

ตัวบ่งชี้คุณภาพและเกณฑ์ประเมินคุณภาพร่วม (Common Indicator) ปีการศึกษา 2564
ระดับหน่วยงานบริหารทั่วไป จำนวน 4 ตัวบ่งชี้

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน	ผลลัพธ์	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมิน

- ข้อ 1** หน่วยงานได้ร่วมกันพัฒนา/ทบทวนแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ / กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์สู่แผนปฏิบัติการประจำปี ที่มีการกำหนดงบประมาณประกอบอย่างเหมาะสม เพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ ให้หน่วยงานเสนอให้รองอธิการบดีที่กำกับดูแล พิจารณาอนุมัติ ทั้ง 2 แผน และมีการนำผลการประเมินแผนฯ ทั้ง 2 แผน เสนอรองอธิการบดีที่กำกับดูแล ปีละ 2 ครั้ง
- ข้อ 2** มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของศูนย์ / กอง / สำนัก และทำให้ความเสี่ยงลดลงจากเดิม
- ข้อ 3** มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจ ภาระงานของศูนย์ / 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/ กอง/ สำนัก สามารถเขียนผลดำเนินการรวมกันได้

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร	กระบวนการ / ผลลัพธ์ผลลัพธ์	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมิน

- ข้อ 1 มีการกำหนดตัวชี้วัด (KPI) และเป้าหมายเป็นรายบุคคลทุกคน โดยผ่านความเห็นชอบจากผู้บังคับบัญชา
- ข้อ 2 มีการประเมินผลการดำเนินงานของบุคลากรตาม KPI ในข้อ 1 ทุก 6 เดือน ในแต่ละปีการศึกษา (ปีละ 2 ครั้ง) (การบรรลุ KPI คือ การดำเนินงานที่บรรลุ KPI ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของ KPI ที่กำหนดให้ดำเนินการ)
- ข้อ 3 ศูนย์ / กอง / สำนัก จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลทุกคน ทั้งที่บรรลุ / ไม่บรรลุ KPI ทุก 6 เดือน เพื่อปรับปรุงการดำเนินงาน / ส่งเสริมศักยภาพในการทำงาน
- ข้อ 4 มีการดำเนินการตามแผนพัฒนาบุคลากรรายบุคคลทุกคน ตามข้อ 3 อย่างเป็นรูปธรรม
- ข้อ 5 ผลการประเมินการดำเนินงานของบุคลากร ใน 6 เดือนหลัง มีบุคลากรบรรลุ KPI เพิ่มขึ้น เมื่อเทียบกับผลการประเมินฯ ในครั้งที่ 1 มากกว่าหรือเท่ากับร้อยละ 80

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน	กระบวนการ / ผลลัพธ์ผลลัพธ์	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมิน

- 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

ตัวบ่งชี้ที่ 4 การพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน
ตัวบ่งชี้ที่ 4 การพัฒนาหน่วยงานตามข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ	กระบวนการ / ผลลัพธ์ผลลัพธ์	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ

เกณฑ์การประเมิน

- ข้อ 1 มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในปีที่ผ่านมา คะแนนเฉลี่ยมากกว่า 3.50
- ข้อ 2 มีการนำผลจากการประเมินและข้อเสนอแนะจากปีที่ผ่านมา มาวางแผนเพื่อพัฒนาหน่วยงาน
- ข้อ 3 มีการดำเนินการตามแผนที่วางไว้ในข้อ 2
- ข้อ 4 มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผน
- ข้อ 5 มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทุกปี