



**มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล**

## คู่มือการประกันคุณภาพภายใน

**สำนักแผนและประกันคุณภาพ  
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล  
ปีการศึกษา 2563**

# คู่มือการประกันคุณภาพภายใน

สำนักแผนและประกันคุณภาพ  
มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล  
ปีการศึกษา 2563

## คำนำ

สำนักแผนและประกันคุณภาพ ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการประกันคุณภาพภายใน เพื่อการพัฒนากระบวนการบริหารจัดการที่ส่งผลให้การปฏิบัติงาน และการบริหารงานมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับนโยบายมหาวิทยาลัย จึงได้จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพภายใน ของสำนักแผนและประกันคุณภาพ ประจำปีการศึกษา 2563 ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรในสำนักแผนและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล เข้าใจนโยบาย และแนวทางการปฏิบัติงานในระบบประกันคุณภาพ ตลอดจนใช้ประกอบการเขียนรายงานการประเมินตนเอง (Self-Assessment Report : SAR) เพื่อรับการประเมินคุณภาพภายใน คู่มือฉบับนี้ จะทำให้บุคลากรของสำนักแผนและประกันคุณภาพ ได้ใช้ประโยชน์ในการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพ และนำผลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานและมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุลต่อไป

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ.....	ก
สารบัญ.....	ข
สารบัญแผนภาพ.....	ค
<b>ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของสำนักแผนและประกันคุณภาพ</b>	<b>1</b>
1.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์.....	1
1.2 โครงสร้างการบริหารงาน.....	2
1.3 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายใน.....	3
1.4 นโยบายด้านการประกันคุณภาพ ตามผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก.....	3
1.5 กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพภายใน.....	3
1.6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายใน.....	4
<b>ส่วนที่ 2 ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายในของสำนักแผนและประกันคุณภาพ</b>	<b>6</b>
2.1 ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายใน.....	6
2.2 เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้.....	6
2.3 องค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน	6
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ.....	7
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน.....	8
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน.....	10
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การบริหารความเสี่ยง.....	11
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การจัดการความรู้.....	13
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ระบบกำกับการณ์ประกันคุณภาพหลักสูตร คณะ และสถาบัน รวมทั้งหน่วยงานสนับสนุน	14
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน.....	16
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน	17
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	18
<b>สรุปผลการประเมินตนเอง</b>	
ตารางสรุปผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ.....	19
ตารางรายงานผลการประเมินตนเองเพื่อวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา.....	20

## สารบัญแนภาพ

แผนภาพ	หน้า
1 โครงสร้างการบริหารงาน.....	2
2 กระบวนการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน.....	5

## ส่วนที่ 1

### ข้อมูลทั่วไปของสำนักแผนและประกันคุณภาพ

สำนักแผนและประกันคุณภาพ อยู่ที่ ห้อง 1405 อาคารขวัญทอง เบอร์โทร มหาวิทยาลัย 044-009-711 เบอร์โทรภายใน งานแผนและบริหารความเสี่ยง โทร 124 และงานประกันคุณภาพการศึกษา โทร 229

#### 1.1 วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์

##### 1.1.1 วิสัยทัศน์

สนับสนุนพันธกิจ ด้วยการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ของมหาวิทยาลัย ไปสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรม และพัฒนาระบบกลไกการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง สู่ความเป็นมหาวิทยาลัยแห่งคุณภาพ

##### 1.1.2 พันธกิจ

1.1.2.1 จัดทำแผนยุทธศาสตร์ และแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยให้สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย และติดตามการดำเนินงานแผนของหน่วยงานในสถาบันให้มีประสิทธิภาพ

1.1.2.2 ประสานงาน ประมวลผลข้อมูลเกี่ยวกับความเสี่ยงและติดตามการดำเนินงานบริหารความเสี่ยงของแต่ละหน่วยงานให้มีประสิทธิภาพ

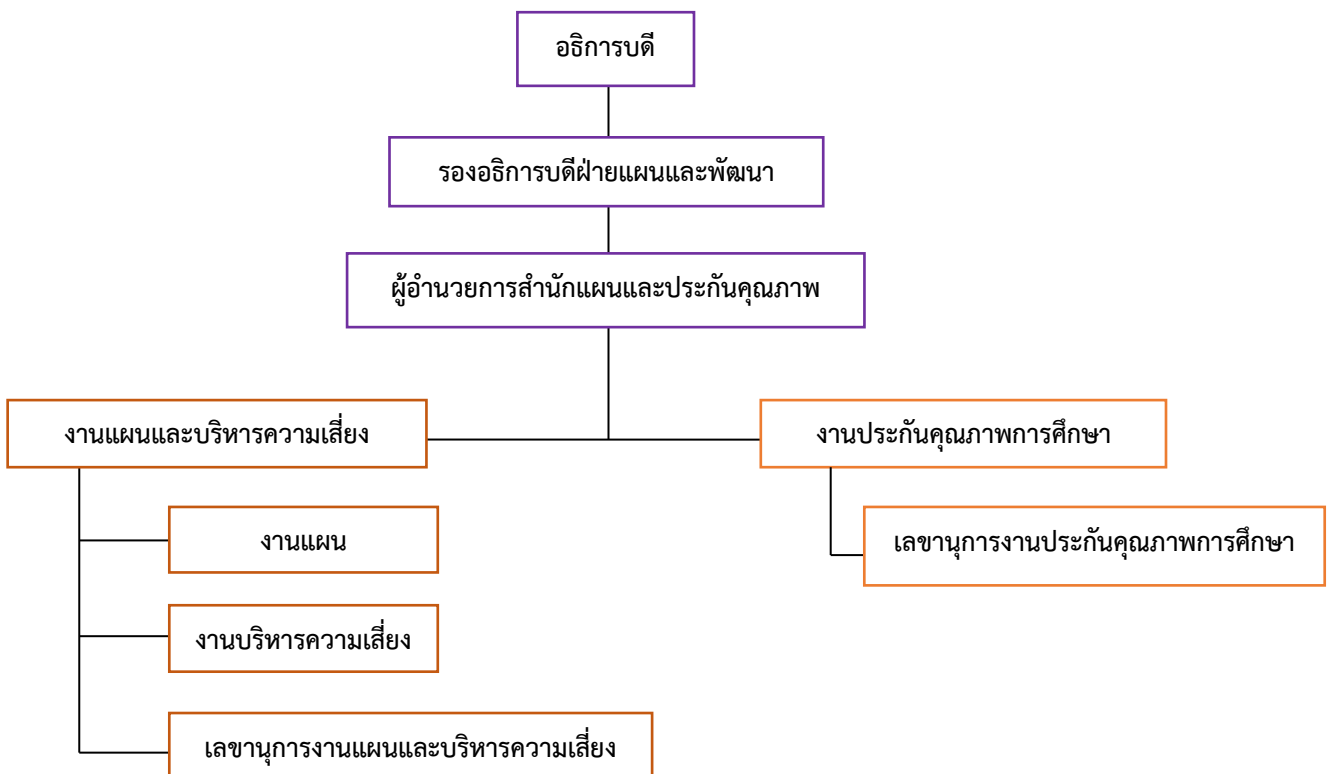
1.1.2.3 พัฒนาระบบ และกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาของสถาบัน และการพัฒนาการประกันคุณภาพการศึกษาของหน่วยงานภายในสถาบัน ให้มีคุณภาพระดับประเทศ

##### 1.1.3 เป้าประสงค์

1.1.3.1 นำนโยบาย และแผนปฏิบัติการของมหาวิทยาลัยไปสู่การปฏิบัติ โดยการมีส่วนร่วมทั่วทั้งองค์กร

1.1.3.2 จัดระบบ และกลไกการประกันคุณภาพที่เหมาะสมกับพันธกิจของมหาวิทยาลัย

#### 1.2 โครงสร้างการบริหารงาน



แผนภาพที่ 1 โครงสร้างการบริหารงาน

### 1.3 วัตถุประสงค์ของการประกันคุณภาพภายใน

- 1.3.1 เพื่อพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพภายในให้มีประสิทธิภาพ
- 1.3.2 เพื่อติดตาม ตรวจสอบและประเมินผลการดำเนินงานการควบคุมคุณภาพการดำเนินงาน อย่างเป็นระบบและต่อเนื่อง
- 1.3.3 เพื่อนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน ให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนด
- 1.3.4 เพื่อเผยแพร่ สื่อสารสร้างความเข้าใจแก่ ผู้ปฏิบัติงาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง อันจะช่วยให้ทุกฝ่ายได้รับทราบ เข้าใจ และจะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานของหน่วยงาน

### 1.4 นโยบายด้านการประกันคุณภาพ ตามผลการดำเนินงานตามภารกิจหลัก ดังนี้

- 1.4.1 มีการกำหนดให้การประกันคุณภาพภายในหน่วยงาน เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการของหน่วยงานที่จำเป็นต้องมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
- 1.4.2 ส่งเสริมและสนับสนุนการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้มีความรู้ ความเข้าใจ มีทักษะและมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพของหน่วยงาน
- 1.4.3 มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและการพัฒนางานด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงาน ให้เป็นระบบ โดยแต่งตั้งคณะกรรมการด้านการประกันคุณภาพในหน่วยงาน และมอบหมายให้มีผู้รับผิดชอบโดยตรง
- 1.4.4 ปรับปรุงผลการประเมินคุณภาพในกรอบเวลาที่สามารถนำผลการประเมินไปปรับแผนการดำเนินการในการวางแผน เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

### 1.5 กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพภายใน

#### 1.5.1 กระบวนการประกันคุณภาพภายใน

การประกันคุณภาพภายในสำนักแผนและประกันคุณภาพ จะต้องคำนึงถึงองค์ประกอบคุณภาพที่ใช้เป็นแนวทางในการควบคุม การตรวจสอบและการประเมินคุณภาพ ตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนมิถุนายน

D = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือ เดือนมิถุนายน - พฤษภาคม ปีถัดไป

C = ดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน ระหว่างเดือนพฤษภาคม - มิถุนายน

A = วางแผนปรับปรุง และดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมิน โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปี หรือจัดทำโครงการพัฒนา

#### 1.5.2 วิธีการประกันคุณภาพภายใน

วิธีการประกันคุณภาพภายในของ สำนักแผนและประกันคุณภาพการศึกษา มีแนวปฏิบัติดังนี้

1.5.2.1 แต่งตั้งคณะกรรมการที่รับผิดชอบการดำเนินการประกันคุณภาพ ในแต่ละส่วนงาน โดยมีหน้าที่ติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน มุ่งสู่การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.5.2.2 พัฒนาระบบการประกันคุณภาพภายใน เพื่อใช้กำกับ ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินคุณภาพภายในให้มีประสิทธิภาพภายใต้นโยบายและหลักการที่มหาวิทยาลัยกำหนด

1.5.2.3 ดำเนินการตามระบบประกันคุณภาพภายใน โดยถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการ

#### 1.5.3 การรายงานผลการประกันคุณภาพภายใน

ระบบการประกันคุณภาพภายใน ถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารจัดการของสำนักแผนและประกันคุณภาพ ต้องดำเนินการอย่างมีระบบและต่อเนื่อง ต้องจัดทำรายงานการประเมินคุณภาพภายในเสนอต่อผู้อำนวยการสำนักแผนและประกันคุณภาพ และรองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนา

### 1.6 ระบบ และกลไก การประกันคุณภาพใน

#### ระบบ

งานแผนและบริหารความเสี่ยง ได้กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนในการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลผลิต ผลลัพธ์ และข้อมูลป้อนกลับ สอดคล้องมีความเชื่อมโยงกัน

#### กลไก

งานแผนและบริหารความเสี่ยง มีกลไกในการขับเคลื่อนระบบการประกันคุณภาพ โดยมีมาตรการของการควบคุมติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงาน มีการประสานงานแลกเปลี่ยนข้อมูลให้คำปรึกษา และให้การสนับสนุน

#### กระบวนการ

การประกันคุณภาพ ดำเนินการตามกระบวนการพัฒนาคุณภาพ PDCA คือ

- 1) การวางแผน (Plan)
- 2) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do)
- 3) การประเมินคุณภาพ (Check)
- 4) การเสนอแนวทางปรับปรุง (Act)

โดยมีรายละเอียด ดังแผนภาพที่ 2





แผนภาพที่ 2 กระบวนการการดำเนินการประกันคุณภาพภายใน

## ส่วนที่ 2

### ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายในของสำนักแผนและประกันคุณภาพ

สำนักแผนและประกันคุณภาพ ได้ดำเนินการประกันคุณภาพภายใน โดยมีการกำหนดองค์ประกอบตัวบ่งชี้ และเกณฑ์การประเมิน ดังนี้

#### 2.1 ตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพภายใน

การประกันคุณภาพภายใน ของสำนักแผนและประกันคุณภาพ กำหนดตัวบ่งชี้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

- 1) ตัวบ่งชี้คุณภาพ กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนน 1-5
- 2) ตัวบ่งชี้เชิงปริมาณ อยู่ในรูปของค่าเฉลี่ย กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนน 1-5 โดยเป็นค่าต่อเนื่องมีจุดทศนิยม (ใช้จุดทศนิยมสองตำแหน่ง)

#### 2.2 เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้

เกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้แบ่งเป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่ไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนนให้ได้ 0 คะแนน โดยมีความหมายของคะแนน ดังนี้

คะแนน 0.00 - 1.50 หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน

คะแนน 1.51 - 2.50 หมายถึง การดำเนินงานต้องปรับปรุง

คะแนน 2.51 - 3.50 หมายถึง การดำเนินงานระดับพอใช้

คะแนน 3.51 - 4.50 หมายถึง การดำเนินงานระดับดี

คะแนน 4.51 - 5.00 หมายถึง การดำเนินงานระดับดีมาก

#### 2.3 องค์ประกอบ และตัวบ่งชี้

องค์ประกอบการประกันคุณภาพ	ตัวบ่งชี้	ชนิดตัวบ่งชี้
องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ	1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	กระบวนการ P
	1.2 การพัฒนาบุคลากร	กระบวนการ P
	1.3 การบริหารความเสี่ยง	กระบวนการ P
	1.4 การจัดการความรู้	กระบวนการ P
	1.5 ระบบกำกับการณ์ประกันคุณภาพหลักสูตร คณะและสถาบัน รวมทั้งหน่วยงานสนับสนุน	กระบวนการ P
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจ ของหน่วยงาน	2.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน	ผลผลิต O
	2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ผลผลิต O

ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	รองศาสตราจารย์ ดร.รัชนี้ ศุภจินทรรัตน์ ผู้อำนวยการสำนักแผนและประกันคุณภาพ	โทรศัพท์ : 086 - 5569020
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ :	อาจารย์ ดร.สุจินดา สิริอนันต์ หัวหน้างานแผนและบริหารความเสี่ยง อาจารย์ ดร.ประยงค์ กิริติไธโร หัวหน้างานประกันคุณภาพการศึกษา	โทรศัพท์ : 099 - 4692295 โทรศัพท์ : 081 - 4700185

## องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

สำนักแผนและประกันคุณภาพ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการ ระบบกำกับประกันคุณภาพ การศึกษาระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน รวมทั้งการประกันคุณภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนทั้ง 7 สำนัก 3 ศูนย์ โดยมีกรรมการบริหารมหาวิทยาลัย รองอธิการบดี และสภามหาวิทยาลัยทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการทำงานของสำนักฯ ให้มีประสิทธิภาพ สำนักแผนและประกันคุณภาพ จึงคำนึงถึงการบริหารจัดการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพ เช่น การพัฒนาประสิทธิภาพการกำกับดูแลระบบการประกันคุณภาพทั้ง 3 ระดับ การพัฒนาทรัพยากรบุคคล การประยุกต์ใช้ระบบฐานข้อมูล การบริหารยุทธศาสตร์และแผนกลยุทธ์ตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยฯ การบริหารความเสี่ยง และการกำกับติดตามประเมินผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งการบริหารทรัพยากรทั้งหมดที่มีอยู่ เพื่อสัมฤทธิ์ผลตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ในระบบการประกันคุณภาพระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบันโดยใช้หลักการจัดการความรู้และหลักธรรมาภิบาล

### ตัวบ่งชี้ จำนวน 5 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การบริหารความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การจัดการความรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ระบบกำกับประกันคุณภาพหลักสูตร คณะ และสถาบัน รวมทั้งหน่วยงานสนับสนุน

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 : กระบวนการพัฒนาแผน****ชนิดของตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :**

หน้าที่หลักของหน่วยงานสนับสนุน คือ การสนับสนุนการเรียนการสอนและการบริหารหรือสนับสนุนพันธกิจด้านอื่นๆ ของมหาวิทยาลัย ในการดำเนินงานจำเป็นต้องมีการกำหนดทิศทางการพัฒนา และการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานดำเนินการสอดคล้องกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน และสอดคล้องยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย ดังนั้นหน่วยงานต้องกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ตลอดจนมีการพัฒนา แผนกลยุทธ์และแผนการดำเนินงาน เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินงาน

**แผนกลยุทธ์** หมายถึง แผนระยะยาวที่มีระยะเวลาในการดำเนินงาน 3-5 ปีขึ้นไป เป็นแผนที่กำหนดทิศทางการพัฒนาของหน่วยงาน แผนกลยุทธ์ ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ วัตถุประสงค์ ผลการวิเคราะห์จุดแข็ง จุดอ่อน โอกาส และภัยคุกคาม กลยุทธ์ต่างๆ ของหน่วยงานควรมีความครอบคลุมทุกภารกิจของหน่วยงาน มีการกำหนดตัวบ่งชี้ความสำเร็จของแต่ละกลยุทธ์และค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เพื่อวัดระดับความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์โดยหน่วยงานนำแผนกลยุทธ์มาจัดทำแผนดำเนินงานหรือแผนปฏิบัติการประจำปีที่สอดคล้องกัน

**แผนปฏิบัติการประจำปี** หมายถึง แผนระยะสั้นที่มีระยะเวลาในการดำเนินงานภายใน 1 ปี เป็นแผนที่ถ่ายทอดแผนกลยุทธ์ลงสู่ภาคปฏิบัติ เพื่อให้เกิดการดำเนินงานจริงตามกลยุทธ์ประกอบด้วย โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่จะต้องดำเนินการในปีนั้นๆ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามแผนกลยุทธ์ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของโครงการหรือกิจกรรมค่าเป้าหมายของตัวบ่งชี้เหล่านั้น รวมทั้งมีการระบุผู้รับผิดชอบหลัก หรือหัวหน้าโครงการงบประมาณในการดำเนินการ รายละเอียดและทรัพยากรที่ต้องใช้ในการดำเนินโครงการที่ชัดเจน

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

1. พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัยและมีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัย
2. มีการถ่ายทอดแผนกลยุทธ์
3. มีแผนปฏิบัติการประจำปีครบตามพันธกิจ
4. มีตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการประจำปี และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงาน
5. มีการดำเนินงานครบตามพันธกิจของหน่วยงาน
6. มีการติดตามผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปีอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
7. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
8. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของผู้บริหารไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

## เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2-3 ข้อ	มีการดำเนินการ 4-5 ข้อ	มีการดำเนินการ 6-7 ข้อ	มีการดำเนินการ 8 ข้อ

## เป้าหมาย : คะแนน 4

## เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดทำแผนกลยุทธ์
- แผนกลยุทธ์งานแผนและบริหารความเสี่ยง ปีการศึกษา 2563-2565
- แผนปฏิบัติการประจำปี
- รายงานการประชุม
- รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติงานประจำปี
- แผนพัฒนาคุณภาพ (Improvements plan)

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 : การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน****ชนิดของตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :**

บุคลากรสายสนับสนุนเป็นปัจจัยสำคัญ ที่จะช่วยให้องค์กรสามารถแก้ปัญหา และพัฒนาการปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง การพัฒนาบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ให้ได้รับการส่งเสริมพัฒนาความรู้ ความสามารถ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง เพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่องค์กร ที่จะเอื้ออำนวยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

1. มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
2. มีการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้เป็นไปตามที่แผนกำหนด
3. มีการดำเนินการหรือกิจกรรมที่สร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรสายสนับสนุนนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนา มาใช้ในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากร และดูแลให้ถือปฏิบัติ
6. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
7. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
มีการดำเนินการ 1 ข้อ	มีการดำเนินการ 2 ข้อ	มีการดำเนินการ 3 หรือ 4 ข้อ	มีการดำเนินการ 5 หรือ 6 ข้อ	มีการดำเนินการ 7 ข้อ

**เป้าหมาย : คะแนน 4****เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง**

- แผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
- โครงการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน
- คำสั่งอนุมัติให้บุคลากรสายสนับสนุนเข้าร่วมประชุม อบรม/สัมมนา
- ภาพกิจกรรมสร้างขวัญและกำลังใจบุคลากร
- คู่มือบุคลากรมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 : การบริหารความเสี่ยง****ชนิดตัวบ่งชี้ :** กระบวนการ**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :**

เพื่อให้ทุกหน่วยงานมีระบบการบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารปัจจัยและควบคุมกิจกรรม รวมทั้งกระบวนการดำเนินงานต่างๆ เพื่อลดมูลเหตุของแต่ละโอกาสที่จะเกิดความเสียหาย ให้ระดับความเสี่ยงและขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับได้ โดยคำนึงถึงการบรรลุเป้าหมายของมหาวิทยาลัยวงษ์ชวลิตกุล ตามยุทธศาสตร์เป็นสำคัญ ทั้งนี้ทุกหน่วยงานจะต้องถือว่าการบริหารความเสี่ยงเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการปฏิบัติงานตามปกติ

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

1. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการบริหารความเสี่ยงระดับหน่วยงาน
  2. ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยงที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่ไม่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ตามบริบทของหน่วยงานจากประเภทความเสี่ยงต่อไปนี้
    - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย
    - ความเสี่ยงด้านการเงินและทรัพย์สิน
    - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน
    - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ
    - ความเสี่ยงด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียง
  3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
  4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงตามมติของคณะกรรมการในข้อ 1
  5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผนและรายงานต่อผู้บริหารหน่วยงาน และคณะกรรมการบริหารความเสี่ยง เพื่อพิจารณาอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
  6. มีการนำผลการประเมินและข้อเสนอแนะไปใช้ในการปรับแผนหรือวิเคราะห์ความเสี่ยงในรอบปีถัดไป
- หมายเหตุ** คะแนนการประเมินจะเท่ากับศูนย์ (0) หากพบว่าเกิดเหตุการณ์ร้ายแรงขึ้นภายในหน่วยงานในรอบปีการประเมินที่ส่งผลกระทบต่อด้านต่างๆ ดังนี้ 1) ด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของมหาวิทยาลัย 2) ด้านการเงินและทรัพย์สิน 3) ด้านการปฏิบัติงาน 4) ด้านนโยบาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และ 5) ด้านภาพลักษณ์และชื่อเสียง อันเนื่องมาจากความบกพร่องของหน่วยงานในการควบคุมหรือจัดการกับความเสี่ยง หรือปัจจัยเสี่ยงที่ไม่มีประสิทธิภาพเพียงพอ โดยมีหลักฐานประกอบที่ชัดเจน

**เกณฑ์การประเมิน :**

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

**เป้าหมาย : คะแนน 4****เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง**

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการบริหาร
- ผลการวิเคราะห์ความเสี่ยง ปัจจัยเสี่ยง การประเมินความเสี่ยงและแผนบริหารความเสี่ยง
- รายงานผลการบริหารความเสี่ยง

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 : การจัดการความรู้**

ชนิดตัวบ่งชี้ : กระบวนการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

**การจัดการความรู้** (Knowledge Management : KM) หมายถึง การรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร ซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สำหรับกระบวนการจัดการความรู้ ประกอบด้วย การบ่งชี้ความรู้ การสร้างและแสวงหาความรู้ การจัดการความรู้ให้เป็นระบบ การประมวลและกลั่นกรองความรู้ การเข้าถึงความรู้ การแบ่งปันแลกเปลี่ยนเรียนรู้ และการเรียนรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

**เกณฑ์มาตรฐาน**

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนา และจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge)
5. มีการกำกับ ติดตาม การนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ที่เป็นลายลักษณ์อักษร (Explicit Knowledge) และจากความรู้ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (Tacit Knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

**เกณฑ์การประเมิน :**

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

เป้าหมาย : คะแนน 4

**เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง**

- คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการจัดการความรู้
- แผนกลยุทธ์ของสำนักแผนและประกันคุณภาพ
- เอกสารกิจกรรมการพัฒนาการปฏิบัติงาน (การจัดการความรู้) ที่จัดทำในปีการศึกษา



## ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 : ระบบกำกับและการประกันคุณภาพหลักสูตร คณะ และสถาบัน รวมทั้งหน่วยงานสนับสนุน ชนิดของตัวบ่งชี้ กระบวนการ อธิบายตัวบ่งชี้

บทบาทหน้าที่ของสำนักแผนและประกันคุณภาพ ในการกำกับและการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 3 ระดับของมหาวิทยาลัย ได้แก่การประกันคุณภาพการศึกษาในระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน รวมทั้งการประกันคุณภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุนทั้ง 7 สำนัก 3 ศูนย์ โดยมีการดำเนินการ ตั้งแต่การกำกับ สนับสนุน การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินจะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพมากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับ ติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการการศึกษา และการดำเนินงานอย่างมีคุณภาพ

### เกณฑ์มาตรฐาน

1. มีระบบและกลไกในการกำกับ สนับสนุน ตรวจสอบการดำเนินการประกันคุณภาพ ให้เป็นไปตาม
  - องค์กรประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาครบทั้ง 3 ระดับได้แก่ระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน
  - องค์กรประกอบการประกันคุณภาพในระดับหน่วยงาน โดยหน่วยงานสนับสนุนเป็นผู้กำหนดจำนวน องค์กรประกอบ ตัวบ่งชี้ เกณฑ์การประเมินเอง ตามบริบทของหน่วยงาน
2. มีการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบที่กำหนดในข้อ 1 และรายงานผลการติดตาม ให้กรรมการระดับสถาบันเพื่อพิจารณา
3. มีโครงการแผนปฏิบัติการประจำปี หรือมีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานให้ เกิดผลตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 3 ระดับ และการประกันคุณภาพของหน่วยงาน สนับสนุน
4. มีการประเมินตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพการศึกษา ในระดับหลักสูตรทุกหลักสูตร, ระดับ คณะทุกคณะวิชา และระดับสถาบัน
  - รายงานผลการประเมินให้สภามหาวิทยาลัย เพื่อทราบ ผ่านการประชุมรองอธิการบดี และ กรรมการบริหารมหาวิทยาลัย
  - ส่งรายงานผลการประเมินการประกันคุณภาพการศึกษาทั้ง 3 ระดับให้กับ สป.อว. ผ่านระบบ CHE QA-Online ภายในกำหนด หรือ 30 กันยายน ของทุกปี
5. มีการประเมินตัวบ่งชี้ตามเกณฑ์การประกันคุณภาพในระดับหน่วยงาน ตามที่หน่วยงานแต่ละหน่วย กำหนดขึ้นเอง โดยมีจำนวนหน่วยงานที่เข้าระบบประกันคุณภาพอย่างน้อย ๕ หน่วยงานขึ้นไป และเป็น หน่วยงานที่มีความเกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับการประกันคุณภาพการศึกษาโดยตรง และรายงานผลการประเมิน ให้สภามหาวิทยาลัย เพื่อทราบ ผ่านการประชุมรองอธิการบดี
6. สถาบันและหน่วยงานสนับสนุน นำผลการประเมินคุณภาพจากคณะกรรมการตรวจประเมิน และข้อเสนอแนะจากกรรมการบริหารมาปรับปรุงหลักสูตร คณะวิชาและมหาวิทยาลัย ให้มีคุณภาพดีขึ้น อย่างต่อเนื่อง

## เกณฑ์การประเมิน

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

เป้าหมาย : คะแนน 5

## รายการเอกสาร/หลักฐานอ้างอิง

- |  |               |                  |
|--|---------------|------------------|
| 1. รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน | ระดับหลักสูตร | ปีการศึกษา ..... |
| 2. รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน | ระดับคณะ      | ปีการศึกษา ..... |
| 3. รายงานผลการประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน | ระดับสถาบัน   | ปีการศึกษา ..... |
| 4. รายงานผลการประเมินคุณภาพการดำเนินงาน  | ระดับหน่วยงาน | ปีการศึกษา ..... |

## องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

สำนักแผนและประกันคุณภาพให้ความสำคัญกับการดำเนินงาน มีความจำเป็นต้องกำหนดกรอบเป้าหมาย ทิศทางการพัฒนาและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ตลอดจนบริหารแผนและจัดการความเสี่ยง รวมทั้งการกำกับบริหารจัดการงานประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัยให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยมีรองอธิการบดีฝ่ายแผนและพัฒนาทำหน้าที่ในการกำกับดูแลการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

### ตัวบ่งชี้ จำนวน 2 ตัวบ่งชี้ คือ

ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน**

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

เพื่อให้หน่วยงานมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานตามพันธกิจหลัก ที่สามารถสร้างประโยชน์ให้กับผู้รับบริการ ด้วยรูปแบบหรือวิธีที่หลากหลายสอดคล้องกับความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมทั้งนำไปสู่การบรรลุพันธกิจของมหาวิทยาลัย การปรับปรุงการทำงานอย่างต่อเนื่อง จะเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพของการทำงาน จะนำไปสู่การสร้างมาตรฐานในการทำงานที่สูงขึ้น และเมื่อทำต่อเนื่องไปเรื่อยๆ ก็จะนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนต่อไป

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

1. มีการกำหนดกระบวนการดำเนินงานที่ครบถ้วน ครอบคลุมการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน
2. มีการจัดทำกระบวนการดำเนินงานเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการ
3. มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานพร้อมทั้งกำหนดผู้รับผิดชอบชัดเจน
4. มีการทบทวน และหรือปรับปรุงกระบวนการตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพ เช่น ลดระยะเวลาดำเนินงาน ลดข้อผิดพลาด ควบคุมค่าใช้จ่าย เป็นต้น
5. มีการกำกับติดตาม และประเมินผลการปรับปรุง จัดทำรายงานผลการปรับปรุงเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อให้พิจารณาและให้ข้อเสนอแนะที่จะเป็นแนวทางในการกำหนดกระบวนการที่จะดำเนินงานในปีต่อไป

**เกณฑ์การประเมิน :**

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

เป้าหมาย : คะแนน 4

**เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง**

- คู่มือการปฏิบัติงานของหน่วยงาน
- รายงานการประชุม
- Flow chart การปฏิบัติงาน
- แบบฟอร์มเกี่ยวกับงานแผน/ งานความเสี่ยง/ งานประกันคุณภาพการศึกษา

**ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 : ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ**

ชนิดของตัวบ่งชี้ : ผลผลิต

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

การบริการเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานบริการ ซึ่งหน่วยงานสนับสนุนทุกหน่วยงานของมหาวิทยาลัยกับการให้บริการตามภาระหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน การบริการจะมีคุณภาพมากน้อยเพียงใด สามารถสะท้อนได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการตามพันธกิจของหน่วยงานนั้นๆ ซึ่งการสำรวจความพึงพอใจโดยทั่วไปพิจารณา 4 ประเด็นสำคัญ คือ

1. ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ

**ความพึงพอใจของผู้รับบริการ** หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการตามพันธกิจของหน่วยงานนั้นๆ

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ผู้รับบริการตามพันธกิจของหน่วยงานนั้นๆ

**ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจ** ซึ่งจะมีการดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอย่างน้อย 1 ครั้ง เมื่อสิ้นสุดปีการศึกษา

**เกณฑ์การประเมิน :**

ใช้คะแนนผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามพันธกิจของหน่วยงานนั้นๆ อย่างน้อย 30 คน โดยมีคะแนนเต็ม 5

**ตัวอย่าง :** คะแนนผลการประเมินผลผู้รับบริการ = 4.30 ดังนั้น คะแนนที่ได้ = 4.30 คะแนน

**เป้าหมาย :** คะแนน  $\geq 4$

**เอกสาร/หลักฐานอ้างอิง**

- เอกสารการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

**สรุปผลการประเมินตนเอง**  
**ตารางสรุปผลการประเมินตนเองรายตัวบ่งชี้ตามองค์ประกอบคุณภาพ สำนักแผนและประกันคุณภาพ**

ตัวบ่งชี้	เป้าหมาย	ผลการดำเนินงาน		คะแนน การ ประเมิน ตนเอง	คะแนน จาก คณะ กรรมการ
		ตัวตั้ง	ผลลัพธ์ (% หรือ สัดส่วน)		
		ตัวหาร			
<b>องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ</b>					
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน	4 คะแนน				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2 การพัฒนาบุคลากร	4 คะแนน				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3 การบริหารความเสี่ยง	4 คะแนน				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4 การจัดการความรู้	4 คะแนน				
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5 ระบบกำกับประกันคุณภาพหลักสูตร คณะ และสถาบัน รวมทั้งหน่วยงานสนับสนุน	5 คะแนน				
<b>องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน</b>					
ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาและ ปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน	4 คะแนน				
ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	≥ 4 คะแนน				
<b>คะแนนเฉลี่ย</b>					

## ตารางรายงานผลการประเมินตนเองเพื่อวิเคราะห์จุดเด่นและจุดที่ควรพัฒนา

## องค์ประกอบที่ 1 การบริหารจัดการ

จุดแข็ง	แนวทางเสริมจุดแข็ง
จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง

## องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

จุดแข็ง	แนวทางเสริมจุดแข็ง
จุดที่ควรพัฒนา	ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง