



เรียนรู้เพื่อรับใช้สังคม

# มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

## บันทึกข้อความ

หน่วยงาน หน่วยประกันคุณภาพ กองแผนและพัฒนา

โทร. 1182

ที่ มฉก.0004(3)/ ๒๖๖

วันที่ 13 กันยายน 2560

เรื่อง ตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ประเมินคุณภาพร่วม (Common Indicators) หน่วยบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2560

เรียน ผู้อำนวยการ กอง/ศูนย์/สำนัก และคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ตามที่ มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้หน่วยงานบริหารงานทั่วไป มีระบบการประกันคุณภาพ และกำหนดตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ประเมินคุณภาพร่วม (Common Indicators) เพื่อใช้เป็นตัวบ่งชี้พื้นฐานสำหรับทุกหน่วยงาน บัดนี้การดำเนินการประกันคุณภาพ ปีการศึกษา 2559 ดังกล่าวสิ้นสุด และเพื่อเสนอปรับตัวบ่งชี้คุณภาพร่วม (Common Indicators) ปีการศึกษา 2560 มหาวิทยาลัยจึงได้ปรับตัวบ่งชี้คุณภาพฯ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพหน่วยบริหารงานทั่วไป ตามรายละเอียดเอกสารที่แนบมา

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อุไรพรรณ เจนวาณิชยานนท์)

รองอธิการบดี

ประธานคณะกรรมการประเมินคุณภาพการบริหารงานทั่วไป

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพร่วม (Common indicators) ระดับหน่วยบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2560

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน

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

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 1

- ข้อ 1 หน่วยงานได้ร่วมกันพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยรวมทั้งสอดคล้องกับเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย และมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ สู่แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีการกำหนดงบประมาณประกอบอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ ให้หน่วยงานเสนอให้รองอธิการบดีที่ดูแล พิจารณาอนุมัติ ทั้ง 2 แผน แผนฯ และมีการนำผลการประเมินแผนฯ ทั้ง 2 แผน เสนอรองๆ ปีละ 2 ครั้ง
- ข้อ 2 มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ของหน่วยงานที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานตาม พันธกิจของศูนย์ / กอง / สำนัก และทำให้ความเสี่ยงลดลงจากเดิม
- ข้อ 3 มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจ ภาระงานของ ศูนย์ / กอง / สำนัก อย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
- ข้อ 4 ผู้บริหารทุกระดับ\* มีการบริหารงาน ด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน
- ข้อ 5 มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของศูนย์ / กอง / สำนัก ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานของหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

หมายเหตุ

- \* ผู้บริหารทุกระดับ หมายถึง ผู้อำนวยการ หัวหน้าแผนก รวมถึงเลขานุการ ศูนย์ / สำนัก การเขียนผลดำเนินการให้เขียนเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้อำนวยการ และกลุ่มหัวหน้าแผนก / เลขานุการ (กลุ่มหัวหน้าแผนกและเลขานุการเขียนผลการดำเนินการรวมกันได้)

## ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร

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

## เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 2

- ข้อ 1 มีการมอบหมายงานบุคลากรเป็นรายบุคคล (Job Assignment) โดยกำหนด KPI และเป้าหมายของงานที่ชัดเจน ซึ่งผ่านความเห็นชอบจากหัวหน้าหน่วยงาน
- ข้อ 2 มีการประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรตาม KPI ในข้อ 1 ทุก 6 เดือน ในแต่ละปีการศึกษา
- ข้อ 3 ศูนย์ / กอง / สำนัก จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลทุกคน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงานทุก 6 เดือนในแต่ละปีการศึกษา
- ข้อ 4 มีการดำเนินการปรับปรุงตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลทุกคน ตามข้อ 3 อย่างเป็นรูปธรรม
- ข้อ 5 การประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากร และมีบุคลากรบรรลุ KPI เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับผลการประเมินฯ ในครั้งที่ 1 จำนวนอย่างน้อย  $\geq 80\%$  ของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้	ชนิด ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	เกณฑ์ประเมิน				
			1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	P / O	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 3

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

หมายเหตุ

- เกณฑ์ข้อ 1 – 3 หมายถึง ผลดำเนินงานใน ปีการศึกษา ปัจจุบัน
- เกณฑ์ข้อ 4 – 5 หมายถึง หน่วยงานสามารถนำแผนการดำเนินงาน ปีการศึกษา ที่ผ่านมา และพัฒนาต่อในปีการศึกษา ปัจจุบัน มานำเสนอได้

## ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

ตัวบ่งชี้	ชนิด ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	เกณฑ์ประเมิน				
			1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม	○	คะแนนเฉลี่ย 4.00 ขึ้นไป	<3.00	3.00-3.50	3.51-4.00	4.01-4.50	>4.50