

วงรอบปีที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2566

1. ปีการศึกษา ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2566 - 31 พฤษภาคม 2567
2. ปีงบประมาณ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2566 - 30 กันยายน 2567
3. ปีปฏิทิน ตั้งแต่ 1 มกราคม 2566 - 31 ธันวาคม 2566
4. วงรอบการประกัน ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2566 - 31 พฤษภาคม 2567

ระดับคณะ ตามเกณฑ์ EdPEX

บทนำ / หมวด		ปีที่นับ	แหล่งข้อมูล
บทนำ	โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)	ปีการศึกษา	คณะ
หมวด 1	การนำองค์กร (Leadership)		
เกณฑ์มาตรฐาน	- มีการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานไปยังบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมนำไปสู่การปฏิบัติงาน	ปีการศึกษา	คณะ และ มหาวิทยาลัย
	- มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ชัดเจน ที่อาจประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ เครื่องมือหรือวิธีการ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	ปีการศึกษา	คณะ
	- มีการเลือกใช้หรือบูรณาการข้อมูล/สารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามการปฏิบัติงาน และมีการติดตามความก้าวหน้าตามตัววัดการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อปี	ปีการศึกษา	คณะ
	- มีการสื่อสารแบบสองทางและส่งเสริมการสร้าง ความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า รวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลดำเนินการที่ดี	ปีการศึกษา	คณะ
	- ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ และสามารถอธิบายการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน	ปีการศึกษา	คณะ และ มหาวิทยาลัย
หมวด 2	กลยุทธ์ (Strategy)		
เกณฑ์มาตรฐาน	- พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบัน และพันธกิจของหน่วยงาน และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ / แผนปฏิบัติการ	ปีงบประมาณ	คณะ / กองนโยบายและแผน
	- มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร และจัดให้มีระบบกำกับติดตาม ประเมิน และการรายงานผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	ปีงบประมาณ	คณะ / สบท.

บทนำ / หมวด	ปีที่นับ	แหล่งข้อมูล	
เกณฑ์มาตรฐาน	- ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลต่อการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานและให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม	ปีงบประมาณ	คณะ
	- มีกระบวนการวิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายและรายได้ในการบริหารงานของหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล	ปีงบประมาณ	คณะ / กองนโยบายและแผน
	- ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติ ที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ	ปีการศึกษา	คณะ
หมวด 3	ลูกค้า (Customers)		
เกณฑ์มาตรฐาน	- มีการจำแนกกลุ่มหรือประเภทลูกค้าอย่างชัดเจน พร้อมบอกเหตุผลหรือวิธีการที่นำมาจำแนกกลุ่ม	ปีการศึกษา	คณะ / สาขาวิชา
	- มีการรับฟังเสียงลูกค้าที่ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อนำไปพัฒนาช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษาหรือวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งมีระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงทีและมีประสิทธิผล และหลีกเลี่ยงไม่ให้มีข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นในอนาคต	ปีการศึกษา	คณะ / สาขาวิชา
	- มีประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการทันที (สำหรับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ) หรือมีกระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจตามรอบประเมินที่หน่วยงานกำหนดไว้ชัดเจนและนำผลประเมินมาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง	ปีการศึกษา	คณะ / สาขาวิชา
	- มีกระบวนการในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงประเมินความผูกพันและนำผลการประเมินไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง	ปีการศึกษา	คณะ / สาขาวิชา
	- มีกระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการรับฟังเสียงของลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ	ปีการศึกษา	คณะ / สาขาวิชา
	- พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (online) ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่เป็นระบบออนไลน์ อาทิเช่น อีเมลล์ ระบบแชท หรือไลน์ (Line) เฟสบุ๊ก (Facebook)	ปีการศึกษา	คณะ / สาขาวิชา
	- มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการภายใน-ภายนอก ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	ปีการศึกษา	คณะ / สาขาวิชา

บทนำ / หมวด	ปีที่นับ	แหล่งข้อมูล
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)		
เกณฑ์มาตรฐาน	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญครอบคลุมทุกพันธกิจของหน่วยงานเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและผลดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน 	ปีการศึกษา คณะ
	<ul style="list-style-type: none"> - มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูลการให้บริการได้อย่างถูกต้องสะดวก รวดเร็ว 	ปีการศึกษา คณะ
	<ul style="list-style-type: none"> - มีกระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics 	ปีการศึกษา คณะ
	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบกลไกในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์หน่วยงานโดยผู้ใช้งานพร้อมนำผลไปปรับปรุงระบบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความถูกต้องเชื่อถือได้ รวมถึงมีการรักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์ 	ปีการศึกษา คณะ / ศูนย์นวัตกรรม
	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดการความรู้เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีและสามารถนำไปประโยชน์ในการปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานตนเองและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การเรียนรู้ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร 	ปีการศึกษา คณะ
หมวด 5 บุคลากร (Workforce)		
เกณฑ์มาตรฐาน	<ul style="list-style-type: none"> - มีการกำหนดสมรรถนะหลักของหน่วยงานที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัยดำเนินงานได้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ 	ปีการศึกษา คณะ / สบท.
	<ul style="list-style-type: none"> - ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะความสามารถให้เป็นไปตามสมรรถนะหลักที่กำหนด มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและทันสมัยให้กับบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาสมรรถนะตามหน้าที่ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาอังกฤษ 	ปีการศึกษา คณะ / สบท.
	<ul style="list-style-type: none"> - พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการให้บริการ และมีความสามารถในการให้บริการแทนกันได้ที่ครอบคลุมเรื่องสำคัญ อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต 	ปีการศึกษา คณะ
	<ul style="list-style-type: none"> - มีการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและนำไปปรับปรุงให้บุคลากรมีสมรรถนะที่สูงขึ้น 	ปีการศึกษา คณะ
	<ul style="list-style-type: none"> - มีแผนหรือระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนความต้องการของมหาวิทยาลัยและการพัฒนาตนเองของบุคลากร อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้ 	ปีการศึกษา คณะ

บทนำ / หมวด	ปีที่นับ	แหล่งข้อมูล	
<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาถึงสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน - ปรับปรุงการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า - การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ - การผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ที่สำคัญในการปฏิบัติงาน - สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน และการสร้างนวัตกรรม 			
หมวด 6	ระบบปฏิบัติการ (Operations)		
เกณฑ์มาตรฐาน	- มีการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงาน ทั้งกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) และมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ	ปีการศึกษา	คณะ
	- มีการนำกระบวนการทำงานไปสู่ปฏิบัติโดยการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความแปรปรวนของกระบวนการและสามารถให้ผลดำเนินการที่บรรลุเป้าหมาย	ปีการศึกษา	คณะ
	- มีการวัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการทำงานโดยกำหนดตัววัดที่สำคัญ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - นำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในกระบวนการทำงาน - ป้องกันการทำงานผิดพลาดของการปฏิบัติงานและการให้บริการและการทำงานซ้ำ - ลดการสูญเสียผลิตภาพของลูกค้า/ผู้รับบริการให้น้อยที่สุด 	ปีการศึกษา	คณะ
	- มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหรือคู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน รวมถึงการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย	ปีการศึกษา	คณะ
	- มีการพัฒนานวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีจากกระบวนการทำงานที่สำคัญ	ปีการศึกษา	คณะ
หมวด 7	ผลลัพธ์ (Results)		
เกณฑ์มาตรฐาน	- ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการสื่อสารของผู้นำระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า/ผู้รับบริการ ผลลัพธ์ด้านจริยธรรมและภาวะความรับผิดชอบต่อในการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำและคณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงาน	ปีการศึกษา	คณะ
	- ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน รวมทั้งผลการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน	ปีการศึกษา	คณะ

บทนำ / หมวด	ปีที่นับ	แหล่งข้อมูล	
เกณฑ์มาตรฐาน	- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยแยกตามประเภทของการให้บริการหรือกลุ่มลูกค้า รวมทั้งผลการประเมินคุณภาพการบริการและการจัดการเสียงร้องเรียนของลูกค้า	ปีการศึกษา	คณะ
	- ผลการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics และผลประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์โดยผู้ใช้	ปีการศึกษา	คณะ / ศูนย์ นวัตกรรม
	- ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลัก และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (เช่น ตัวชี้วัดผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน) โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากรแต่ละกลุ่ม	ปีการศึกษา	คณะ / สบท.
	- ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการ/การบริการ ของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ โดยจำแนกตามประเภทของกระบวนการ	ปีการศึกษา	คณะ / กอง นโยบายและแผน

วงรอบปีที่ใช้ในการจัดเก็บข้อมูลประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ปีการศึกษา 2566

1. ปีการศึกษา ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2566 - 31 พฤษภาคม 2567
2. ปีงบประมาณ ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2566 - 30 กันยายน 2567
3. ปีปฏิทิน ตั้งแต่ 1 มกราคม 2566 - 31 ธันวาคม 2566
4. วงรอบการประกัน ตั้งแต่ 1 มิถุนายน 2566 - 31 พฤษภาคม 2567

ระดับสำนัก สถาบัน และมหาวิทยาลัย ตามเกณฑ์ EdPEX

บทนำ / หมวด		ปีต้น	แหล่งข้อมูล
บทนำ	โครงสร้างองค์กร (Organizational Profile)	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง และ มหาวิทยาลัย
หมวด 1	การนำองค์กร (Leadership)		
เกณฑ์มาตรฐาน	- มีการถ่ายทอดพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมของมหาวิทยาลัยและของหน่วยงานไปยังบุคลากร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย พร้อมนำไปสู่การปฏิบัติงาน	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง และ มหาวิทยาลัย
	- มีการจัดทำแผนการติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ชัดเจน ที่อาจประกอบด้วยหัวข้อเรื่องที่ติดตาม ผู้รับผิดชอบ เครื่องมือหรือวิธีการ ระยะเวลาดำเนินการ ผลการดำเนินการ และข้อเสนอการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง และ มหาวิทยาลัย
	- มีการเลือกใช้หรือบูรณาการข้อมูล/สารสนเทศเพื่อใช้ในการติดตามการปฏิบัติงาน และมีการติดตามความก้าวหน้าตามตัววัดการบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการไม่น้อยกว่า 4 ครั้งต่อปี	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง และ มหาวิทยาลัย
	- มีการสื่อสารแบบสองทางและส่งเสริมการสร้าง ความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า รวมทั้งมีการส่งเสริมให้บุคลากรมีความมุ่งมั่นปฏิบัติงานเพื่อให้มีผลดำเนินการที่ดี	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง สบท. และ มหาวิทยาลัย
	- ผู้นำระดับสูงและคณะกรรมการกำกับดูแลองค์กรดำเนินงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วนทั้ง 10 ประการ และสามารถอธิบายการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน	ปีการศึกษา	สนง. สภา มหาวิทยาลัย และ มหาวิทยาลัย
หมวด 2	กลยุทธ์ (Strategy)		
เกณฑ์มาตรฐาน	- พัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของสถาบัน และพันธกิจของหน่วยงาน และพัฒนาไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลาเพื่อให้บรรลุผลตามตัวชี้วัดและเป้าหมายของแผนกลยุทธ์ / แผนปฏิบัติการ	ปีงบประมาณ	กองนโยบายและแผน และมหาวิทยาลัย
	- มีการถ่ายทอดแผนปฏิบัติการประจำปีสู่การปฏิบัติไปยังบุคลากร และจัดให้มีระบบกำกับติดตาม ประเมิน และการรายงานผลการดำเนินงานของแผนปฏิบัติการ เพื่อให้มั่นใจว่าหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์เชิงกลยุทธ์ที่สำคัญ	ปีงบประมาณ	สำนัก สถาบัน กอง สบท. และ มหาวิทยาลัย

บทนำ / หมวด	ปีที่นับ	แหล่งข้อมูล
เกณฑ์มาตรฐาน - ดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง ที่เป็นผลจากการวิเคราะห์และระบุปัจจัยเสี่ยงที่เกิดจากปัจจัยภายนอก หรือปัจจัยที่สามารถควบคุมได้ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานตามพันธกิจของหน่วยงานและให้ระดับความเสี่ยงลดลงจากเดิม - มีกระบวนการวิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายและรายได้ในการบริหารงานของหน่วยงานเพื่อวิเคราะห์ความคุ้มค่า ประสิทธิภาพ และประสิทธิผล - ดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามระบบกลไกที่มหาวิทยาลัยกำหนดและสอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานที่ได้ปรับให้การดำเนินการประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารงานตามปกติ ที่ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การตรวจสอบคุณภาพ และการประเมินคุณภาพ	ปีงบประมาณ	สำนัก สถาบัน กอง และ มหาวิทยาลัย
	ปีงบประมาณ	กองนโยบายและแผน และ มหาวิทยาลัย
	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง และ มหาวิทยาลัย
หมวด 3	ลูกค้า (Customers)	
เกณฑ์มาตรฐาน - มีการจำแนกกลุ่มหรือประเภทลูกค้าอย่างชัดเจน พร้อมบอกเหตุผลหรือวิธีการที่นำมาจำแนกกลุ่ม - มีการรับฟังเสียงลูกค้าที่ครอบคลุมความต้องการและความคาดหวังของลูกค้าแต่ละกลุ่มเพื่อนำไปพัฒนาช่องทางการให้บริการ การให้คำปรึกษาหรือวิธีการในการจัดการข้อร้องเรียนของลูกค้า รวมทั้งมีระบบการติดตามและแก้ไขปัญหาอย่างทันทั่วถึงและมีประสิทธิผล และหลีกเลี่ยงไม่ให้มีข้อร้องเรียนลักษณะเดียวกันเกิดขึ้นในอนาคต - มีประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจภายหลังการให้บริการทันที (สำหรับการบริการแบบเบ็ดเสร็จ) หรือมีกระบวนการประเมินความพึงพอใจ ความไม่พึงพอใจตามรอบประเมินที่หน่วยงานกำหนดไว้ชัดเจนและนำผลประเมินมาปรับปรุงการให้บริการและการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง - มีกระบวนการในการสร้างความผูกพันกับลูกค้าแต่ละกลุ่ม รวมถึงประเมินความผูกพันและนำผลการประเมินไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง - มีกระบวนการจัดทำข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวกับการรับฟังเสียงของลูกค้า และการจัดการข้อร้องเรียนที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาการให้บริการ - พัฒนาระบบการให้บริการออนไลน์ (online) ได้สอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการ และมีการกำหนดมาตรฐานการให้บริการในแต่ละช่องทางที่เป็นระบบออนไลน์ อาทิเช่น อีเมลล์ ระบบแชท หรือไลน์ (Line) เฟสบุ๊ค (Facebook) - มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและทรัพยากรที่เหมาะสมและเพียงพอให้แก่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการภายใน-ภายนอก ทั้งนี้ต้องสอดคล้องกับผลสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง และ มหาวิทยาลัย
	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง ศูนย์นวัตกรรม และ มหาวิทยาลัย
	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง และ มหาวิทยาลัย
	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง และ มหาวิทยาลัย
	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง ศูนย์นวัตกรรม และ มหาวิทยาลัย
	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง ศูนย์นวัตกรรม และ มหาวิทยาลัย
	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง ศูนย์นวัตกรรม และ มหาวิทยาลัย

บทนำ / หมวด	ปีที่นับ	แหล่งข้อมูล
หมวด 4 การวัด การวิเคราะห์ และการจัดการความรู้ (Measurement, Analysis, and Knowledge Management)		
เกณฑ์มาตรฐาน	<p>- มีการกำหนดตัววัดผลการดำเนินงานที่สำคัญครอบคลุมทุกพันธกิจของหน่วยงานเพื่อติดตามการปฏิบัติงานประจำวันและผลดำเนินการโดยรวมของหน่วยงาน</p>	<p>ปีการศึกษา</p> <p>สำนัก สถาบัน กอง และ มหาวิทยาลัย</p>
	<p>- มีการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่ครอบคลุมผลการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้รับบริการสามารถค้นหาข้อมูล การให้บริการได้อย่างถูกต้องสะดวก รวดเร็ว</p>	<p>ปีการศึกษา</p> <p>สำนัก สถาบัน กอง ศูนย์นวัตกรรม และ มหาวิทยาลัย</p>
	<p>- มีกระบวนการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics</p>	<p>ปีการศึกษา</p> <p>สำนัก สถาบัน กอง ศูนย์นวัตกรรม และ มหาวิทยาลัย</p>
	<p>- ระบบกลไกในการประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์หน่วยงานโดยผู้ใช้งานพร้อมนำผล ไปปรับปรุงระบบเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลมีความถูกต้องเชื่อถือได้ รวมถึงมีการ รักษาความปลอดภัยบนโลกไซเบอร์</p>	<p>ปีการศึกษา</p> <p>สำนัก สถาบัน กอง ศูนย์นวัตกรรม และ มหาวิทยาลัย</p>
	<p>- มีการจัดการความรู้เพื่อให้ได้แนวปฏิบัติที่ดีและสามารถนำไปประโยชน์ในการปฏิบัติงานทั้งหน่วยงานตนเองและหน่วยงานภายนอก เพื่อให้การเรียนรู้ ฝังลึกลงไปในวิถีการปฏิบัติงานขององค์กร</p>	<p>ปีการศึกษา</p> <p>สำนัก สถาบัน กอง ศูนย์นวัตกรรม และ มหาวิทยาลัย</p>
หมวด 5 บุคลากร (Workforce)		
เกณฑ์มาตรฐาน	<p>- มีการกำหนดสมรรถนะหลักของหน่วยงานที่สนับสนุนให้มหาวิทยาลัย ดำเนินงานได้บรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจ</p>	<p>ปีการศึกษา</p> <p>สำนัก สถาบัน กอง และ มหาวิทยาลัย</p>
	<p>- ส่งเสริมสนับสนุนให้บุคลากรมีทักษะความสามารถให้เป็นไปตามสมรรถนะหลักที่กำหนด มีการเพิ่มศักยภาพและทักษะในการปฏิบัติงานที่จำเป็นและ ทันสมัยให้กับบุคลากรทุกคนอย่างต่อเนื่อง โดยเฉพาะการพัฒนาสมรรถนะ ตามหน้าที่ การพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และภาษาอังกฤษ</p>	<p>ปีการศึกษา</p> <p>สำนัก สถาบัน กอง สบท. ศูนย์นวัตกรรม ศูนย์ภาษา และ มหาวิทยาลัย</p>
	<p>- พัฒนาบุคลากรให้มีทักษะการให้บริการ และมีความสามารถในการ ให้บริการแทนกันได้ที่ครอบคลุมเรื่องสำคัญ อย่างน้อยในประเด็นต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> - สามารถตอบคำถามพื้นฐานให้กับผู้รับบริการได้ - สามารถแก้ไข/รับมือกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ ตามมาตรฐานการ ให้บริการ - การสื่อสารและช่วยเหลือผู้รับบริการด้วยไมตรีจิต 	<p>ปีการศึกษา</p> <p>สำนัก สถาบัน กอง และ มหาวิทยาลัย</p>
	<p>- มีการประเมินผลการพัฒนาสมรรถนะบุคลากรและนำไปปรับปรุงให้ บุคลากรมีสมรรถนะที่สูงขึ้น</p>	<p>ปีการศึกษา</p> <p>สำนัก สถาบัน กอง สบท. และ มหาวิทยาลัย</p>
	<p>- มีแผนหรือระบบการเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรที่สนับสนุนความ ต้องการของมหาวิทยาลัยและการพัฒนาตนเองของบุคลากร อย่างน้อยใน ประเด็นต่อไปนี้</p>	<p>ปีการศึกษา</p> <p>สำนัก สถาบัน กอง สบท. ศูนย์นวัตกรรม และ มหาวิทยาลัย</p>

บทนำ / หมวด	ปีที่นับ	แหล่งข้อมูล	
<ul style="list-style-type: none"> - พิจารณาถึงสมรรถนะหลัก ความท้าทายเชิงกลยุทธ์ และการบรรลุผลสำเร็จของแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน - ปรับปรุงการให้บริการที่มุ่งเน้นลูกค้า - การถ่ายโอนความรู้จากบุคลากรที่ลาออกหรือเกษียณอายุ - การผลักดันให้ใช้ความรู้และทักษะใหม่ที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน - สนับสนุนการปรับปรุงผลการดำเนินการของหน่วยงาน และการสร้างนวัตกรรม 			
หมวด 6 ระบบปฏิบัติการ (Operations)			
เกณฑ์มาตรฐาน	<ul style="list-style-type: none"> - มีการออกแบบกระบวนการทำงานที่สำคัญของหน่วยงาน ทั้งกระบวนการหลัก (Core Process) และกระบวนการสนับสนุน (Support Process) และมีการกำหนดข้อกำหนดที่สำคัญของกระบวนการ 	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง ศูนย์นวัตกรรม และ มหาวิทยาลัย
	<ul style="list-style-type: none"> - มีการนำกระบวนการทำงานไปสู่ปฏิบัติโดยการปฏิบัติงานต้องเป็นไปตามข้อกำหนดที่สำคัญ รวมถึงมีวิธีการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อลดความแปรปรวนของกระบวนการและสามารถให้ผลดำเนินการที่บรรลุเป้าหมาย 	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง และ มหาวิทยาลัย
	<ul style="list-style-type: none"> - มีการวัดด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานในแต่ละกระบวนการทำงานโดยกำหนดตัววัดที่สำคัญ เช่น <ul style="list-style-type: none"> - นำเรื่องของรอบเวลา ผลิตภาพ รวมทั้งปัจจัยด้านประสิทธิภาพ และประสิทธิผลอื่น ๆ มาพิจารณาในกระบวนการทำงาน - ป้องกันการทำงานผิดพลาดของการปฏิบัติงานและการให้บริการ และการทำงานซ้ำ - ลดการสูญเสียผลิตภาพของลูกค้า/ผู้รับบริการให้น้อยที่สุด 	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง ศูนย์นวัตกรรม กอง นโยบายและแผน และ มหาวิทยาลัย
	<ul style="list-style-type: none"> - มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานหรือคู่มือการให้บริการสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ครอบคลุม ถูกต้อง โดยมีการระบุขั้นตอน ระยะเวลา และข้อมูลจำเป็นสำหรับการปฏิบัติงานไว้ในคู่มือฯ อย่างชัดเจน รวมถึงการปรับปรุงคู่มือการปฏิบัติงานให้ทันสมัย และค้นหาข้อมูลได้ง่าย 	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง สบท. และ มหาวิทยาลัย
	<ul style="list-style-type: none"> - มีการพัฒนานวัตกรรมและแนวปฏิบัติที่ดีจากกระบวนการทำงานที่สำคัญ 	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง ศูนย์นวัตกรรม และ มหาวิทยาลัย
หมวด 7 ผลลัพธ์ (Results)			
เกณฑ์มาตรฐาน	<ul style="list-style-type: none"> - ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการสื่อสารของผู้ในระดับสูงและการสร้างความผูกพันกับบุคลากรและลูกค้า/ผู้รับบริการ ผลลัพธ์ด้านจริยธรรมและภาวะความรับผิดชอบต่อในการกำกับดูแลองค์กรของผู้นำและคณะกรรมการกำกับดูแลหน่วยงาน 	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง สนง.สภามหาวิทยาลัย และ มหาวิทยาลัย

บทนำ / หมวด	ปีที่นับ	แหล่งข้อมูล	
เกณฑ์มาตรฐาน	- ผลลัพธ์ของตัววัดที่สำคัญด้านการบรรลุกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน รวมทั้งผลการดำเนินการตามความเสี่ยงที่ผ่านการประเมินผลได้ผลเสียอย่างรอบด้าน	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง กองนโยบายและแผน และ มหาวิทยาลัย
	- ผลลัพธ์ด้านความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจของลูกค้า/ผู้รับบริการ โดยแยกตามประเภทของการให้บริการหรือกลุ่มลูกค้า รวมทั้งผลการประเมินคุณภาพการบริการและการจัดการเสียงร้องเรียนของลูกค้า	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง ศูนย์นวัตกรรม และ มหาวิทยาลัย
	- ผลการพัฒนาเว็บไซต์ของหน่วยงานให้เป็นไปตามเกณฑ์ Webometrics และผลประเมินประสิทธิภาพการให้บริการระบบฐานข้อมูล ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และเว็บไซต์โดยผู้ใช้	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง ศูนย์นวัตกรรม และ มหาวิทยาลัย
	- ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านขีดความสามารถของบุคลากรตามสมรรถนะหลัก และผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญด้านการพัฒนาบุคลากรและผู้นำ (เช่น ตัวชี้วัดผลประเมินความพึงพอใจของบุคลากรต่อการพัฒนาทักษะความสามารถที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน) โดยจำแนกตามประเภทของบุคลากรแต่ละกลุ่ม	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง สบท. และ มหาวิทยาลัย
	- ผลลัพธ์ของตัวชี้วัดที่สำคัญของผลการดำเนินงานด้านการปฏิบัติการ/การบริการ ของกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนที่สำคัญ รวมทั้งผลผลิตภาพ รอบเวลา และตัววัดอื่น ๆ ที่เหมาะสมด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ และนวัตกรรมของกระบวนการ โดยจำแนกตามประเภทของกระบวนการ	ปีการศึกษา	สำนัก สถาบัน กอง กองนโยบายและแผน และ มหาวิทยาลัย