



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานอธิการบดี กองกลาง งานประชุม โทร. ๓๐๓๖-๓๐๓๓/

ที่ ศธ ๐๕๒๓.๑.๑.๖/ ๕๖

วันที่ ๑๖ มกราคม ๒๕๖๐

เรื่อง แจ้งมติที่ประชุมคณะกรรมการสำนักงานอธิการบดี

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา

ตามที่สำนักงานอธิการบดี ต้องดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสำนักงานอธิการบดีเป็นประจำทุกปี นั้น สำหรับในปีงบประมาณ ๒๕๖๐ สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา ได้เสนอที่ประชุมพิจารณาว่า สำนักงานอธิการบดีจะยังคงดำเนินงานประกันคุณภาพภายในหรือไม่ ในการนี้ ได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน ทั้งนี้ ได้ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการ QA หน่วยงานสนับสนุน เมื่อวันที่ ๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๙ เรียบร้อยแล้ว ตามรายละเอียดที่เสนอต่อที่ประชุมด้วยแล้ว

ที่ประชุมมีข้อเสนอแนะพอสรุปได้ ดังนี้

๑. การดำเนินงานประกันคุณภาพเป็นการควบคุมคุณภาพการทำงาน แต่กระบวนการต้องสอดคล้องกับแผน งบประมาณ และเชื่อมโยงการดำเนินงานทั้งหมดของสำนักงานอธิการบดี
๒. ควรจัดโครงการอบรมให้ความรู้แก่ผู้อำนวยการกองและผู้ปฏิบัติงานด้านการประกันคุณภาพของสำนักงานอธิการบดี เพื่อให้เข้าใจและสามารถขับเคลื่อนการดำเนินงานในแต่ละตัวชี้วัดให้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

คณะกรรมการสำนักงานอธิการบดี ในการประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๖๐ เมื่อวันที่ ๖ มกราคม ๒๕๖๐ พิจารณาแล้ว มีมติเห็นชอบให้ดำเนินงานประกันคุณภาพภายในของสำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ และคู่มือประกันคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน ปีงบประมาณ ๒๕๖๐ และให้สำนักงานคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาพิจารณาดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ และพิจารณาดำเนินการ

(นางปราณี พันธุ์วุฒิ)

ผู้อำนวยการกองกลาง

กรรมการและเลขานุการ

คณะกรรมการสำนักงานอธิการบดี

การประกันคุณภาพภายในสำนักงานอธิการบดี ปีงบประมาณ 2560

ร่วมกันพิจารณา

จะยังคงดำเนินงานประกันคุณภาพภายในระดับ
สำนักงานอธิการบดีหรือไม่?



พิจารณาคู่มือประกันคุณภาพภายใน หน่วยงานสนับสนุน
ผ่านความเห็นชอบจากที่ประชุมคณะกรรมการ QA หน่วยงานสนับสนุน
เมื่อวันที่ 27 ธันวาคม 2559



การกำหนดตัวบ่งชี้

■ ตัวบ่งชี้เชิงคุณภาพ

- กำหนดเป็นข้อ

- ค่าคะแนนตั้งแต่ 0 ถึง 5

■ ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ

- กำหนดเป็นร้อยละหรือค่าเฉลี่ย

- ค่าคะแนนตั้งแต่ 0 ถึง 5

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile) คือ ภาพรวมของ สนอ. สิ่งที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงานและเป็นความท้าทายสำคัญที่ สนอ. เผชิญอยู่

➡ P.1 ลักษณะองค์กร (คุณลักษณะที่สำคัญของ สนอ. คืออะไร)

ก. สภาพแวดล้อมขององค์กร

(1) บริการ

สนอ. มีบริการที่สำคัญอะไรบ้าง

แต่ละบริการที่สำคัญมีผลต่อความสำเร็จของ สนอ. อย่างไร

แต่ละบริการที่สำคัญมีความเกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของ สนอ.

(2) วิสัยทัศน์ พันธกิจ และจุดประสงค์

วิสัยทัศน์ ค่านิยม และพันธกิจของ สนอ. ที่ได้ประกาศไว้คืออะไร

สมรรถนะหลักของ สนอ. คืออะไร

วิสัยทัศน์ ค่านิยม และสมรรถนะหลัก เกี่ยวข้องอย่างไรกับพันธกิจของ สนอ.

(3) ลักษณะโดยรวมของบุคลากร

ลักษณะโดยรวมของบุคลากรเป็นอย่างไร

มีการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆเกี่ยวกับองค์ประกอบหรือความต้องการของบุคลากรหรือไม่

มีการแบ่งกลุ่มบุคลากรเป็นกลุ่ม เป็นประเภทอะไรบ้าง

ข้อกำหนดด้านคุณวุฒิการศึกษาของบุคลากรแต่ละกลุ่ม แต่ละประเภทอะไรบ้าง

มีองค์ประกอบสำคัญอะไรที่ทำให้บุคลากรเข้ามามีส่วนร่วมอย่างจริงจังเพื่อให้ สนอ.
บรรลุพันธกิจและวิสัยทัศน์

บุคลากรและภาระงานของ สนอ. มีความหลากหลายอย่างไร

กลุ่มที่จัดตั้งให้ทำหน้าที่ต่อรองกับ สนอ. คืออะไร

มีข้อกำหนดพิเศษด้านสุขภาพและความปลอดภัยของ สนอ. คืออะไร

(4) สินทรัพย์

สนอ. มีอาคาร สถานที่ เทคโนโลยี และอุปกรณ์ที่สำคัญอะไรบ้าง ที่มีอิทธิพลต่อวิธีการ
ดำเนินงานเพื่อบรรลุพันธกิจ วิสัยทัศน์ ของ สนอ.

(5) กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ

สนอ. ดำเนินการภายใต้สภาพแวดล้อมด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ อะไรบ้าง (รวมถึงกฎ
ข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม การเงิน และการบริการ)

ข. ความสัมพันธ์ระดับองค์กร

(1) โครงสร้างองค์กร

โครงสร้าง และการกำกับดูแล สนอ. มีลักษณะอย่างไร

ความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างสภามหาวิทยาลัย กับ คณะกรรมการ
ประจำ สนอ. มีลักษณะเช่นใด

ความสัมพันธ์เชิงการรายงานระหว่างสภามหาวิทยาลัย กับ ผู้นำระดับสูง
ของ สนอ. (อธิการบดี ในฐานะประธานกรรมการ สนอ.) มีลักษณะ
เช่นใด



(2) ลูกค้า และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ลูกค้า และกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่สำคัญของ สนอ. มีใครบ้าง
มีความต้องการและความคาดหวังที่สำคัญอะไรบ้างต่อการให้บริการของ สนอ.
การบริการและการปฏิบัติการต่อความต้องการและความคาดหวังของกลุ่มมี
ความแตกต่างกันอย่างไร

(3) ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ

ผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือ ที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการที่สำคัญมี
ประเภทอะไรบ้าง กลุ่มต่างๆ เหล่านี้มีบทบาทอย่างไรต่อ

- ระบบงาน โดยเฉพาะการให้บริการแก่ลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
- การส่งเสริมขีดความสามารถของ สนอ.
- กลไกที่สำคัญในการสื่อสารกับผู้ส่งมอบ และคู่ความร่วมมือที่เป็น
ทางการและไม่เป็นทางการ
- กลุ่มต่างๆ เหล่านี้มีส่วนช่วยและร่วมทำให้เกิดนวัตกรรมของ สนอ.
อย่างไร
- สนอ. มีข้อกำหนดที่สำคัญสำหรับห่วงโซ่อุปทานอะไรบ้าง

โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile) คือ ภาพรวมของ สนอ. สิ่งที่มีอิทธิพลต่อวิธีการดำเนินงานและเป็นความท้าทายสำคัญที่ สนอ. เผชิญอยู่

■ P.2 สถานะขององค์กร (สภาพการณ์เชิงกลยุทธ์ของ สนอ. คืออะไร)

ก. บริบทเชิงกลยุทธ์

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของการให้บริการ

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของการปฏิบัติการ

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของสังคม

ความท้าทายและความได้เปรียบเชิงกลยุทธ์ที่สำคัญของบุคลากร

มีอะไรบ้าง



ข. ระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการ

ส่วนประกอบที่สำคัญของระบบการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน
ซึ่งรวมถึงกระบวนการประเมินและการปรับปรุงโครงการและ
กระบวนการที่สำคัญของหน่วยงาน

องค์ประกอบและเกณฑ์ 1) ตัวบ่งชี้หลัก 14 ตัว

(2) ตัวบ่งชี้เฉพาะ 3 ตัว

Kpi 1 : การนำองค์กรของผู้บริหารสูงสุดของสำนัก (ข้อ)

1. ผู้บริหารสูงสุดดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์ของสำนัก โดยให้บุคลากรของสำนักมีส่วนร่วม
2. ความมุ่งมั่นต่อการส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ถูกต้องเหมาะสมและมีจริยธรรมของผู้บริหารสูงสุด
3. การส่งเสริมให้สำนักประสบความสำเร็จทั้งระยะสั้นและระยะยาวของผู้บริหารสูงสุด ในเรื่องดังต่อไปนี้
 - (1) สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อให้สำนักบรรลุพันธกิจ ส่งเสริมให้มีการปรับปรุงกระบวนการงาน
 - (2) สร้างวัฒนธรรมการทำงานของบุคลากร ทำให้ได้รับประสบการณ์ที่ดีอย่างสม่ำเสมอ และส่งเสริมให้บุคลากรมีความผูกพันกับสำนัก
 - (3) สร้างสภาพแวดล้อมในการสร้างนวัตกรรม ทำให้มีความคล่องตัวในการทำงาน
 - (4) การวางแผนสืบทอดตำแหน่ง และการพัฒนาผู้นำในอนาคตของสำนัก

4. การสื่อสาร และสร้างความผูกพันกับบุคลากรทั่วทั้งสำนักของผู้บริหารสูงสุด ในเรื่องต่อไปนี้

- (1) ส่งเสริมให้มีการสื่อสารอย่างตรงไปตรงมา และเป็นไปในลักษณะสองทิศทาง รวมทั้ง การใช้สื่อสังคมออนไลน์อย่างมีประสิทธิภาพ
- (2) สื่อสารให้ทราบถึงผลการตัดสินใจที่สำคัญ และ/หรือความจำเป็นที่สำนักต้องมีการเปลี่ยนแปลง
- (3) ส่งเสริมให้มีผลการดำเนินการที่ดียิ่งขึ้น มุ่งเน้นลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยมีบทบาทโดยตรงในการจูงใจบุคลากร รวมทั้งมีส่วนร่วมในการให้รางวัลและ โครงการยกย่องชมเชย

5. ผู้บริหารสูงสุดดำเนินการเพื่อให้เกิดการมุ่งเน้นการปฏิบัติ ที่ทำให้บรรลุพันธกิจของสำนัก

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 ข้อ

Kpi 2 : การประเมินผลการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายของคณะกรรมการประจำสำนัก (ค่าเฉลี่ย)

เก็บข้อมูลจาก 2 กลุ่ม คือ

1. คณะกรรมการประจำ สนอ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80
2. บุคลากรใน สนอ. ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

การคิดคะแนน – ให้ค่าน้ำหนักของกลุ่มตัวอย่างเท่ากัน

ค่าเฉลี่ยของคณะกรรมการประจำ สนอ. + ค่าเฉลี่ยของบุคลากรใน สนอ.

kpi 3 : กระบวนการพัฒนาแผน (ข้อ)

1. จัดทำแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสำนัก โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนัก และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนัก
2. กำหนดตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของแผนกลยุทธ์
3. แปลงแผนกลยุทธ์ระดับสำนัก ไปสู่แผนปฏิบัติราชการประจำปีครบตามพันธกิจของสำนัก และตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ และได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการประจำสำนักภายใน 3 เดือนแรกของปีงบประมาณ (ธันวาคม)
4. กำหนดตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติราชการประจำปี และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ และเป้าหมายของสำนัก
5. ดำเนินงานตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีครบทุกพันธกิจของสำนัก และไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 ของแผนปฏิบัติราชการประจำปี

- 
6. ติดตาม/ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักเพื่อพิจารณา
 7. ประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักเพื่อพิจารณา
 8. นำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนัก ไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปีในปีงบประมาณถัดไป

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินงาน 1 ข้อ	มีการดำเนินงาน 2 หรือ 3 ข้อ	มีการดำเนินงาน 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินงาน 6 หรือ 7 ข้อ	มีการดำเนินงาน 8 ข้อ

Kpi 4 : ร้อยละของความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนการปฏิบัติราชการประจำปี (ร้อยละ)

- คำนวณค่าร้อยละของความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนการปฏิบัติราชการประจำปี

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีที่บรรลุเป้าหมาย}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของแผนปฏิบัติราชการประจำปีทั้งหมด}} \times 100$$

- แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้เทียบกับคะแนนเต็ม 5 (คะแนน 5 = ร้อยละ 100)

$$\frac{\text{ค่าร้อยละของความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติราชการประจำปี}}{100} \times 5$$

100

kpi 5 : ร้อยละของความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของโครงการในแผนการปฏิบัติราชการประจำปี (ร้อยละ)

- คำนวณค่าร้อยละของความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของโครงการในแผนการปฏิบัติราชการประจำปี
$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จของโครงการในแผนปฏิบัติราชการประจำปีที่บรรลุเป้าหมาย}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จโครงการในแผนปฏิบัติราชการประจำปีทั้งหมด}} \times 100$$
- แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้เทียบกับคะแนนเต็ม 5 (คะแนน 5 = ร้อยละ 100)
$$\frac{\text{ค่าร้อยละของความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติราชการประจำปี}}{100} \times 5$$

หมายเหตุ :

- นับเฉพาะตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการเท่านั้น
- ถ้าโครงการใดกำหนดตัวบ่งชี้ไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการจะถือว่าตัวบ่งชี้นั้นไม่บรรลุเป้าหมายของโครงการนั้น และให้นับจำนวนตัวบ่งชี้ตามจำนวนข้อที่กำหนดไว้เป็นวัตถุประสงค์ของโครงการนั้น

kpi 6 : ระบบการให้บริการของสำนัก (ข้อ)

1. กำหนดวิธีการที่ใช้การรับฟัง ปฏิสัมพันธ์ และสังเกตผู้รับบริการ เพื่อให้ได้มาซึ่งสารสนเทศที่สามารถนำไปใช้ได้
2. ประเมินความพึงพอใจ หรือความไม่พึงพอใจ หรือความผูกพันของผู้รับบริการ โดยมีผลการประเมินมีค่าเฉลี่ยที่สูงขึ้นกว่าปีที่ผ่านมา
3. มีการแบ่งผู้รับบริการออกเป็นกลุ่มๆ และสามารถกำหนดความต้องการหลักของผู้รับบริการแต่ละกลุ่มได้
4. กำหนดวิธีการสร้าง หรือค้นหาความต้องการของผู้รับบริการแต่ละกลุ่ม และกำหนดวิธีการถ่ายทอดความต้องการดังกล่าวไปสู่บุคลากรที่เกี่ยวข้องในแต่ละกระบวนการหลักเพื่อปฏิบัติ
5. กำหนดวิธีการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการให้สามารถสืบค้นสารสนเทศ และขอรับการสนับสนุนจากสำนัก

6. กำหนดวิธีการในการจัดการซื้อร้องเรียนจากผู้รับบริการอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจ และหลีกเลี่ยงข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันในอนาคต

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

Kpi 7 : การจัดการความรู้ (ข้อ)

1. กำหนดประเด็นความรู้ และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์และวิสัยทัศน์ของสำนัก
2. กำหนดกลุ่มบุคลากรเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนถูกต้องตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีกิจกรรมแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากผู้มีประสบการณ์ตรง เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีงบประมาณปัจจุบัน หรือปีงบประมาณที่ผ่านมาที่มีการรวบรวมความรู้ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีตามข้อ 4 มาปรับใช้ในการปฏิบัติจริง

คะแนน = ข้อละ 1 คะแนน

kpi 8 : ระบบการควบคุมภายใน (ข้อ)

1. กำหนดชื่อกิจกรรม/งานประจำที่จะทำการควบคุมภายใน ตัวชี้วัดความสำเร็จของการควบคุมภายในในกิจกรรม/งานที่สามารถวัดได้ วัตถุประสงค์ของกิจกรรม/งาน ขั้นตอนการปฏิบัติกิจกรรม/งาน และสภาพแวดล้อมการควบคุมภายใน
2. ระบุความเสี่ยงจากกิจกรรม/งานประจำในแต่ละขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
3. วิเคราะห์ความเสี่ยงในข้อ 2 โดยประเมินระดับความรุนแรงของความเสี่ยงที่เกิดจากงานประจำ ว่ามีผลกระทบต่อการบรรลุผลสำเร็จของการปฏิบัติงาน
4. กำหนดวิธีการจัดการความเสี่ยงจากกิจกรรม กิจกรรมที่จะทำเพื่อลดความเสี่ยงไว้ในแผนควบคุมภายในของสำนัก ดำเนินงานตามแผนการควบคุมภายใน และให้ระดับความเสี่ยงที่ยอมรับได้หรือหมดไปทุกกิจกรรม

5. นำเสนอแผนควบคุมภายในเพื่อพิจารณา มีการติดตาม และประเมินผลแผน รอบ 6 เดือน 9 เดือน และ 12 เดือน และรายงานผลต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสำนักเพื่อให้ข้อเสนอแนะ
6. นำข้อเสนอแนะของคณะกรรมการประจำสำนัก ของปีปัจจุบัน ไปวิเคราะห์เพื่อจัดทำแผนการควบคุมภายในปีถัดไป โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์

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

kpi 9 : ระบบการพัฒนาบุคลากร (ข้อ)

1. แผนการพัฒนาบุคลากรของสำนัก ที่มาจากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์
2. พัฒนาบุคลากรของสำนัก ให้เป็นไปตามแผนที่กำหนดในข้อ 1
3. ประเมินความต้องการด้านขีดความสามารถของบุคลากร อัตรากำลัง การสรรหา ว่าจ้าง และการบรรจุ
4. มีสถานที่ทำงานที่มีสุขภาวะ ความปลอดภัย และมีความสะดวกในการทำงานของบุคลากร และมีการสร้างขวัญ กำลังใจให้บุคลากร
5. ติดตามให้บุคลากรที่ได้รับการพัฒนาในระหว่างปี นำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน
6. เตรียมบุคลากรให้พร้อมรับต่อความต้องการด้านขีดความสามารถและอัตรากำลังที่เปลี่ยนแปลงไป

- 
7. บุคลากรของสำนัก ไม่มีการถูกลงโทษ อันมีเหตุเนื่องจากการการพิจารณาบรรณ
 8. ประเมินผลความสำเร็จของแผนการพัฒนามบุคลากรของสำนัก
 9. นำผลการประเมินในข้อ 8 ในปีปัจจุบัน ไปใช้วางแผนการพัฒนามบุคลากรในปีถัดไป โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินงาน 1 - 2 ข้อ	มีการดำเนินงาน 3 - 4 ข้อ	มีการดำเนินงาน 5 - 6 ข้อ	มีการดำเนินงาน 7 - 8 ข้อ	มีการดำเนินงาน 9 ข้อ

kpi 10 : จำนวนบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา (ร้อยละ)

• **คำนวณค่าร้อยละของบุคลากรประจำสำนักที่ได้รับการพัฒนา – ระดับกอง**

จำนวนบุคลากรระดับกอง/กลุ่มภารกิจที่มีฐานะเทียบเท่ากองที่ได้รับการพัฒนาและ
มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการทำงานในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย x 100

จำนวนบุคลากรประจำในระดับกอง/กลุ่มภารกิจที่มีฐานะเทียบเท่ากองทั้งหมด

• **แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้เทียบกับคะแนนเต็ม 5 – ระดับกอง**

คะแนนที่ได้ในระดับกอง/กลุ่มภารกิจที่มีฐานะเทียบเท่ากอง

ร้อยละของบุคลากรประจำสำนักในระดับกองที่ได้รับการพัฒนา x 5

100

• **คะแนนที่ได้ในระดับสำนัก**

ผลรวมของคะแนนที่ได้ในระดับกอง

จำนวนระดับกอง

kpi 11 : จำนวนครั้งเฉลี่ยที่บุคลากรได้รับการพัฒนา ต่อจำนวนบุคลากรทั้งหมด (ค่าเฉลี่ย)

• จำนวนค่าเฉลี่ยของบุคลากรประจำสำนักที่ได้รับการพัฒนา (ครั้งต่อคน)

$$\frac{\text{จำนวนครั้งที่บุคลากรไปพัฒนาและ
มีการนำความรู้ไปใช้ในการพัฒนาการทำงานในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย}}{\text{จำนวนบุคลากรประจำทั้งหมด}}$$

แปลงค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

กำหนดให้คะแนนเต็ม 5 = ค่าเฉลี่ย 1.00 ขึ้นไป

$$\text{คะแนนที่ได้} = \text{ค่าเฉลี่ยของบุคลากรประจำสำนักที่ได้รับการพัฒนา} \times 5$$

kpi 12 : ระบบและกลไกการเงินและงบประมาณ (ข้อ)

1. มีการจัดทำงบประมาณประจำปีของสำนัก ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติราชการในแต่ละพันธกิจของสำนัก
2. มีการใช้จ่ายงบประมาณ ตามแผนปฏิบัติราชการของสำนัก ในภาพรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 70
3. มีการจัดทำรายงานทางการเงินอย่างเป็นระบบ และรายงานต่อคณะกรรมการประจำสำนักอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง
4. มีการนำข้อมูลทางการเงินไปใช้ในการวิเคราะห์สถานะทางการเงินของสำนักอย่างต่อเนื่อง
5. มีแนวโน้มของการวิเคราะห์สถานะทางการเงินของสำนักตามข้อ 4 ดีขึ้น เมื่อเทียบกับปีที่ผ่านมา

ข้อละ 1 คะแนน

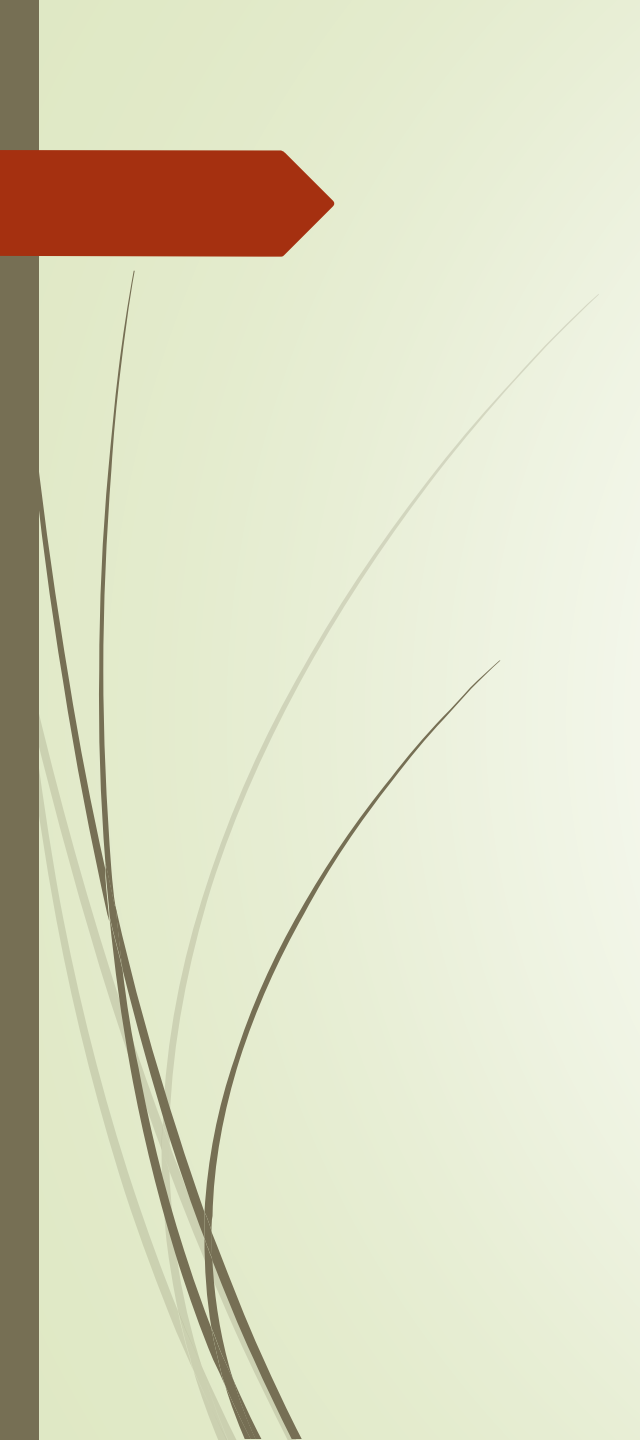
kpi 13 : ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนัก (ค่าเฉลี่ย)

- คำนวณค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ – ระดับกอง
ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของแต่ละกอง
จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของแต่ละกอง
- คำนวณค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการ – ระดับสำนัก
(คะแนนที่ได้ในระดับสำนัก)
ผลรวมของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของระดับกอง
จำนวนกองทั้งหมด

ประเด็นที่มีการสำรวจ (สนอ. 13 ประเด็น)		
1. ความคาดหวัง/ความต้องการของลูกค้า/ผู้รับบริการ		
2. ความคาดหวัง/ความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย		
3. ความพึงพอใจและ/หรือความไม่พอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ	พิจารณา และ/หรือ	
4. ความพึงพอใจและ/หรือความไม่พึงพอใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	พิจารณา และ/หรือ	
5. ข้อมูลการตัดสินใจเลือกใช้บริการของลูกค้า/ผู้รับบริการ	พิจารณา	
6. ข้อมูลข้อคิดเห็นของลูกค้าในสื่อสังคมออนไลน์	พิจารณา	
7. สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อคู่แข่ง (คู่แข่ง)	พิจารณา	

ประเด็นที่มีการสำรวจ (สนอ.)

- | | |
|--|------------------|
| 8. ข้อมูลการร้องเรียนของลูกค้า/ผู้รับบริการ และ/หรือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจัดการข้อร้องเรียน | พิจารณา และ/หรือ |
| 9. สำรวจภาพลักษณ์ ชื่อเสียง และความภักดีของลูกค้าและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย | พิจารณา |
| 10. ข้อมูลการได้รับรางวัล การได้รับการจัดอันดับ และการได้รับการยกย่องจากลูกค้า/หน่วยงานอื่น | พิจารณา |
| 11. สำรวจสภาพแวดล้อม เทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง | |
| 12. ต้นทุนการผลิตระดับหลักสูตร/คณะ/สถาบันขององค์กร และคู่แข่ง | พิจารณา |
| 13. ข้อมูลการขาดงาน การลาออก การร้องทุกข์ของบุคลากร | |



คะแนน	ผลการดำเนินงาน
5	มีการดำเนินงานร้อยละ 100
4	มีการดำเนินงานร้อยละ 90.00 – 99.99
3	มีการดำเนินงานร้อยละ 80.00 – 89.99
2	มีการดำเนินงานร้อยละ 70.00 – 79.99
1	มีการดำเนินงานร้อยละ 60.00 – 69.99



kpi 15 : การให้บริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ใช้ผลประเมินระดับมหาวิทยาลัย)

Kpi 16 : กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ใช้ผลประเมินระดับมหาวิทยาลัย)

Kpi 17 : ระบบและกลไกการดำเนินงานบูรณาการและวัฒนธรรม (ใช้ผลประเมินระดับมหาวิทยาลัย)