่อต่างๆ เช่น หนังสือพิมพ์ ข่าว online เป็นต้น

3. คณะขาดสภาพคล่องในด้านการเงินจนทำให้ต้องปิดหลักสูตรหรือไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาได้ ส่งผลกระทบต่อนิสิตปัจจุบันที่เรียนอยู่อย่างรุนแรง

การไม่เข้าข่ายที่ทำให้ผลการประเมินได้คะแนนเป็นศูนย์ (0) ได้แก่

1. สำนักงานเลขานุการของคณะ และคณะมีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกัน หรือมีแผนรองรับเพื่อลดผลกระทบสำหรับความเสี่ยงที่ทำให้เกิดเรื่องร้ายแรงดังกล่าวไว้ล่วงหน้า และดำเนินการตามแผน

2. เป็นเหตุสุดวิสัย อยู่นอกเหนือการบริหารจัดการ (การควบคุมหรือการป้องกัน) ของสำนักงานเลขานุการของคณะ และคณะ

3. เหตุการณ์ร้ายแรงดังกล่าวมีความรุนแรงที่ลดน้อยลงมากจากแผนรองรับผลกระทบที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

องค์ประกอบที่ 4 การเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 ผลการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ (มก.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักงานเลขานุการจะต้องมีระบบในการควบคุม และดูแลรักษาเงินของคณะให้ปลอดภัย มีการดำเนินการเบิกจ่ายเงินงบประมาณและเงินรายได้ตามระเบียบทางการเงินอย่างเคร่งครัด มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบครบทุกพันธกิจ และเป็นปัจจุบัน มีระบบการตรวจสอบการใช้เงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกพันธกิจ โครงการ กิจกรรม เพื่อให้สามารถนำเสนอผู้บริหารเพื่อการวิเคราะห์สถานะทางการเงิน และความมั่นคงของคณะ

รอบระยะเวลา รอบปีงบประมาณ (1 ต.ค. 2555 – 30 ก.ย. 2556)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการจัดทำขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติงานด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ ของหน่วยงานอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ผู้เกี่ยวข้องทราบเพื่อถือปฏิบัติ
2. มีระบบการควบคุมการดำเนินงานให้เป็นไปตามขั้นตอนและสามารถดำเนินการได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
3. มีการบริหาร ติดตามลูกหนี้ และตรวจสอบผลการชำระหนี้ลูกหนี้เงินยืม ให้ชำระหนี้เป็นไปตามระเบียบที่กำหนดได้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80

4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินที่ถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน โดยมีการเสนอรายงานทางการเงินต่อผู้บริหารทุกเดือน อย่างช้าภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

5. มีการบริหารจัดการพัสดุให้มีจำนวนเพียงพอ และทันต่อการปฏิบัติงาน ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ

6. มีการกำกับ ดูแลและตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการเงิน บัญชีและพัสดุ ให้ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับและหลักเกณฑ์ที่กำหนด โดยมีผลการประเมินความพึงพอใจต่อการบริการด้านการเงิน บัญชี และพัสดุ แต่ละด้านไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5

7. ในรอบปีคณะได้รับการตรวจสอบจากผู้ตรวจสอบภายในหรือผู้ตรวจสอบภายนอกคณะ โดยรายงานผลการตรวจสอบต้องไม่พบประเด็นการปฏิบัติผิดระเบียบที่มีผลกระทบร้ายแรง

เกณฑ์การประเมิน

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 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

องค์ประกอบที่ 5 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในของสำนักงาน เลขานุการ (มก.)

ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานสามารถสร้างผลงานที่มีคุณภาพ

นิยามศัพท์

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้สำนักงานเลขานุการประสบความสำเร็จตามภารกิจที่ได้รับมอบหมาย หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพ นั้นๆ มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกลงเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

รอบระยะเวลา รอบปีการศึกษา (1 มิ.ย. 2556 – 31 พ.ค. 2557)

เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีการถ่ายทอดแผนงานประกันคุณภาพของสำนักงานเลขานุการให้บุคลากรในสำนักงานเลขานุการทราบ
2. บุคลากรในสำนักงานเลขานุการร้อยละ 80 มีโอกาสได้รับความรู้ความเข้าใจในระบบประกันคุณภาพภายในของมหาวิทยาลัย และคณะ
3. มีกิจกรรมที่ส่งเสริมให้บุคลากรในสำนักงานเลขานุการรับรู้ และเข้าใจในความหมายของเอกลักษณ์ อัตลักษณ์ ของมหาวิทยาลัย และคณะ และมีอัตลักษณ์ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด
4. มีการดำเนินงาน และรายงานผลการดำเนินงานตามวงจร PDCA ในทุกงานของสำนักงานเลขานุการ
5. มีการพัฒนาปรับปรุงจากการดำเนินงานในข้อ 4 และจากผลการประเมินคุณภาพภายในรอบปีที่ผ่านมา
6. มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพทั้งภายใน หรือภายนอกคณะ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

เกณฑ์การประเมิน

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการ ดำเนินการ 1 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 2 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 5 ข้อ	มีการ ดำเนินการ 6 ข้อ

เอกลักษณ์

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มุ่งสร้างศาสตร์
แห่งแผ่นดิน เพื่อความกินดีอยู่ดีของชาติ

อัตลักษณ์

สำนึกดี มุ่งมั่น สร้างสรรค์ สามัคคี

เอกสารวิชาการ 1/2556

สำนักงานประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มีนาคม 2556