

ตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพร่วม (Common indicators) ระดับหน่วยบริหารงานทั่วไป ปีการศึกษา 2561

ตัวบ่งชี้ที่ 1 การบริหารของหน่วยงาน

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

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 1

- ข้อ 1 หน่วยงานได้ร่วมกันพัฒนา/ทบทวนแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT ซึ่งเชื่อมโยงกับวิสัยทัศน์ของหน่วยงานและสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ / กลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย และมีการพัฒนาแผนกลยุทธ์ สู่แผนปฏิบัติการประจำปีที่มีการกำหนดงบประมาณประกอบอย่างเหมาะสมเพื่อให้บรรลุผลตามตัวบ่งชี้และเป้าหมายของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี ทั้งนี้ ให้หน่วยงานเสนอให้รองอธิการบดีที่ดูแล พิจารณานุมัติ ทั้ง 2 แผน และมีการนำผลการประเมินแผนฯ ทั้ง 2 แผน เสนอรองฯ ปีละ 2 ครั้ง
- ข้อ 2 มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ของหน่วยงานที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตาม พันธกิจของศูนย์ / กอง / สำนัก และทำให้ความเสี่ยงลดลงจากเดิม
- ข้อ 3 มีการค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีจากความรู้ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคล ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง และแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ตามประเด็นความรู้ อย่างน้อยครอบคลุมพันธกิจ ภาระงานของ ศูนย์ / กอง / สำนัก อย่างเป็นระบบ โดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร และนำมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
- ข้อ 4 ผู้บริหารทุกระดับ* มีการบริหารงาน ด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน
- ข้อ 5 มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพตามระบบและกลไกที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของศูนย์ / กอง / สำนัก ที่ได้ปรับให้การดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานของหน่วยงานตามปกติที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ

หมายเหตุ

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

ตัวบ่งชี้ที่ 2 การพัฒนาบุคลากร

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

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 2

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

ตัวบ่งชี้ที่ 3 การพัฒนางานของหน่วยงาน

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

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้ที่ 3

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

หมายเหตุ

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

ตัวบ่งชี้ที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

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