



## งานบริการการศึกษา

### งานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานสนับสนุน

มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานสนับสนุน โดยดำเนินการ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน จัดทำแผนการดำเนินงานตามตัว บ่งชี้ ติดตามผลการดำเนินงาน สรุปผลและรายงานผลการดำเนินงาน งานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ต้องดำเนินงานตามการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานสนับสนุน

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุน ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามโครงสร้างการบริหารงานของ สำนักงานวิทยาเขตตรัง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการจัดการจัดการหน่วยงานสนับสนุน ให้เกิด ประสิทธิภาพและนำไปสู่การพัฒนากระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

### เป้าหมาย

1. เชิงปริมาณ
  - 1.1 ร้อยละ 80 การบรรลุเป้าหมายของตัวบ่งชี้
2. เชิงคุณภาพ
  - 2.1 ความรู้ ความเข้าใจ ของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตตรัง

### กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรสำนักงานวิทยาเขตตรังทุกคน

การบวนการดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานสนับสนุน

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<b>1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน</b>				
1.		แต่งตั้งคำสั่งคณะกรรมการ รับผิดชอบตัวบ่งชี้ การประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน ของ หน่วยงานสนับสนุน	30 นาที	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
2.		ประชุมคณะกรรมการ ถ่ายทอด ตัวบ่งชี้และรายละเอียดตัวบ่งชี้ ในการดำเนินงาน ประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน ของ หน่วยงานสนับสนุน	3 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
3.		จัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้ (แบบฟอร์ม)	5 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
4.		สรุปผลการดำเนินงานตามตัว บ่งชี้เป้าหมายคุณภาพ	3 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
5.		จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้ (แบบฟอร์มรายงาน SAR)	1 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<b>ประเมินความพึงพอใจการให้บริการ</b>				
1.		แต่งตั้งคำสั่งคณะกรรมการ ประเมินความพึงพอใจการ ให้บริการ	30 นาที	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
2.		คณะกรรมการฯ ออกแบบ ประเมินความพึงพอใจในการ ให้บริการ	3 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
3.		จัด ทำ ห นั ง ส ี อ ข อ ค ว า ม อนุเคราะห์ส่งแบบสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ไปยัง หน่วยงาน ภายใน สังกัด วิทยาเขตตรัง	5 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
4.		สรุปผลการประเมินความพึง พอใจการให้บริการ	3 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
5.		จัดทำรายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจการให้บริการ	1 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
6.		บันทึกข้อความแจ้งผลการ ประเมินความพึงพอใจการ ให้บริการไปยังงาน ในสังกัด สำนักงานวิทยาเขตตรัง	1 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<b>คู่มือการปฏิบัติงาน คู่มือการให้บริการ สถิติการให้บริการและความพึงพอใจการให้บริการ</b>				
1.		แต่งตั้งคำสั่งคณะกรรมการคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการ สถิติการให้บริการและความพึงพอใจการให้บริการ	30 นาที	ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา
2.		จัดทำหนังสือเชิญประชุมและแจ้งบทวนคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการของหน่วยงาน	3 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา
3.		จัดเก็บสถิติการให้บริการ และความพึงพอใจการให้บริการ	5 วัน	ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา
4.		สรุปผลสถิติการให้บริการ และความพึงพอใจการให้บริการ	4 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา
5.		จัดทำรายงานผลสถิติการให้บริการ และความพึงพอใจการให้บริการ	1 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา
6.		บันทึกข้อความแจ้งผลรายงานสถิติการให้บริการ และความพึงพอใจการให้บริการ ในสำนักงานวิทยาเขตตรัง	1 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงานประกันคุณภาพการศึกษา

## ภาคผนวก

1. แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานสนับสนุน
2. แบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลตัวบ่งชี้คุณภาพ
3. แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ
4. แบบฟอร์มรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR)
5. แบบฟอร์มคู่มือการปฏิบัติงาน/คู่มือการให้บริการ

นางทิพย์วดี นาพอ

ผู้รับผิดชอบ

ปรับปรุงเมื่อ 4/12/2566



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ที่ /๒๕๖๖

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการกำกับ ติดตามและดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา

หน่วยงานสายสนับสนุน สำนักงานวิทยาเขตตรัง ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖

.....

ด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง จะดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานสายสนับสนุน สำนักงานวิทยาเขตตรัง ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษา และจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ เพื่อให้การดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสายสนับสนุน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และเป็นไปตามมาตรฐานการประกันคุณภาพการศึกษาหน่วยงานสายสนับสนุน ตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานดังต่อไปนี้

**๑. คณะกรรมการอำนวยการ ประกอบด้วย**

- |  |                     |
|--|---------------------|
| ๑.๑ ผู้ช่วยศาสตราจารย์โกสินทร์ พัฒนมณี | ประธานกรรมการ       |
| ๑.๒ นางอุษา ศรีเจริญ                   | รองประธานกรรมการ    |
| ๑.๓ นางเมธาวรรุ หิริญวงศ์              | กรรมการ             |
| ๑.๔ นางจรรุวรรณ ชูประสิทธิ์            | กรรมการ             |
| ๑.๕ นางวัชรี กกแก้ว                    | กรรมการและเลขานุการ |

**หน้าที่**

๑. ส่งเสริม สนับสนุนและให้ข้อเสนอแนะในการพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานสายสนับสนุน ตลอดจนการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษา หน่วยงานสายสนับสนุน
๒. ส่งเสริมสนับสนุนให้มีการพัฒนาคุณภาพ การตรวจติดตามคุณภาพการประเมินตนเองและการประกันคุณภาพการศึกษา โดยถือว่าการประกันคุณภาพ เป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
๓. อำนวยการในการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษา หน่วยงานสายสนับสนุนให้บรรลุตามเป้าหมายและร่วมยอมรับผลการประเมิน และนำข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุงแก้ไข

.../๒. คณะกรรมการ



มาตรฐานที่ ๒ พันธกิจของหน่วยงานสนับสนุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน ของมหาวิทยาลัย สำนักงานวิทยาเขตตรัง	ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๖.๑ ระบบและกลไกการเบิกจ่าย	นางจารุวรรณ ชูประสิทธิ์ นางกัญญิกา กิ่งเกาะยาว นางนิรมล คงชู
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๖.๒ ร้อยละความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อสิ่ง สนับสนุนการเรียนรู้ (Ecosystem)	นางเมธพร หิรัญวงศ์ นายเก่งกาจ ธรรมนิยม นางวัชรี กกแก้ว
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๖.๓ ระบบและกลไกการจัดซื้อจัดจ้าง	นางจารุวรรณ ชูประสิทธิ์ นางสาวณิชนันท์ แสงศรีจันทร์
ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๖.๔ ระบบและกลไกศูนย์รับนักศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย	นางเมธพร หิรัญวงศ์ นางสาวนภสร ชุนทอง นางเพชรรัตน์ ศิริไพศาล

### หน้าที่

๑. บันทึกรายงานผลการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะไปพัฒนาปรับปรุง ตามเกณฑ์มาตรฐานของแต่ละตัวบ่งชี้ พร้อมรายการหลักฐานประกอบรายงาน และรายงานผลการดำเนินงานไปยังงานประกันคุณภาพการศึกษา รอบ ๖ ,๙ และ ๑๒ เดือน

๒. เข้าร่วมกิจกรรมการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสายสนับสนุน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๖ ผ่านระบบออนไลน์ Zoom Cloud Meetings ตามวัน เวลา และกิจกรรมที่เกี่ยวข้อง ดังกำหนดการประเมินคุณภาพภายใน หน่วยงานสายสนับสนุน

๓. ร่วมรับการประเมิน ตอบประเด็นคำถามและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ต่อคณะกรรมการ ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

สั่ง ณ วันที่ เดือน กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๖

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์โกสินทร์ พัฒนมนณี)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตตรัง



## แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง  
สำนักงานวิทยาเขตตรัง

แบบประเมินความพึงพอใจการรับบริการ หน่วยงานสายสนับสนุน สำนักงานวิทยาเขตตรัง

\*\*\*\*\*

โปรดทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  ให้ตรงกับความเป็นจริง

### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของตอบประเมิน

- 1) อายุ  น้อยกว่า 25 ปี  25-40 ปี  
 41-50 ปี  51 ปีขึ้นไป
- 2) สถานะ  นักศึกษา  อาจารย์  
 บุคลากรสายสนับสนุน  บุคคลภายนอก
- 3) สังกัด  มทร.ศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง  มทร.สงขลา  
 มทร.นครศรีธรรมราช  หน่วยงานภายนอก

### ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการต่อบุคลากร

#### 1) เลือกแผนก/หน่วยงาน ที่ต้องการประเมิน

งานบริการการศึกษา	นางเมธาวร หิรัญวงศ์	การบริการอื่น ๆ
แผนกรับสมัครนักศึกษา	นางเพชรรัตน์ ศิริไพศาล	การให้บริการรับสมัครนักศึกษา การให้บริการงานแนะแนวศึกษาต่อ การบริการอื่น ๆ
แผนกกิจการนักศึกษา	นางสุภาวดี แสงสีจันทร์ นายพงษ์อมร ชนะกุล	การให้บริการทุนการศึกษา การให้บริการพยาบาลและประกันอุบัติเหตุ การให้บริการนักศึกษาวิชาทหารและการผ่อนผันทหาร การให้บริการอุปกรณ์กีฬาและนันทนาการ การบริการอื่น ๆ
แผนกทะเบียนและประมวลผล	นางวัชรี กกแก้ว นางสาวนภสร ชุนทอง นางหมวย แสงสีจันทร์ นางทิพย์วดี นาพอ	การให้บริการระบบสารสนเทศนักศึกษา การให้บริการขอย้ายหลักสูตรสาขาวิชา การให้บริการขอลาออกจากภาพการเป็นนักศึกษา การให้บริการขึ้นทะเบียนบัณฑิต การให้บริการขอเลื่อนรับพระราชทานปริญญาบัตร การบริการอื่น ๆ
แผนกทรัพยากรการเรียนรู้	นางสาวอรทัย จริงจิตร นางพิมพ์รัตน์ ปานแก้ว นางสาวสุพรรณิ กิ่งเกาะยาว	การให้บริการห้องสนับสนุนการเรียนรู้ (ห้อง Co-working Space/ห้อง E-library/ ห้องดูหนังฟังเพลง LB209/ LB210/ VIP) การให้บริการยืมทรัพยากรสารสนเทศ การให้บริการยืมคอมพิวเตอร์พกพาและอุปกรณ์ต่อพ่วง การให้บริการคืนทรัพยากรสารสนเทศ การบริการอื่น ๆ

แผนกสารสนเทศและไอทีศูนย์ฯ	นายเก่งกาจ ธรรมเนียม นางสาวพิชญา ห้าหยัง นายชัยวัฒน์ หอยสังข์	การให้บริการซ่อมบำรุงอุปกรณ์สารสนเทศและไอทีศูนย์ฯ การให้บริการขอใช้ห้องเรียนรู้อย่างตนเอง การให้บริการขอใช้ห้องประชุม การให้บริการประชุม (ZOOM Cloud Meetings) การให้บริการขอใช้บริการห้อง Live Streaming Room การให้บริการอื่น ๆ
งานบริหารกิจการทั่วไป	นางจรรุวรรณ ชูประสิทธิ์	การบริการอื่น ๆ
หน่วยบริการทั่วไป แผนกยานพาหนะ แผนกรักษาความปลอดภัย	นายธเนศ แสงศรีจันทร์	การให้บริการยานพาหนะ การให้บริการจราจรสถานที่จอดรถและดูแลรักษาความปลอดภัย การบริการอื่น ๆ
แผนกอาคารสถานที่	นายนิเมศ นาพอ	การให้บริการการยืมเครื่องมือและอุปกรณ์ การให้บริการการขอใช้สถานที่และอุปกรณ์ การบริการอื่น ๆ
แผนกแม่บ้าน	นางสาวพิไลวรรณ ช่วยธานี	การบริการอื่น ๆ
แผนกซ่อมบำรุง	นายอุดร พลรัตน์ นายสุเชษฐ์ แสง นายรุ่งโรจน์ ดินรัตน์ศรีจันทร์	การให้บริการการซ่อมอาคารสถานที่/ครุภัณฑ์/วัสดุถาวร การบริการอื่น ๆ
หน่วยจัดหารายได้ แผนกบริหารงานทั่วไป แผนกธุรกิจจัดหารายได้ แผนกส่งเสริมธุรกิจ	นายกิตติพงษ์ สนิทบุ นางสุภาวดี เคี่ยมการ นางสาวสรารัตน์ เนียมชูชื่น นางสาวอารีรัตน์ อ่อนนวล	การให้บริการกระบวนการจัดเก็บรายได้และนำส่ง การบริการอื่น ๆ
แผนกหอพัก	นายชำนาญ ศรีสุด นายกฤษฏา เกลี้ยงแก้ว	การให้บริการการจองหอพักนักศึกษา การให้บริการการขอคืนเงินประกันหอพักนักศึกษา การบริการอื่น ๆ
แผนกบุคลากร	นางสาวเรณู มากนคร นางนิตดาพร ชัยพล	การให้บริการการขอหนังสือรับรอง การบริการอื่น ๆ
แผนกสารบรรณ	นางอารยา แสงสีจันทร์	การให้บริการการรับ - ส่งจดหมายทางไปรษณีย์
แผนกนโยบายและแผน	นางสาววราภรณ์ นิเวศวงษ์	การบริการอื่น ๆ
แผนกประชาสัมพันธ์	นางสาววิดา ช่วยธานี	การให้บริการผลิตและเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การ บริการอื่น ๆ
แผนกออกแบบและสิ่งก่อสร้าง	นายสุชน ไหมฉิม	การบริการอื่น ๆ
แผนกการเงิน	นางนิรมล คงชู นางสาวพัศตราภรณ์ ทองมาก นางสาวปรีชญา อมรรวพัตร์ นางอนงลักษณ์ แสงวิสุทธิ นางสาวมธุรดา มณีโชติ	การให้บริการการยืมเงินทดรองราชการ การให้บริการการเบิกเงินสวัสดิการเกี่ยวกับค่ารักษาพยาบาล การให้บริการการเบิกเงินค่าสวัสดิการเกี่ยวกับการศึกษาของบุตร การบริการอื่น ๆ
แผนกบัญชี	นางกัญญิกา กิ่งเกาะยาว นางสุกัญญา กลับศรีอ่อน นางสุดาวดี คงจันทร์	การบริการอื่น ๆ
แผนกพัสดุ	นางสาวณิชนันท์ แสงศรีจันทร์ นายสุพัฒน์ ธนุศิลป์	การให้บริการรับสมัครจ้างเหมาบริการรายบุคคล การบริการอื่น ๆ

	นางอรอนงค์ นนทวงศ์ นางสาวนุชนาถ คำทิพย์ นางสาววิมล หมั่นละม้าย	
--	--	--

2) ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ      5 = มากที่สุด    4 = มาก    3 = ปานกลาง    2 = น้อย    1 = น้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ เลือกในช่องระดับความพึงพอใจในแต่ละรายการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่/บุคลากรที่ให้บริการ</b>					
1.1 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ เป็นมิตร					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
1.3 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
1.4 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ หรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
<b>2. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ</b>					
2.1 ขั้นตอนในการให้บริการมีความคล่องตัว ไม่ซับซ้อน					
2.2 ขั้นตอนในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2.3 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง					
2.4 ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
2.5 แบบฟอร์มเข้าใจง่ายและสะดวกในการกรอกข้อมูล					
<b>3. สิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 เครื่องมือ อุปกรณ์ ทันสมัยและทำให้เกิดความสะดวกมากขึ้น					
3.2 ช่องทางในการให้บริการของสำนักงาน					
<b>4. คุณภาพการให้บริการ</b>					
4.1 ได้รับการบริการที่ตรงกับความต้องการ (ความถูกต้อง ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด)					
4.2 ได้รับการที่เป็นประโยชน์					
<b>5. ช่องทางการรับบริการ</b>					
5.1 จัดส่งหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษร					
5.2 มาพบด้วยตนเอง					
5.3 ทางโทรศัพท์					
5.4 กลุ่มไลน์					
5.5 เพจFacebook หรือทาง Messenger					
<b>6. การมีใจบริการ (service mind)</b>					
6.1 สุภาพ อิมแยมแจ่มใส และน้ำเสียงที่จริงใจในการต้อนรับ และการให้บริการ					
6.2 ให้ข้อมูลและข่าวสารของหน่วยงานที่ถูกต้องชัดเจนแก่ผู้รับบริการด้วยความเต็มใจ					

6.3 แจงให้ผู้รับบริการทราบความคืบหน้าในการดำเนิน เรื่อง หรือขั้นตอนงานต่างๆ ที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
6.4 มีความกระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ การตอบข้อคำถาม ที่เกี่ยวข้องอย่างถูกต้อง					
6.5 เป็นที่ปรึกษาและมีส่วนช่วยในการตัดสินใจที่ผู้รับบริการไว้วางใจและประทับใจ					

**ส่วนที่ 3 ความต้องการ/ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ**

.....

.....

.....

.....

.....

แบบฟอร์มรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR)



รายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานสายสนับสนุน

SELF ASSESSMENT REPORT : SAR

ประจำปีการศึกษา 2565

(1 กรกฎาคม 2565 – 30 มิถุนายน 2566)

ชื่อหน่วยงาน .....

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

(หน่วยงานสามารถใส่ภาพประกอบปกได้ตามความเหมาะสม)

# คำนำ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

- สาระสำคัญของคำนำ โดยสังเขป ประกอบด้วย**
- 1) ความสำคัญของการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง
  - 2) วัตถุประสงค์ของรายงานผลการประเมินตนเอง
  - 3) กระบวนการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง

หน่วยงาน.....

เดือน..... พ.ศ. ....

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

คำชี้แจง

ส่วนที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 มาตรฐานของหน่วยงานสายสนับสนุน

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุน

มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานประกันคุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุนที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ด้านที่ 1.1 คุณภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานสายสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.1 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของ

หน่วยงานในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2 ระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.3 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน

ด้านที่ 1.2 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.1 ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.2 การวางระบบควบคุมภายในเพื่อพัฒนาองค์กร

ด้านที่ 1.3 การจัดการความรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.1 ระดับคุณภาพในการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบของ

มหาวิทยาลัย

ด้านที่ 1.4 กิจกรรม 5ส พลัส

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4.1 ระดับคุณภาพในการดำเนินงานกิจกรรม 5ส พลัส ตามระบบ

ของมหาวิทยาลัย

ด้านที่ 1.5 บริหารจัดการองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือระบบ

สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.2 ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล

และการสื่อสาร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.3 ระดับความสำเร็จของการนำนวัตกรรมที่ใช้ประโยชน์ในการ

บริหารจัดการองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.4 ระดับความสำเร็จของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสใน

การดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

มาตรฐานที่ 2 พันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่ 2.... (ตามที่หน่วยงานรับผิดชอบ)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.... (ตามที่หน่วยงานรับผิดชอบ)

ตัวบ่งชี้ที่ 2.... (ตามที่หน่วยงานรับผิดชอบ)

ส่วนที่ 5 แผนพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพของหน่วยงาน

ภาคผนวก



## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 (ไปรตระบุชื่อ).....

ตารางที่ 2 (ไปรตระบุชื่อ).....

ตารางที่ 3 (ไปรตระบุชื่อ).....

ตารางที่ 4 (ไปรตระบุชื่อ).....

ตารางที่ 5 (ไปรตระบุชื่อ).....

# ส่วนที่ 1

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การพัฒนาคุณภาพของ .....(ระบุชื่อหน่วยงาน).....ในรอบปีการศึกษาที่จัดทำรายงานการประเมินตนเอง ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน (โดยสังเขป)

.....

.....

.....

2. ผลการประเมินทั้ง 2 มาตรฐาน (ลักษณะเชิงบรรยาย อาจมีตารางประกอบโดยสังเขป)

.....

.....

.....

### ตารางที่ 1.1 ผลการประเมินทั้ง 2 มาตรฐาน

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)
มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานคุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุนที่มหาวิทยาลัยกำหนด		
1.1 คุณภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานสายสนับสนุน		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.1 : ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย	ร้อยละ.....	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2 : ระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน	.....ขอ	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.3 : ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน	ร้อยละ.....	
1.2 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.1 : ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยง	.....ขอ	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.2 : การวางระบบควบคุมภายในเพื่อพัฒนาองค์กร	.....ขอ	
1.3 การจัดการความรู้		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.1 : ระดับคุณภาพในการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบของมหาวิทยาลัย	.....ขอ	
1.4 กิจกรรม 5ส พลัส		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4.1 : ระดับคุณภาพในการดำเนินงานกิจกรรม 5ส พลัส ตามระบบของมหาวิทยาลัย	.....ขอ	

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)
<b>1.5 บริหารจัดการองค์กร</b>		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.1 : ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และการสื่อสาร	ร้อยละ.....	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.2 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน	.....ขอ	

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้ (ต่อ)	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.3 : ระดับความสำเร็จของการนำนวัตกรรมที่ใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร	.....ขอ	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.4 : ระดับความสำเร็จของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA	.....ขอ	
เฉลี่ยมาตรฐานที่ 1		
<b>มาตรฐานที่ 2 : พันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย</b>		
ตัวบ่งชี้ที่ ..... (ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน)		
ตัวบ่งชี้ที่ ..... (ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน)		
ตัวบ่งชี้ที่ ..... (ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน)		
เฉลี่ยมาตรฐานที่ 2		
เฉลี่ยรวม (คะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้ หารด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด)		

### ระดับคุณภาพ

0.00 – 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 - 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51 – 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
4.51– 4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51 – 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

### 1. สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในโดยภาพรวม

#### 1.1 มาตรฐานที่ 1 มีระดับคุณภาพแยกตามตัวบ่งชี้ แสดงดังนี้

1.1.1 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดีมาก”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.2 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดี”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.3 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “พอใช้”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้

1.1.4 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุง”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.5 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุงเร่งด่วน”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
<b>1.2 มาตรฐานที่ 2 มีระดับคุณภาพแยกตามตัวบ่งชี้ แสดงดังนี้</b>		
1.2.1 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดีมาก”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.2 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดี”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.3 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “พอใช้”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.4 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุง”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.5 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุงเร่งด่วน”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้

**1. จุดเด่น**

.....

.....

**2. จุดที่ควรพัฒนา**

.....

.....

**3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา**

.....

.....

## ส่วนที่ 2

### ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน ประกอบด้วยสาระที่สำคัญ ดังนี้

#### 2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน ได้แก่

##### 2.1.1 ที่ตั้ง

.....

.....

.....

##### 2.1.2 ประวัติหน่วยงานโดยสังเขป

.....

.....

.....

#### 2.2 แผนภูมิการบริหาร

.....

.....

.....

#### 2.3 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน ได้แก่

##### 2.3.1 ข้อมูลบุคลากร

.....

.....

.....

##### 2.3.2 ข้อมูลงบประมาณ

.....

.....

.....

##### 2.3.3 ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

.....

.....

.....

#### 2.4 ปรัชญา อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การพัฒนาของ หน่วยงาน

.....

.....

.....

## 2.5 ความร่วมมือ/ผลงาน/แนวปฏิบัติที่ของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

### ส่วนที่ 3

#### มาตรฐานของหน่วยงานสายสนับสนุน

มาตรฐานของ..... (ระบุชื่อหน่วยงาน).....ประกอบด้วยมาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานประกันคุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุนที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ด้านที่ 1.1 คุณภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.1 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานตาม

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2 ระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.3 ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน

ด้านที่ 1.2 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.1 ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.2 การวางระบบควบคุมภายในเพื่อพัฒนาองค์กร

ด้านที่ 1.3 การจัดการความรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.1 ระดับคุณภาพในการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบของมหาวิทยาลัย

ด้านที่ 1.4 กิจกรรม 5ส พัส

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4.1 ระดับคุณภาพในการดำเนินงานกิจกรรม 5ส พัส ตามระบบของมหาวิทยาลัย

ด้านที่ 1.5 บริหารจัดการองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.1 ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.2 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศเพื่อการ  
บริหารจัดการภายในหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.3 ระดับความสำเร็จของการนำนวัตกรรมที่ใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.4 ระดับความสำเร็จของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ของหน่วยงานภาครัฐ ITA

มาตรฐานที่ 2 พันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่..... (ตามที่หน่วยงานรับผิดชอบ)

ตัวบ่งชี้ที่..... (ตามที่หน่วยงานรับผิดชอบ)

ตัวบ่งชี้ที่..... (ตามที่หน่วยงานรับผิดชอบ)

ตัวบ่งชี้ที่..... (ตามที่หน่วยงานรับผิดชอบ)

## ส่วนที่ 4

### ผลการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุน

มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานประกันคุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุนที่มหาวิทยาลัยกำหนด

▶▶ ด้านที่ 1.1 คุณภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานสายสนับสนุน

การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุน เป็นการส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัย ตลอดจนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวก ลดขั้นตอน ระยะเวลา และทรัพยากรของหน่วยงานในการให้บริการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.1 : ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานตามแผน ยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	ผลผลิต
การจัดเก็บข้อมูล :	ปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565– 30 มิถุนายน 2566 ระยะเวลา 9 เดือน)
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานของหน่วยงาน ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย โดยประเด็นการประเมินผล มุ่งเน้นผลงานจากการนำประเด็นยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์การประเมิน :

โดยการแปลงค่าร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ เป็นคะแนนระหว่าง 0-5 โดยกำหนดให้คะแนนเต็ม 5 คะแนน เท่ากับ ร้อยละ 75

สูตรการคำนวณ :

1. คำนวณค่าร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ}}{\text{ประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมาย}} \times 100$$
$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของการทำงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ}}{\text{ประจำปีงบประมาณทั้งหมด}}$$



2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =

$$\frac{\text{ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้  
ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ}}{\text{ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้  
ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯที่กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5}} \times 5$$

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2566	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุ เป้าหมาย
ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตาม ตัวบ่งชี้ของหน่วยงานในการ ปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ การพัฒนามหาวิทยาลัย	ร้อยละ 75	การร้อยละ.....		บรรลุ เป้าหมาย/ ไม่บรรลุ เป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวย่อของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.1.1-01 (ตัวอย่าง)	แผนปฏิบัติงานประจำปี (ตัวอย่าง)

สรุปภาพรวมตัวบ่งชี้ 1.1.1

1) จุดเด่น

.....  
 .....

2) จุดที่ควรพัฒนา

.....  
 .....

3) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....

.....

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2 : ระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน**

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	กระบวนการ
การจัดเก็บข้อมูล :	ปีการศึกษา 2565 (1 กรกฎาคม 2565– 30 มิถุนายน 2566 ระยะเวลา 12 เดือน)
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :**

การให้บริการถือเป็นภารกิจที่สำคัญของหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อให้ผลการดำเนินงานมีความสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ ก่อให้เกิดประโยชน์ตรงตามวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิภาพในการดำเนินงาน หน่วยงานจำเป็นต้องมีแนวทางการปฏิบัติการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ มีความสื่อสัตย์ โปร่งใส สามารถตรวจสอบการทำงานได้ และทำให้เกิดความพึงพอใจต่อผู้รับบริการ

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
1.	มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานและ/หรือคู่มือการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน ที่ครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน และสื่อสารเผยแพร่ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียรับรู้อย่างเป็นปัจจุบัน

**ผลการดำเนินงาน :**

.....

.....

.....

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
2.	มีการเก็บสถิติการให้บริการและมีการประเมิน ความพึงพอใจการให้บริการทุก 3 เดือน

**ผลการดำเนินงาน :**

.....

.....

.....

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
3.	มีการประเมินและวิเคราะห์การให้บริการและหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงการให้บริการ

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
4.	มีการทบทวนกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการที่สอดคล้องกับการให้บริการในปัจจุบัน

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
5.	มีการปรับปรุงการให้บริการตามข้อเสนอแนะที่เห็นผลเชิงรูปธรรม

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์การประเมิน :

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

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน	5 ข้อ			บรรลุเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวอย่างของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.1.1-01 (ตัวอย่าง)	แผนปฏิบัติงานประจำปี (ตัวอย่าง)

สรุปภาพรวมตัวบ่งชี้ 1.1.2

1. จุดเด่น

.....  
.....

2. จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....

3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....  
.....

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.3 : ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน**

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	ผลผลิต
การจัดเก็บข้อมูล :	ปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565- 30 มิถุนายน 2566 ระยะเวลา 9 เดือน)
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ 3 ประเด็น คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) อื่นๆ (ถ้ามี)

**ผลการดำเนินงาน :**

.....

.....

.....

ตารางที่..... ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน

รายการ	คะแนน
1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	XX
2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	XX
3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	XX
เฉลี่ย (ร้อยละ)	XX
คะแนน	XX

**เกณฑ์การประเมิน :**

ใช้คะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านบุคลากร เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

โดยการแปลงค่าร้อยละของการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน เป็นคะแนน ระหว่าง 0-5 โดยกำหนดให้คะแนนเต็ม 5 คะแนน เท่ากับ ร้อยละ 90 และมีการเก็บคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการทุก 3 เดือน โดยมีจำนวนไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของผู้รับบริการ

ครั้งที่ 1 มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90% มีค่าคะแนน = 5 คะแนน

ครั้งที่ 2 มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90% มีค่าคะแนน = 5 คะแนน

สูตรการคำนวณ :

1. คำนวณค่าร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน

$$\frac{\text{ค่าคะแนนรวมที่ได้ของผลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน}}{\text{ค่าคะแนนรวมทั้งหมดของผลจากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน}} \times 100$$

6. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =

$$\frac{\text{ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน}}{\text{ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ}} \times 5$$

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน	ร้อยละ 90	การร้อยละ.....		บรรลุเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.1.1-01 (ตัวอย่าง)	1. มีแบบประเมินความพึงพอใจที่ครอบคลุม 3 ประเด็นที่กำหนด (ตัวอย่าง)

### สรุปภาพรวมตัวบ่งชี้ 1.1.3

#### 1. จุดเด่น

.....  
.....

#### 2. จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....

#### 3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....  
.....



## ▶▶ ด้านที่ 1.2 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

กรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ตามระบบและกระบวนการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยอย่างต่อเนื่อง และได้พิจารณานำกรอบการบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กร ของกระทรวงการคลัง พ.ศ. 2562 ไปปรับใช้ในการวางระบบการบริหารจัดการความเสี่ยงของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานได้รับประโยชน์สูงสุดจากการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างแท้จริง โดยหน่วยงานสายสนับสนุนมีการกำกับ ติดตามและดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ตามระบบและกระบวนการของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่อง และเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

### ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.1 : ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	กระบวนการ
การจัดเก็บข้อมูล :	ปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565 ระยะเวลา 12 เดือน)
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

หน่วยงานสายสนับสนุน มีการกำกับ ติดตามและดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยการบริหาร และควบคุมปัจจัย กิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้ การป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่างๆ มีความพร้อมใช้งานมีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของสถาบันตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

#### เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
1	มีการแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงานบริหารความเสี่ยง โดยมีผู้บริหารหน่วยงานและตัวแทนที่รับผิดชอบพันธกิจหลักของหน่วยงาน ร่วมเป็นคณะกรรมการหรือคณะทำงานเพื่อจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง

#### ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
2	มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
3	มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
4	มีการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มหาวิทยาลัยกำหนด มีการกำกับ ติดตามและ ประเมินผลการบริหารจัดการความเสี่ยง รอบ 6 เดือน, 9 เดือน, 12 เดือน และรายงานต่อผู้บริหาร เพื่อพิจารณา

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
5	มีการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มหาวิทยาลัยกำหนดทุกกระบวนการ มีผลการบริหารความเสี่ยงลดลงอย่างน้อย 2 ประเด็น และรายงานผลการดำเนินงานมายังมหาวิทยาลัยภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
6	มีการดำเนินงานการบริหารความเสี่ยงอย่างต่อเนื่อง โดยมีระบบการติดตามตรวจสอบและนำข้อเสนอแนะจากผู้บริหารไปใช้ในการปรับแผนความเสี่ยง เพื่อควบคุมความเสี่ยงไม่ให้เกิดขึ้นซ้ำหรือไม่ให้ความเสี่ยงเพิ่มขึ้น

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์การประเมิน :

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

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยง	5 ข้อ	.....ข้อ		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุ เป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวอย่างของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.2.1-01 (ตัวอย่าง)	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงของหน่วยงาน (ตัวอย่าง)

สรุปภาพรวมตัวบ่งชี้ 1.2.1

1. จุดเด่น

.....  
.....

2. จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....

3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....  
.....

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.2 : การวางระบบควบคุมภายในเพื่อพัฒนาองค์กร

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	กระบวนการ
การจัดเก็บข้อมูล :	ปีงบประมาณ 2565 (1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565 ระยะเวลา 12 เดือน)
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

หน่วยงานสายสนับสนุน มีการกำกับ ติดตามและดำเนินการควบคุมภายในและการปรับปรุง การควบคุมภายในตามระบบและกระบวนการของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องและเกิดผลสัมฤทธิ์ อย่างเป็นรูปธรรม มีระบบการควบคุมภายใน โดยปรับปรุงการควบคุมภายในตามมาตรการ กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงาน ที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหายที่เกิดขึ้นเพื่อให้ความเสี่ยงที่ยังมีอยู่ สามารถควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาส ในการเกิดเพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่างๆของหน่วยงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ มีการปรับปรุงระบบ การควบคุมภายในอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
1	มีการดำเนินการวางระบบการควบคุมภายใน ที่ครอบคลุมการดำเนินงานทุกภารกิจของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
2	หน่วยงานมีการดำเนินงานตามแผนควบคุมภายใน และประเมินผลการควบคุมภายใน ตามมาตรฐาน การควบคุมภายในตามหลักเกณฑ์กระทรวงการคลังตามที่มหาวิทยาลัยฯกำหนด

ผลการดำเนินงาน :

.....  
.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
3	หน่วยงานมีการปรับปรุงระบบการควบคุมภายในจากผลการประเมินให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์ครอบคลุมตามภารกิจของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
4	มีการดำเนินการตามแผนควบคุมภายใน โดยมีการถ่ายทอดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแบบ และมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
5	มีการกำกับติดตามผลการควบคุมภายในให้เป็นไปตามแผนอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
6	มีการจัดทำรายงานตามรูปแบบตามมาตรฐานที่กำหนดและรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารและมหาวิทยาลัยฯตามระยะเวลาที่กำหนด

ผลการดำเนินงาน :

.....  
.....

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-2 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-3 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-4 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-5 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-6 ข้อ

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุ เป้าหมาย
การวางระบบควบคุมภายในเพื่อ พัฒนาองค์กร	6 ข้อ	.....ข้อ		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุ เป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวอย่างของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.2.2-01 (ตัวอย่าง)	คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการหรือคณะทำงาน การควบคุมภายในของหน่วยงาน (ตัวอย่าง)

สรุปภาพรวมตัวบ่งชี้ 1.2.2

1. จุดเด่น

.....  
.....

2. จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....

3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....  
.....

## ▶▶ ด้านที่ 1.3 การจัดการความรู้

หน่วยงานสายสนับสนุน มีการกำกับ ติดตาม และดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบและกระบวนการของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการ จัดเก็บ สงวน รักษา และเผยแพร่ องค์ความรู้ของหน่วยงานอย่างเป็นระบบและมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

### ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.1 : ระดับคุณภาพในการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบของมหาวิทยาลัย

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	กระบวนการ
การจัดเก็บข้อมูล :	ปีการศึกษา 2565 (1 กรกฎาคม 2565 – 30 มิถุนายน 2566 ระยะเวลา 12 เดือน)
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กรซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้องค์กรเกิดการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรม

#### เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
1	มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับ ภารกิจของมหาวิทยาลัยและประเด็นการจัดการความรู้ของหน่วยงาน (ถ้ามี)

#### ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

#### เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
2	มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นที่กำหนด



ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
3	มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรงเพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนด

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
4	มีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้ มาจัดเก็บอย่างเป็นระบบและสามารถเข้าถึงองค์ความรู้ดังกล่าวได้ง่าย

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
5	มีการกำกับติดตามการนำองค์ความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ไปใช้ในหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
6	มีการนำองค์ความรู้ที่ได้รับการจัดเก็บอย่างเป็นระบบไปใช้งานหรือประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอย่างเป็นรูปธรรมไม่ให้ความเสี่ยงเพิ่มขึ้น

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์การประเมิน :

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

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ระดับคุณภาพในการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบของมหาวิทยาลัย	6 ข้อ	.....ข้อ		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุเป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวย่อของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.3.1-01 (ตัวอย่าง)	แผนการจัดการความรู้ที่แสดงการกำหนดเป็นความรู้เป้าหมายของการจัดการความรู้และระบุกลุ่มเป้าหมายที่สอดคล้องกับแผนการจัดการความรู้ที่กำหนด (ตัวอย่าง)

### สรุปภาพรวมตัวบ่งชี้ 1.3.1

#### 1. จุดเด่น

.....  
.....

#### 2. จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....

#### 3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....  
.....

## ▶▶ ด้านที่ 1.4 กิจกรรม 5ส+ (5ส พลัส)

หน่วยงานสายสนับสนุนมีการกำกับ ติดตาม และดำเนินการกิจกรรม 5ส พลัส ตามระบบและกระบวนการของมหาวิทยาลัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานและพัฒนาการดำเนินการกิจกรรม 5ส พลัส ของหน่วยงาน

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.4.1** : ระดับคุณภาพในการดำเนินงานกิจกรรม 5ส พลัส ตามระบบของมหาวิทยาลัย

<b>ชนิดของตัวบ่งชี้ :</b>	กระบวนการ
<b>การจัดเก็บข้อมูล :</b>	ปีการศึกษา 2565 (1 กรกฎาคม 2565 – 30 มิถุนายน 2566 ระยะเวลา 12 เดือน)
<b>ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :</b>	
<b>ผู้จัดเก็บข้อมูล :</b>	

### คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

กิจกรรม 5ส พลัส เป็นปัจจัยพื้นฐานการบริหารคุณภาพที่จะช่วยสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงานให้เกิดบรรยากาศที่น่าทำงาน เกิดความสะอาด เรียบร้อย สวยงาม มีความสุนทรีย์ในการปฏิบัติงาน อีกทั้งถูกสุขลักษณะ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย จึงมีนโยบายที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อความเป็นระบบ ระเบียบ เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน โดยกำหนดให้หน่วยงานดำเนินกิจกรรม 5ส พลัส ซึ่งเป็นกิจกรรมพื้นฐานของการปฏิบัติงานตามกระบวนการ PDCA ของทุกหน่วยงานและทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัยฯ มาอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพ โดยนำระบบ 5ส พลัส มาใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับดูแลทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัยฯ

### เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
1	มีการกำหนดนโยบายและแนวทางการดำเนินงาน และมีการแต่งตั้งคณะกรรมการ 5ส พลัส ของหน่วยงาน

### ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

### เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
2	มีการจัดทำแผนการดำเนินงานกิจกรรม 5ส พลัส ของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน :

.....  
.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
3	มีการดำเนินงานตามแผนกิจกรรม 5ส พลาสติก และมีการกำกับติดตามการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ผลการดำเนินงาน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
4	มีผลการประเมินกิจกรรม 5ส พลาสติก ทั้งระดับหน่วยงานและระดับมหาวิทยาลัย ผ่านเกณฑ์การประเมินกิจกรรม 5ส พลาสติก (ร้อยละ 85)

ผลการดำเนินงาน :

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

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
5	มีการนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการดำเนินงานอย่างเป็นรูปธรรม

ผลการดำเนินงาน :

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

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 1	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 1-2	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 1-3	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 1-4	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐานข้อ 1-5

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ระดับคุณภาพในการดำเนินงาน กิจกรรม 5ส พลัส ตามระบบของ มหาวิทยาลัย	5 ข้อ	.....ข้อ		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุ เป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวย่อของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.4.1-01 (ตัวอย่าง)	ประกาศนโยบายกิจกรรม 5ส พลัส ของหน่วยงาน (ตัวอย่าง)

สรุปภาพรวมตัวบ่งชี้ 1.4.1

1. จุดเด่น

.....  
 .....

2. จุดที่ควรพัฒนา

.....  
 .....

3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....  
 .....

## ▶▶ ด้านที่ 1.5 การบริหารจัดการองค์กร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ให้ความสำคัญและมุ่งพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรในปัจจุบันให้เป็นระบบบริหารจัดการสมัยใหม่ หน่วยงานสายสนับสนุน จำเป็นต้องมีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร เพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรสมัยใหม่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร เข้ามามีส่วนช่วยและสนับสนุนในทุกขั้นตอนของการบริหารจัดการเพื่อเปลี่ยนผ่านองค์กรเป็นระบบบริหารจัดการสมัยใหม่ ภายใต้ความเหมาะสมต่อบริบทขององค์กรและความสอดคล้องของสภาวการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.1 :** ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	ผลผลิต
การจัดเก็บข้อมูล :	ปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565– 30 มิถุนายน 2566 ระยะเวลา 9 เดือน)
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :**

หน่วยงานควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร ที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานหรือหน้าที่ในความรับผิดชอบของแต่ละบุคคลตามความเห็นชอบของหน่วยงาน โดยกำหนดการฝึกอบรมอย่างน้อย 3 ชั่วโมง เพื่อเตรียมพร้อมในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่ โดยบุคลากรที่ควรได้รับการพัฒนาความรู้ต้องเป็น ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ ลูกจ้างชั่วคราว และลูกจ้างประจำ

**ผลการดำเนินงาน :**

.....

.....

.....

**เกณฑ์การประเมิน :**

1. บุคลากรผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

**สูตรการคำนวณ :**

1. คำนวณค่าร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

$$\frac{\text{จำนวนบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร}}{\text{จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริงทั้งหมด}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =

$$\frac{\text{ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร}}{\text{ร้อยละเป้าหมายของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสารที่มหาวิทยาลัยกำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5}} \times 5$$

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2566	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	ร้อยละ 50	ร้อยละ.....		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุเป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวอย่างของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.5.1-01 (ตัวอย่าง)	หลักฐานจากการเข้ารับการฝึกอบรม (ตัวอย่าง)

สรุปภาพรวมตัวบ่งชี้ 1.5.1

1. จุดเด่น

.....  
 .....

2. จุดที่ควรพัฒนา

.....  
 .....

3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....  
 .....



ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.2 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	กระบวนการ
การจัดเก็บข้อมูล :	ปีการศึกษา 2565 (1 กรกฎาคม 2565 – 30 มิถุนายน 2566 ระยะเวลา 12 เดือน)
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

หน่วยงานต้องสร้างความพร้อมในการใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ โดยการวิเคราะห์หรือออกแบบหรือพัฒนาระบบฐานข้อมูล ระบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้งาน ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา สามารถนำไปใช้งานได้จริง และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
1	มีการวิเคราะห์ความต้องการของผู้ใช้งานระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศของหน่วยงานเพื่อใช้พัฒนาองค์กรและสอดคล้องกับยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัย

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
2	มีระบบหรือการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงานที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามพันธกิจของหน่วยงานให้ บรรลุเป้าหมาย เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
3	มีการใช้ระบบฐานข้อมูลที่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงาน เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน หรือบุคคลภายนอกอย่างเหมาะสม

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
4	มีการประเมินความปลอดภัยการใช้ระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
5	มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ ในประเด็นระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา สามารถนำไปใช้งานได้จริง

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
6	มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85 และมีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินไปปรับปรุงหรือพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-2 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-3 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-4 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-5 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-6 ข้อ

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุ เป้าหมาย
ระดับความสำเร็จของการพัฒนา ระบบฐานข้อมูลหรือระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ ภายในหน่วยงาน	6 ข้อ	.....ข้อ		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุ เป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวอย่างของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.5.1-01 (ตัวอย่าง)	หลักฐานจากการเข้ารับการฝึกอบรม (ตัวอย่าง)

สรุปภาพรวมตัวบ่งชี้ 1.5.2

1. จุดเด่น

.....  
 .....

2. จุดที่ควรพัฒนา

.....  
 .....

3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....  
 .....

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.3 : ระดับความสำเร็จของการนำนวัตกรรมที่ใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	กระบวนการ
การจัดเก็บข้อมูล :	ปีการศึกษา 2565 (1 กรกฎาคม 2565 – 30 มิถุนายน 2566 ระยะเวลา 12 เดือน)
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

หน่วยงานมีการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล มาสนับสนุนการดำเนินงานให้ตรงกับความต้องการใช้งานภายในองค์กร โดยสามารถนำไปใช้เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ และเกิดประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร ส่งผลให้ลดต้นทุนและลดระยะเวลาในการดำเนินงาน และช่วยในการเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานอย่างชัดเจน

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
1	มีกระบวนการวิเคราะห์ปัญหาและความต้องการของผู้รับบริการด้วยนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
2	มีการพัฒนาและได้มาซึ่งนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อให้บริการอย่างเหมาะสม และสื่อสารให้ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับรู้และนำไปใช้ประโยชน์อย่างเป็นรูปธรรม

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
3	มีผลลัพธ์หรือหลักฐานแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการนำนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัล มาใช้งานและเกิดประโยชน์ภายในหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
4	มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานนวัตกรรมและเทคโนโลยีดิจิทัลไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
5	มีการนำข้อเสนอแนะหรือผลการประเมินจากผู้รับบริการมาปรับปรุงหรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-2 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-3 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-4 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-5 ข้อ

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุ เป้าหมาย
ระดับความสำเร็จของการนำ นวัตกรรมที่ใช้ประโยชน์ในการ บริหารจัดการองค์กร	5 ข้อ	.....ข้อ		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุ เป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวอย่างของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.5.1-01 (ตัวอย่าง)	หลักฐานจากการเข้ารับการฝึกอบรม (ตัวอย่าง)

สรุปภาพรวมตัวบ่งชี้ 1.5.3

1. จุดเด่น

.....  
.....

2. จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....

3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....  
.....

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.4** : ระดับความสำเร็จของการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)

<b>ชนิดของตัวบ่งชี้ :</b>	กระบวนการ
<b>การจัดเก็บข้อมูล :</b>	ปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565– 30 มิถุนายน 2566 ระยะเวลา 9 เดือน)
<b>ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :</b>	
<b>ผู้จัดเก็บข้อมูล :</b>	

**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :**

การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA ถือเป็นเครื่องมือที่หน่วยงานภาครัฐได้สำรวจและประเมินตนเอง เพื่อให้ได้รับทราบข้อมูลอันส่งผลให้เกิดความตระหนักและปรับปรุงการบริหารงาน และกำกับดูแลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์ต่อประชาชน และให้ความสำคัญกับด้านคุณธรรมและความโปร่งใสขององค์กรตนเองมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้การประเมิน ITA ยังส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาการของหน่วยงานภาครัฐในทางปฏิบัติอย่างชัดเจน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความตื่นตัวและหันมาให้ความสนใจต่อการพัฒนาแพลตฟอร์มอิเล็กทรอนิกส์ของตนเองให้ทันสมัยและน่าสนใจมากขึ้น ที่สำคัญคือส่งผลให้หน่วยงานมีการจัดการข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นระบบและเตรียมความพร้อมในการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะให้ได้รับทราบ และส่งเสริมให้เกิดการตรวจสอบอีกด้วย

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
1	มีการให้ความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในและภายนอก

**ผลการดำเนินงาน :**

.....

.....

.....

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
2	มีการดำเนินการรวบรวมกลุ่มเป้าหมายของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามแบบวัด IIT และ EIT

**ผลการดำเนินงาน :**

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
3	มีการชี้แจงให้บุคลากรภายใน และภายนอก รับทราบเกณฑ์การตอบแบบวัดการประเมิน IIT และ EIT ภายในระยะเวลาที่กำหนด

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
4	มีการประชาสัมพันธ์การดำเนินงานของหน่วยงานและมีการเผยแพร่ผลการดำเนินงาน OIT ตามข้อกำหนดของมหาวิทยาลัยและมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเว็บไซต์หลักของหน่วยงาน

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
5	มีผลการประเมิน ITA ผ่านเกณฑ์ในภาพรวมของมหาวิทยาลัยไม่น้อยกว่า ร้อยละ 85

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

เกณฑ์การประเมิน :

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



การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2565	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ระดับความสำเร็จของการดำเนินการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ (ITA)	5 ขอ	.....ขอ		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุเป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวอย่างของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.5.1-01 (ตัวอย่าง)	หลักฐานจากการเข้ารับการฝึกอบรม (ตัวอย่าง)

สรุปภาพรวมตัวบ่งชี้ 1.5.4

1. จุดเด่น

.....  
 .....

2. จุดที่ควรพัฒนา

.....  
 .....

3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....  
 .....

## มาตรฐานที่ 2 : พันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุนที่สนับสนุนการดำเนินงานตามโครงสร้างมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามพันธกิจที่วางไว้เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์พัฒนามหาวิทยาลัย หน่วยงานกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพ และใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานได้นำระบบประกันคุณภาพเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ

### ตัวบ่งชี้ที่ 2...(แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ).....

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	กระบวนการ
ความสอดคล้อง :	
การจัดเก็บข้อมูล :	
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

#### เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
1	

#### ผลการดำเนินงาน :

.....  
.....

#### เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
2	

#### ผลการดำเนินงาน :

.....  
.....

#### เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
3	

#### ผลการดำเนินงาน :

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
4	

ผลการดำเนินงาน :

เกณฑ์มาตรฐาน :

ข้อ	เกณฑ์มาตรฐาน
5	

ผลการดำเนินงาน :

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-2 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-3 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-4 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1-5 ข้อ

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2565	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุ เป้าหมาย
ชื่อตัวบ่งชี้ที่ ..... (แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ)	5 ข้อ	.....ข้อ		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุ เป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวอย่างของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-2.1.1-01 (ตัวอย่าง)	แผนการสำรวจและจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ (ตัวอย่าง)

สรุปภาพรวมตัวบ่งชี้ 2.1.1

1. จุดเด่น

.....  
.....

2. จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....

3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....  
.....

ตัวบ่งชี้ที่ 2...(แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ).....

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	ผลผลิต/ผลลัพธ์
การจัดเก็บข้อมูล :	ปีงบประมาณ 2566 (1 ตุลาคม 2565- 30 มิถุนายน 2566 ระยะเวลา 9 เดือน)
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

สูตรการคำนวณ :

1. คำนวณค่าร้อยละ.....

$$\frac{\text{.....}}{\text{.....}} \times 100$$

2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1 เทียบกับคะแนนเต็ม 5

คะแนนที่ได้ =

$$\frac{\text{ร้อยละ.....}}{\text{ร้อยละ.....}} \times 5$$

กำหนดให้เป็นคะแนนเต็ม 5

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี 2566	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ชื่อตัวบ่งชี้ที่ ..... (แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ)	ร้อยละ 50	ค่าร้อยละ.....		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุเป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวอย่างของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-2.2.1-01 (ตัวอย่าง)	หลักฐานจากการเข้ารับการฝึกอบรม (ตัวอย่าง)

สรุปภาพรวมตัวบ่งชี้ 2.2.1

1. จุดเด่น

.....  
.....

2. จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....

3. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....  
.....

ตารางที่... ผลการประเมินทั้ง 2 มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)
<b>มาตรฐานที่ 1 มาตรฐานคุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุนที่มหาวิทยาลัยกำหนด</b>		
<b>1.1 คุณภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานสายสนับสนุน</b>		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.1 : ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย	ร้อยละ.....	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2 : ระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน	.....ขอ	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.3 : ร้อยละความพึงพอใจการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน	ร้อยละ.....	
<b>1.2 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน</b>		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.1 : ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยง	.....ขอ	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.2 : การวางระบบควบคุมภายในเพื่อพัฒนาองค์กร	.....ขอ	
<b>1.3 การจัดการความรู้</b>		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.1 : ระดับคุณภาพในการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบของมหาวิทยาลัย	.....ขอ	
<b>1.4 กิจกรรม 5ส พลัส</b>		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4.1 : ระดับคุณภาพในการดำเนินงานกิจกรรม 5ส พลัส ตามระบบของมหาวิทยาลัย	.....ขอ	
<b>1.5 บริหารจัดการองค์กร</b>		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.1 : ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	ร้อยละ.....	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.2 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน	.....ขอ	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.3 : ระดับความสำเร็จของการนำนวัตกรรมที่ใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการองค์กร	.....ขอ	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.4 : ระดับความสำเร็จของการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ITA	.....ขอ	
<b>เฉลี่ยมาตรฐานที่ 1</b>		
<b>มาตรฐานที่ 2 : พันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย</b>		
ตัวบ่งชี้ที่ ..... (ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน)		
ตัวบ่งชี้ที่ ..... (ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน)		
ตัวบ่งชี้ที่ ..... (ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน)		
<b>เฉลี่ยมาตรฐานที่ 2</b>		
<b>เฉลี่ยรวม (คะแนนรวมทุกตัวบ่งชี้หารด้วยจำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด)</b>		

## ระดับคุณภาพ

0.00 – 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 – 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51 – 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51 – 4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51 – 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

## 1. สรุปผลการประเมินคุณภาพภายในโดยภาพรวม

### 1.1 มาตรฐานที่ 1 มีระดับคุณภาพแยกตามตัวบ่งชี้ แสดงดังนี้

1.1.1 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดีมาก”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.2 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดี”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.3 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “พอใช้”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.4 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุง”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.5 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุงเร่งด่วน”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้

### 1.2 มาตรฐานที่ 2 มีระดับคุณภาพแยกตามตัวบ่งชี้ แสดงดังนี้

1.2.1 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดีมาก”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.2 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดี”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.3 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “พอใช้”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.4 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุง”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.5 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุงเร่งด่วน”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้

## 2. จุดเด่น

.....  
.....

## 3. จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....

## 4. ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....  
.....







หน่วยงาน.....(18 point หนา TH SarabunPSK)

งาน..... (16 point หนา TH SarabunPSK)

ตำแหน่งงาน..... (.....) (16 point TH SarabunPSK)

มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามภารกิจ.....  
.....(รายละเอียดภารกิจของงาน).....  
.....  
.....  
..... (16 point ปกติ TH SarabunPSK)

วัตถุประสงค์

1. .... (สอดคล้องกับภารกิจของงาน)
2. ....
3. ....

เป้าหมาย

1. เชิงปริมาณ  
1.1 .....  
1.2 .....
2. เชิงคุณภาพ  
2.1 .....  
2.2 .....

กลุ่มเป้าหมาย

.....(กลุ่มเป้าหมายการดำเนินการ เช่น นักศึกษา  
บุคลากรของมหาวิทยาลัย ฯลฯ)

กระบวนการ.....

ที่	ผังกระบวนการ/ กระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	(อาจอยู่ในรูปผังงาน หรือ กระบวนการ)	(รายละเอียดที่อธิบายถึงการดำเนินงาน เอกสารหรือ ระเบียบที่เกี่ยวข้อง)	(ระบุ ระยะเวลา เช่น นาที วัน สัปดาห์)	(ชื่อหรือตำแหน่ง ผู้รับผิดชอบ)
2.				

ภาคผนวก (ถ้ามี)

.....(อาจเป็นรายละเอียดคำอธิบายเพิ่มเติม เช่น ระเบียบที่เกี่ยวข้อง แบบฟอร์มในการ ดำเนินการ ฯลฯ).....

.....

ปรับปรุงเมื่อ.....

## แบบฟอร์มคู่มือการให้บริการ



## คู่มือการให้บริการ

คู่มือการให้บริการ : .....(16 point หนา TH SarabunPSK)

หน่วยงานที่ให้บริการ : .....

ตำแหน่งงาน : .....

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไข (ถ้ามี) ในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต

1. ....

2. ....

ระเบียบหรือกฎหมายที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

1. ....

2. ....

ช่องทางการให้บริการ

สถานที่ให้บริการ/ช่องทางการให้บริการ ..... (ระบุสถานที่ และ/หรือ เว็บไซต์)	ระยะเวลาเปิดให้บริการ .....(ระบุวัน เวลา การให้บริการ)
--	--

ขั้นตอน ระยะเวลา และส่วนงานที่รับผิดชอบ

ระยะเวลาในการดำเนินการ : x วันทำการ (ระบุ)

ลำดับ	ขั้นตอน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
1.	(อาจอยู่ในรูปผังงาน หรือกระบวนการงาน)	(ระบุระยะเวลา เช่น ชาติ วัน สัปดาห์)	(ชื่อหรือตำแหน่ง ผู้รับผิดชอบหรือ หน่วยงานที่รับผิดชอบ)
2.			

รายการเอกสาร หลักฐานประกอบ

ลำดับ	ชื่อเอกสาร จำนวน และรายละเอียดเพิ่มเติม (ถ้ามี)	หน่วยงานผู้ออกเอกสาร
1.		
2.		

ค่าธรรมเนียม

ลำดับ	รายละเอียดค่าธรรมเนียม	ค่าธรรมเนียม(บาท/ร้อยละ)
1.		
2.		

ช่องทางการร้องเรียน แนะนำการให้บริการ

ลำดับ	ช่องทางการร้องเรียน/แนะนำการให้บริการ
1.	
2.	

แบบฟอร์ม ตัวอย่างและคู่มือการกรอก

ลำดับ	ชื่อแบบฟอร์ม
1.	
2.	

รายละเอียดการกรอก (ถ้ามี)

ภาคผนวก (ถ้ามี)

.....(อาจเป็นรายละเอียดคำอธิบายเพิ่มเติม ฯลฯ).....

**หมายเหตุ** กรณีมีความจำเป็นต้องมีรายละเอียดดำเนินการมากกว่าที่กำหนด ให้หน่วยงานพิจารณา  
ดำเนินการรายละเอียดในส่วนที่เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

ภาคผนวก