



คู่มือการประกันคุณภาพภายใน  
กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี  
พ.ศ.๒๕๕๙

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

## คำนำ

การดำเนินงานประกันคุณภาพภายใน สถาบันและส่วนงานสนับสนุนระดับกอง มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานของส่วนงานตามภารกิจ ดังนั้นมหาวิทยาลัยจึงได้กำหนดเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับสถาบัน สำนักและส่วนงานสนับสนุนระดับกอง โดยประยุกต์เกณฑ์การประเมินคุณภาพภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา(สกอ.) และเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายนอกของสำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา(องค์การมหาชน)(สมศ.) สอดคล้องและเหมาะสมกับบริบทของส่วนงาน และกำหนดเกณฑ์การประเมินเพิ่มเติมเฉพาะที่สอดคล้องกับภารกิจหลักของส่วนงาน มุ่งหวังให้ส่วนงานเชื่อมโยงการดำเนินงานของส่วนงานเข้ากับพันธกิจของมหาวิทยาลัย

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ในคราวประชุมครั้งที่ ๑/๒๕๕๘ เมื่อวันที่ ๕ มีนาคม พ.ศ.๒๕๕๘ ได้อนุมัติตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ระดับสถาบัน สำนักและกอง โดยให้เริ่มใช้ดำเนินการตั้งแต่ปีการศึกษา ๒๕๕๗ เป็นต้นไป

คู่มือการประกันคุณภาพภายใน กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยเล่มนี้จัดทำขึ้น เพื่อเผยแพร่ สื่อสาร สร้างความเข้าใจแก่ส่วนงาน ผู้ปฏิบัติงาน ผู้ประเมินและผู้ที่เกี่ยวข้อง นำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการประกันคุณภาพภายใน กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย เล่มนี้ จะเอื้อประโยชน์ต่อการดำเนินการประกันคุณภาพ ของกองนิติการ สำนักงานอธิการบดี ได้เป็นอย่างดี

คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา

มีนาคม ๒๕๕๙

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	
บทที่ ๑ การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	๑
๑.๑ วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายใน	๑
๑.๒ หลักการและวิธีการการประกันคุณภาพภายใน	๑
๑.๒.๑ หลักการการประกันคุณภาพภายใน	๑
๑.๒.๒ วิธีการประกันคุณภาพภายใน	๑
๑.๒.๓ การรายงานผลการประกันคุณภาพภายใน	๒
๑.๓ กระบวนการประเมินคุณภาพภายใน	๒
๑.๔ ขั้นตอนการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	๓
๑.๔.๑ การเตรียมการของส่วนงานก่อนการตรวจประเมิน	๓
๑.๔.๒ การดำเนินการของส่วนงานระหว่างการตรวจประเมิน	๔
๑.๔.๓ การดำเนินการของส่วนงานหลังการตรวจประเมิน	๕
บทที่ ๒ ตัวบ่งชี้กลางและเกณฑ์การประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุน	๑๓
๒.๑ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน	๑๓
๒.๒ เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้	๑๓
๒.๓ ตัวบ่งชี้กลางและเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน	๑๓
องค์ประกอบที่ ๑ การบริหารจัดการ	๑๓
บทที่ ๓ ตัวบ่งชี้เฉพาะ กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี	๒๒
๓.๑ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายใน กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี	๒๒
๓.๒ ตัวบ่งชี้เฉพาะส่วนงาน	๒๓
องค์ประกอบที่ ๒ การดำเนินงานภารกิจหลัก	๒๓
บทที่ ๔ รูปแบบการเขียนรายงานการประเมินตนเอง	๒๖
๔.๑ ส่วนประกอบของรายงานการประเมินตนเอง	๒๖
๔.๒ ตัวอย่างรายงานการประเมินตนเอง	๒๗

## บทที่ ๑

### การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัยพัฒนาระบบประกันคุณภาพที่ใช้สำหรับสถาบัน สำนัก และ ส่วนงานระดับกอง ซึ่งทำหน้าที่สนับสนุนและทำหน้าที่ด้านการบริหาร โดยกำหนดนโยบายส่งเสริมให้ทุกส่วนงานมีส่วนร่วมในกระบวนการประกันคุณภาพ เกิดจิตสำนึกในการพัฒนาคุณภาพ ตลอดจนดำเนินการประกันคุณภาพอย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง

#### ๑.๑ วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายใน

- ๑) เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของสถาบัน สำนักและส่วนงานระดับกอง ตามระบบคุณภาพและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดขึ้น
- ๒) เพื่อให้สถาบัน สำนักและส่วนงานระดับกอง ทราบสถานภาพของตนเอง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง
- ๓) เพื่อให้สถาบัน สำนักและส่วนงานระดับกอง ทราบจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง ตลอดจนได้รับข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินงานเพื่อเสริมจุดแข็งและพัฒนาจุดที่ควรปรับปรุงของส่วนงานอย่างต่อเนื่อง
- ๔) เพื่อให้ข้อมูลสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทำให้มั่นใจว่าสถาบัน สำนักและส่วนงานระดับกอง สามารถดำเนินงานที่มีคุณภาพและได้มาตรฐานตามที่กำหนด
- ๕) เพื่อให้มหาวิทยาลัย และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง มีข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นสำหรับการส่งเสริมสนับสนุนการบริหารจัดการในแนวทางที่เหมาะสม

#### ๑.๒ หลักการและวิธีการประกันคุณภาพภายใน

การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน จะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ซึ่งต้องมีมาตรฐานเป็นตัวกำหนดในทุกด้าน มหาวิทยาลัยจึงกำหนดหลักการและวิธีการประกันคุณภาพภายใน ไว้ดังนี้

##### ๑.๒.๑ หลักการการประกันคุณภาพภายใน

- ๑) ระบบการประกันคุณภาพภายในของสถาบัน สำนักและส่วนงานระดับกอง จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพที่ใช้เป็นแนวทางในการควบคุม การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ ตามคู่มือการประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน ที่กำหนด
- ๒) สถาบัน สำนักและส่วนงานระดับกอง กำหนดกลไกการประกันคุณภาพภายในเฉพาะสำหรับส่วนงาน

##### ๑.๒.๒ วิธีการประกันคุณภาพภายใน

วิธีการประกันคุณภาพภายใน ให้ใช้แนวปฏิบัติดังนี้

- ๑) สถาบัน สำนักและส่วนงานระดับกอง แต่งตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพในแต่ละส่วนงาน โดยมีหน้าที่พัฒนา บริหารและติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

ตลอดจนประสานกับส่วนงานภายนอก เพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการบริหารจัดการในระดับต่างๆ จะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

๒) สถาบัน สำนักและส่วนงานระดับกอง พัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในให้มีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายและหลักการที่มหาวิทยาลัย กำหนด

๓) สถาบัน สำนักและส่วนงานระดับกอง ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ

### ๑.๒.๓ การรายงานผลการประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพภายใน ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่สถาบัน สำนักและส่วนงานระดับกอง ต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง ส่วนงานต้องจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายใน เสนอต่อที่ประชุมคณะกรรมการประจำสถาบัน สำนัก และส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อรับการตรวจประเมินประจำปี

### ๑.๓ กระบวนการประกันคุณภาพภายใน

การประกันคุณภาพ ดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

**P** = เริ่มกระบวนการตั้งแต่ต้นปีการศึกษาโดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้านั้นมาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผน

**D** = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือเดือนที่ ๑ - เดือนที่ ๑๒ ของปีการศึกษา (เดือนมิถุนายน - เดือนพฤษภาคมปีถัดไป)

**C** = ประเมินผลการดำเนินงานของสำนัก สถาบันและส่วนงานระดับกอง แต่ละปีการศึกษา

**A** = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยสำนัก สถาบันและส่วนงานระดับกอง นำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน มาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงานประจำปีและเสนอตั้งงบประมาณปีถัดไป

จุดมุ่งหมายของการประเมินคุณภาพภายใน เพื่อตรวจสอบและประเมินการดำเนินงานของส่วนงานตามระบบและกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนด ทั้งนี้ เพื่อให้ส่วนงานทราบสถานภาพที่แท้จริง อันจะนำไปสู่การกำหนดแนวทางและพัฒนาคุณภาพตามเกณฑ์และมาตรฐานที่ตั้งไว้อย่างต่อเนื่อง การประเมินคุณภาพที่มีประสิทธิภาพนั้น ทั้งคณะผู้ประเมินและส่วนงานรับการประเมิน จำเป็นต้องกำหนดบทบาทหน้าที่ของตนเองอย่างเหมาะสม

ทั้งนี้ ส่วนงานต้องวางแผนจัดกระบวนการประเมินคุณภาพภายใน ให้เสร็จก่อนสิ้นปีงบประมาณ ที่จะเริ่มวงรอบการประเมิน เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการของส่วนงาน ดังนี้

๑) เพื่อให้สามารถนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ปรับปรุงและพัฒนาการบริหารจัดการได้ทันในปีงบประมาณถัดไป และตั้งงบประมาณได้ทันก่อนเดือนตุลาคม

๒) เพื่อให้สามารถจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในส่งให้มหาวิทยาลัย และเผยแพร่ต่อสาธารณชนได้ภายใน ๑๒๐ วัน นับจากวันสิ้นปีงบประมาณ

#### ๑.๔ ขั้นตอนการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

##### ๑.๔.๑ การเตรียมการของส่วนงานก่อนการตรวจประเมิน

๑) การเตรียมรายงานการประเมินตนเอง

(๑) จัดทำรายงานการประเมินตนเอง โดยใช้รูปแบบที่กำหนด

(๒) จัดเตรียมเอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละองค์ประกอบคุณภาพ

(๒.๑) เอกสารหรือหลักฐานอ้างอิงในแต่ละตัวบ่งชี้ต้องเป็นข้อมูลในช่วงเวลาเดียวกับที่นำเสนอในรายงานการประเมินตนเอง ตลอดจนสาระในเอกสารต้องตรงกับชื่อเอกสารที่ระบุในรายงานการประเมินตนเอง

(๒.๒) การนำเสนอเอกสารในช่วงเวลาตรวจเยี่ยมสามารถบรรจุ หรือจัดเก็บ หรือเชื่อมโยงไว้บนระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร ซึ่งทำให้การจัดเก็บเป็นระบบและง่ายต่อการค้นหาของคณะกรรมการประเมิน และไม่เป็นการระงับหรือการขัดขวางการดำเนินงานของส่วนงาน

๒) การเตรียมบุคลากร

(๑) การเตรียมบุคลากรในส่วนงาน ควรมีความครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังต่อไปนี้

(๑.๑) ทำความเข้าใจเกี่ยวกับการประเมินคุณภาพในประเด็นที่สำคัญๆ อาทิ การประเมินคุณภาพคืออะไร มีความสำคัญต่อการพัฒนาอย่างไร ขั้นตอนการประเมินคุณภาพเป็นเช่นไร

(๑.๒) เน้นย้ำกับบุคลากรในการให้ความร่วมมือการตอบคำถามหรือการสัมภาษณ์ โดยยึดหลักว่าตอบตามสิ่งที่ปฏิบัติจริงและผลที่เกิดขึ้นจริง

(๑.๓) เปิดโอกาสให้มีการอภิปราย ชักถาม แสดงความคิดเห็น เพื่อสร้างความกระจ่างในการดำเนินงานของทุกส่วนงานในทุกประเด็น เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องของบุคลากร

(๑.๔) เน้นย้ำให้บุคลากรทั้งหมดตระหนักว่าการประกันคุณภาพ คือภารกิจประจำที่ต้องร่วมมือกันทำอย่างต่อเนื่อง

(๒) การเตรียมบุคลากรผู้ประสานงานในระหว่างการตรวจเยี่ยมจำเป็นต้องมีบุคลากร จำนวน ๑ - ๓ คน ทำหน้าที่ประสานงานระหว่างคณะผู้ประเมินกับบุคคล หรือส่วนงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้ ผู้ประสานงานควรเตรียมตัว ดังนี้

(๒.๑) ทำความเข้าใจทุกกิจกรรมของแผนการประเมินอย่างละเอียด

(๒.๒) ทำความเข้าใจอย่างดีกับภารกิจของส่วนงานและมหาวิทยาลัยเพื่อสามารถให้ข้อมูลต่อผู้ประเมิน รวมทั้งต้องรู้ว่าจะต้องติดต่อกับใครหรือส่วนงานใด หากผู้ประเมินต้องการข้อมูลเพิ่มเติมที่ตนเองไม่สามารถตอบได้

(๒.๓) มีรายชื่อ สถานที่ หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ที่คณะกรรมการประเมินจะเชิญมาให้ข้อมูลอย่างครบถ้วน

(๒.๔) ประสานงานล่วงหน้ากับผู้ที่จะให้ข้อมูลที่เป็นบุคลากรภายใน และภายนอกส่วนงานว่าจะเชิญมาเวลาใด ห้องใด หรือพบกับใครตามตารางการประเมินที่คณะกรรมการประเมินกำหนด

(๒.๕) เมื่อมีปัญหาในการอำนวยความสะดวกแก่คณะผู้ประเมินจะต้องสามารถประสานงานแก้ไขได้ทันที

๓) การเตรียมสถานที่สำหรับคณะผู้ประเมิน

(๑) ห้องทำงานของคณะผู้ประเมิน

(๑.๑) จัดเตรียมห้องทำงานและโต๊ะที่กว้างพอสำหรับวางเอกสารจำนวนมากโดยเป็นห้องที่ปราศจากการรบกวนขณะทำงาน เพื่อความเป็นส่วนตัวของคณะกรรมการ

(๑.๒) จัดเตรียมคอมพิวเตอร์อุปกรณ์เครื่องเขียนในห้องทำงานและอุปกรณ์เสริมอื่นๆ ให้คณะผู้ประเมินพร้อมใช้งานได้ตามความต้องการ

(๑.๓) จัดเตรียมโทรศัพท์พร้อมหมายเลขที่จำเป็นไว้ในห้องทำงานหรือบริเวณใกล้เคียง

(๑.๔) ห้องทำงานควรอยู่ใกล้กับที่จัดเตรียมอาหารว่าง อาหารกลางวัน ตลอดจนบริการสาธารณูปโภคอื่นๆ

(๑.๕) ควรประสานงานกับคณะผู้ประเมิน เพื่อทราบความต้องการพิเศษอันใด

(๒) ห้องที่ใช้สัมภาษณ์ผู้บริหาร อาจารย์ บุคลากร นักศึกษา ฯลฯ ควรจัดไว้เป็นการเฉพาะให้เหมาะสมกับการใช้งาน

๔) คณะกรรมการประเมินคุณภาพภายใน

(๑) มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุน จำนวน ๕ รูป/คน ประกอบด้วยประธานกรรมการ ๑ รูป/คน และกรรมการ อีก ๔ รูป/คน จากภายนอกส่วนงานรับการตรวจประเมิน

ทั้งนี้ ประธานกรรมการตรวจประเมิน เป็นบุคลากรภายนอกส่วนงาน ผ่านการฝึกอบรมหลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. และดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน คณบดี รองคณบดี

(๒) ส่วนงานประสานงานกับประธานหรือตัวแทนของคณะกรรมการประเมินคุณภาพ เพื่อร่วมเตรียมแผนการประเมินคุณภาพภายใน อาทิ การจัดตารางเวลาเข้าตรวจเยี่ยมการให้ข้อมูลที่คณะกรรมการประเมินฯ ต้องการเพิ่มเติมก่อนการตรวจเยี่ยม การนัดหมายต่างๆ เป็นต้น

#### ๑.๔.๒ การดำเนินการของส่วนงานระหว่างการตรวจประเมิน

๑) เปิดโอกาสให้บุคลากรทั้งหมดได้ร่วมรับฟังคณะกรรมการประเมินคุณภาพ ชี้แจงวัตถุประสงค์และวิธีการประเมินในวันแรกของการตรวจเยี่ยม

๒) บุคลากรพึงปฏิบัติงานตามปกติระหว่างการตรวจเยี่ยม แต่เตรียมพร้อมสำหรับการนำเยี่ยมชมหรือตอบคำถาม หรือรับการสัมภาษณ์จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ

๓) จัดให้มีผู้ประสานงานทำหน้าที่ตลอดช่วงการตรวจเยี่ยม ทั้งนี้เพื่อประสานงานกับบุคคลหรือส่วนงานที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพ ต้องการข้อมูลและเพื่อนำเยี่ยมชมส่วนงานภายในตลอดจนอำนวยความสะดวกอื่นๆ

๔) ในกรณีที่คณะกรรมการประเมินคุณภาพทำงานต่อหลังเวลาราชการ ควรให้มีผู้ประสานงานส่วนหนึ่งอยู่อำนวยความสะดวก

๕) บุคลากรทั้งหมดควรได้มีโอกาสรับฟังการให้ข้อมูลป้อนกลับ จากคณะกรรมการประเมินคุณภาพ เมื่อสิ้นสุดการตรวจเยี่ยม ตลอดจนเปิดโอกาสให้ซักถามหรือขอความเห็นเพิ่มเติมได้ตามความเหมาะสม

#### ๑.๔.๓ การดำเนินการของส่วนงานหลังการตรวจประเมิน

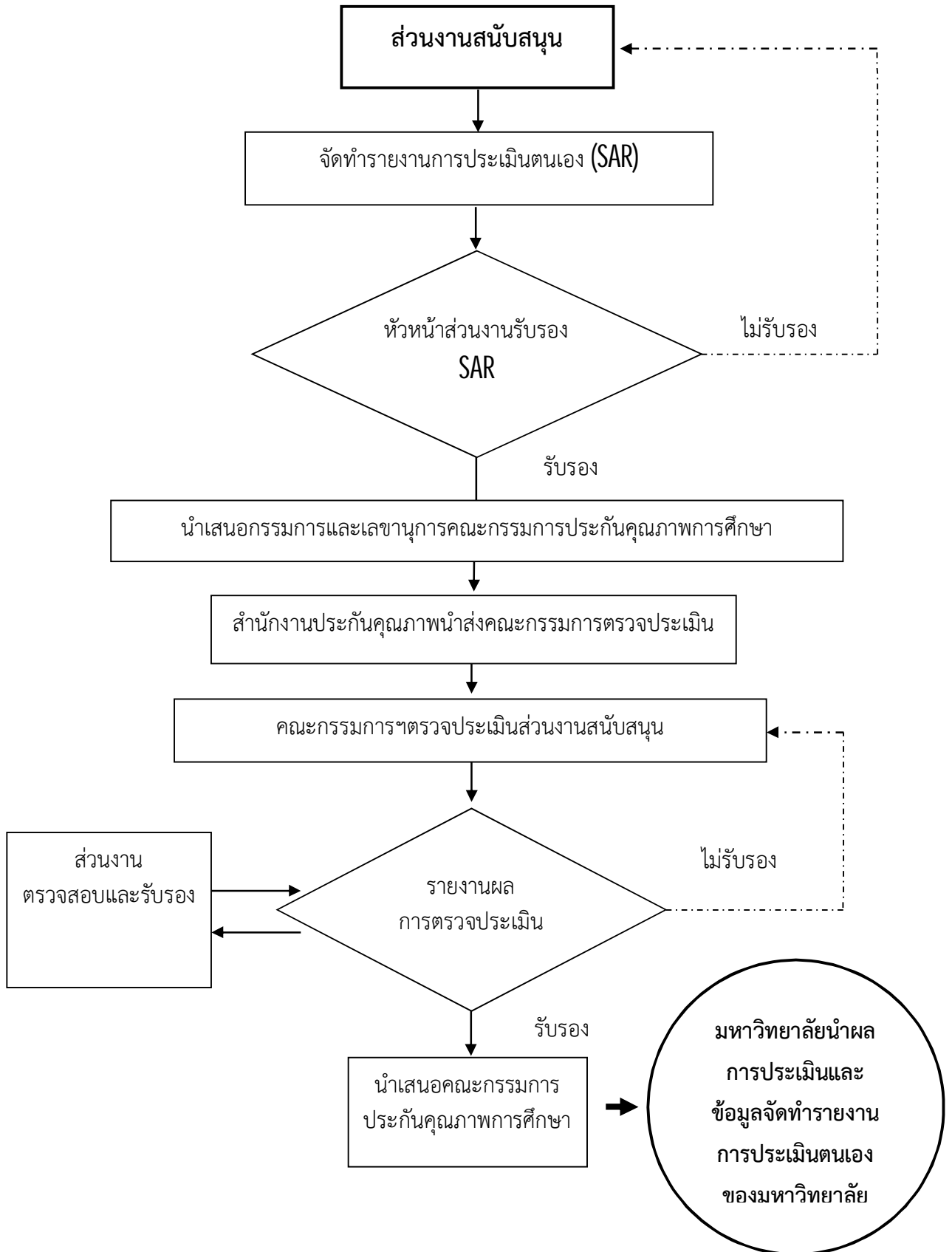
๑) ผู้บริหารสถาบัน สำนักและส่วนงานสนับสนุนระดับกอง รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะเข้าสู่การประชุมหรือสัมมนาระดับต่างๆ เพื่อวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินการกิจอย่างเป็นรูปธรรมต่อไป โดยอาจจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการในการแก้ไขจุดที่ควรปรับปรุงและเสริมจุดแข็งซึ่งประกอบด้วยกิจกรรมที่ต้องดำเนินการกำหนดเวลาเริ่มต้นจนถึงเวลาสิ้นสุดกิจกรรม งบประมาณสำหรับแต่ละกิจกรรม ตลอดจนผู้รับผิดชอบกิจกรรมเหล่านั้น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถติดตามตรวจสอบผลการพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

๒) พิจารณาการจัดกิจกรรมเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ โดยแสดงให้เห็นว่า สถาบัน สำนักและส่วนงานสนับสนุนระดับกอง ชื่นชมผลสำเร็จที่เกิดขึ้น และตระหนักว่าผลสำเร็จทั้งหมดมาจากความร่วมมือร่วมใจของทุกฝ่าย

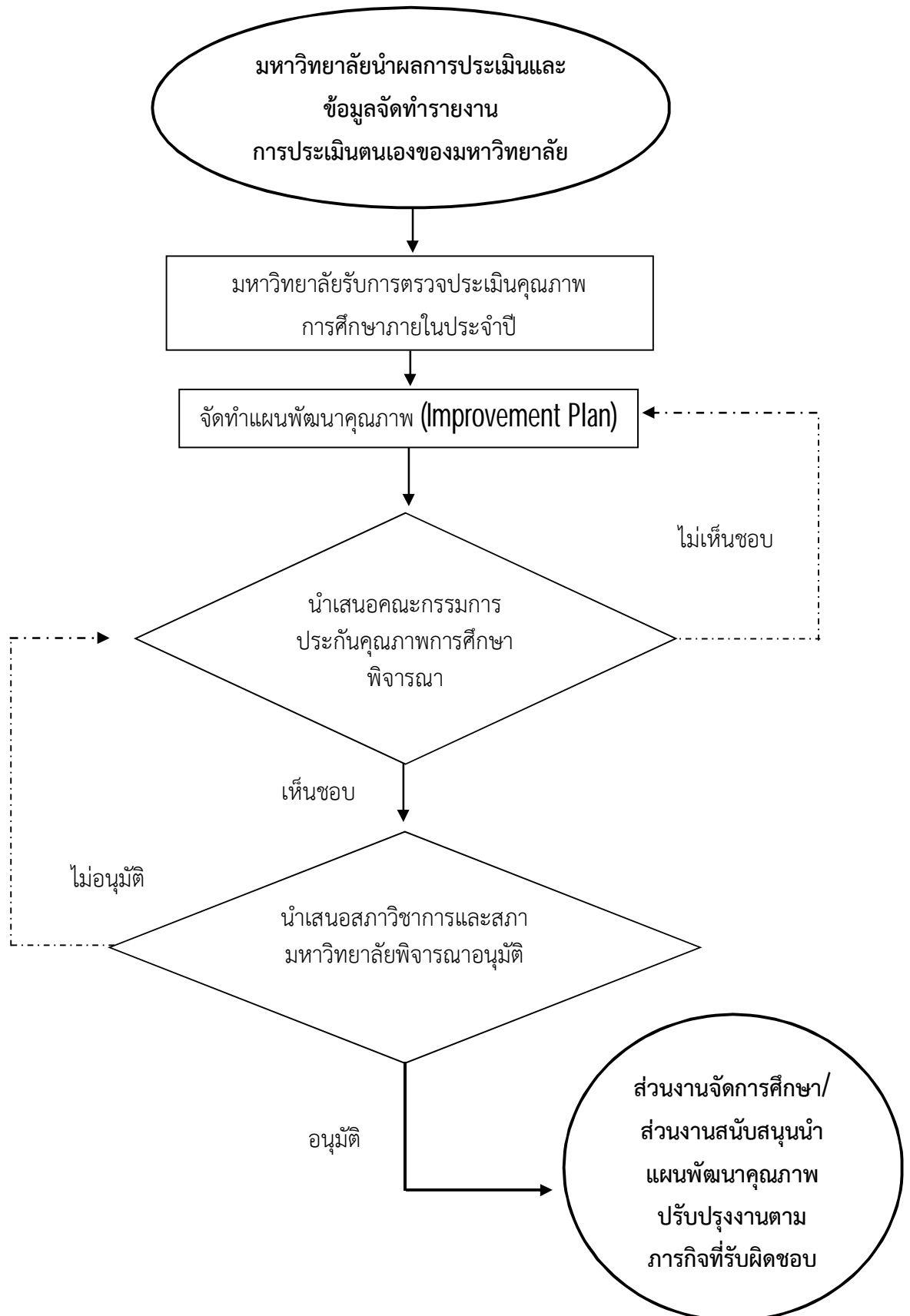
๓) สถาบัน สำนักและส่วนงานสนับสนุนระดับกอง ควรให้ข้อมูลย้อนกลับแก่คณะกรรมการประเมินคุณภาพเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาผู้ประเมินคุณภาพภายในต่อไป



แผนภูมิแสดงขั้นตอนการประเมินคุณภาพ  
ส่วนงานสนับสนุน


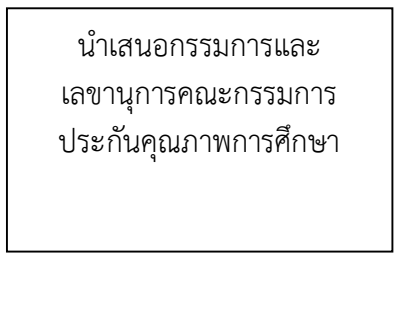

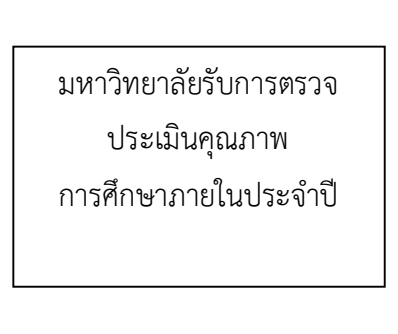


แผนภูมิแสดงขั้นตอนการประเมินคุณภาพ  
ส่วนงานสนับสนุน (ต่อ)



**ขั้นตอนการประเมินคุณภาพภายใน  
ส่วนงานสนับสนุน**

ขั้นตอน	ระยะเวลา	กิจกรรม	คำอธิบาย
๑	ภายใน ๒๕ พฤษภาคม	จัดทำรายงานการประเมิน ตนเอง (SAR)	ส่วนงานสนับสนุนดำเนินการ ดังนี้ ๑. จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ตามตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ๒. จัดเตรียมเอกสาร/หลักฐาน ประกอบ รายงานการประเมินตนเอง
๒	ภายใน ๒๕ พฤษภาคม	หัวหน้าส่วน งานรับรอง	หัวหน้าส่วนงานรับรองรายงานการประเมินตนเอง (SAR) ซึ่งจัดทำเรียบร้อยแล้ว
๓	ภายใน ๒๕ พฤษภาคม	นำเสนอกรรมการและ เลขานุการคณะกรรมการ ประกันคุณภาพการศึกษา	ส่วนงานส่งรายงานการประเมินตนเอง (SAR) จำนวน ๖ ฉบับ ไปยังกรรมการและเลขานุการ คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ก่อนการ ประเมินไม่น้อยกว่า ๗ วัน
๔	ภายใน ๓๐ พฤษภาคม	สำนักงานประกันคุณภาพนำส่ง คณะกรรมการตรวจประเมิน	สำนักงานประกันคุณภาพ เก็บรายงานการ ประเมินตนเอง ๑ ฉบับ และนำส่งให้ คณะกรรมการตรวจประเมินส่วนงานสนับสนุน จำนวน ๕ ฉบับ
๕	๑-๑๕ มิถุนายน	คณะกรรมการตรวจประเมิน คุณภาพการศึกษาส่วนงาน สนับสนุน	๑. มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการตรวจ ประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุน จำนวน ๕ รูป/คน ประกอบด้วยประธานกรรมการ ๑ รูป/คน และกรรมการ อีก ๔ รูป/คน จากภายนอกส่วน งานรับการตรวจประเมิน ๒. ประธานกรรมการตรวจประเมิน เป็น บุคลากรภายนอกส่วนงาน ผ่านการฝึกอบรม หลักสูตรผู้ประเมินของ สกอ. และดำรงตำแหน่ง ผู้ช่วยอธิการบดี ผู้อำนวยการสำนัก/สถาบัน คณบดี รองคณบดี ๓. คณะกรรมการตรวจประเมิน เข้าตรวจ ประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุน ตามตัวบ่งชี้ที่ กำหนด

ขั้นตอน	ระยะเวลา	กิจกรรม	คำอธิบาย
๖	ภายใน ๒๕ มิถุนายน		<p>๑. คณะกรรมการเสนอผลการประเมินต่อส่วนงานด้วยวาจา เพื่อรับฟังความคิดเห็นและตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล</p> <p>๒. ส่วนงาน ถ้ามีข้อโต้แย้งให้ดำเนินการภายใน ๗ วันนับจากวันที่รับฟังผลการประเมินด้วยวาจา</p> <p>๓. คณะกรรมการ ส่งร่างรายงานผลการตรวจประเมินต่อส่วนงานภายใน ๗ วันนับจากวันสุดท้ายของการตรวจประเมิน</p> <p>๔. ส่วนงานรับร่างรายงานผลการประเมินและพิจารณารับรอง</p>
๗	ภายใน ๓๐ มิถุนายน		<p>๑. คณะกรรมการตรวจประเมิน จัดส่งรายงานผลการตรวจประเมินที่ส่วนงานรับรองแล้ว ให้กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน ๑๕ วันนับแต่วันสุดท้ายของการตรวจประเมิน</p> <p>๒. สำนักงานประกันคุณภาพ ตรวจสอบและส่งผลการประเมินให้ส่วนงาน</p>
๘	กรกฎาคม		<p>๑. สำนักงานประกันคุณภาพนำผลการประเมินและข้อมูลจัดทำรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัย</p> <p>๒. นำเสนอรายงานการประเมินตนเองของมหาวิทยาลัยต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา</p> <p>๓. จัดเตรียมเอกสารหลักฐานประกอบรายงานการประเมินตนเอง</p>
๙	กันยายน		<p>คณะกรรมการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา ภายใน สกอ. ตรวจประเมินมหาวิทยาลัยประจำปี</p>

ขั้นตอน	ระยะเวลา	กิจกรรม	คำอธิบาย
๑๐	ตุลาคม	จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan)	๑. มหาวิทยาลัยแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำ แผนพัฒนาคุณภาพจากผลการตรวจประเมิน ๒. จัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ
๑๑	พฤศจิกายน	นำเสนอ คณะกรรมการ ประกัน คุณภาพ การศึกษา พิจารณา	๑. เสนอคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา พิจารณา ๒. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา พิจารณาเห็นชอบหรือปรับปรุง ๓. คณะกรรมการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ ปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ
๑๒	พฤศจิกายน	นำเสนอ สภาวิชาการ และสภา มหาวิทยาลัย พิจารณา	๑. สภาวิชาการพิจารณาแผนพัฒนาคุณภาพและ นำเสนอสภามหาวิทยาลัย ๒. สภามหาวิทยาลัยพิจารณาอนุมัติหรือปรับปรุง แก้ไข ๓. คณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษา ปรับปรุงแก้ไขแผนพัฒนาคุณภาพ ๔. เผยแพร่แผนพัฒนาคุณภาพที่สภามหาวิทยาลัย อนุมัติแก่ส่วนงานจัดการศึกษาและส่วนงาน สนับสนุน

ขั้นตอน	ระยะเวลา	กิจกรรม	คำอธิบาย
๑๓	พฤศจิกายน	<div style="border: 2px solid black; border-radius: 50%; width: 80%; margin: 0 auto; padding: 10px; text-align: center;"> <p>ส่วนงานจัด การศึกษา/ส่วนงาน สนับสนุนนำ แผนพัฒนาคุณภาพ ปรับปรุงงานตาม ภารกิจที่รับผิดชอบ</p> </div>	<p>๑. ส่วนงานจัดการศึกษานำแผนพัฒนาคุณภาพไปปรับปรุงงานตามภารกิจ</p> <p>๒. ส่วนงานสนับสนุนนำแผนพัฒนาคุณภาพไปปรับปรุงงานตามภารกิจ</p>

## ปรัชญาของมหาวิทยาลัย

จัดการศึกษาพระพุทธศาสนา บูรณาการกับศาสตร์สมัยใหม่ พัฒนาจิตใจและสังคม

## บทที่ ๒

### ตัวบ่งชี้กลางและเกณฑ์การประเมินคุณภาพส่วนงานสนับสนุน

#### ๒.๑ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายในส่วนงานสนับสนุน

การประกันคุณภาพภายในสำหรับ สถาบัน สำนักและส่วนสนับสนุนระดับกอง กำหนดตัวบ่งชี้แยกเป็น ๒ ประเภท ดังนี้

- ๑) ตัวบ่งชี้กลาง ใช้ประเมินทุกส่วนงาน คือ องค์กรประกอบที่ ๑ การบริหารจัดการ จำนวน ๖ ตัวบ่งชี้
- ๒) ตัวบ่งชี้เฉพาะ ใช้ประเมินเฉพาะส่วนงาน คือ องค์กรประกอบที่ ๒ การดำเนินงานภารกิจหลัก

#### ๒.๒ เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้แบ่งเป็น ๕ ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ ๑ ถึง ๕ กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ ๑ คะแนนให้ได้ ๐ คะแนน โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน ๐.๐๐ - ๑.๕๐	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
คะแนน ๑.๕๑ - ๒.๕๐	หมายถึง	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
คะแนน ๒.๕๑ - ๓.๕๐	หมายถึง	การดำเนินงานระดับพอใช้
คะแนน ๓.๕๑ - ๔.๕๐	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดี
คะแนน ๔.๕๑ - ๕.๐๐	หมายถึง	การดำเนินงานระดับดีมาก

#### ๒.๓ ตัวบ่งชี้กลางและเกณฑ์การประเมินคุณภาพภายใน

การดำเนินการประกันคุณภาพภายใน สำหรับส่วนงานสนับสนุนใช้ตัวบ่งชี้กลาง ในองค์กรประกอบที่ ๑ การบริหารจัดการ จำนวน ๖ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- ๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน
- ๑.๒ การพัฒนาส่วนงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้
- ๑.๓ สารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ
- ๑.๔ ระบบบริหารความเสี่ยง
- ๑.๕ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน
- ๑.๖ การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร

#### องค์กรประกอบที่ ๑ การบริหารจัดการ

##### หลักการ

ส่วนงานสนับสนุนการศึกษาแต่ละแห่งควรมีปรัชญา ปณิธาน และวิสัยทัศน์เพื่อเป็นเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน และเผยแพร่ให้รับทราบทั่วกัน ทั้งบุคลากรในส่วนงานตลอดจนผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เช่น อาจารย์ นิสิต ชุมชน และผู้ใช้บริการ ปรัชญา ปณิธาน และวิสัยทัศน์ของส่วนงานควรสอดคล้องกันและใช้เป็นแนวทางการดำเนินงาน เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของส่วนงาน โดยส่วนงานต้องจัดทำแผนพัฒนาและแผนปฏิบัติการที่ชัดเจน เพื่อให้บรรลุปรัชญา ปณิธาน และวิสัยทัศน์ของส่วนงาน และสอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาของมหาวิทยาลัย พร้อมกันนี้ต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ โดยมีโดยมีคณะกรรมการประจำส่วนงานคอยทำหน้าที่ ในการกำกับดูแลการทำงานให้มีประสิทธิภาพ โดยแต่ละส่วนงานจะต้องบริหารจัดการด้าน



ต่างๆ ให้มีคุณภาพ เช่น ทรัพยากรบุคคล ระบบฐานข้อมูล การบริหารความเสี่ยง การบริหารการเปลี่ยนแปลง การบริหารทรัพยากรทั้งหมด ฯลฯ เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้โดยใช้หลักธรรมาภิบาล

**ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑** : กระบวนการพัฒนาแผน

**ชนิดของตัวบ่งชี้** : กระบวนการ

**ช่วงเวลาข้อมูล** : ปีการศึกษา

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

ในการดำเนินพันธกิจหลักของส่วนงานสนับสนุนการศึกษาแต่ละแห่ง จำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของส่วนงาน เพื่อให้ส่วนงานดำเนินการสอดคล้องกับอัตลักษณ์หรือจุดเน้น มีคุณภาพ มีความเป็นสากล และเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ดังนั้น ส่วนงานต้องกำหนด วิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนาแผนพัฒนาระยะ ๕ ปี และแผนปฏิบัติการประจำปี เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงานของส่วนงาน

**แผนพัฒนา** หมายถึง แผนระยะยาวของส่วนงาน โดยทั่วไปมักใช้เวลา ๕ ปี เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของส่วนงาน แผนพัฒนาประกอบด้วยวิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาสและภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่าง ๆ ของส่วนงาน ครอบคลุมทุกภารกิจของส่วนงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้ เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามกลยุทธ์ โดยส่วนงานนำแผนพัฒนามาจัดทำเป็นแผนปฏิบัติการประจำปี

**แผนปฏิบัติการประจำปี** หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน ๑ ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนพัฒนาไปสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ ประกอบด้วยโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้น ๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนพัฒนา ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรม ค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลักหรือหัวหน้าโครงการงบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

**หมายเหตุ** ส่วนงานระดับสถาบัน/สำนัก ต้องมีแผนพัฒนาระยะ ๕ ปีของตนเอง สำหรับส่วนงานระดับกองใช้แผนพัฒนาระยะ ๕ ปีของมหาวิทยาลัย

### เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการจัดทำแผนพัฒนาที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในส่วนงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาน หรือวิสัยทัศน์ของส่วนงาน

๒. มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงานที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในส่วนงาน

๓. มีการถ่ายทอดแผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงานไปสู่บุคลากรภายในส่วนงาน

๔. มีตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี

๕. การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๖. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา

๗. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารส่วนงานไปปรับปรุงแผนปฏิบัติการประจำปี

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ หรือ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ หรือ ๕ ข้อ	มีการดำเนินการ ๖ ข้อ	มีการดำเนินการ ๗ ข้อ

#### เอกสาร/หลักฐานที่ต้องการ

๑. ส่วนงานระดับสถาบัน/สำนัก ต้องมีแผนพัฒนาระยะ ๕ ปีของตนเอง สำหรับส่วนงานระดับกอง ใช้แผนพัฒนาระยะ ๕ ปีของมหาวิทยาลัย

๒. แผนปฏิบัติการประจำปีของแต่ละส่วนงานที่ใช้เป็นแนวทางในการทำงานของส่วนงาน

๓. เอกสารหรือหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรภายในส่วนงาน ในการจัดทำหรือถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน เช่น การประชุม สัมมนา หรืออบรม หรือการประชุมประจำเดือนของส่วนงาน

๔. ตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัดที่ส่วนงานกำหนดไว้ สำหรับวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีของส่วนงาน และมีการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปีที่ระบุไว้ในแผนฯ

๕. รายงานผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี

๖. เอกสารหรือหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่า ส่วนงานมีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการประจำปีในปีถัดไป

- ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒ : การพัฒนาส่วนงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้  
 ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ  
 ช่วงเวลาข้อมูล : ปีการศึกษา  
 คำอธิบายตัวบ่งชี้

มหาวิทยาลัยมีนโยบายให้แต่ละส่วนงานภายใน สร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้ตามภารกิจของแต่ละส่วนงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในส่วนงาน ซึ่งกระจุกกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในส่วนงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้ส่วนงานมีความสามารถในเชิงแข่งขันสูงสุด กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในส่วนงาน ประกอบด้วย การระบुकความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกส่วนงาน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในส่วนงาน การกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในส่วนงานให้ดียิ่งขึ้น

#### เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ของส่วนงานที่สอดคล้องกับภารกิจของส่วนงาน
๒. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑
๓. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ ๑ ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) อย่างน้อยปีละ ๒ เรื่อง
๔. บุคลากรของส่วนงานนำแนวปฏิบัติที่ดีในข้อ ๓ มาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง
๕. มีเครือข่ายการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างส่วนงานและมีกิจกรรมร่วมกัน

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

#### เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องการ

๑. คำสั่ง/ประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานจัดการความรู้ของส่วนงาน
๒. แผนจัดการความรู้ของส่วนงานที่ระบุประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ประจำส่วนงาน
๓. รายงานการประชุมคณะกรรมการหรือคณะทำงานจัดการความรู้ของส่วนงาน
๔. บันทึกผลการแลกเปลี่ยนเรียนรู้
๕. หลักฐานการเผยแพร่ความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ดี เช่น แผ่นพับ เว็บไซต์ คู่มือการปฏิบัติงาน
๖. หลักฐานแสดงให้เห็นว่าบุคลากรนำความรู้หรือแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ในการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓ : สารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ช่วงเวลาข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ส่วนงานสนับสนุนการศึกษาแต่ละแห่ง ควรมีการพัฒนากระบวนการสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนของส่วนงาน เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกส่วนงานที่เกี่ยวข้องทั้งส่วนกลางและภูมิภาค เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผน และการตัดสินใจของผู้บริหารของส่วนงานทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตาม ตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาส่วนงาน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าว ต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

#### เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีสารสนเทศภายในส่วนงานเพื่อการบริหารและการตัดสินใจของผู้บริหารส่วนงาน

๒. ผู้บริหารและบุคลากรของส่วนงานอย่างน้อยร้อยละ ๕๐ ใช้ประโยชน์จากสารสนเทศในการบริหารและปฏิบัติงาน

๓. จำนวนสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจเพิ่มขึ้นอย่างน้อยปีละ ๒ เรื่อง

๔. มีการเผยแพร่สารสนเทศของส่วนงานให้ผู้เกี่ยวข้องในส่วนงานอื่นนำไปใช้ประโยชน์

๕. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้มาปรับปรุงสารสนเทศของส่วนงาน

#### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

#### เอกสาร/หลักฐานที่ต้องการ

๑. ระบบสารสนเทศของส่วนงานที่สามารถนำมาใช้ในการบริหารจัดการภายในส่วนงาน

๒. เอกสาร/หลักฐาน/ข้อมูล ที่แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารและบุคลากรนำสารสนเทศมาใช้ในการบริหารและการปฏิบัติงาน

๓. รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศของส่วนงาน

๔. รายงานการปรับปรุงระบบสารสนเทศตามผลการประเมิน

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๔ : ระบบบริหารความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ช่วงเวลาข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ส่วนงานสนับสนุนการศึกษาจำเป็นต้องมีระบบบริหารความเสี่ยง เพื่อบริหารจัดการปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น

ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือ ความคุ้มค่า ส่งผลให้ระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับ และควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน

### เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยงประจำส่วนงาน โดยมีผู้บริหาร ระดับสูงและตัวแทนที่รับผิดชอบภารกิจหลักของส่วนงานร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงาน

๒. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยงและปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยง อย่างน้อย ๒ ด้าน ตาม บริบทของส่วนงาน ตัวอย่างเช่น

- ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคาร สถานที่)
- ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของส่วนงาน
- ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
- ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหาร งานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ

- ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณของ บุคลากร

- ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก

๓. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ ในข้อ ๒

๔. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน ทำให้ ความเสี่ยงลดลงหรือหมดไป อย่างน้อยปีละ ๒ เรื่อง

๕. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อผู้บริหารและคณะกรรมการ ประจำส่วนงาน เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ ๑ ครั้ง

๖. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากผู้บริหารและคณะกรรมการประจำส่วนงาน ไปใช้ ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ หรือ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ	มีการดำเนินการ ๖ ข้อ

หมายเหตุ :

๑. ส่วนงานระดับกองรายงานผลการดำเนินงานต่อผู้บริหารที่กำกับส่วนงาน ไม่ต้องรายงานต่อ คณะกรรมการประจำส่วนงาน

๒. คะแนนการประเมินจะเท่ากับ ๐ หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในสถาบัน สำนักและ ส่วนงานระดับกอง ในรอบปีการประเมิน ที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตและความปลอดภัยของบุคลากร หรือต่อ ชื่อเสียง ภาพลักษณ์ หรือต่อความมั่นคงทางการเงินของส่วนงาน อันเนื่องมาจากความบกพร่องของส่วนงานใน

การควบคุม หรือจัดการกับความเสียง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

ตัวอย่างความเสียงร้ายแรงที่ให้ผลประเมินเป็นศูนย์ (๐) คะแนน เช่น

๑. มีการเสียชีวิตและถูกทำร้ายร่างกายหรือจิตใจอย่างรุนแรงของบุคลากรภายในส่วนงาน ทั้งๆ ที่อยู่ในวิสัยที่ส่วนงานสามารถป้องกันหรือลดผลกระทบในเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้ แต่ไม่พบแผนการจัดการความเสียงหรือไม่พบความพยายามของส่วนงานในการระงับเหตุการณ์ดังกล่าว

๒. ส่วนงานเสื่อมเสียชื่อเสียงหรือมีภาพลักษณ์ที่ไม่ดี อันเนื่องมาจากปัจจัยต่างๆ เช่น บุคลากรขาดจริยธรรม จรรยาบรรณ การไม่ปฏิบัติตามมาตรฐานหรือกฎกระทรวง และเกิดเป็นข่าวปรากฏให้เห็นตามสื่อต่าง เช่น หนังสือพิมพ์ ข่าว online เป็นต้น

การไม่เข้าข่ายที่ทำให้ผลการประเมินได้คะแนนเป็นศูนย์ (๐) ได้แก่

๑. สถาบัน สำนักและส่วนงานระดับกอง มีการวิเคราะห์และจัดทำแผนบริหารความเสียงเชิงป้องกัน หรือมีแผนรองรับเพื่อลดผลกระทบสำหรับความเสียงที่ทำให้เกิดเรื่องร้ายแรงดังกล่าวไว้ล่วงหน้า และดำเนินการตามแผน

๒. เป็นเหตุสุดวิสัย อยู่นอกเหนือการบริหารจัดการ (การควบคุมหรือการป้องกัน) ของส่วนงาน

๓. เหตุการณ์ร้ายแรงดังกล่าวมีความรุนแรงที่ลดน้อยลงมาจากแผนรองรับผลกระทบที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า

### เอกสารหรือหลักฐานที่ต้องการ

๑. คำสั่งหรือประกาศแต่งตั้งคณะทำงาน/คณะกรรมการบริหารความเสียงของส่วนงาน

๒. รายงานการประชุมคณะทำงาน/คณะกรรมการบริหารความเสียงของส่วนงาน

๓. แผนบริหารความเสียงของส่วนงาน

๔. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสียง

๕. รายงานการประชุมคณะกรรมการประจำส่วนงานที่มีวาระการติดตามแผนบริหารความเสียงของส่วนงาน

๖. รายงานผลการปรับปรุงแผนบริหารความเสียงตามข้อเสนอแนะของผู้บริหารและคณะกรรมการประจำส่วนงาน

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๕ : ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ช่วงเวลาข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพภายในเป็นภารกิจของมหาวิทยาลัย ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.๒๕๔๒ แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๔๕ ซึ่งสถาบัน สำนักและส่วนงานระดับกอง ต้องสร้างระบบและกลไกในการควบคุม ตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของส่วนงานให้เป็นไปตามนโยบาย เป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยส่วนงานและมหาวิทยาลัย ตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพภายในรวมทั้งการรายงานผลการ

ประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง และมีนวัตกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี

การประกันคุณภาพภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการทำงาน ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่าส่วนงานสามารถสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ

### เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับภารกิจและพัฒนาการของส่วนงาน

๒. มีการดำเนินการประกันคุณภาพภายในส่วนงานตามระบบที่กำหนดและจัดทำรายงานการประเมินตนเองส่งต่อคณะกรรมการประกันคุณภาพการศึกษาภายในระยะเวลาที่กำหนด

๓. มีการนำผลการประเมินคุณภาพภายในส่วนงานมาจัดทำเป็นแผนพัฒนาคุณภาพของส่วนงาน ที่ระบุตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายวัดความสำเร็จที่ชัดเจน

๔. ผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพของส่วนงานบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัด ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๕. มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพภายในที่ส่วนงานพัฒนาขึ้น และเผยแพร่ให้ส่วนงานอื่นสามารถนำไปใช้ประโยชน์

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

### เอกสาร/หลักฐานที่ต้องการ

๑. คู่มือการประกันคุณภาพภายในของส่วนงาน
๒. คำสั่งหรือประกาศแต่งตั้งคณะกรรมการ/คณะทำงานประกันคุณภาพภายในของส่วนงาน
๓. รายงานการประชุมของคณะกรรมการ/คณะทำงานประกันคุณภาพภายในของส่วนงาน
๔. รายงานการประเมินตนเอง (SAR) ของส่วนงาน
๕. แผนพัฒนาคุณภาพจากผลการประเมินคุณภาพภายใน
๖. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพ
๗. เอกสาร หลักฐานหรือเว็บไซต์ ที่เผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีด้านประกันคุณภาพภายในที่ส่วนงานพัฒนาขึ้น

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๖ : การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ช่วงเวลาข้อมูล : ปีการศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

การส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและทักษะในการปฏิบัติงาน ตลอดจนมีทัศนคติที่ดี มีจริยธรรม จะส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น ทั้งนี้ แผนพัฒนาบุคลากรของส่วนงานที่ผ่านการวิเคราะห์ข้อมูลรายบุคคล จะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายตามภารกิจของส่วนงาน

จริยธรรม หมายถึง การประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี สำนึกในหน้าที่ เอื้อต่อพระธรรมวินัย คุณธรรมและจริยธรรม ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ว่าด้วย ประมวลจริยธรรมพุทธศักราช ๒๕๕๕

### เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีแผนพัฒนาบุคลากรประจำปีของส่วนงาน ทั้งด้านความรู้และทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์ข้อมูลรายบุคคล

๒. ดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี บรรลุเป้าหมายของแผนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๓. บุคลากรของส่วนงานได้รับการพัฒนาความรู้หรือทักษะที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๕๐ ต่อปี

๔. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติงานพัฒนาดีขึ้นเป็นที่ประจักษ์

๕. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณและดูแลให้บุคลากรถือปฏิบัติ

๖. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนพัฒนาบุคลากรและนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผน

### เกณฑ์การประเมิน

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ หรือ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ	มีการดำเนินการ ๖ ข้อ

### เอกสาร/หลักฐานที่ต้องการ

๑. แผนพัฒนาบุคลากรประจำปีของส่วนงาน

๒. รายงานผลโครงการ/กิจกรรมพัฒนาความรู้หรือทักษะของบุคลากร เช่น รายงานผลกิจกรรมฝึกอบรมการใช้โปรแกรม word ขึ้นมืออาชีพ

๓. รายงานผลการดำเนินงานตามแผนพัฒนาบุคลากรประจำปี

๔. บัญชีรายชื่อบุคลากรในส่วนงาน

๕. รายงานผลการติดตามการนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน

๖. เอกสารประกอบการประชุมส่วนงาน



**บทที่ ๓**  
**ตัวบ่งชี้เฉพาะ กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี**

**๓.๑ ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายใน กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี**

กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี ดำเนินการประกันคุณภาพภายในโดยใช้ ๑๐ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

- ๑) ตัวบ่งชี้กลาง จำนวน ๖ ตัวบ่งชี้
- ๒) ตัวบ่งชี้เฉพาะ จำนวน ๔ ตัวบ่งชี้

องค์ประกอบ/ตัวบ่งชี้คุณภาพ	ชนิดของตัวบ่งชี้		
	ปัจจัยนำเข้า (Input)	กระบวนการ (Process)	ผลผลิต/ผลกระทบ (Output/Impact)
<b>๑. ตัวบ่งชี้กลาง</b>			
<b>องค์ประกอบที่ ๑ การบริหารจัดการ</b>			
๑.๑ กระบวนการพัฒนาแผน		√	
๑.๒ การพัฒนาส่วนงานสู่องค์กรแห่งการเรียนรู้		√	
๑.๓ สารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ		√	
๑.๔ ระบบบริหารความเสี่ยง		√	
๑.๕ ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน		√	
๑.๖ การส่งเสริมและพัฒนาบุคลากร		√	
<b>๒. ตัวบ่งชี้เฉพาะ</b>			
<b>องค์ประกอบที่ ๒ การดำเนินงานภารกิจหลัก</b>			
๒.๑ การจัดทำนิติกรรมและสัญญา		√	
๒.๒ ระบบและกลไกการปฏิบัติงานด้านกฎหมายและคดีความ		√	
๒.๓ ระบบและกลไกการปฏิบัติงานด้านวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์		√	
๒.๔ การบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่ง		√	

### ๓.๒ ตัวบ่งชี้เฉพาะส่วนงาน

กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี มีตัวบ่งชี้เฉพาะส่วนงาน จำนวน ๔ ตัวบ่งชี้ ดังนี้

#### องค์ประกอบที่ ๒ การดำเนินงานภารกิจหลัก

##### หลักการ

กองนิติการ สำนักงานอธิการบดี มีภารกิจในงานด้านกฎหมาย งานนิติกรรมและสัญญา ของมหาวิทยาลัย ได้แก่ งานจัดทำนิติกรรมหรือสัญญาทุกประเภทที่มหาวิทยาลัยจัดทำกับบุคคลหรือหน่วยงานภายนอก ติดตาม เร่งรัดผู้กระทำผิดสัญญาให้ชดใช้เงินแก่มหาวิทยาลัย ตีตราบังคับให้ดำเนินไปตามสัญญา งานด้านกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย งานคดีความที่มหาวิทยาลัยถูกฟ้องหรือเป็นผู้ฟ้องทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา คดีปกครอง งานบริหารงานบุคคลในส่วนของงานดำเนินการทางวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์

##### ตัวบ่งชี้ จำนวน ๔ ตัวบ่งชี้ คือ

๒.๑ การจัดทำนิติกรรมและสัญญา

๒.๒ ระบบและกลไกการปฏิบัติงานด้านกฎหมายและคดีความ

๒.๓ ระบบและกลไกการปฏิบัติงานด้านวินัยและอุทธรณ์

๒.๔ การบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่ง

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑ : การจัดทำนิติกรรมและสัญญา

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ช่วงเวลาข้อมูล : ปีการศึกษา

##### คำอธิบายตัวบ่งชี้

นิติกรรม คือ การกระทำของบุคคลโดยชอบด้วยกฎหมายและมุ่งต่อผลในกฎหมายที่จะเกิดขึ้น อันได้แก่ การเคลื่อนไหวแห่งสิทธิ มีการก่อสิทธิ เปลี่ยนแปลงสิทธิ โอนสิทธิ สงวนสิทธิและระงับซึ่งสิทธิ เช่น สัญญาซื้อขาย สัญญากู้เงิน สัญญาจ้างแรงงาน สัญญาให้และพินัยกรรม เป็นต้น นิติกรรมและสัญญา ต้องมีการตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม และเป็นไปตามนโยบายของมหาวิทยาลัยเป็นสำคัญ ดังนั้น กองนิติการจึงต้องมีกระบวนการจัดทำนิติกรรมและสัญญาที่มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองต่อวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย

##### เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีแผนการจัดทำนิติกรรมและสัญญาประจำปี

๒. มีการจัดทำกระบวนการและขั้นตอนการทำนิติกรรมและสัญญา

๓. มีการประเมินกระบวนการและขั้นตอนการทำนิติกรรมและสัญญาและนำผลประเมินไปปรับปรุง

๔. มีการจัดทำนิติกรรมและสัญญาโดยมีส่วนร่วมของส่วนงานที่เกี่ยวข้องเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง

๕. มีการรายงานผลการดำเนินงานแก่ผู้บริหารอย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง

## เกณฑ์การประเมิน

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ หรือ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ	มีการดำเนินการ ๖ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๒ : ระบบและกลไกการปฏิบัติงานด้านกฎหมายและคดีความ

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ช่วงเวลาข้อมูล : ปีการศึกษา

## คำอธิบายตัวบ่งชี้

งานเกี่ยวกับกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของมหาวิทยาลัย งานคดีความที่มหาวิทยาลัยถูกฟ้องหรือเป็นผู้ฟ้องทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา คดีปกครอง ต้องมีกระบวนการดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลอย่างสูงต่อมหาวิทยาลัย

## เกณฑ์มาตรฐาน

๑. มีการจัดทำขั้นตอน แนวปฏิบัติ หรือคู่มือการปฏิบัติงานด้านกฎหมายและคดีความ
๒. มีการเผยแพร่กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อกำหนด ประกาศ และคำสั่งแก่ส่วนงานของมหาวิทยาลัย
๓. มีการประเมินกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านกฎหมายและคดีความ
๔. นำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านกฎหมายและคดีความ
๕. งานคดีความของมหาวิทยาลัย ประสบผลสำเร็จในทางที่ดี อย่างน้อยร้อยละ ๒๐

## เกณฑ์การประเมิน

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๓ : ระบบและกลไกการปฏิบัติงานด้านวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ช่วงเวลาข้อมูล : ปีการศึกษา

## คำอธิบายตัวบ่งชี้

มหาวิทยาลัยออกประกาศเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลด้านวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์ ๓ ฉบับ คือ (๑) ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่องวินัย การรักษาวินัยและการดำเนินการทางวินัย พ.ศ.๒๕๔๓ (๒) ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการอุทธรณ์และการพิจารณาเรื่องอุทธรณ์ของบุคลากร พ.ศ.๒๕๔๓ และ (๓) ประกาศมหาวิทยาลัย เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการร้องทุกข์และการพิจารณาเรื่องร้องทุกข์ของบุคลากร พ.ศ.๒๕๔๓

**เกณฑ์มาตรฐาน**

๑. มีการจัดทำขั้นตอน แนวปฏิบัติ หรือคู่มือการปฏิบัติงานด้านวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์
๒. มีผู้รับผิดชอบดำเนินการด้านวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์
๓. มีการเผยแพร่แนวปฏิบัติเกี่ยวกับวินัย อุทธรณ์ และร้องทุกข์ แก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย
๔. มีการประเมินกระบวนการและขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์
๕. นำผลการประเมินไปปรับปรุงการปฏิบัติงานด้านวินัย อุทธรณ์และร้องทุกข์

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ

- ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๔** : การบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่ง  
**ชนิดของตัวบ่งชี้** : กระบวนการ  
**ช่วงเวลาข้อมูล** : ปีการศึกษา  
**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

การบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่ง แก่บุคลากรและส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย เป็นภารกิจอีกอย่างหนึ่งของกองนิติการ สำนักงานอธิการบดี เพื่อให้การจัดทำและดำเนินการเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสมตามพระธรรมวินัยและกฎหมายของประเทศ

**เกณฑ์มาตรฐาน**

๑. มีการจัดทำขั้นตอน แนวปฏิบัติ หรือคู่มือการบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่ง
๒. มีบริการให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ และคำสั่งผ่านระบบเว็บไซต์ของส่วนงาน
๓. มีการตรวจสอบและตรวจทานความถูกต้องของ (ร่าง)ระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และประกาศ ในเบื้องต้น
๔. มีกิจกรรมเผยแพร่ความรู้ด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และประกาศแก่บุคลากรของมหาวิทยาลัย
๕. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการให้คำปรึกษา โดยผลการประเมินความพึงพอใจต้องไม่ต่ำกว่า ๓.๕๑ จากคะแนนเต็ม ๕
๖. มีการพัฒนาหรือปรับปรุงการให้บริการให้คำปรึกษา ตามผลการประเมิน

**เกณฑ์การประเมิน**

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ ข้อ	มีการดำเนินการ ๓ หรือ ๔ ข้อ	มีการดำเนินการ ๕ ข้อ	มีการดำเนินการ ๖ ข้อ

## บทที่ ๔

### รูปแบบการเขียนรายงานการประเมินตนเอง

มหาวิทยาลัยได้กำหนดรูปแบบการเขียนรายงานการประเมินตนเอง เพื่อให้การจัดทำรายงานการประเมินตนเองของสถาบัน สำนักและส่วนงานสนับสนุนระดับกอง เป็นไปในแนวทางเดียวกัน และนำไปสู่การรวบรวม จัดเก็บข้อมูลอย่างเป็นระบบตามวัตถุประสงค์และนโยบายของมหาวิทยาลัย

#### ๔.๑ ส่วนประกอบของรายงานการประเมินตนเอง

รายงานการประเมินตนเองของสถาบัน สำนักและส่วนงานสนับสนุนระดับกอง ประกอบด้วย ส่วนต่างๆ ดังนี้

๑) ปก

๒) คำนำ

๓) บทสรุปผู้บริหาร

๔) สารบัญ

๕) บทที่ ๑ บทนำ

๑.๑ ชื่อส่วนงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

๑.๒ ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์และพันธกิจ

๑.๓ โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร

๑.๔ รายชื่อผู้บริหาร และบุคลากรภายในส่วนงาน

๑.๕ ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณและสถานที่

๑.๖ ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

๖) บทที่ ๒ ผลการประเมินตามตัวบ่งชี้

๒.๑ ตัวบ่งชี้กลาง

องค์ประกอบที่ ๑ การบริหารจัดการ

๒.๒ ตัวบ่งชี้เฉพาะส่วนงาน

องค์ประกอบที่ ๒ การดำเนินงานภารกิจหลัก

๗) บทที่ ๓ สรุปผลการประเมิน

๓.๑ ตารางสรุปการประเมิน

ตาราง ส.๑ ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

๓.๒ วิธีปฏิบัติที่ดีและผลการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีหรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้น (ถ้ามี)

๘) ภาคผนวก

รายชื่อคณะกรรมการ/คณะทำงานการประกันคุณภาพของส่วนงาน

๔.๒ ตัวอย่างรายงานการประเมินตนเอง

(รูปแบบปก)



รายงานการประเมินตนเอง  
(Self Assessment Report)

ปีการศึกษา ๒๕๕๗

ของ

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

(ชื่อส่วนงาน).....

เพื่อรับการประเมินคุณภาพภายใน

วันที่ ..... เดือน ..... พ.ศ. ....

คำนำ

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

- ลายเซ็น -

(.....)

ตำแหน่ง .....



## บทสรุปผู้บริหาร

รูปแบบบทสรุปสำหรับผู้บริหาร ความยาวประมาณ ๑-๕ หน้า โดยมีโครงสร้างและแนวทางในการเขียน ดังนี้

### ๑. ข้อมูลทั่วไป (๔-๕ บรรทัด)

ประกอบด้วย ชื่อหน่วยงาน จุดประสงค์ของการก่อตั้ง และผลการดำเนินงานตามพันธกิจ พร้อมพัฒนาการ

### ๒. ผลการประเมินคุณภาพการภายใน

- ๑) ผลการประเมินรายองค์ประกอบคุณภาพ
- ๒) จุดแข็งและแนวทางเสริมจุดแข็ง (๓-๕ ข้อ)
- ๓) จุดที่ควรพัฒนาและแนวทางปรับปรุง (๓-๕ ข้อ)
- ๔) วิธีปฏิบัติที่ดีหรือนวัตกรรม (ถ้ามี)

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปผู้บริหาร	ข
สารบัญ	ค
<b>บทที่ ๑ บทนำ</b>	<b>๑</b>
๑.๑ ชื่อส่วนงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ	
๑.๒ ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์และพันธกิจ	
๑.๓ โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร	
๑.๔ รายชื่อผู้บริหาร และบุคลากรภายในส่วนงาน	
๑.๕ ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณและสถานที่	
๑.๖ ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา	
<b>บทที่ ๒ ผลการประเมินตามตัวบ่งชี้</b>	
๒.๑ ตัวบ่งชี้กลาง	
องค์กรประกอบที่ ๑ การบริหารจัดการ	
๒.๒ ตัวบ่งชี้เฉพาะส่วนงาน	
องค์กรประกอบที่ ๒ การดำเนินงานภารกิจหลัก	
<b>บทที่ ๓ สรุปผลการประเมิน</b>	
๓.๑ ตารางสรุปการประเมิน	
ตาราง ส.๑ ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์กรประกอบคุณภาพ	
๓.๒ วิธีปฏิบัติที่ดีและผลการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีหรือนวัตกรรมที่สร้างขึ้น (ถ้ามี)	
<b>ภาคผนวก</b>	
รายชื่อคณะกรรมการประกันคุณภาพของส่วนงาน	

## บทที่ ๑

## บทนำ

๑.๑ ชื่อส่วนงาน ที่ตั้ง และประวัติความเป็นมาโดยย่อ

.....  
.....  
.....

๑.๒ ปรัชญา ปณิธาน วิสัยทัศน์และพันธกิจ

.....  
.....  
.....

๑.๓ โครงสร้างองค์กร และโครงสร้างการบริหาร

.....  
.....  
.....

๑.๔ รายชื่อผู้บริหาร และบุคลากรภายในส่วนงาน

.....  
.....  
.....

๑.๕ ข้อมูลพื้นฐานโดยย่อเกี่ยวกับงบประมาณ และสถานที่

.....  
.....  
.....

๑.๖ ผลการปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผลการประเมินปีที่ผ่านมา

.....  
.....  
.....

**บทที่ ๒**  
**ผลการประเมินตามตัวบ่งชี้**

**๒.๑ ตัวบ่งชี้กลาง****องค์ประกอบที่ ๑ การบริหารจัดการ**

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑ : กระบวนการพัฒนาแผน

ชนิดของตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

ช่วงเวลาข้อมูล : ปีการศึกษา

**เกณฑ์มาตรฐาน**

ข้อที่	เกณฑ์การประเมิน	ผลการดำเนินงาน	หลักฐาน
๑	มีการจัดทำแผนพัฒนาที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักงาน โดยเป็นแผนที่เชื่อมโยงกับปรัชญาหรือปณิธาน หรือวิสัยทัศน์ของสำนักงาน		
๒	มีการจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในสำนักงาน		
๓	มีการถ่ายทอดแผนการดำเนินงานและแผนปฏิบัติการประจำปีของสำนักงานไปสู่บุคลากรภายในสำนักงาน		
๔	มีตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวชี้วัด เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการประจำปี		
๕	การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายของตัวชี้วัดในแผนปฏิบัติการประจำปี ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐		
๖	การติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวชี้วัดของแผนปฏิบัติการประจำปี อย่างน้อยปีละ ๒ ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา		
๗	มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารสำนักงานไปปรับปรุงแผน ปฏิบัติการประจำปี		

## เกณฑ์การประเมิน

คะแนน ๑	คะแนน ๒	คะแนน ๓	คะแนน ๔	คะแนน ๕
มีการดำเนินการ ๑ ข้อ	มีการดำเนินการ ๒ หรือ ๓ ข้อ	มีการดำเนินการ ๔ หรือ ๕ ข้อ	มีการดำเนินการ ๖ ข้อ	มีการดำเนินการ ๗ ข้อ

## การประเมินตนเอง

เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมินตนเอง	การบรรลุเป้าหมาย

## วิเคราะห์จุดแข็งและจุดที่ควรพัฒนา องค์ประกอบที่ ๑

## จุดแข็ง

๑. ....
๒. ....
๓. ....

## จุดที่ควรพัฒนา

๑. ....
๒. ....
๓. ....

## แนวทางเสริมจุดแข็งและปรับปรุงจุดที่ควรพัฒนา(ให้ระบุกรอบเวลา บุคคลหรือส่วนงานที่รับผิดชอบ)

๑. ....
๒. ....
๓. ....

ฯลฯ

## ๒.๒ ตัวบ่งชี้เฉพาะส่วนงาน

## องค์ประกอบที่ ๒ การดำเนินงานภารกิจหลัก

ฯลฯ

**บทที่ ๓**  
**สรุปผลการประเมิน**

**๓.๑ ตารางสรุปการประเมิน**

ตาราง ส.๑ ผลการประเมินรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ

องค์ประกอบคุณภาพ	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน	คะแนนการประเมิน
<b>องค์ประกอบที่ ๑</b>			
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑			
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒			
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓			
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๔			
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๕			
ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๖			
<b>เฉลี่ยคะแนน องค์ประกอบที่ ๑</b>			
<b>องค์ประกอบที่ ๒</b>			
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๑			
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๒			
ฯลฯ			
<b>เฉลี่ยคะแนน องค์ประกอบที่ ๒</b>			
<b>เฉลี่ยรวมทุกตัวบ่งชี้</b>			

**๓.๒ วิธีปฏิบัติที่ดีและผลการดำเนินงานที่เป็นแบบอย่างที่ดีหรือนวัตกรรมที่**

**สร้างขึ้น (ถ้ามี)**

๑. ....

ฯลฯ

## ภาคผนวก

(ตัวอย่าง)

คำสั่งมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ที่ ..../๒๕๕๘

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพประจำกองวิชาการ

เพื่อให้การประกันคุณภาพกองวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย มีประสิทธิภาพ และบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายของมหาวิทยาลัย

อาศัยอำนาจตามความในมาตรา ๒๗ (๑) แห่งพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย พ.ศ. ๒๕๔๐ จึงแต่งตั้งให้ผู้มีรายนามดังต่อไปนี้ เป็นคณะกรรมการประกันคุณภาพกองวิชาการ สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย ประกอบด้วย :-

- |         |                            |
|---------|----------------------------|
| ๑. .... | ประธานกรรมการ              |
| ๒. .... | กรรมการ                    |
| ๓. .... | กรรมการ                    |
| ๔. .... | กรรมการ                    |
| ๕. .... | กรรมการ                    |
| ๖. .... | กรรมการและเลขานุการ        |
| ๗. .... | กรรมการและผู้ช่วยเลขานุการ |

ทั้งนี้ ตั้งแต่วันที่..... เป็นต้นไป

สั่ง ณ วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

(.....)

ตำแหน่ง.....

เอกลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

บริการวิชาการด้านพระพุทธศาสนา

อัตลักษณ์ของมหาวิทยาลัย

ประยุกต์พระพุทธศาสนาเพื่อพัฒนาจิตใจและสังคม

อัตลักษณ์ของบัณฑิต

มีศรัทธาอุทิศตนเพื่อพระพุทธศาสนา