



เกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน  
สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
ประจำปีการศึกษา 2558

สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร

## องค์ประกอบที่ 1 การพัฒนาแผน และภาวะผู้นำของผู้บริหาร

### ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตบ.ระดับสถาบัน 5.1 ข้อ 1 สกอ. (เกณฑ์ใหม่) / ตบ.1.1 สกอ. (เกณฑ์เดิม)

การคิดรอบปี : ใช้ปีงบประมาณ

คำอธิบาย : หน่วยงานต้องมีการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ แผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อกำหนดทิศทาง การดำเนินงานและการพัฒนาขององค์กรในการดำเนินพันธกิจ ซึ่งการกำหนดแผนฯ นี้ต้องครอบคลุมจุดเน้นของสถาบัน นอกจากนี้ ยังต้องคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จุดแข็งจุดอ่อนของหน่วยงาน สภาพการเปลี่ยนแปลงเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ และการเปลี่ยนแปลงของกระแสโลก ทั้งนี้ เพื่อให้แผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการสามารถตอบสนองสังคมในทิศทางที่ถูกต้องเหมาะสม

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT และความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยเชื่อมโยง/สอดคล้องกับวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ของสถาบัน ทั้งนี้การพัฒนาแผนกลยุทธ์ต้องเกิดจากการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน
2. มีการนำแผนกลยุทธ์พัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปี พร้อมกำหนดตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัดเพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการ รวมทั้งมีการถ่ายทอดแผนทั้งสองไปสู่บุคลากรทุกระดับภายในหน่วยงาน
3. มีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี และมีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงาน และคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
5. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปประกอบการพิจารณาการดำเนินงานระหว่างปี และ/หรือ การปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติราชการในปีถัดไป

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

### นิยามศัพท์ :

**แผนกลยุทธ์** คือ แผนระยะยาวของสถาบันโดยทั่วไปมักใช้เวลา 5 ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทาง การพัฒนาของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ประกอบไปด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์ จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่างๆ ของหน่วยงานครอบคลุมทุกพันธกิจของหน่วยงานซึ่ง ต้อง มีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของแต่ละของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มา จัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปี

**SWOT Analysis** คือ เครื่องมือสำหรับการวิเคราะห์สภาพแวดล้อมองค์กร หรือศักยภาพของ หน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อค้นหา 1) จุดแข็งหรือข้อได้เปรียบ (Strengths) 2) จุดอ่อนหรือข้อเสียเปรียบ (Weaknesses) 3) โอกาสที่จะดำเนินการได้ (Opportunities) 4) อุปสรรค ข้อจำกัด หรือปัจจัยที่คุกคามการ ดำเนินงานขององค์กร (Threats)

**แผนปฏิบัติราชการ** คือ แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอด แผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการหรือ กิจกรรม ค่าเป้าหมาย

**ตัวชี้วัด** คือ ตัวประกอบ ตัวแปร หรือค่าที่สังเกตได้ ซึ่งบ่งบอกสภาพหรือสะท้อนลักษณะการ ดำเนินงานหรือผลการดำเนินงานที่สามารถวัดและสังเกตได้ เพื่อบอกสภาพทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพใน ประเด็นที่ต้องการ ในภาษาไทยมีที่ใช้อยู่หลายคำ เช่น ตัวบ่งชี้ ดัชนี

## ตัวบ่งชี้ 1.2 ภาวะผู้นำของผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงาน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตบ.ระดับสถาบัน 5.1 ข้อ 4 สกอ. (เกณฑ์ใหม่) / TQA หมวด 1

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าของสถาบันอุดมศึกษา คือผู้บริหารทุกระดับของสถาบันนั้นๆ หากผู้บริหารมีวิสัยทัศน์เป็นผู้นำที่ดีมีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแลติดตามผลการดำเนินงานของสถาบันไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้สถาบันเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. ผู้บริหารดำเนินการกำหนดวิสัยทัศน์และถ่ายทอดวิสัยทัศน์ไปยังบุคลากรทุกระดับ
2. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการที่คำนึงถึงประโยชน์ของสถาบันและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยอธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน
3. มีผลการประเมินการปฏิบัติงานตามบทบาทของผู้บริหารหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) โดยผู้ประเมินเป็นบุคลากรประจำหน่วยงาน และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานของตน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
-	-	มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ

นิยามศัพท์ :

หลักธรรมาภิบาล คือ การปกครอง การบริหาร การจัดการ การควบคุม ดูแลกิจการต่างๆ ให้เป็นไปในครรลองธรรม นอกจากนี้ ยังหมายถึงการบริหารจัดการที่ดี ซึ่งสามารถนำไปใช้ได้ทั้งภาครัฐและเอกชน ธรรมที่ใช้ในการบริหารงานนี้มีความหมายอย่างกว้างขวาง กล่าวคือ หาได้มีความหมายเพียงหลักธรรมทางศาสนาเท่านั้น แต่รวมถึงศีลธรรม คุณธรรม จริยธรรมและความถูกต้อง ชอบธรรมทั้งปวง ซึ่งวิญญูชนพึงมีและพึงประพฤติปฏิบัติ อาทิ ความโปร่งใสตรวจสอบได้ การปราศจากการแทรกแซงจากรองการภายนอก เป็นต้น

หลักธรรมาภิบาลของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี (Good Governance) ที่เหมาะสมจะนำมาปรับใช้ในภาครัฐมี 10 องค์ประกอบ ดังนี้

1) หลักประสิทธิผล (Effectiveness) คือ ผลการปฏิบัติราชการที่บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายของแผนการปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ รวมถึงสามารถเทียบเคียงกับส่วนราชการหรือหน่วยงานที่มีภารกิจคล้ายคลึงกันและมีผลการปฏิบัติงานในระดับชั้นนำของประเทศเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน โดยการปฏิบัติราชการจะต้องมีทิศทางยุทธศาสตร์ และเป้าประสงค์ที่ชัดเจน มีกระบวนการปฏิบัติงานและระบบงานที่เป็นมาตรฐาน รวมถึงมีการติดตามประเมินผลและพัฒนา ปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ

2) หลักประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ การบริหารราชการตามแนวทางการกำกับดูแลที่ดีที่มีการออกแบบกระบวนการปฏิบัติงาน โดยใช้เทคนิคและเครื่องมือการบริหารจัดการที่เหมาะสมให้องค์กรสามารถใช้ทรัพยากรทั้งด้านต้นทุน แรงงานและระยะเวลาให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อการพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติราชการตามภารกิจเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทุกกลุ่ม

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

4) หลักการรับผิดชอบ (Accountability) คือ การแสดงความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ และผลงานต่อเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยความรับผิดชอบนั้นควรอยู่ในระดับที่สนองต่อความคาดหวังของสาธารณะ รวมทั้งการแสดงถึงความสำนึกในการรับผิดชอบต่อปัญหาสาธารณะ

5) หลักความโปร่งใส (Transparency) คือ กระบวนการเปิดเผยอย่างตรงไปตรงมา ชี้แจงได้เมื่อมีข้อสงสัยและสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารอันไม่ต้องห้ามตามกฎหมายได้อย่างเสรี โดยประชาชนสามารถรู้ทุกขั้นตอนในการดำเนินกิจกรรมหรือกระบวนการต่างๆ และสามารถตรวจสอบได้

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

7) หลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) คือ การถ่ายโอนอำนาจการตัดสินใจ ทรัพยากร และภารกิจจากส่วนราชการส่วนกลางให้แก่หน่วยการปกครองอื่นๆ (ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น) และภาคประชาชนดำเนินการแทนโดยมีอิสระตามสมควร รวมถึงการมอบอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจ และการดำเนินการให้แก่บุคลากร โดยมุ่งเน้นการสร้าง ความพึงพอใจในการให้บริการต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย การปรับปรุงกระบวนการและเพิ่มผลผลิตภาพเพื่อผลการดำเนินงานที่ดีของส่วนราชการ

8) หลักนิติธรรม (Rule of Law) คือ การใช้อำนาจของกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ ในการบริหารราชการด้วยความเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติ และคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

9) หลักความเสมอภาค (Equity) คือ การได้รับการปฏิบัติและได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการแบ่งแยกด้าน ชายหรือหญิง ถิ่นกำเนิด เชื้อชาติ ภาษา เพศ อายุ ความพิการ สภาพทางกายหรือสุขภาพ สถานะของบุคคล ฐานะทางเศรษฐกิจและสังคม ความเชื่อทางศาสนา การศึกษา การฝึกอบรม และอื่นๆ

10) หลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) คือ การหาข้อตกลงทั่วไปภายในกลุ่มผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ซึ่งเป็นข้อตกลงที่เกิดจากการใช้กระบวนการเพื่อหาข้อคิดเห็นจากกลุ่มบุคคลที่ได้รับประโยชน์และเสียประโยชน์ โดยเฉพาะกลุ่มที่ได้รับผลกระทบโดยตรง

## องค์ประกอบที่ 2 การบริหารจัดการ

### ตัวบ่งชี้ 2.1 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

ชนิดตัวบ่งชี้ : ผลลัพธ์

ความเชื่อมโยง : ตบ.12 สมศ. (เกณฑ์ใหม่)

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : หน่วยงานมีบุคลากรประจำสายสนับสนุน ที่ได้รับการเพิ่มพูนความรู้/ประสบการณ์ เช่น ประชุมวิชาการ อบรม ศึกษาดูงานทั้งในและต่างประเทศ

เกณฑ์มาตรฐาน :

ร้อยละของบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ อย่างน้อย 14 ชั่วโมง/ปี/คน (5 คะแนน)

สูตรคำนวณ :

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรประจำสายสนับสนุนที่ได้รับการพัฒนา}}{\text{จำนวนบุคลากรประจำสายสนับสนุนทั้งหมด}} \times 100$$

ใช้บัญญัติไตรยางค์เทียบเป็นคะแนน โดยกำหนดให้ร้อยละ 100 เท่ากับ 5 คะแนน

นิยามศัพท์

บุคลากรประจำสายสนับสนุน คือ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างประจำ

## ตัวบ่งชี้ 2.2 การบริการวิชาการแก่สังคม

(ยกเว้น สำนักบริการวิชาการและจัดหารายได้ ไม่ต้องดำเนินการ)

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ใช้ปีงบประมาณ

ความเชื่อมโยง : ตบ.ระดับคณะ 3.1 สกอ. (เกณฑ์ใหม่) / ตบ.5.2 สกอ. (เกณฑ์เดิม)

คำอธิบายตัวบ่งชี้ : การบริการวิชาการเป็นภารกิจอีกอย่างหนึ่งของสถาบันอุดมศึกษาและหน่วยงานควรคำนึงถึงกระบวนการในการให้บริการวิชาการแก่สังคม โดยศึกษาความต้องการของกลุ่มเป้าหมายนำมาจัดทำแผนบริการวิชาการประจำปีทั้งการบริการวิชาการที่ทำให้เกิดรายได้และการบริการวิชาการที่หน่วยงานจัดทำเพื่อสร้างประโยชน์แก่ชุมชน/ผู้รับบริการ โดยมีการประเมินความสำเร็จของการบริการวิชาการ และนำมาจัดทำเป็นแผนเพื่อนำมาใช้ประโยชน์จนเกิดผลลัพธ์ที่สร้างความพึงพอใจต่อชุมชนและผู้รับบริการอย่างต่อเนื่องและยั่งยืน

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีโครงการบริการวิชาการประจำปีที่สอดคล้องกับนโยบายและแผนบริการวิชาการของสถาบัน และความต้องการของชุมชน โดยให้กำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ
2. มีการสำรวจความต้องการรับบริการวิชาการของชุมชน และผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอกสถาบัน
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการวิชาการ ไม่น้อยกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
4. มีการประเมินความสำเร็จตามตัวชี้วัดของโครงการบริการวิชาการในข้อ 1 และนำเสนอผู้บริหารและคณะกรรมการประจำหน่วยงานเพื่อพิจารณา
5. มีการนำผลการประเมินในข้อ 4 มาปรับปรุงแผนหรือพัฒนาการให้บริการวิชาการแก่สังคมในปีถัดไป

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

นิยามศัพท์ :

ชุมชน คือ ชุมชนเป้าหมายที่มหาวิทยาลัยกำหนดในการให้บริการวิชาการแก่สังคม

บริการวิชาการแก่สังคม คือ กิจกรรมที่สถานศึกษาได้จัดทำขึ้นเพื่อให้บริการวิชาการ/วิชาชีพ แก่สังคมและชุมชน โดยเป็นกิจกรรมหรือโครงการที่ช่วยพัฒนาหรือช่วยเหลือสังคมและชุมชน ซึ่งแสดงให้เห็นความสามารถของหน่วยงานที่มีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชนสังคม ในรูปแบบของงานบริการวิชาการ/วิชาชีพ รวมทั้งแสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างสถานศึกษา นักศึกษา อาจารย์ บุคลากรสนับสนุน ชุมชน และสังคม ในรูปแบบของกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ

## ตัวบ่งชี้ 2.3 การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

(ยกเว้น สถาบันวิจัยและพัฒนา ไม่ต้องดำเนินการ)

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตบ.ระดับคณะ 5.1 ข้อ 5 สกอ. (เกณฑ์ใหม่) / ตบ.7.2 สกอ (เกณฑ์เดิม)

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่สถาบันแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในสถาบันทั้งจากตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในสถาบันสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้สถาบันอุดมศึกษามีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของสถาบันและของหน่วยงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และงานตามพันธกิจของหน่วยงานอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดี มาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมา ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

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



**นิยามศัพท์ :**

**Tacit Knowledge** คือ ความรู้ที่ฝังอยู่ในคนที่อาจเป็นความรู้ที่ได้จากประสบการณ์พรสวรรค์ หรือสัญชาตญาณของแต่ละบุคคลในการทำความเข้าใจในสิ่งต่างๆ เป็นความรู้ที่ไม่สามารถถ่ายทอด ออกมาเป็นคำพูดหรือลายลักษณ์อักษรได้โดยง่าย เช่น ทักษะในการทำงาน งานฝีมือ หรือการคิดเชิงวิเคราะห์ บางครั้งจึงเรียกว่าเป็นความรู้แบบนามธรรม

**Explicit Knowledge** คือ ความรู้ที่ชัดเจน ที่เป็นความรู้ที่สามารถรวบรวม ถ่ายทอดได้โดยผ่านวิธีต่างๆ เช่น การบันทึกเป็นลายลักษณ์อักษร ทฤษฎี คู่มือต่างๆ และบางครั้งเรียกว่าเป็นความรู้แบบรูปธรรม

**แนวปฏิบัติที่ดี** คือ วิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ หรือสู่ความเป็นเลิศตามเป้าหมาย มีหลักฐานของความสำเร็จปรากฏชัดเจนโดยมีการสรุปวิธีปฏิบัติหรือขั้นตอนการปฏิบัติตลอดจนความรู้และประสบการณ์ บันทึกเป็นเอกสาร เผยแพร่ให้หน่วยงานภายในหรือภายนอกสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

## ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตบ.ระดับคณะ 5.1 ข้อ3 สกอ. (เกณฑ์ใหม่) / ตบ.7.4 สกอ. (เกณฑ์เดิม)

การคิดรอบปี : ใช้ปีงบประมาณ

คำอธิบาย : เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหาย ที่จะเกิดขึ้นอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหา ล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความ พร้อมใช้งาน เพื่อการบรรลุเป้าหมายของหน่วยงานให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย เป็นสำคัญ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารระดับสูงและบุคลากร ของหน่วยงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยเสี่ยงอันเกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถ ควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานอย่างน้อย 1 ด้าน
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยง และจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ใน ข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง และดำเนินงานตามแผน โดยผลจากการดำเนินงานตามแผนต้อง ส่งผลให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม
5. มีการติดตาม ประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และรายงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการประจำ หน่วยงานเพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการนำผลการประเมิน และข้อเสนอแนะจากคณะกรรมการประจำหน่วยงานไปใช้ในการปรับแผน หรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

### นิยามศัพท์ :

**ความเสี่ยง** คือ เหตุการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ หรือเหตุการณ์ที่มีความไม่แน่นอน ซึ่งมีโอกาสที่จะเกิดขึ้นในอนาคต และมีผลในทางลบที่ก่อให้เกิดความผิดพลาด ความเสียหาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อหัวใจวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายเชิงเบนไป ไม่บรรลุผลสำเร็จตามที่กำหนดไว้ โดยทั่วไปความเสี่ยงอาจจำแนกประเภทความเสี่ยงออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกลยุทธ์ ด้านการปฏิบัติงาน ด้านการเงิน ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และด้านความปลอดภัยจากอันตรายต่อชีวิตหรือทรัพย์สิน

**การวิเคราะห์ความเสี่ยง** คือ กระบวนการที่คณะกรรมการบริหารความเสี่ยงขององค์กรร่วมกันวิเคราะห์ ค้นหาเหตุการณ์ความเสี่ยงขององค์กร และระบุความเสี่ยงที่แท้จริงขององค์กรให้ได้ เพื่อองค์กรจะได้หาวิธีการป้องกัน หรือจัดการความเสี่ยงไม่ให้เกิดขึ้นได้ในอนาคต

**ปัจจัยเสี่ยง** คือ ต้นเหตุหรือสาเหตุที่ทำให้เกิดความเสี่ยง อาจเป็นปัจจัยเสี่ยงจากภายในหรือภายนอกองค์กรก็ได้

**ปัจจัยภายนอก** คือ สาเหตุที่เกิดจากปัจจัยภายนอกองค์กรที่อาจทำให้เกิดความเสี่ยงขึ้นในอนาคต ตัวอย่างปัจจัยภายนอก เช่น กฎหมาย การเปลี่ยนแปลงของสังคม ค่านิยม ภัยพิบัติทางธรรมชาติ ผู้ปกครอง นักศึกษา เป็นต้น

**การประเมินโอกาส** คือ การประเมินความถี่หรือโอกาสที่จะเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงขึ้นในองค์กร

**การประเมินผลกระทบ** คือ การประเมินขนาดความรุนแรงของความเสียหาย หรือผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับองค์กรหากเกิดเหตุการณ์ความเสี่ยงนั้นขึ้น

**แผนบริหารความเสี่ยง** คือ แผนดำเนินงานที่ใช้ในการลด หรือควบคุม หรือกำจัดความเสี่ยง ซึ่งแผนบริหารความเสี่ยงควรประกอบด้วย กิจกรรมควบคุม ระยะเวลาดำเนินการ และผู้รับผิดชอบในการดำเนินงาน

## ตัวบ่งชี้ 2.5 ระบบบริหารงานคุณภาพ

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : TQA หมวด 6

การคิดรอบ : ปีการศึกษา

คำอธิบาย : ระบบบริหารงานคุณภาพ (Quality Management System) หรือ QMS เป็นระบบการบริหารจัดการโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การดำเนินงานตามภารกิจและวัตถุประสงค์ขององค์กร เกิดการพัฒนาคุณภาพอย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ซึ่งระบบบริหารงานคุณภาพมีความเกี่ยวข้องกับการให้บริการและผู้รับบริการ เป็นระบบที่จะช่วยให้สามารถส่งมอบบริการได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ดังนั้นหน่วยงานจึงต้องมีการออกแบบและจัดทำกระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงาน และนำกระบวนการหลักไปใช้ปฏิบัติอย่างจริงจัง รวมถึงการปรับปรุงขั้นตอนการปฏิบัติในกระบวนการหลัก เพื่อให้กระบวนการหลักของหน่วยงานมีความทันต่อเหตุการณ์และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการออกแบบ/ทบทวนและจัดทำกระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงาน โดยต้องนำกระบวนการหลักที่ออกแบบไปปฏิบัติ
2. มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานของกระบวนการหลักของหน่วยงาน
3. มีการปรับปรุงกระบวนการหลักในคู่มือปฏิบัติงาน หากเกิดการเปลี่ยนแปลงขั้นตอนการปฏิบัติงานของกระบวนการหลักตามความต้องการของผู้รับบริการ หรือมีการเปลี่ยนแปลงของกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติงาน
4. มีการจัดการความรู้ภายในองค์กรเพื่อร่วมกันแก้ปัญหาที่พบเจอในระหว่างการปฏิบัติงาน
5. มีการนำเครื่องมือหรือเทคโนโลยีมาช่วยในการปฏิบัติงาน หรือมีแนวปฏิบัติที่ดี หรือมีนวัตกรรม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการ

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

### นิยามศัพท์

กระบวนการหลักที่สำคัญของหน่วยงาน คือ กระบวนการสร้างคุณค่าภายในองค์กรที่สำคัญที่สุด ซึ่งอาจรวมถึงการออกแบบและส่งมอบบริการ การสนับสนุนผู้รับบริการ กระบวนการหลักที่สำคัญ ได้แก่ กระบวนการที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรส่วนใหญ่ขององค์กรและสร้างคุณค่าแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กล่าวคือ กระบวนการทำงานที่มีลักษณะเฉพาะโดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสร้างผลลัพธ์ตามพันธกิจของหน่วยงาน

## ตัวบ่งชี้ 2.6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

ความเชื่อมโยง : ตบ.ระดับคณะ 5.1 ข้อ 7 สกอ. (เกณฑ์ใหม่) / ตบ.7.1 สกอ. (เกณฑ์เดิม)

คำอธิบาย : การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจของสถาบันอุดมศึกษาตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งสถาบันต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมิน และพัฒนาการดำเนินงานของสถาบันให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบันและหน่วยงานต้นสังกัด มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน รวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี การประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าสถาบันสามารถสร้างผลผลิตทางการศึกษาที่มีคุณภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีการดำเนินงานตามระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด และสอดคล้องกับพันธกิจและพัฒนาการของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดนโยบายหรือให้ความสำคัญเรื่องการประกันคุณภาพการศึกษาภายในโดยผู้บริหารระดับสูงของหน่วยงาน
3. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย
  - 1) การควบคุมคุณภาพ กำกับติดตามการดำเนินงาน ตรวจสอบคุณภาพ และประเมินคุณภาพ
  - 2) การจัดทำรายงานประเมินตนเองประจำปี (SAR) เสนอต่อผู้บริหารหน่วยงานและคณะกรรมการประจำหน่วยงาน
  - 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพการบริหารและผลการดำเนินงานของหน่วยงาน
4. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้เกิดการคงไว้ หรือพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์
5. หน่วยงานเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพของหน่วยงาน และการเพิ่มเติมเกณฑ์มาตรฐานเฉพาะหน่วยงาน
6. มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพการศึกษาระหว่างหน่วยงานและมีกิจกรรมร่วมกัน

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 หรือ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

### นิยามศัพท์ :

**ระบบ** คือ ขั้นตอนการปฏิบัติงานที่มีการกำหนดอย่างชัดเจนว่าต้องทำอะไรบ้างเพื่อให้ได้ผลออกมาตามที่ต้องการ ขั้นตอนการปฏิบัติงานจะต้องปรากฏให้ทราบโดยทั่วกันไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเอกสารหรือสื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือโดยวิธีการอื่นๆ องค์ประกอบของระบบ ประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต และข้อมูลป้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชื่อมโยงกัน

**กลไก** คือ สิ่งที่ทำให้ระบบมีการขับเคลื่อนหรือดำเนินอยู่ได้ โดยมีการจัดสรรทรัพยากร มีการจัดองค์การ หน่วยงาน หรือกลุ่มบุคคลเป็นผู้ดำเนินงาน

**นโยบาย** คือ การตกลงปลงใจขั้นต้นในการกำหนดแนวทางกว้างๆ เพื่อให้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์

**รายงานการประเมินตนเองประจำปี (Self-Assessment Report: SAR)** คือ รายงานสัมฤทธิ์ผลการดำเนินงานของหน่วยงาน ที่ใช้รายงานต่อหน่วยงานต้นสังกัด หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษา และมาตรฐานการปฏิบัติงาน ซึ่งรายงานการประเมินตนเองนอกจากจะทำในระดับสถาบันแล้ว อาจทำในระดับคณะและหน่วยงานด้วยเพื่อให้สอดคล้องกัน โดยมีองค์ประกอบของการรายงานการประเมินตนเอง ประกอบด้วย 5 ส่วน คือ ข้อมูลส่วนตัว ข้อมูลการปฏิบัติหน้าที่ สรุปผลการปฏิบัติงาน อุปสรรค/ปัญหาและข้อเสนอแนะ และภาคผนวก

**สำนักวิทยบริการและสารสนเทศ**

**ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้**

ชนิดตัวบ่งชี้ : ปัจจัยนำเข้า

ความเชื่อมโยง : ตบ.ระดับหลักสูตร 6.1 สกอ.(เกณฑ์ใหม่) / ตบ.2.5 สกอ.(เกณฑ์เดิม) / TQAหมวด3

การคิดรอบปี : ใ้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : ความพร้อมของสิ่งสนับสนุนการเรียนการสอนมีหลายประการ ได้แก่ ความพร้อมทางกายภาพ เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการ ที่พักของนักศึกษา ฯลฯ และความพร้อมของอุปกรณ์ เทคโนโลยี และสิ่งอำนวยความสะดวก หรือทรัพยากรที่เอื้อต่อการเรียนรู้ เช่น อุปกรณ์การเรียนการสอน ห้องสมุด ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น แหล่งเรียนรู้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ฯลฯ สิ่งสนับสนุนเหล่านี้ต้องมีปริมาณเพียงพอ และมีคุณภาพพร้อมใช้งาน และส่งผลให้ผู้เรียนสามารถเรียนรู้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

1. มีบริหารห้องสมุดและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ฐานข้อมูลเพื่อการสืบค้น และมีการฝึกอบรมการใช้งานแก่นักศึกษาทุกปีการศึกษา (เกณฑ์เก่า 2.5 ข้อ 2)
2. มีการจัดพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาได้พบปะ แลกเปลี่ยนสนทนา หรือทำงานร่วมกัน
3. มีบริการด้านสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ทางกายภาพแก่นักศึกษาและอาจารย์ ได้แก่ ห้องปฏิบัติการ คอมพิวเตอร์ ห้องปฏิบัติการทางภาษา อินเทอร์เน็ตความเร็วสูง หนังสือ ตำรา สิ่งพิมพ์ วารสาร และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่เพียงพอ ทันสมัย และพร้อมใช้งาน (เกณฑ์เก่า 2.5 ข้อ 3 / เกณฑ์ระดับหลักสูตร ตบ.6.1)
4. มีระบบที่เปิดโอกาสให้อาจารย์และนักศึกษามีส่วนร่วมในการให้มีสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ที่ใช้ประโยชน์ในการจัดการเรียนการสอน และมีระบบการรับข้อร้องเรียนและการจัดการข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของหน่วยงาน (เกณฑ์ระดับหลักสูตร ตบ.6.1/ TQA 3.1ก)
5. มีผลการประเมินคุณภาพของบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อ ไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5 โดยผู้ประเมินคือนักศึกษาและอาจารย์ (เกณฑ์เก่า 2.5 ข้อ 6 / TQA 3.1ข)
6. มีการนำผลการประเมินคุณภาพในข้อ 4 มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการจัดการที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ (เกณฑ์เก่า 2.5 ข้อ 7)

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 หรือ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6 ข้อ

### ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ความเชื่อมโยง : ตบ.7.3 สกอ.(เกณฑ์เดิม)

การคิดรอบปี : ใช้ปีการศึกษา

คำอธิบาย : (สำนักวิทยบริการฯ ดำเนินงานแทนระดับสถาบัน) สถาบันควรมีการพัฒนา ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับสถาบัน เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องภายในองค์กร เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผน และการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาสถาบัน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

#### เกณฑ์มาตรฐาน :

1. มีแผนระบบสารสนเทศ (Information System Plan)
2. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของสถาบัน โดยอย่างน้อยต้องครอบคลุมงานที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน เช่น การจัดการเรียนการสอน การวิจัย การทำนุบำรุง ศิลปวัฒนธรรม การบริหารจัดการ และการเงินและสามารถนำไปใช้ในการดำเนินงานประกันคุณภาพ
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด

#### 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 3.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ชนิดของตัวบ่งชี้ ผลลัพธ์

เกณฑ์การประเมิน ใช้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ (คะแนนเต็ม 5)

คำอธิบาย : สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ นักศึกษา อาจารย์และประชาชนทั่วไป ซึ่งมีการให้บริการแบ่งออกเป็น 3 งาน ได้แก่ งานห้องสมุด งานศูนย์ภาษา และงานศูนย์คอมพิวเตอร์ โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่สะท้อนให้เห็นผลลัพธ์ที่ดีของการบริการของหน่วยงาน

เกณฑ์มาตรฐาน : ใช้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของผู้รับบริการ (คะแนนเต็ม 5)

ให้ทำการประเมินให้ครอบคลุมอย่างน้อย 4 คือ ด้านทรัพยากร ด้านบุคลากร ด้านสถานที่/สิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการประชาสัมพันธ์ โดยผู้ประเมิน คือ นักศึกษา อาจารย์และบุคคลภายนอก

สูตรคำนวณ :

$$\text{ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ} = \frac{\text{ผลรวมของค่าคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการ}}{\text{จำนวนผู้ตอบแบบประเมินทั้งหมด}}$$