

คำนำ

คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม 2554-2558 ฉบับนี้ จัดทำขึ้นจากการระดมความคิดของหน่วยงานสนับสนุนทุกหน่วยงานในมหาวิทยาลัย โดยการปรับปรุง และสังเคราะห์ข้อมูลจากคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ พุทธศักราช 2554-2558 และกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ : การจัดทำคู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 9 หน่วยงาน ด้วยตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพการศึกษา ซึ่งเป็นกลไกหลักในการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพตามภารกิจ โดยได้นำระบบการประกันคุณภาพการศึกษามาใช้เป็นกลไกในการจัดการเรียนการสอน และการบริหารจัดการองค์กรได้เป็นอย่างดี เพื่อให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คู่มือฉบับนี้ยึดกรอบมาตรฐานคุณภาพดังนี้ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ และองค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ นอกจากนี้ได้เพิ่มเติมองค์ประกอบที่ 11 องค์ประกอบตามอัตลักษณ์ของสถาบัน ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 ประสิทธิภาพในการเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรม ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของสถาบัน ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินงานการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานสนับสนุน คลอบคลุมทั้งระบบของการประกันคุณภาพ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยนำเข้า กระบวนการ และผลผลิต ในปีการศึกษา 2554 ทางหน่วยงานสนับสนุนได้ร่วมกันบูรณาการตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) เพื่อให้เหมาะสมกับหน่วยงาน

สุดท้ายนี้ทางสถาบัน ใคร่ขอขอบคุณคณะกรรมการประกันคุณภาพฯ หัวหน้าหน่วยงาน/ส่วนงาน และบุคลากรทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตลอดมา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าทุกท่านจะนำระบบการประกันคุณภาพการศึกษาไปใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาหน่วยงานต่อไป

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชานาฏ สีตานุรักษ์)
ผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
สารบัญ	
บทที่ 1 ข้อมูลทั่วไป	
1. ประวัติความเป็นมาและสถานการณ์ปัจจุบัน	1
2. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์	1
3. โครงสร้างการบริหารของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	3
4. ผู้บริหารและคณะกรรมการ สถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม	4
5. บุคลากร	5
6. อัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	6
7. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา	6
8. แนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	7
9. นิยามศัพท์ที่ระบุในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน	7
บทที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ	
องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินงาน	12
1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	13
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและการจัดการ	16
7.1 ภาวะผู้นำของสภาสถาบันและผู้บริหารทุกระดับของสถาบัน	17
7.2 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้	20
7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	23
7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง	26
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ	29
8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ	30
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	32
9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	33
องค์ประกอบที่ 11 องค์ประกอบตามอัตลักษณ์ของสถาบัน	36
11.1 ประสิทธิภาพในการเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรม	36
บทที่ 3 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา	
ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบ	39
ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา	40
ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา	41
ตัวบ่งชี้ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ	44

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก	
ตารางที่ ส.1 ผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ	46
ตารางที่ ส.2 ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ	50
ตารางที่ ส.3 ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานการอุดมศึกษา	51
ตารางที่ ส.4 ผลการประเมินตนเองตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ	51
ตารางที่ ส.5 ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา	52

บทที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. ประวัติความเป็นมาและสถานการณ์ปัจจุบัน

ในปี 2548 กฎกระทรวงศึกษาธิการว่าด้วย การจัดตั้งส่วนราชการในมหาวิทยาลัยราชภัฏ เชียงใหม่ ได้ประกาศพระราชกิจจานุเบกษา ฉบับกฎีกา เล่ม 122 ตอนที่ 20 ก ลงวันที่ 8 มีนาคม 2548 กำหนดให้หน่วยงาน ชื่อ สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ปฏิบัติหน้าที่เป็นแหล่งส่งเสริม การเรียนรู้ภาษาต่างประเทศและภาษาไทย สู่สากล บริการวิชาการ และสื่อทันสมัยเพื่อฝึกทักษะทาง ภาษา พัฒนาความรู้และความสามารถทางด้านภาษาของนักศึกษา คณาจารย์ บุคลากรของ มหาวิทยาลัยและประชาชนในท้องถิ่น สนับสนุนการสร้างเครือข่าย ความร่วมมือทางด้านวิชาการกับ สถาบัน การศึกษาทั้งในและต่างประเทศ อีกทั้งยังเป็นหน่วยงานสนับสนุน งานด้านการอนุรักษ์ ส่งเสริม เผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม ดูแลสิ่งแวดล้อมทางศิลปกรรมและธรรมชาติ ตลอดจนสืบสานและ เผยแพร่ ภูมิปัญญาพื้นบ้านให้เป็นที่ประจักษ์แก่คนทั่วไปทั้งในและต่างประเทศ ภายใต้การดูแลของ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อัญชลี วงศ์หล้า

ต่อมาในปี 2551 ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชานาฏ สิตานุรักษ์ ได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้อำนวยการ และดูแลการดำเนินงานของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม จนถึงปัจจุบัน

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ประกอบด้วย 4 หน่วยงานดังนี้

สำนักงานผู้อำนวยการ	ตั้งอยู่ที่ชั้น 1 อาคารเทพรัตนราชสุดา
ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	ตั้งอยู่ที่ชั้น 1 อาคารเทพรัตนราชสุดา
ศูนย์ภาษา	ตั้งอยู่ที่ชั้น อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ 4
สำนักงานวิเทศสัมพันธ์	ตั้งอยู่ที่ชั้น อาคารราชภัฏเฉลิมพระเกียรติ 4

2. ปรัชญา วิสัยทัศน์ พันธกิจ วัตถุประสงค์

ปรัชญา

“ภาษาเป็นเครื่องมือในการแสวงหาความรู้เพื่อพัฒนาตน พัฒนาชาติ สร้างเครือข่ายความร่วมมือ และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรมไทยสู่สากล”

วิสัยทัศน์

“เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีความเป็นเลิศด้านภาษา ศิลปวัฒนธรรม ในระดับภูมิภาคกลุ่มน้ำโขง”

พันธกิจ

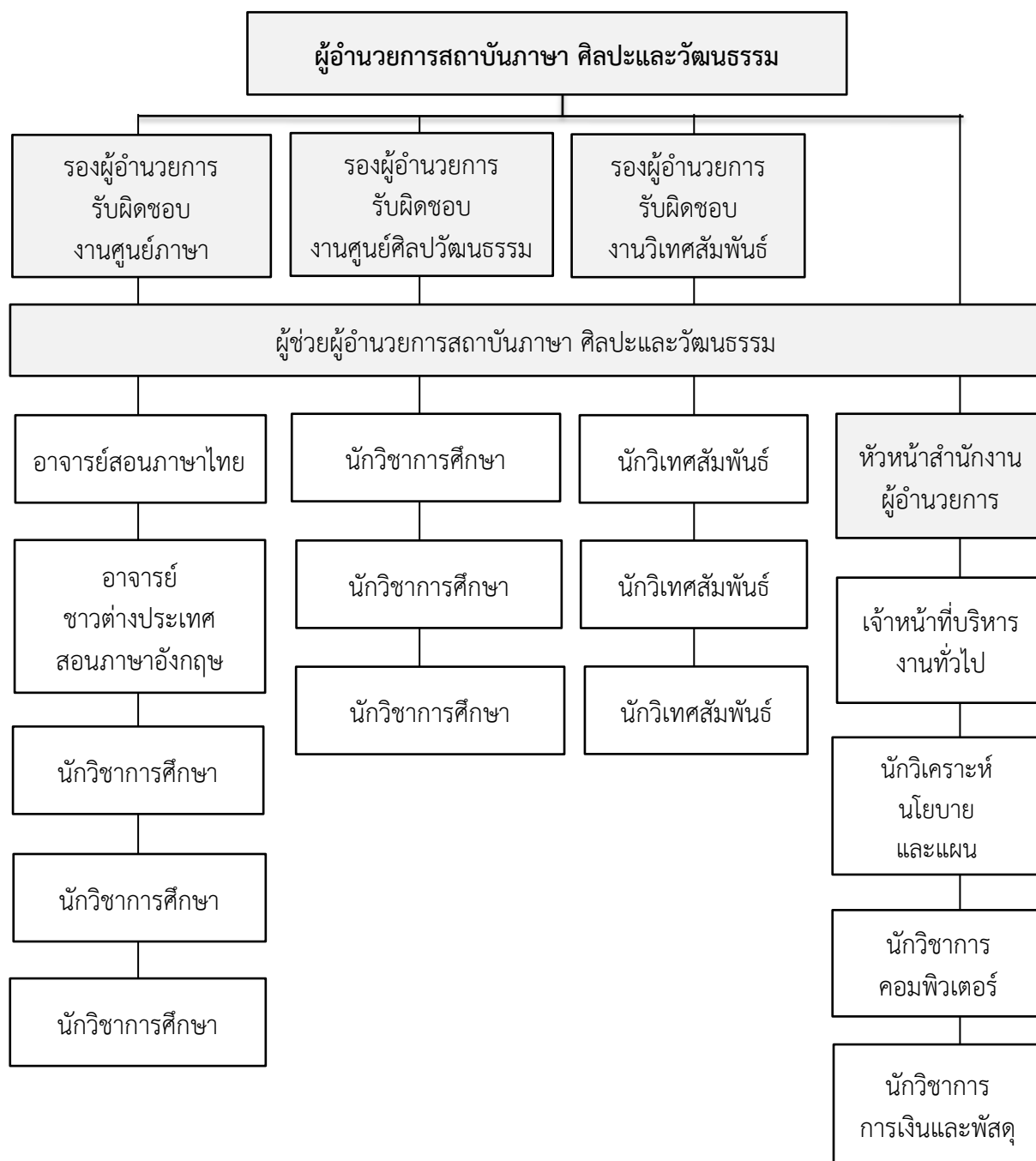
1. ส่งเสริมให้ศูนย์ภาษาเป็นแหล่งเรียนรู้ พัฒนาทักษะภาษาต่างๆและสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนภาษาต่างประเทศ
2. จัดระบบวิเทศสัมพันธ์ให้มีประสิทธิภาพ ทำหน้าที่ประสานงานหน่วยงานภายในและต่างประเทศที่ปฏิบัติการกิจร่วมกับมหาวิทยาลัย

3. พัฒนาศูนย์ศิลปวัฒนธรรม ให้เป็นหน่วยประสานและสนับสนุนด้านศิลปวัฒนธรรมของมหาวิทยาลัย
4. บูรณาการภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม โดยการบริหารจัดการ การจัดกิจกรรมหรือการวิจัย เพื่อสร้างระบบการเรียนรู้ที่มีประสิทธิภาพ สามารถนำไปประยุกต์ใช้ทั้งภายในมหาวิทยาลัยและในท้องถิ่น รวมทั้งสร้างระบบประกันคุณภาพที่มีความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้
5. สร้างระบบประกันคุณภาพในสถาบันภาษา ศิลปะ และวัฒนธรรม

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสร้างความเข้มแข็งทางด้านภาษา ทั้งภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
2. เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้กับนักศึกษา เกี่ยวกับการศึกษาต่างประเทศ ซึ่งสามารถนำมาปรับใช้ในชีวิตประจำวัน และประสบการณ์จากการเปิดโลกทัศน์ในต่างแดน
3. เพื่อให้ศิลปะและวัฒนธรรม ได้รับการอนุรักษ์และเผยแพร่ให้เป็นเอกลักษณ์ต่อไป

3. โครงสร้างการบริหารของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม



4. ผู้บริหารของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม



ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชานาฏ สิตานุรักษ์
ผู้อำนวยการสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม



อาจารย์ฉันทนา ศศิธรามาต
รองผู้อำนวยการสถาบันภาษาฯ
รับผิดชอบศูนย์ภาษา

อาจารย์ภาสกร โทณะวนิก
รองผู้อำนวยการสถาบันภาษาฯ
รับผิดชอบศูนย์ศิลปวัฒนธรรม

อาจารย์ทรงเกียรติ สังฆมณี
รองผู้อำนวยการสถาบันภาษาฯ
รับผิดชอบสำนักงานวิเทศสัมพันธ์



อาจารย์อิสริยาภรณ์ แสงปัญญา
ผู้ช่วยผู้อำนวยการสถาบันภาษาฯ



นางสาวดารารัตน์ ศิริลาภา
หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ

คณะกรรมการประจำสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สุชานาฏ	สิตานุรักษ์	ผู้อำนวยการ	ประธานกรรมการ
2. อาจารย์ภาสกร	โทณะวนิก	รองผู้อำนวยการ	กรรมการ
3. อาจารย์ฉันทนา	ศศิธรรมาศ	รองผู้อำนวยการ	กรรมการ
4. รองศาสตราจารย์อรุณี	วิริยะจิตรา	ผู้ทรงคุณวุฒิ	กรรมการ
5. คุณปณณภรณ์	ประดับสุข	ผู้ทรงคุณวุฒิ	กรรมการ
6. คุณพัชรินทร์	อาวิพันธุ์	ผู้ทรงคุณวุฒิ	กรรมการ
7. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ศิริสา	สอนศรี	คณาจารย์ประจำ	กรรมการ
8. อาจารย์สุทธินี	เดชรัตน์	คณาจารย์ประจำ	กรรมการ
9. อาจารย์มณวิภา	ยาเจริญ	คณาจารย์ประจำ	กรรมการ
10. นางสาวดารารัตน์	ศิริลาภา	หัวหน้าสำนักงานเลขานุการ	
11. นางสาววรภรณ์	โยธาราชภูร์	นักวิเคราะห์	ผู้ช่วยเลขานุการ
นโยบายและแผน			

5. บุคลากร

ตารางที่ 1 จำนวนอาจารย์ที่ปฏิบัติงานจริง ประจำปีการศึกษา 2554

หน่วยงาน	ประเภท			
	ข้าราชการ	พนักงาน	ประจำตามสัญญา	รวม
สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม	4	1	2	7
รวมทั้งสิ้น	4	1	2	7

ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุน ประจำปีการศึกษา 2554

ประเภทบุคลากร	จำนวน
ข้าราชการพลเรือน	1
ลูกจ้างประจำ	-
พนักงานมหาวิทยาลัย	15
พนักงานราชการ	-
เจ้าหน้าที่ประจำตามสัญญา	-
รวม	16

ตารางที่ 3 จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนทั้งหมด ประจำปีการศึกษา 2554 (จำแนกตาม
คุณวุฒิการศึกษา)

ประเภทบุคลากร สายสนับสนุน	จำแนกตามคุณวุฒิการศึกษา				รวม
	ต่ำกว่า ปริญญาตรี	ปริญญาตรี	ปริญญาโท	ปริญญาเอก	
1. ข้าราชการ	-	-	5	-	5
2. ลูกจ้างประจำ	-	-	-	-	-
3. พนักงานมหาวิทยาลัย	-	8	6	-	14
4. พนักงานชั่วคราว	-	2	2	-	4
5. พนักงานราชการ	-	-	-	-	-
6. พนักงานลูกจ้าง โครงการ	-	-	-	-	-
รวม	-	10	13	-	23

6. อัตลักษณ์และเอกลักษณ์ของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

อัตลักษณ์สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

“อนุรักษ์วัฒนธรรม ผู้นำทางภูมิปัญญา แหล่งเรียนรู้ด้านภาษา พัฒนาสู่สากล”

เอกลักษณ์สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

1. อนุรักษ์ และเผยแพร่ศิลปวัฒนธรรม และเป็นแหล่งเรียนรู้ภูมิปัญญาล้านนา
2. เป็นแหล่งเรียนรู้พัฒนาทักษะภาษาไทยและภาษาต่างประเทศ
3. สร้างและเชื่อมโยงเครือข่ายความร่วมมือทางวิชาการกับสถาบันการศึกษา
ต่างประเทศ

7. นโยบายการประกันคุณภาพการศึกษา

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรมได้ดำเนินการส่งเสริมและพัฒนาการจัดการศึกษาและการดำเนินงานตามพันธกิจ นโยบายและยุทธศาสตร์ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาตามพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พุทธศักราช 2544 และนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน ตามประกาศคณะกรรมการการอุดมศึกษาว่าด้วยซึ่งมีแนวทางการดำเนินงานดังนี้

1. ส่งเสริมและสนับสนุนการประกันคุณภาพ ตามพันธกิจของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ทุกด้าน ทั้งด้านพัฒนางานด้านศูนย์ภาษา ด้านวิเทศสัมพันธ์และด้านศิลปวัฒนธรรม
2. พัฒนาระบบประกันคุณภาพ และดำเนินการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบ
3. แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพภายในสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม เพื่อรับผิดชอบการดำเนินกิจกรรมประกันคุณภาพอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ปรับปรุง พัฒนาแนวทางปฏิบัติการประกันคุณภาพให้เหมาะสมกับสภาพของสถาบัน
ภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

8. แนวปฏิบัติการประกันคุณภาพการศึกษา สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม

1. สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยครอบคลุมการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาภายใน โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จำนวน 4 องค์ประกอบ 7 ตัวบ่งชี้ คือ องค์ประกอบที่ 1 (1 ตัวบ่งชี้) องค์ประกอบที่ 7 (4 ตัวบ่งชี้) องค์ประกอบที่ 8 (1 ตัวบ่งชี้) และองค์ประกอบที่ 9 (1 ตัวบ่งชี้) ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้อย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา และเพิ่มเติมองค์ประกอบที่ 11 องค์ประกอบตามอัตลักษณ์สถาบัน ตัวบ่งชี้ที่ 11.1 ประสิทธิภาพในการเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรม เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายใน

2. สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม จัดทำรายงานการประเมินตนเองและข้อมูลพื้นฐานผ่านระบบฐานข้อมูล Che QA Online โดยครอบคลุมการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาทั้งภายในและภายนอกของมหาวิทยาลัย ดังนี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน (สกอ.) องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

การประกันคุณภาพการศึกษาภายนอก (สมศ.) ตัวบ่งชี้ที่ 10 การส่งเสริมและสนับสนุนด้านศิลปะและวัฒนธรรม ตัวบ่งชี้ที่ 11 การพัฒนาสุนทรียภาพในมิติทางศิลปะและวัฒนธรรม และตัวบ่งชี้ที่ 18.1 ผลการขึ้นำ ป้องกัน หรือแก้ปัญหาสังคมในประเด็นที่ 1 ภายในสถาบัน

9. นิยามศัพท์ที่ระบุในการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน

ระบบและกลไก

ระบบ หมายถึง ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตและข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

กลไก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

การให้อำนาจในการตัดสินใจ หมายถึง การให้อำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและในการปฏิบัติแก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผู้มีความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับงาน เพื่อให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน หมายถึง คณะกรรมการประจำสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ที่ได้รับการแต่งตั้งตามมติสภามหาวิทยาลัย ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ว่าด้วย คณะกรรมการประจำสถาบัน สำนัก ศูนย์ ส่วนราชการ หรือหน่วยงานที่เรียกชื่อ

อย่างอื่นที่ฐานะเทียบเท่าคณะ พ.ศ. 2550 ประกอบไปด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ คณาจารย์ ประจำหรือข้าราชการ ผู้ทรงคุณวุฒิ หัวหน้าสำนักงานผู้อำนวยการ และผู้ช่วยเลขานุการ (ถ้ามี)

จรรยาบรรณอาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุน หมายถึง ประมวลความประพฤติที่ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนพึงปฏิบัติเพื่อรักษา ส่งเสริมเกียรติคุณ ชื่อเสียง และฐานะของ อาจารย์และบุคลากรสายสนับสนุนตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด โดยอาจใช้กรอบแนวทางตาม ประกาศ ก.พ.อ.เรื่องมาตรฐานของจรรยาบรรณที่พึงมีในสถาบันอุดมศึกษา โดยต้องยึดมั่นในหลักการ 6 ประการ คือ

1. ยึดมั่นและยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
2. ซื่อสัตย์สุจริตและรับผิดชอบ
3. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความโปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้
4. ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่เลือกปฏิบัติอย่างไม่เป็นธรรม
5. มุ่งผลสัมฤทธิ์ของงาน
6. ไม่ใช้อำนาจครอบงำผิดทำนองคลองธรรมต่อนักศึกษา และต้องครอบคลุมจรรยาบรรณ

10 ประการ คือ

- 6.1 จรรยาบรรณต่อตนเอง
- 6.2 จรรยาบรรณต่อวิชาชีพ
- 6.3 จรรยาบรรณต่อการปฏิบัติงาน
- 6.4 จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน
- 6.5 จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา
- 6.6 จรรยาบรรณต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
- 6.7 จรรยาบรรณต่อผู้ร่วมงาน
- 6.8 จรรยาบรรณต่อนักศึกษาและผู้รับบริการ
- 6.9 จรรยาบรรณต่อประชาชน และ
- 6.10 จรรยาบรรณต่อสังคม

แนวปฏิบัติที่ดี หมายถึง วิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์การประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย เป็นที่ยอมรับในวงวิชาการหรือวิชาชีพนั้นๆ ของหลักฐาน ความสำเร็จปรากฏชัดเจน โดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติ หรือขั้นตอนการปฏิบัติ ตลอดจนความรู้และ ประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) หมายถึงกลุ่มคนต่างๆที่ได้รับผลกระทบ หรืออาจได้รับ ผลกระทบจากการดำเนินการและความสำเร็จของสถาบัน ตัวอย่างของกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญ เช่น นักศึกษา ผู้ปกครอง สมาคมผู้ปกครอง ผู้ปฏิบัติงาน คู่ความร่วมมือทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็น ทางการ คณะกรรมการกำกับดูแลสถาบันในด้านต่างๆ ศิษย์เก่า นายจ้าง สถาบันการศึกษาอื่นๆ องค์การที่ทำหน้าที่กำกับดูแลกฎ ระเบียบ องค์การที่ให้เงินสนับสนุน ผู้เสียภาษี ผู้กำหนดนโยบาย ผู้ส่งมอบ ตลอดจนชุมชนในท้องถิ่นและชุมชนวิชาการหรือวิชาชีพ

แผนกลยุทธ์ หมายถึง แผนระยะยาวของสถาบันโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนด ทิศทางการพัฒนาของสถาบัน แผนกลยุทธ์ประกอบด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ผลการ

วิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่างๆ ของสถาบันมีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของ แต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยสถาบันนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

แผนปฏิบัติการประจำปี หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติเพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการ หรือ กิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการ งบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

หลักธรรมาภิบาล หมายถึง การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองคลองธรรม นอกจากนี้ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หากได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากองค์การภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1. หลักประสิทธิผล (effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนโดยการปฏิบัติงานจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงการติดตามประเมินผลและพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2. หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงานโดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสม ให้องค์การสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

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

4. หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือการแสดงความรับผิดชอบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5. หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชัดเจนได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรีภาพ โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

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

7. หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจและการดำเนินการให้แก่บุคคล โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการ และเพิ่มผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

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

9. หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับปฏิบัติและได้รับการอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกาย หรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10. หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาความคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรงซึ่งต้องไม่มีข้อคัดค้านที่ยุติไม่ได้ในประเด็นที่สำคัญ โดยฉันทามติไม่จำเป็นต้องหมายความว่าเห็นด้วยพร้อมด้วยเอกฉันท์

บทที่ 2 องค์ประกอบคุณภาพ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมินคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ

สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ดำเนินการจัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยครอบคลุมการดำเนินงานตามองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาภายใน โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จำนวน 4 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบที่ 1 องค์ประกอบที่ 7 องค์ประกอบที่ 8 และองค์ประกอบที่ 9 ตามที่มหาวิทยาลัยกำหนดไว้อย่างต่อเนื่องทุกปีการศึกษา เพื่อรองรับการประเมินคุณภาพภายใน

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐาน

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ที่กำหนดสำหรับการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ กำหนดตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) จำนวน 7 ตัวบ่งชี้

เกณฑ์การประเมิน

มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์การประเมินของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) 5 ระดับคะแนน ดังนี้

- คะแนน 1 หมายถึง มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดต่ำกว่ามาตรฐานที่ควรเป็น
- คะแนน 2 หมายถึง มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดยอมรับได้และเป็นไปตามเกณฑ์
- คะแนน 3 หมายถึง มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดปานกลางและเป็นไปตามเกณฑ์
- คะแนน 4 หมายถึง มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดสูงและเป็นไปตามเกณฑ์
- คะแนน 5 หมายถึง มีการดำเนินการตามตัวบ่งชี้ที่กำหนดครบถ้วน

ในกรณีที่ยังไม่ดำเนินการ หรือไม่มีผลการดำเนินงาน หรือผลการดำเนินงานต่ำกว่าเกณฑ์การประเมินคะแนน 1 ให้ถือว่าได้คะแนน 0

ผลการประเมินตามแนวทาง สกอ.

- | | |
|-------------------|----------------------------------|
| 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 |

องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์ และแผนดำเนินการ

หลักการ

หน่วยงานแต่ละแห่งมีปรัชญา ปณิธาน และจุดเน้นที่อาจแตกต่างกัน ดังนั้น จึงเป็นหน้าที่ที่หน่วยงานจะกำหนดวิสัยทัศน์ แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีให้ชัดเจนและสอดคล้องกับ ปรัชญา ปณิธาน กฎหมาย และจุดเน้นของหน่วยงานที่สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัยตามหลักการอุดมศึกษา มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพ (ถ้ามี) ตลอดจนสอดคล้องกับกรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก

ในกระบวนการกำหนดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ หน่วยงานเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมของสมาชิกในหน่วยงาน และมีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และแผนกลยุทธ์ที่กำหนดแล้วให้รับทราบทั่วกันทั้งผู้บริหารและบุคลากร

มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
2. พระราชบัญญัติสถาบันอุดมศึกษาของรัฐและเอกชน
3. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ. 2551 – 2565) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
4. มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2547 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
5. มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
6. มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
7. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2552 (Thai Qualification Framework for Higher Education) (TQF: HEd.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
8. หลักการอุดมศึกษา

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

- 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานมีหน้าที่สนับสนุนภารกิจของมหาวิทยาลัย คือ การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ในการดำเนินพันธกิจหลัก หน่วยงาน จำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้น มีคุณภาพ มีความเป็นสากล และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น หน่วยงานต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงานเพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ในการพัฒนาแผนกลยุทธ์ นอกเหนือจากการพิจารณาอัตลักษณ์หรือจุดเน้นของหน่วยงานแล้ว จะต้องคำนึงถึงหลักการอุดมศึกษา กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว มาตรฐานการศึกษาของชาติ มาตรฐานการอุดมศึกษา มาตรฐานวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง ยุทธศาสตร์ด้านต่างๆ ของชาติ รวมถึงทิศทางการพัฒนาประเทศตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้ เพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงานเป็นไปอย่างมีคุณภาพ เป็นที่ยอมรับ และสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. หน่วยงานจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัย ตลอดจนสอดคล้องกับอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงานไปสู่บุคลากรภายในหน่วยงาน
3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีตามพันธกิจของหน่วยงาน
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี
5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีตามพันธกิจของหน่วยงาน
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณาข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

แนวปฏิบัติที่ดี

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธานและพระราชบัญญัติสถาบัน ตลอดจนสอดคล้องกับอัตลักษณ์ เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

1.1 มีการกำหนดปรัชญาหรือปณิธานของหน่วยงาน หากหน่วยงานได้กำหนดปรัชญาหรือปณิธานอยู่แล้วตั้งแต่เริ่มต้น หน่วยงานควรทบทวนว่าปรัชญาหรือปณิธานยังมีความเหมาะสมกับสภาพการณ์ในปัจจุบันของสถาบันหรือไม่ หากเหมาะสมต้องดำเนินการให้แน่ใจว่าสมาชิกในหน่วยงานและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้รับทราบโดยทั่วกัน

1.2 หากต้องมีการปรับแก้ปรัชญาหรือปณิธานของหน่วยงานตามสภาพการณ์ที่เปลี่ยนไปควรเป็นการกำหนดปรัชญาหรือปณิธานร่วมกันทั้งผู้บริหารและบุคลากร เพื่อเป็นที่ยอมรับของทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามปรัชญาหรือปณิธานที่ได้กำหนดร่วมกัน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน

1.3 มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับแผนพัฒนามหาวิทยาลัย อัตลักษณ์ และเอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

1.4 มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์ (strategy) เพื่อนำหน่วยงานไปสู่ความสำเร็จที่พึงประสงค์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ (vision) พันธกิจ (mission) เป้าประสงค์ (goal) และวัตถุประสงค์ (objective) คณะกรรมการควรวิเคราะห์จุดแข็ง (strength) จุดอ่อน (weakness) โอกาส (opportunity) และภัยคุกคาม (threat) เพื่อนำไปสู่การกำหนดกลยุทธ์ที่ชัดเจนและครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน อันได้แก่ วิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์หน่วยงาน ที่ควรผ่านการพิจารณาพิจารณาร่วมกันจากทั้งผู้บริหาร และบุคลากรเพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกงาน อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามความมุ่งหวังของหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน

2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ระดับหน่วยงานไปสู่บุคลากรในหน่วยงาน

2.1 มีการชี้แจงทำความเข้าใจกับบุคลากรภายในหน่วยงานถึงวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และเป้าหมายของกลยุทธ์ และมีการกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์อย่างเป็นทางการ

2.2 มีการกำหนดเป้าหมายในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของแต่ละงานและมีการมอบหมายอย่างเป็นทางการ

3. มีกระบวนการแปลงแผนกลยุทธ์เป็นแผนปฏิบัติการประจำปีตามพันธกิจของหน่วยงาน

3.1 มีการจัดทำแผนที่กลยุทธ์ (Strategic map) เพื่อช่วยในการแปลงแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการตามกระบวนการของ Balance scorecard

3.2 มีการจัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างแผนกลยุทธ์กับแผนปฏิบัติการประจำปีตามพันธกิจของหน่วยงาน

4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

4.1 มีการจัดทำตัวบ่งชี้ (KPI) พร้อมทั้งเป้าหมาย (target) ของแต่ละตัวบ่งชี้ที่จะใช้วัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ ควรจัดทำพร้อมกับการจัดทำแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี

4.2 มีกระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการตามตัวบ่งชี้เข้ามีส่วนร่วมในการจัดทำตัวบ่งชี้และค่าเป้าหมาย เพื่อให้เกิดการยอมรับของทุกฝ่าย อันจะนำไปสู่ความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้กำหนดร่วมกัน

5. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีตามพันธกิจของหน่วยงาน

หน่วยงานควรจัดทำปฏิทินการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการตามพันธกิจของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินงานและสร้างความเชื่อมั่นว่าได้มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการในเวลาที่เหมาะสม

6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

มีการพัฒนาระบบการติดตามการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการและควรมีการรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้เทียบกับค่าเป้าหมายเสนอต่อผู้บริหาร ภายในระยะเวลา 6 เดือน และ 12 เดือน หากไม่เป็นไปตามแผนควรมีการวิเคราะห์ถึงสาเหตุและนำเสนอแนวทางการแก้ไขปรับปรุง

7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา

มีการประเมินผลการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์โดยการเปรียบเทียบผลของตัวบ่งชี้การดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์กับค่าเป้าหมาย และนำผลการประเมินที่ได้บรรจุเข้าวาระการประชุมคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

8.1 มีการมอบหมายผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานตามข้อเสนอแนะที่ได้รับมาและมีการจัดทำแผนการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

8.2 มีการนำแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีที่ได้รับการปรับปรุงเสนอต่อคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน

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 7 การบริหารและการจัดการ

หลักการ

หน่วยงานต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยมีคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการทำงานของหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ หน่วยงานจะต้องบริหารจัดการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพ เช่น ทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูล การบริหารความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรทั้งหมด ฯลฯ เพื่อมุ่งสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยใช้หลักธรรมาภิบาล (Good Governance)

มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น

1. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
2. มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
3. มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
4. มาตรฐานการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.)
5. มาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษา สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.)
6. เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติเพื่อสถาบันที่เป็นเลิศ 2009 – 2010
7. เกณฑ์การบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA)
8. ประกาศทบวงมหาวิทยาลัย เรื่อง มาตรฐานห้องสมุดสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ. 2544

ตัวบ่งชี้ จำนวน 4 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

- 7.1 ภาวะผู้นำของคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน หรือผู้บริหารทุกระดับของ หน่วยงาน
- 7.2 พัฒนาหน่วยงานสู่สถาบันการเรียนรู้
- 7.3 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
- 7.4 ระบบบริหารความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ 7.1 : ภาวะผู้นำของคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของหน่วยงานคือภาวะผู้นำของคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน มีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาลรับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้หน่วยงานเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วน และมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า
2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานไปยังบุคลากรในหน่วยงานได้
4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจตามความเหมาะสม
5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาบุคลากร เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
7. คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานให้มีการประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

แนวปฏิบัติที่ดี

1. คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดครบถ้วน และมีการประเมินตนเองตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดล่วงหน้า

1.1 คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด
1.2 คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน กำกับดูแลหน่วยงานไปสู่ทิศทางที่กำหนดร่วมกัน

1.3 มีการเปิดเผยประวัติคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน รายงานการประเมินตนเอง

2. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน

2.1 คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและจัดทำวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์ และนำสู่การปฏิบัติที่เป็นระบบ

2.2 จัดทำข้อมูลสารสนเทศของหน่วยงานให้เป็นปัจจุบัน และสามารถนำมาใช้ในการติดตามผลการบริหารของหน่วยงาน

3. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในหน่วยงาน

3.1 ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามผลการดำเนินงานนโยบายและแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ในการประชุมผู้บริหารอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง เพื่อทบทวนเป้าหมาย หรือปรับแผนการดำเนินงานให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ยิ่งขึ้น

3.2 ผู้บริหารมีการประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจของหน่วยงานอย่างครบถ้วนอย่างน้อย ปีละ 1 ครั้ง เพื่อทบทวนเป้าหมาย หรือปรับแผนการดำเนินงานในรอบปีถัดไป พร้อมแจ้งผลการดำเนินงานไปยังบุคลากรทุกระดับผ่านการสื่อสารภายใน โดยใช้สื่อต่างๆ ที่ตรงกับกลุ่มเป้าหมาย

4. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม

4.1 ผู้บริหารเปิดโอกาสให้บุคลากรร่วมแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน อันจะทำให้ได้ข้อมูลเพื่อการปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

4.2 ผู้บริหารมีการกระจายอำนาจในการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติระดับถัดไป เพื่อเพิ่มความคล่องตัว พร้อมกับการกำกับ และตรวจสอบให้เกิดความมั่นใจว่าการทำงานมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล คุ่มค่า และมีความเสี่ยงอยู่ระดับในที่ยอมรับได้

4.3 ผู้บริหารมีการส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรร่วมกิจกรรมกับมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจต่อบุคลากรเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง

5. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงานเพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ

5.1 ผู้บริหารมีการถ่ายทอดความรู้แก่บุคลากร โดยเน้นการเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่องหรือเพิ่มศักยภาพในการทำงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ เช่น การสอนงานที่หน้างาน (on – the – job training) จัดทำคู่มือการปฏิบัติงาน เป็นต้น

5.2 ผู้บริหารในระดับต่าง ๆ ควรนำหลักการจัดการความรู้มาใช้ เพื่อการแลกเปลี่ยนความรู้ และถ่ายทอดประสบการณ์ร่วมกันระหว่างผู้ปฏิบัติงาน อาทิ การประชุมแลกเปลี่ยนเรียนรู้ การสร้างเครือข่ายชุมชนนักปฏิบัติ (community of practices) เป็นต้น

6. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

6.1 ผู้บริหารควรยึดหลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือในการบริหารการดำเนินงานของหน่วยงานให้ไปสู่ทิศทางที่กำหนดร่วมกันระหว่างคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน โดยให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัยและทันต่อการเปลี่ยนแปลงของภูมิภาคอาเซียน

6.2 ผู้บริหารมีการดำเนินงานภายใต้หลักธรรมาภิบาลโดยเฉพาะในประเด็นการปกป้องผลประโยชน์ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในเรื่องคุณภาพทางวิชาการและเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมจากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

6.3 ผู้บริหารมีการเปิดเผยประวัติ มีรายงานประเมินตนเอง จัดทำรายงานสรุปผลการทำงานและรายงานการเงินของหน่วยงานเสนอต่อคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานเป็นประจำทุกปี

6.4 ผู้บริหารมีการติดตามผลการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัย และรายงานการเงินของหน่วยงานเสนอต่อคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานเป็นประจำทุกปี

7. คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงานและผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

7.1 คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงานและผู้บริหารตามที่ระบุไว้ในกฎหมาย และข้อบังคับมหาวิทยาลัยที่ว่าด้วยการบริหารงานบุคคล ผู้บริหาร และข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการประเมิน หรือตามข้อตกลงที่ทำร่วมกันระหว่างผู้บริหารของหน่วยงานและมหาวิทยาลัย

7.2 คณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานควรยึดหลักการประเมินผลการบริหารงานแบบกัลยาณมิตร กล่าวคือใช้หลักการที่มุ่งเน้นการให้ข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ นำผลการประเมินไปใช้ในการพัฒนา หรือปรับปรุงหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง

7.3 ผู้บริหารมีการนำผลการประเมินจากคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานไปใช้ปรับปรุงการบริหารงาน อาทิ จัดทำแผนการบริหารงาน และรายงานผลการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานในโอกาสที่เหมาะสม

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

ตัวบ่งชี้ที่ 7.2 : การพัฒนาหน่วยงานสนับสนุนสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้ และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงานมีความสามารถในการแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงาน ประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน การกำหนดแนววิถีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานให้ดียิ่งขึ้น

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจแต่ละด้านของหน่วยงาน
2. กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรในหน่วยงานครอบคลุมพันธกิจแต่ละด้านตามประเด็นความรู้ในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรในหน่วยงาน
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

แนวปฏิบัติที่ดี

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจแต่ละด้านของหน่วยงาน

1.1 หน่วยงานศึกษาเป้าประสงค์ตามประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย หรือวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ของหน่วยงาน ว่ามีประเด็นใดที่มุ่งเน้นเป็นสำคัญ หรือมุ่งสู่อัตลักษณ์ใดที่

ต้องการ เพื่อนำมาใช้ในการกำหนดแผนยุทธศาสตร์หรือแผนปฏิบัติการในการจัดการความรู้ให้สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน โดยอย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจแต่ละด้านของหน่วยงาน

1.2 บุคคลที่เกี่ยวข้องในการกำหนดประเด็นความรู้ อาจประกอบด้วย ผู้อำนวยการ รองผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้าสำนักงาน หัวหน้าฝ่าย หัวหน้างานที่กำกับดูแลด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงาน

1.3 หน่วยงานควรมีเป้าหมายในการจัดการความรู้ โดยเน้นเรื่องการพัฒนาทักษะความสามารถของบุคลากรภายในเป็นหลัก โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน รวมทั้งประเด็นการจัดการความรู้ที่หน่วยงานมุ่งเน้น

2. กำหนดกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะของบุคลากรในหน่วยงาน ครอบคลุมพันธกิจแต่ละด้านตามประเด็นความรู้ในข้อ 1

2.1 กลุ่มเป้าหมายที่จะได้รับการพัฒนาความรู้ และทักษะตามพันธกิจของหน่วยงาน อย่างน้อยควรเป็นบุคลากรที่ทำหน้าที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนการผลิตบัณฑิตและการวิจัย รวมทั้งด้านอื่นๆ ที่หน่วยงานมุ่งเน้น

2.2 หน่วยงานควรกำหนดให้มีการสำรวจผลการปฏิบัติงานที่เป็นจุดเด่นของผู้บริหารและบุคลากร เพื่อนำมากำหนดเป็นประเด็นสำหรับใช้ในกระบวนการจัดการความรู้ให้ได้ องค์ความรู้ที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการจัดการศึกษา

3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรในหน่วยงาน

3.1 หน่วยงานควรเชิญบุคลากรภายใน หรือบุคลากรภายนอกที่มีทักษะและประสบการณ์ตรง หรือมีผลงานดีเด่นด้านอื่นๆ ที่หน่วยงานมุ่งเน้น มาถ่ายทอดความรู้ หรือนวัตกรรมอย่างสม่ำเสมอผ่านเวทีต่างๆ เช่น การจัดประชุมสัมมนา เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ร่วมกับเจ้าของความรู้ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

3.2 หน่วยงานควรส่งเสริมให้มีบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงาน เช่น การส่งเสริมให้มีเครือข่ายด้านการจัดการความรู้ ทั้งระหว่างหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างต่อเนื่อง โดยการจัดสรรทรัพยากรอย่างเหมาะสม ทั้งด้านงบประมาณ เวลา สถานที่

4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)

4.1 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ สังเคราะห์ความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เป็นหมวดหมู่ เพื่อให้บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการเพิ่มพูนความรู้ความสามารถเข้าถึงแนวปฏิบัติที่ดีได้ง่าย

4.2 ควรมีการใช้ประโยชน์จากเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ และเผยแพร่ความรู้ในองค์กรให้เกิดความประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด

4.3 ควรมีการจัดพิมพ์วารสาร สื่อสิ่งพิมพ์ หรือสื่อประชาสัมพันธ์อื่นๆ เพื่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และยกย่องให้เกียรติแก่ผู้เป็นเจ้าของความรู้ หรือนวัตกรรมดังกล่าว

5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในป้การศึกษาปัจจุบันหรือป้การศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

5.1 ควรวิเคราะห์ความรู้จากแนวปฏิบัติที่ดีจากแหล่งต่างๆ เช่น นวัตกรรมที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์แก่หน่วยงาน มหาวิทยาลัย และสังคม นำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับบริบทของหน่วยงานที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย

5.2 ควรขยายผลการปรับใช้ความรู้ไปยังหน่วยงานต่างๆ และติดตามวัดผลตามประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน

5.3 มีกลไกการนำผลการประเมินคุณภาพจากภายในและภายนอกด้านการจัดการความรู้ มาปรับปรุงและพัฒนาาระบบและกลไกการจัดการความรู้ของหน่วยงาน

5.4 ควรสรุปผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้นตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ในประเด็นยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน

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

ตัวบ่งชี้ที่ 7.3 : ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานควรมีการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดคล้องกับพันธกิจและการวางแผนระดับหน่วยงานและมหาวิทยาลัย เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนา หน่วยงาน ทั้งนี้ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้งาน

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของหน่วยงาน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมการสนับสนุน การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ การบริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด

แนวปฏิบัติที่ดี

1. มีแผนระบบสารสนเทศ (information system plan)

- 1.1 จัดทำแผนระบบสารสนเทศของหน่วยงาน
- 1.2 แผนระบบสารสนเทศควรสอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- 1.3 แผนระบบสารสนเทศควรประกอบด้วยรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - วัตถุประสงค์ ความสามารถในการทำงานของระบบแต่ละระบบ
 - ความสอดคล้องของแต่ละระบบที่มีต่อแต่ละกลยุทธ์ของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัย
 - ความสัมพันธ์ระหว่างระบบสารสนเทศที่นำเสนอใหม่กับระบบสารสนเทศที่มีอยู่ในปัจจุบัน
 - ทรัพยากรสารสนเทศที่ต้องการใช้ในแต่ละระบบ ทั้ง hardware software (system software และ application software) database people ware และ facilities อื่นๆ

- งบประมาณที่ต้องการใช้ในแต่ละระบบ
- การประเมินความคุ้มค่าของระบบสารสนเทศ
- การจัดลำดับความสำคัญของระบบสารสนเทศ

2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของหน่วยงาน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมการสนับสนุน การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การบริหารจัดการ การบริการวิชาการ ทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และการเงิน และสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจเป็นระบบสารสนเทศที่นำข้อมูลจากระบบสารสนเทศในการดำเนินงานตามปกติ เช่น ระบบบัญชี ระบบลงทะเบียนนักศึกษา ระบบทะเบียนประวัติ เป็นต้น มาสร้างเป็นสารสนเทศให้ผู้บริหารใช้ในการบริหารและการตัดสินใจในเรื่องที่เป็นพันธกิจของหน่วยงานได้อย่างครบถ้วน รวมทั้งเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา

3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

3.1 ควรจัดทำแบบประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ รวมทั้งกำหนดระยะเวลาในการเก็บแบบประเมินให้สอดคล้องกับลักษณะการเข้าใช้ระบบ เช่น มีการประเมินความพึงพอใจทุกครั้งที่มีการใช้ระบบหรือทุกเดือน ทุกภาคการศึกษา ทุกปีการศึกษา เป็นต้น

3.2 ควรดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ

4.1 กำหนดผู้รับผิดชอบในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ

4.2 นำผลการประเมินความพึงพอใจมาใช้ในการจัดทำแผนปรับปรุงระบบสารสนเทศ

4.3 แผนปรับปรุงระบบสารสนเทศควรผ่านการพิจารณาจากผู้บริหารแล้ว

4.4 ดำเนินการตามแผนปรับปรุงระบบสารสนเทศตามระยะเวลาที่กำหนด

5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายให้แก่หน่วยงานภายในมหาวิทยาลัยหรือหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของมหาวิทยาลัยให้แก่หน่วยงานภายในหรือหน่วยงานภายนอก

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

ตัวบ่งชี้ที่ 7.4 : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้า และโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่างๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารของหน่วยงานและตัวแทนร่วมเป็นคณะกรรมการตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้
 - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
 - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน
 - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
 - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตรการบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
 - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากร
 - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานและ/หรือผู้บริหารของหน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

แนวปฏิบัติที่ดี

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารของหน่วยงานและตัวแทนร่วมเป็นคณะกรรมการตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน

1.1 มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน ประกอบด้วยผู้บริหารของหน่วยงานและตัวแทนร่วมเป็นคณะกรรมการตามพันธกิจหลักของหน่วยงาน

1.2 มีการระบุรายละเอียดการทำงานของคณะกรรมการหรือคณะทำงาน เช่น นโยบายหรือแนวทางในการดำเนินงาน หน้าที่ความรับผิดชอบ กำหนดระยะเวลาให้มีการประชุมของคณะกรรมการหรือคณะทำงานฯ อย่างสม่ำเสมอ

2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้านตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้

- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน
- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของอาจารย์และบุคลากร
- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

2.1 วิเคราะห์และระบุความเสี่ยงพร้อมปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงที่ส่งผลกระทบหรือสร้างความเสียหาย หรือความล้มเหลวหรือลดโอกาสที่จะบรรลุเป้าหมายตามพันธกิจของหน่วยงาน

2.2 ประเด็นความเสี่ยงที่นำมาพิจารณาควรมองถึงเหตุการณ์ในอนาคตที่มีโอกาสเกิดขึ้นและส่งผลกระทบต่อหน่วยงานหรือต่อมหาวิทยาลัยด้านชื่อเสียง คุณภาพการศึกษา รวมถึงความสูญเสียทางด้านชีวิตบุคลากร และทรัพย์สินของหน่วยงานหรือของมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ

2.3 ปัจจัยเสี่ยงหรือปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอาจใช้กรอบแนวคิดในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคน อาคารสถานที่ อุปกรณ์ วิธีการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอก เป็นต้น

2.4 จัดลำดับความสำคัญของปัจจัยเสี่ยง โดยพิจารณาจากมิติของโอกาสและผลกระทบจากความเสี่ยง

3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อ 2

3.1 ระดับความเสี่ยงอาจกำหนดเป็นเชิงปริมาณ หรือเชิงคุณภาพที่สะท้อนถึงความเสี่ยงระดับสูง กลาง ต่ำ ได้

3.2 ควรมีการกำหนดเกณฑ์การประเมินความเสี่ยงทั้งในด้านของโอกาสและผลกระทบ

3.3 การประเมินโอกาสในการเกิดความเสี่ยง ให้ประเมินจากความถี่ที่เคยเกิด เหตุการณ์เสี่ยงในอดีต หรือความน่าจะเป็นที่จะเกิดเหตุการณ์ในอนาคต โดยคาดการณ์จากข้อมูลในอดีต รวมถึงสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการควบคุมปัจจัยเสี่ยงในปัจจุบัน

3.4 การประเมินผลกระทบของความเสี่ยง ให้ประเมินจากความรุนแรง ถ้ามี เหตุการณ์เสี่ยงดังกล่าวเกิดขึ้น โดยจะมีความรุนแรงมาก ถ้ากระทบต่อความเชื่อมั่นต่อคุณภาพทางการศึกษาของมหาวิทยาลัย ฐานะการเงิน ขวัญกำลังใจและความปลอดภัยของบุคลากร เป็นต้น

4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน

4.1 จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเพื่อการบรรลุเป้าหมาย โดยต้องกำหนดมาตรการ หรือแผนปฏิบัติการที่จะสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับบุคลากรในหน่วยงาน และดำเนินการแก้ไข ลด หรือป้องกันความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

4.2 สร้างมาตรการควบคุมความเสี่ยงโดยใช้เทคนิค 4 T คือ Take การยอมรับความเสี่ยง Treat การลดหรือควบคุมความเสี่ยง Transfer การโอนหรือกระจายความเสี่ยง และ Terminate การหยุดหรือหลีกเลี่ยงความเสี่ยง เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่หน่วยงานจะเกิดความเสียหาย (ทั้งในรูปแบบของตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง การฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลหรือความคุ้มค่า คุณค่า)

5. มีการติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

5.1 มีการรายงานความก้าวหน้าหรือผลการดำเนินงานตามแผนต่อคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน

5.2 มีการรายงานสรุปผลการดำเนินงานและประเมินผลความสำเร็จของการดำเนินงานปัญหาอุปสรรคและแนวทางการแก้ไข พร้อมข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแผนการดำเนินงานต่อคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน

6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

แผนบริหารความเสี่ยงในรอบปีถัดไปควรพิจารณาระดับความเสี่ยงที่เหลืออยู่หลังการจัดการ ความเสี่ยงและข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานรวมทั้งความเสี่ยงใหม่จากนโยบาย หรือสภาพแวดล้อมทางการศึกษาที่เปลี่ยนแปลงไปทั้งภายในหน่วยงาน และภายนอกหน่วยงาน

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

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

หลักการ

การเงินและงบประมาณเป็นสิ่งสำคัญอย่างหนึ่งของหน่วยงาน ไม่ว่าแหล่งเงินทุนของหน่วยงานจะได้มาจากงบประมาณแผ่นดิน (สำหรับสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ) หรือเงินรายได้ของหน่วยงาน เช่น ค่าหน่วยกิต ค่าธรรมเนียม ค่าบำรุงการศึกษาต่างๆ ของนักศึกษา รายได้จากงานวิจัย บริการทางวิชาการ ค่าเช่าทรัพย์สิน ฯลฯ ผู้บริหารหน่วยงานจะต้องมีแผนการใช้จ่ายเงินที่สะท้อนความต้องการใช้เงินเพื่อการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะเป็นการแสดงศักยภาพเชิงการบริหารจัดการด้านการเงินของหน่วยงานที่เน้นถึงความโปร่งใส ความถูกต้อง ใช้เม็ดเงินอย่างคุ้มค่า มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น

1. แผนพัฒนาด้านการเงินระดับอุดมศึกษา สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
2. แผนปฏิบัติงานประจำปีของหน่วยงาน
3. มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
4. มาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสาม พ.ศ.2553 สำนักงานรับรอง
5. มาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.)
6. มาตรฐานแผนการปฏิบัติราชการของสำนักงบประมาณ
7. รายงานงบประมาณแผ่นดิน (สถาบันอุดมศึกษาของรัฐ) และเงินรายได้

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

8.1 ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ตัวบ่งชี้ที่ 8.1 : ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณ และมีแผนกลยุทธ์ทางการเงินของหน่วยงาน เพื่อสามารถผลักดันแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานให้สามารถดำเนินการได้ มีการจัดสรรงบประมาณและการจัดทำรายงานการเบิกจ่ายงบประมาณอย่างเป็นระบบครบทุกประเด็นยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย มีระบบการตรวจสอบการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ รายงานทางการเงินการเบิกจ่ายงบประมาณต้องแสดงรายละเอียดการใช้จ่ายในทุกโครงการ กิจกรรมเพื่อให้สามารถวิเคราะห์ผลการเบิกจ่ายงบประมาณของหน่วยงานได้

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้
3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและการพัฒนาหน่วยงาน
4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่ายของหน่วยงานเป็นประจำทุกปี
6. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด
7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

แนวปฏิบัติที่ดี

1. มีแผนกลยุทธ์ทางการเงินที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
 - 1.1 แผนกลยุทธ์ทางการเงินเป็นแผนที่แสดงให้เห็นถึงแหล่งที่มาและแหล่งใช้จ่ายของเงินที่ต้องใช้ในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์
 - 1.2 มีคำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการวิเคราะห์ทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. มีการวางแผนการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้

มีแผนใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ เพื่อจะทำให้งบประมาณที่ได้รับจัดสรร และงบประมาณรายจ่ายเป็นไปอย่างเหมาะสม

3. มีงบประมาณประจำปีที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการในแต่ละพันธกิจและแผนพัฒนาหน่วยงาน

หน่วยงานได้รับการจัดสรรงบประมาณประจำปีที่แตกต่างกันตามพันธกิจของหน่วยงาน และได้มีการวิเคราะห์งบประมาณประจำปีให้สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีที่กำหนด

4. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง

มีการจัดทำรายงานทางการเงินที่ประกอบไปด้วยงบประมาณที่ได้รับจัดสรร และการเบิกจ่ายงบประมาณอย่างเป็นระบบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง เพื่อติดตามผลการเบิกจ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด มีการนำรายงานทางการเงินเสนอผู้บริหารของหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน

5. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์ค่าใช้จ่าย และวิเคราะห์สถานะทางการเงินและความมั่นคงของหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง

จัดทำรายงานการใช้งบประมาณตามแผนการดำเนินงานเสนอผู้บริหารเป็นรายงานที่แจ้งให้ผู้บริหารได้ทราบว่าได้ใช้เงินตามแผนหรือไม่และได้ใช้เงินกับกิจกรรมใด มีผลลัพธ์จากการทำงานอย่างไรบ้าง มีงบประมาณเหลือจ่ายในแต่ละแผนเท่าไร

6. มีหน่วยงานตรวจสอบภายในและภายนอก ทำหน้าที่ตรวจ ติดตามการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามระเบียบและกฎเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

6.1 มีหน่วยตรวจสอบภายในของมหาวิทยาลัยทำหน้าที่ตรวจสอบ ติดตามการใช้จ่ายเงินเป็นประจำทุกปี และรองรับการติดตามตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก

6.2 มีคำสั่งแต่งตั้งคณะผู้ตรวจสอบอย่างเป็นทางการ

7. ผู้บริหารระดับสูงมีการติดตามผลการใช้จ่ายเงินให้เป็นไปตามเป้าหมาย และนำข้อมูลจากรายงานทางการเงินไปใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจ

7.1 ผู้บริหารสามารถใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจช่วยในการติดตามการใช้จ่ายเงิน จัดทำรายงานต่างๆที่เป็นสิ่งจำเป็นที่ผู้บริหารจะต้องทราบ และนำข้อมูลมาวิเคราะห์สถานะทางการเงินของหน่วยงาน

7.2 มีการนำรายงานทางการเงินเสนอคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงานตามแผนที่กำหนด

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 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

หลักการ

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน โดยต้องครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตผลลัพธ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้น หน่วยงานจะต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในอย่างต่อเนื่อง และมีกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เป็นลักษณะเฉพาะของหน่วยงาน

มาตรฐานและเอกสารที่เกี่ยวข้อง เช่น

1. พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
2. กรอบแผนอุดมศึกษาระยะยาว 15 ปี ฉบับที่ 2 (พ.ศ.2551-2565) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
3. กฎกระทรวงว่าด้วยระบบ หลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา พ.ศ. 2553
4. มาตรฐานการศึกษาของชาติ พ.ศ. 2547 สำนักงานเลขาธิการสภาการศึกษา
5. มาตรฐานการอุดมศึกษา พ.ศ. 2549 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
6. มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา พ.ศ.2551 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
7. กรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2552 (Thai Qualification Framework for Higher Education) (TQF: HEd.) สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
8. เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตรระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2548 สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
9. มาตรฐานการประเมินคุณภาพภายนอกระดับอุดมศึกษารอบสาม พ.ศ.2553 สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (องค์การมหาชน) (สมศ.)

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

- 9.1 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตัวบ่งชี้ที่ 9.1 : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 ซึ่งหน่วยงานต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของหน่วยงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนด โดยหน่วยงานสนับสนุนตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในรวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าหน่วยงานสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐานทั่วไป :

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน
3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน
4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย
 - 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ
 - 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน และมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และ
 - 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน
5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน 4 องค์ประกอบคุณภาพ
7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ใช้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน

8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงาน และมีกิจกรรมร่วมกัน
9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

แนวปฏิบัติที่ดี

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสม และสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด

1.1 หน่วยงานควรพัฒนาระบบประกันคุณภาพ ที่เหมาะสมกับระดับการพัฒนาของหน่วยงาน โดยอาจเป็นระบบประกันคุณภาพที่ใช้กันแพร่หลายทั้งในระดับมหาวิทยาลัย หรือเป็นระบบเฉพาะที่หน่วยงานพัฒนาขึ้นเอง

1.2 ระบบประกันคุณภาพที่นำมาใช้ต้องเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ดำเนินการเป็นประจำ โดยเริ่มจากการวางแผน การดำเนินการตามแผน การตรวจสอบ ประเมินและการปรับปรุงพัฒนาเพื่อให้การดำเนินการกิจบรรลุเป้าประสงค์และมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

1.3 มีการกำหนดผู้รับผิดชอบและประสานงานด้านการประกันคุณภาพเพื่อผลักดันให้มีการประกันคุณภาพเกิดขึ้นอย่างต่อเนื่อง ตั้งแต่ระดับหน่วยงาน จนถึงระดับผู้ปฏิบัติแต่ละบุคคล

2. มีการกำหนดนโยบายและให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยคณะกรรมการบริหารประจำหน่วยงาน

2.1 คณะกรรมการประจำหน่วยงาน หรือผู้บริหารสูงสุดของหน่วยงาน ต้องให้ความสำคัญและกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพการศึกษาที่ชัดเจน โดยเกิดจากการมีส่วนร่วมจากทุกภาคีทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

2.2 มีคณะกรรมการรับผิดชอบการจัดระบบการประกันคุณภาพพร้อมทั้งกำหนดมาตรฐาน ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพที่เหมาะสม

2.3 มีกลไกเชื่อมโยงการปฏิบัติงานตั้งแต่ระดับบุคคล ระดับหน่วยงาน ถึงระดับมหาวิทยาลัยเพื่อให้ได้คุณภาพตามที่หน่วยงานกำหนด

2.4 มีคู่มือคุณภาพในแต่ละระดับเพื่อกำกับการดำเนินงานให้สู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม

2.5 มีกลไกการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินและกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

3. มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน

3.1 หน่วยงานอาจกำหนดมาตรฐานและกำหนดตัวบ่งชี้ที่ใช้เป็นกรอบในการดำเนินงานของสำนักเพิ่มเติมตามอัตลักษณ์ของตนเอง แต่ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับมหาวิทยาลัย

3.2 ตัวบ่งชี้ที่เพิ่มเติมขึ้นตามอัตลักษณ์ของหน่วยงานควรชี้วัดคุณลักษณะที่พึงประสงค์ครบถ้วนทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตหรือผลลัพธ์

3.3 เกณฑ์หรือแนวปฏิบัติที่ดีที่ใช้กำกับแต่ละตัวบ่งชี้ ต้องสามารถวัดระดับคุณภาพตามเป้าหมายของตัวบ่งชี้ และเป็นเกณฑ์ที่นำไปสู่การปรับปรุงพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

4. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อคณะกรรมการประจำหน่วยงานและมหาวิทยาลัยตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และ 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาของหน่วยงาน

4.1 มีการดำเนินการตามระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่สมบูรณ์ ครบถ้วนโดยมีการกำหนดการควบคุมคุณภาพ การติดตามการดำเนินงาน และการประเมินคุณภาพ

4.2 มีการนำวงจร PDCA เข้ามาใช้ในการดำเนินงานด้านระบบคุณภาพ และการปรับปรุงระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

4.3 มีการจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด เสนอคณะกรรมการประจำหน่วยงานพิจารณา พร้อมทั้งแผนการพัฒนาคุณภาพตามผลการประเมินในแต่ละปี โดยส่งรายงานมหาวิทยาลัย และเปิดเผยต่อสาธารณชน

5. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้

หน่วยงานควรมอบหมายให้ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์นำผลจากการประเมินคุณภาพ มาตรการ และแผนพัฒนาคุณภาพในแต่ละปี ไปวิเคราะห์และดำเนินการหรือประสานงานกับคณะกรรมการประกันคุณภาพของหน่วยงานเพื่อพิจารณาปรับปรุงการดำเนินงานในส่วนที่รับผิดชอบโดยตรงหรือร่วมรับผิดชอบ โดยมีเป้าหมายให้ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน มีการพัฒนาขึ้นจากปีก่อนหน้าทุกตัวบ่งชี้

6. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ทั้ง 4 องค์ประกอบคุณภาพ

สำนักควรจัดให้มีระบบสารสนเทศที่สามารถนำเสนอข้อมูลประกอบการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาที่ถูกต้อง เป็นปัจจุบันทั้ง 4 องค์ประกอบคุณภาพ และสามารถใช้ร่วมกันได้ในระดับหน่วยงาน รวมถึงเป็นระบบที่สามารถเชื่อมต่อกับหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ เช่น คณะ, มหาวิทยาลัย เป็นต้น

7. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกันคุณภาพการศึกษา โดยเฉพาะนักศึกษา ผู้ใช้บัณฑิต และผู้ให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน

หน่วยงานควรส่งเสริมให้นักศึกษา คณาจารย์ และบุคลากรของสำนักเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษา และเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเฉพาะผู้ใช้บัณฑิตและผู้ให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงาน เช่น ผู้รับบริการตามพันธกิจของหน่วยงาน ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพ อาทิ ในรูปแบบของการร่วมเป็นกรรมการ การร่วมกำหนดตัวบ่งชี้ และเป้าหมาย การให้ข้อมูลป้อนกลับ หรือการให้ความร่วมมือกับหน่วยงานในการดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้านการประกันคุณภาพ เป็นต้น

8. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงาน และมีกิจกรรมร่วมกัน

8.1 มีการสร้างเครือข่ายการประกันคุณภาพระหว่างหน่วยงาน ทั้งในส่วนในระดับหน่วยงาน และในส่วนที่เกี่ยวกับกิจกรรมนักศึกษาและอื่นๆ

8.2 มีการทำงานด้านการประกันคุณภาพร่วมกันในเครือข่าย มีผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และมีพัฒนาการด้านต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในเครือข่าย

8.3 มีการติดตาม ประเมินผลการสร้างเครือข่าย เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการทำงานร่วมกันอย่างต่อเนื่อง

9. มีแนวปฏิบัติที่ดีหรืองานวิจัยด้านการประกันคุณภาพการศึกษาที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

9.1 มีกระบวนการคัดสรรแนวปฏิบัติที่ดี ในแต่ละกิจกรรมที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

9.2 มีการเผยแพร่แนวทางการประกันคุณภาพการศึกษา ที่เป็นวิธีปฏิบัติที่ดีให้กับสาธารณชน และให้หน่วยงานอื่นนำไปใช้ประโยชน์

9.3 มีการวิจัยสำนักด้านการประกันคุณภาพการศึกษา และนำไปพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 หรือ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 หรือ 8 ข้อ	มีการดำเนินการ 9 ข้อ

องค์ประกอบที่ 11 องค์ประกอบตามอัตลักษณ์ของสถาบัน

หลักการ

ระบบและกลไกในการประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นปัจจัยสำคัญที่แสดงถึงศักยภาพ การพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน โดยต้องครอบคลุมทั้งปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิตผลลัพธ์ และผลกระทบที่เกิดขึ้น หน่วยงานจะต้องพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน อย่างต่อเนื่อง และมีกระบวนการจัดการความรู้ เพื่อให้เกิดนวัตกรรมด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาภายในที่เป็นลักษณะเฉพาะของหน่วยงาน นอกจากนี้มีการกำหนดตัวบ่งชี้เพิ่มเติมตาม อัตลักษณ์ของสถาบัน เพื่อเป็นแนวปฏิบัติที่ดีในการดำเนินงาน การวัดระดับคุณภาพตามเป้าหมาย ของตัวบ่งชี้ และเป็นเกณฑ์ที่จะนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาต่อไป

ตัวบ่งชี้ จำนวน 1 ตัวบ่งชี้ ประกอบด้วย

11.1 ประสิทธิภาพในการเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 11.1 : ประสิทธิภาพในการเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านภาษาและวัฒนธรรม

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ประสิทธิภาพ คือ การดำเนินงานขององค์กรสามารถสร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย/ วัตถุประสงค์ ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิต และผลลัพธ์ เป็นกระบวนการเปรียบเทียบ ระหว่างผลงานจริงกับเป้าหมายที่กำหนดไว้ว่าตรงตามความคาดหวัง ที่กำหนดล่วงหน้าไว้มากน้อย เพียงใด การมีประสิทธิภาพจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์ การดำเนินงานเป็นกระบวนการ วัดผลงานที่เน้นด้านปัจจัยนำออก ตามอัตลักษณ์ของสถาบัน ที่เป็นแหล่งเรียนรู้ด้านภาษาและ วัฒนธรรมอย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐานทั่วไป :

1. มีแผนในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางด้านภาษาและวัฒนธรรม
2. จำนวนผู้มาใช้บริการตรงตามเป้าหมาย
3. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
4. ผู้มาใช้บริการได้รับความรู้จากแหล่งเรียนรู้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์
5. ได้รับการยอมรับจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

แนวปฏิบัติที่ดี

1. มีแผนในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ทางด้านภาษาและวัฒนธรรม

หน่วยงานมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ ในการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ของหน่วยงานสนับสนุน เพื่อให้เกิดประโยชน์ เป็นไปตามความต้องการ และสร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ โดยครอบคลุมทั้ง 2 ด้าน คือ ด้านภาษาและด้านวัฒนธรรม

2. จำนวนผู้มาใช้บริการตรงตามเป้าหมาย

มีการกำหนดเป้าหมายของผู้มาใช้บริการในระยะเวลาที่กำหนด และได้มีการสำรวจ ผู้มาใช้บริการอย่างต่อเนื่อง และมีการสรุปผลผู้มาใช้บริการที่เป็นไปตามเป้าหมาย

3. ร้อยละของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80

- 3.1 มีการจัดทำแนวปฏิบัติในการมาใช้บริการ
- 3.2 การประเมินผลความพึงพอใจเป็นประจำอย่างต่อเนื่อง
- 3.3 มีการสรุปผลความพึงพอใจ โดยเฉลี่ยแล้วไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
- 3.4 ได้รายงานผลความพึงพอใจต่อผู้บริหารของสถาบัน

4. ผู้มาใช้บริการได้รับความรู้จากแหล่งเรียนรู้และสามารถนำไปใช้ประโยชน์

- 4.1 ผู้มาใช้บริการได้รับความรู้จากแหล่งเรียนรู้
- 4.2 ผู้มาใช้บริการสามารถนำความรู้ที่ได้รับจากแหล่งเรียนรู้ไปใช้ประโยชน์ ในการเรียนการสอน งานวิจัย หรือกิจกรรม / โครงการอื่นๆ

5. ได้รับการยอมรับจากภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

- 5.1 มีหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัยเข้าศึกษาดูงานของแหล่งเรียนรู้
- 5.2 ได้รับการตีพิมพ์ในวารสาร/เอกสารประชาสัมพันธ์ของหน่วยงานทั้งภายใน และภายนอกมหาวิทยาลัย
- 5.3 ได้รับการเผยแพร่แหล่งเรียนรู้ในหลายช่องทาง ทั้งหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น สถานีวิทยุ หรือสถานีโทรทัศน์

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

บทที่ 3 การวิเคราะห์ตัวบ่งชี้ตามมาตรฐานการอุดมศึกษา

ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบคุณภาพ

สถาบันอุดมศึกษามีพันธกิจหลักที่สำคัญ 4 ประการ คือ การผลิตบัณฑิต การวิจัย การให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และการทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม และมีพันธกิจอย่างน้อยอีก 5 ประการที่จะสนับสนุนให้การขับเคลื่อนพันธกิจหลักบรรลุเป้าหมายได้ คือ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ 2) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 3) การบริหารและการจัดการ 4) การเงินและงบประมาณ และ 5) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ จะต้องทำงานเชื่อมโยงบูรณาการทุกเรื่องเข้าด้วยกันอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง จึงจะส่งเสริมให้การจัดการศึกษาของสถาบันอุดมศึกษามีคุณภาพได้ การประกันคุณภาพการศึกษาภายในจึงพัฒนาขึ้นโดยคำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา 9 ด้านที่ครอบคลุม ได้แก่ 1) ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ 2) การผลิตบัณฑิต 3) กิจกรรมการพัฒนานักศึกษา 4) การวิจัย 5) การบริการทางวิชาการแก่สังคม 6) การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม 7) การบริหารและการจัดการ 8) การเงินและงบประมาณ และ 9) ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ดังนั้น สถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นหน่วยงานสนับสนุน จึงได้กำหนดตัวบ่งชี้ภายใต้โครงสร้างองค์ประกอบคุณภาพการศึกษาระดับอุดมศึกษา ดังมีรายละเอียดปรากฏในบทที่ 2 เพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม ซึ่งสามารถสรุปได้ตามตารางที่ 5.1

ตารางที่ 1 องค์ประกอบคุณภาพ และตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามองค์ประกอบ

องค์ประกอบคุณภาพ	จำนวนตัวบ่งชี้			
	ปัจจัยนำเข้า	กระบวนการ	ผลผลิตหรือผลลัพธ์	รวม
1. ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนดำเนินการ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	-	1
7. การบริหารและการจัดการ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 7.1, 7.2, 7.3 และ 7.4	-	4
8. การเงินและงบประมาณ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	-	1
9. ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ	-	ตัวบ่งชี้ที่ 9.1	-	1
รวม	-	7	-	7

ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานการอุดมศึกษา

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 มาตรา 34 กำหนดให้คณะกรรมการอุดมศึกษามีหน้าที่พิจารณาเสนอมาตรฐานการอุดมศึกษาที่สอดคล้องกับความต้องการตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ และสอดคล้องกับมาตรฐานการศึกษาของชาติ ดังนั้น จึงได้มีการประกาศกระทรวงศึกษาธิการ เรื่องมาตรฐานการอุดมศึกษา ลงวันที่ 7 สิงหาคม พ.ศ. 2549 ซึ่งถือได้ว่าเป็นมาตรฐานการอุดมศึกษาฉบับแรกของประเทศไทย มาตรฐานฉบับนี้ ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย 3 ด้าน ได้แก่ มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต มาตรฐานด้านการบริหารจัดการการอุดมศึกษา และมาตรฐานด้านการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้

ดังนั้น ในการประกันคุณภาพการศึกษาเพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา จึงสามารถกระจายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ ลงในมาตรฐานการอุดมศึกษาแต่ละด้าน เพื่อให้สถาบันอุดมศึกษาใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของสถาบันแต่ละแห่ง ดังปรากฏในตารางที่ 5.2

ตารางที่ 2 มาตรฐานการอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน

มาตรฐาน	ตัวบ่งชี้ด้าน ปัจจัยนำเข้า	ตัวบ่งชี้ด้าน กระบวนการ	ตัวบ่งชี้ด้าน ผลผลิตหรือ ผลลัพธ์	รวม
1. มาตรฐานด้านคุณภาพบัณฑิต	-	-	-	-
2. มาตรฐานด้านการบริหาร จัดการอุดมศึกษา ก. มาตรฐานด้านธรรมาภิบาล ของการบริหารการอุดมศึกษา	-	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 7.1, 7.3, 7.4, 8.1 และ 9.1	-	6
ข. มาตรฐานด้านพันธกิจของ การบริหารการอุดมศึกษา	-	-	-	-
3. มาตรฐานด้านการสร้างและ พัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคม แห่งการเรียนรู้	-	ตัวบ่งชี้ที่ 7.2		1
รวม	-	7	-	7

ตัวบ่งชี้เพื่อการประเมินคุณภาพตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐานหลัก 2 ด้าน และมาตรฐานย่อยอีก มาตรฐานละ 4 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐานย่อย ด้านต่างๆ 4 ด้าน

1.1 ด้านกายภาพ

สถาบันอุดมศึกษามีอาคารที่ประกอบด้วยลักษณะสำคัญของอาคารเรียนที่ดี มีห้องครบทุกประเภท พื้นที่ใช้สอยที่ใช้ในการเรียนการสอนและการจัดกิจกรรมทุกประเภทมีจำนวนเพียงพอ และเหมาะสมกับจำนวนอาจารย์ประจำ จำนวนนักศึกษาในแต่ละหลักสูตร และจำนวนนักศึกษาตามแผนการรับนักศึกษา ตามเกณฑ์พื้นที่ใช้สอยอาคารโดยประมาณ รวมทั้งต้องจัดให้มีห้องสมุดตามเกณฑ์มาตรฐาน มีครุภัณฑ์ประจำอาคาร ครุภัณฑ์การศึกษา และคอมพิวเตอร์จำนวนเพียงพอต่อการจัดการศึกษา ทั้งนี้ อาคารและบริเวณอาคารจะต้องมีความมั่นคง ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะหรือความจำเป็นอย่างอื่นๆ ตามที่กฎหมายกำหนด

1.2 ด้านวิชาการ

สถาบันอุดมศึกษามีศักยภาพและความพร้อมในการปฏิบัติการกิจด้านวิชาการ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ พันธกิจ ของสถาบันอุดมศึกษาและแผนการผลิตบัณฑิตที่ตอบสนองความต้องการของประเทศและผู้ใช้บัณฑิตโดยรวม มีหลักประกันว่าผู้เรียนจะได้รับบริการการศึกษาที่ดี สามารถแสวงหาความรู้ได้อย่างมีคุณภาพ สถาบันต้องมีการบริหารวิชาการที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล ทั้งในด้านการวางแผนรับนักศึกษาและการผลิตบัณฑิต การจัดกิจกรรมการเรียนการสอน การประเมินการเรียนรู้ การประกันคุณภาพการเรียนการสอน และการพัฒนาปรับปรุงการบริหารวิชาการ

1.3 ด้านการเงิน

สถาบันอุดมศึกษามีความพร้อมด้านการเงินทั้งการเงินรวม และงบที่จำแนกตามกองทุน มีแผนการเงินที่มั่นคง เป็นหลักประกันได้ว่าสถาบันจะสามารถจัดการศึกษาได้ตามพันธกิจและเป้าหมายที่กำหนดไว้ รวมทั้งสอดคล้องกับแผนการพัฒนาในอนาคต เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ผู้เรียนและผู้ใช้บริการอุดมศึกษา สถาบันมีการจัดทำรายงานการเงินที่แสดงถึงการได้มาของรายได้ รายรับ การจัดสรร การใช้จ่ายที่มีประสิทธิภาพ และทั่วถึงเป็นธรรมอย่างชัดเจน รวมทั้งการนำรายได้ไปลงทุนภายใต้การประเมินและวิเคราะห์ความเสี่ยง มีระบบการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการปฏิบัติงาน ควบคู่ไปกับการใช้เงินทุกประเภท และมีระบบการติดตามตรวจสอบผลประโยชน์ทับซ้อนของบุคลากรทุกระดับ

1.4 ด้านการบริหารจัดการ

สถาบันอุดมศึกษามีระบบการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพในการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ ค่านิยม ไปสู่การปฏิบัติที่สอดคล้องไปในแนวทางเดียวกัน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และพันธกิจที่กำหนดไว้ โดยมีสภาสถาบันทำหน้าที่กำกับ นโยบาย การดำเนินการตามแผน การบริหารบุคคล การบริหารงบประมาณและทรัพย์สิน การบริหารสวัสดิการที่จัดให้กับนักศึกษาและบุคลากร

ทุกระดับ รวมทั้งกำกับ ติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการดำเนินงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับและกฎหมายที่กำหนดไว้ มีการเผยแพร่ผลการกำกับ การดำเนินงานของสภาสถาบันและการ บริหารจัดการของผู้บริหารทุกระดับสู่ประชาคมภายในสถาบันและภายนอกสถาบัน ภายใต้หลักธรร มาภิบาลที่ประกอบด้วย หลักความโปร่งใส หลักความรับผิดชอบ หลักการตรวจสอบได้ หลักการมี ส่วนร่วม และหลักความคุ้มค่า

2. มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา ประกอบด้วยมาตรฐาน ย่อยด้านต่างๆ 4 ด้าน

2.1 ด้านการผลิตบัณฑิต

สถาบันอุดมศึกษาดำเนินการรับนักศึกษาเข้าเรียนที่มีคุณสมบัติและจำนวนตรงตาม แผนการรับนักศึกษาและสอดคล้องกับเป้าหมายการผลิตบัณฑิตอย่างมีคุณภาพ สถาบันผลิตบัณฑิตได้ ตามคุณลักษณะ จุดเน้นของสถาบัน ตรงตามเป้าหมายที่กำหนด และจัดให้มีข้อสนเทศที่ชัดเจน เผยแพร่ต่อสาธารณะในเรื่องหลักสูตร การจัดการเรียนการสอน คณาจารย์ที่ส่งเสริมการจัดกิจกรรม การพัฒนาการเรียนรู้ทั้งในและนอกหลักสูตร และตอบสนองความต้องการของนักศึกษา

2.2 ด้านการวิจัย

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินพันธกิจด้านการวิจัยอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และภายใต้จุดเน้นเฉพาะโดยมีการดำเนินการตามนโยบาย แผน งบประมาณ มีการบริหารจัดการเพื่อ ส่งเสริมและสนับสนุนคณาจารย์ นักวิจัย บุคลากรให้มีสมรรถนะในการทำวิจัย ส่งเสริมและสร้าง เครือข่ายการทำวิจัยกับหน่วยงานภายนอกสถาบันเพื่อให้ได้ผลงานวิจัย ผลงานประดิษฐ์ และงาน ริเริ่มสร้างสรรค์ที่มีคุณภาพ มีประโยชน์สนองยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศ สามารถตอบสนองความ ต้องการของสังคมได้ในวงกว้างและก่อให้เกิดประโยชน์แก่สาธารณชน

2.3 ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม

สถาบันอุดมศึกษามีการให้บริการทางวิชาการที่ครอบคลุมกลุ่มเป้าหมายทั้งในวง กว้างและกลุ่มเป้าหมายที่เฉพาะเจาะจงทั้งในและต่างประเทศ ซึ่งอาจให้บริการโดยใช้ทรัพยากร ร่วมกันทั้งในระดับสถาบันและระดับบุคคลได้ในหลายลักษณะ อาทิ การให้คำปรึกษา การศึกษาวิจัย การค้นคว้าเพื่อแสวงหาคำตอบให้กับสังคม การให้บริการฝึกอบรมหลักสูตรระยะสั้นต่างๆ การจัดให้มี การศึกษาต่อเนื่องบริการแก่ประชาชนทั่วไป การให้บริการทางวิชาการนี้ สามารถจัดในรูปแบบของ การให้บริการแบบให้เปล่าหรือเป็นการให้บริการเชิงพาณิชย์ที่ให้ผลตอบแทนเป็นรายได้หรือเป็น ข้อมูลย้อนกลับมาพัฒนาและปรับปรุงเพื่อให้เกิดองค์ความรู้ใหม่

2.4 ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

สถาบันอุดมศึกษามีการดำเนินการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของชาติทั้งใน ระดับหน่วยงานและระดับสถาบัน มีระบบและกลไกการส่งเสริมและสนับสนุนให้ศิลปะและวัฒนธรรม เป็นส่วนหนึ่งของการจัดการเรียนการสอนโดยตรงหรือโดยอ้อม เพื่อให้ผู้เรียนและบุคลากรของ สถาบันได้รับการปลูกฝังให้มีความรู้ ตระหนักถึงคุณค่า เกิดความซาบซึ้งและมีสุนทรีเยตต่อศิลปะและ วัฒนธรรมของชาติ สามารถนำไปใช้เป็นเครื่องจรรโลงความดีงามในการดำรงชีวิตและประกอบอาชีพ มีวิถีชีวิตที่ปรารถนาและเรียนรู้วิธีการจัดการวัฒนธรรมและวิถีชีวิตที่ไม่พึงปรารถนาได้ สถาบัน

ควบคุมการดำเนินงานด้านนี้อย่างมีคุณภาพและประสิทธิภาพตามเป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ การดำเนินงานด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของสถาบัน

ดังนั้น ในการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบันภาษา ศิลปะและวัฒนธรรม จึงกระจายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ ลงในมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาย่อยแต่ละด้านเพื่อให้ใช้เป็นแนวทางในการกำกับดูแล ตรวจสอบและประเมินคุณภาพภายในของสถาบันแต่ละแห่ง ดังปรากฏในตารางที่ 5.3

ตารางที่ 3 มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษาและตัวบ่งชี้ที่ใช้ประเมินคุณภาพตามมาตรฐาน

มาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา	ตัวบ่งชี้ด้านปัจจัยนำเข้า	ตัวบ่งชี้ด้านกระบวนการ	ตัวบ่งชี้ด้านผลผลิตหรือผลลัพธ์	รวม
1. มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา				
(1) ด้านกายภาพ	-	-	-	-
(2) ด้านวิชาการ	-	-	-	-
(3) ด้านการเงิน	-	ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	-	1
(4) ด้านการบริหารจัดการ		ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 7.1, 7.2, 7.3, 7.4 และ 9.1	-	6
2. มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา				
(1) ด้านการผลิตบัณฑิต	-	-	-	-
(2) ด้านการวิจัย	-	-	-	-
(3) ด้านการให้บริการทางวิชาการแก่สังคม		-	-	-
(4) ด้านการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม		-	-	-
รวม	-	7	-	7

ตัวบ่งชี้ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาภายในสามารถติดตาม ตรวจสอบ และประเมินการดำเนินงานอย่างครอบคลุมและมีสมดุระหว่างมุมมองการบริหารจัดการด้านต่างๆ ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านนักศึกษาและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ด้านกระบวนการภายใน ด้านการเงิน และด้านบุคลากร การเรียนรู้ รวมถึงนวัตกรรม จึงสามารถกระจายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ 9 ด้าน ลงใน มุมมองด้านต่างๆ ที่กล่าวข้างต้น ดังปรากฏในตารางที่ 5.4

ตารางที่ 5.4 มุมมองด้านการบริหารจัดการที่สำคัญและตัวบ่งชี้ตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ

มุมมองด้าน บริหารจัดการ	ตัวบ่งชี้ด้าน ปัจจัยนำเข้า	ตัวบ่งชี้ด้าน กระบวนการ	ตัวบ่งชี้ด้านผลผลิต หรือผลลัพธ์	รวม
1. ด้านนักศึกษาและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-	-	-	-
2. ด้านกระบวนการ ภายใน	-	ตัวบ่งชี้ที่ 1.1, 7.1, 7.3, 7.4 และ 9.1	-	5
3. ด้านการเงิน	-	ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	-	1
4. ด้านบุคลากร การ เรียนรู้ และนวัตกรรม	-	ตัวบ่งชี้ที่ 7.2		1
รวม	-	7	-	7

ภาคผนวก

ตารางที่ ส.1 ผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุเป้าหมาย (✓ = บรรลุ , x = ไม่บรรลุ)	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1	6 ข้อ	..ข้อ		x/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 (สมศ.16.1)	5 ข้อ	..ข้อ		x/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 (สมศ.16.2)	ร้อยละ 3.52	...	ร้อยละ	x/✓	...
		...			
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 (สมศ.17)	5 ข้อ	ข้อ		x/✓	...
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 1					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1	5 ข้อ	ข้อ		x/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2	ร้อยละ 20	...	...	x/✓	...
		...			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.3	ร้อยละ 35	...	...	x/✓	...
		...			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.4	5 ข้อ	... ข้อ		x/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 2.5	7 ข้อ	... ข้อ		x/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 2.6	7 ข้อ	... ข้อ		x/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 2.7	5 ข้อ	... ข้อ		x/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 2.8	5 ข้อ	... ข้อ		x/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 2.9 (สมศ.1)	ร้อยละ 70		ร้อยละ	x/✓	...
					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.10 (สมศ.2)	ร้อยละ 3.52		ร้อยละ...	x/✓	...
		...			

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุเป้าหมาย (✓ = บรรลุ , x = ไม่บรรลุ)	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.11 (สมศ.3)	ร้อยละ 30	...	...	x/✓	...
		...			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.12 (สมศ.4)	ร้อยละ 30	...	ร้อยละ...	x/✓	
		...			
ตัวบ่งชี้ที่ 2.13 (สมศ.14)	ร้อยละ 30	...	ร้อยละ ...	x/✓	...
		...			
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 2					
ตัวบ่งชี้ที่ 3.1	7 ข้อ	... ข้อ		x/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 3.2	6 ข้อ	... ข้อ		x/✓	...
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 3					
ตัวบ่งชี้ที่ 4.1	5 ข้อ	... ข้อ		x/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 4.2	5 ข้อ	... ข้อ		x/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 4.3	30,000 บาท	...	บาท	x/✓	...
		...			
ตัวบ่งชี้ที่ 4.4 (สมศ.5)	ร้อยละ 10	...	ร้อยละ ...	x/✓	...
		...			
ตัวบ่งชี้ที่ 4.5 (สมศ.6)	ร้อยละ 10	...	ร้อยละ ...	x/✓	
		...			
ตัวบ่งชี้ที่ 4.6 (สมศ.7)	ร้อยละ 5	...	ร้อยละ ...	x/✓	...
		...			
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 4					...

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุเป้าหมาย (✓ = บรรลุ , × = ไม่บรรลุ)	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)		
		ตัวหาร			
ตัวบ่งชี้ที่ 5.1	5 ข้อ	... ข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 5.2	5 ข้อ	... ข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 5.3 (สมศ.8)	ร้อยละ 15	...	ร้อยละ ...	×/✓	...
		...			
ตัวบ่งชี้ที่ 5.4 (สมศ.9)	5 ข้อ	... ข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 5.5 (สมศ.18.1)	5 ข้อ	... ข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 5.6 (สมศ.18.2)	5 ข้อ	... ข้อ		×/✓	...
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 5					...
ตัวบ่งชี้ที่ 6.1	6 ข้อ	... ข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 6.2 (สมศ.10)	5 ข้อ	... ข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 6.3 (สมศ.11)	5 ข้อ	... ข้อ		×/✓	...
คะแนนเฉลี่ย องค์ประกอบที่ 6					...
ตัวบ่งชี้ที่ 7.1	7 ข้อ	... ข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 7.2	5 ข้อ	... ข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 7.3	5 ข้อ	... ข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 7.4	5 ข้อ	... ข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 7.5 (สมศ.12)	N/A	N/A		N/A	เ ฉ พ า ะ สถาบัน
ตัวบ่งชี้ที่ 7.6 (สมศ.13)	3.51 คะแนน	... คะแนน		×/✓	...

ตัวบ่งชี้คุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		การบรรลุเป้าหมาย (✓ = บรรลุ , × = ไม่บรรลุ)	คะแนนประเมิน
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)		
		ตัวหาร			
คะแนนเฉลี่ย องค์กรประกอบที่ 7					...
ตัวบ่งชี้ที่ 8.1	7 ข้อ			×/✓	...
คะแนนเฉลี่ย องค์กรประกอบที่ 8					...
ตัวบ่งชี้ที่ 9.1	7 ข้อ	... ข้อ		×/✓	...
ตัวบ่งชี้ที่ 9.2 (สมศ.15)	4.00 คะแนน	... คะแนน		×/✓	...
คะแนนเฉลี่ย องค์กรประกอบที่ 9					
คะแนนเฉลี่ย 9 องค์กรประกอบ (23 ตัวบ่งชี้ สกอ.)					...
คะแนนเฉลี่ย 9 องค์กรประกอบ(20 ตัวบ่งชี้ สมศ.)					...
คะแนนเฉลี่ยทุกตัวบ่งชี้ สกอ.+ สมศ.					...

ตารางที่ ส.2 ผลการประเมินตนเองตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน 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
	I	P	O	รวม	
องค์ประกอบที่ 1	-				
องค์ประกอบที่ 2					
องค์ประกอบที่ 3	-		-		
องค์ประกอบที่ 4					
องค์ประกอบที่ 5	-				
องค์ประกอบที่ 6	-				
องค์ประกอบที่ 7	-				
องค์ประกอบที่ 8	-		-		
องค์ประกอบที่ 9	-				ไม่นำตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ 15 มาคำนวณ
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ ของทุกองค์ประกอบ					
ผลการประเมิน					

ตารางที่ ส.3 ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานการอุดมศึกษา

มาตรฐานอุดมศึกษา	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน 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
	I	P	O	รวม	
มาตรฐานที่ 1	-	-			
มาตรฐานที่ 2 ก	-				
มาตรฐานที่ 2 ข					ไม่นำตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ 15 มาคำนวณ
มาตรฐานที่ 3	-				
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ ของทุกองค์ประกอบ					
ผลการประเมิน					

ตารางที่ ส.4 ผลการประเมินตนเองตามมุมมองด้านการบริหารจัดการ

มุมมองด้านการ บริหารจัดการ	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน 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
	I	P	O	รวม	
1. ด้านนักศึกษาและ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	-				
2. ด้านกระบวนการ ภายใน					ไม่นำตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ 15 มาคำนวณ
3. ด้านการเงิน			-		
4. ด้านบุคลากรการ เรียนและ นวัตกรรม					
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ ของทุกองค์ประกอบ					
ผลการประเมิน					

ตารางที่ ส.5 ผลการประเมินตนเองตามมาตรฐานสถาบันอุดมศึกษา

มาตรฐาน สถาบันอุดมศึกษา	คะแนนการประเมินเฉลี่ย				ผลการประเมิน 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
	I	P	O	รวม	
1. มาตรฐานด้านศักยภาพและความพร้อมในการจัดการศึกษา					
(1) ด้านกายภาพ		-	-		
(2) ด้านวิชาการ					
(3) ด้านการเงิน	-		-		
(4) ด้านบริหารจัดการ	-				ไม่นำตัวบ่งชี้ สมศ.ที่ 15 มา คำนวณ
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของ มาตรฐานที่ 1					
2. มาตรฐานด้านการดำเนินการตามภารกิจของสถาบันอุดมศึกษา					
(1) ด้านการผลิตบัณฑิต	-				
(2) ด้านการวิจัย					
(3) ด้านการให้บริการทาง วิชาการแก่สังคม	-				
(4) ด้านการทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม	-				
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของ มาตรฐานที่ 2					
เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้ของ ทุกมาตรฐาน					
ผลการประเมิน					