



รายงานวิจัยฉบับสมบูรณ์
การพัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน
สังกัดสำนักงานอธิการบดี

Performance Indicator Development of Supporting
Organization

Under the Office of the President, Khon Kaen University

โดย

ภาวนา กิตติวิมลชัย
สำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ
สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ได้รับการสนับสนุนทุนโครงการวิจัยสถาบัน มหาวิทยาลัยขอนแก่น
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2556
เดือน กันยายน พ.ศ. 2556

คำนำ

รายงานฉบับสมบูรณ์ เรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดีซึ่งได้รับทุนสนับสนุนจากมหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 สาระสำคัญของโครงการประกอบด้วย ที่มาของปัญหา วิธีการดำเนินงาน และผลการดำเนินงาน ซึ่งเกิดประโยชน์ต่อมหาวิทยาลัยในด้านพัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี และขอบคุณผู้สนับสนุนทุน หน่วยงาน ผู้บังคับบัญชา และบุคคลที่ให้ความช่วยเหลือและสนับสนุน จนการวิจัยครั้งนี้แล้วเสร็จตามวัตถุประสงค์

สารบัญ

	หน้า
1. บทคัดย่อ	1
2. บทสรุปการวิจัย	2
3. ความเป็นมาและสาระสำคัญของโครงการ	4
3.1 วัตถุประสงค์การวิจัย	6
3.2 ประโยชน์ที่จะได้รับ	6
3.3 ขอบเขตการวิจัย	7
3.4 นิยามศัพท์	8
3.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
3.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
3.7 วิธีดำเนินการวิจัย	10
4. ผลการวิจัย	11
5. สรุปผลและข้อเสนอแนะ	25
ภาคผนวก	27
แบบสอบถามการวิจัย	28
เอกสารอ้างอิง	31

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 องค์ประกอบและตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน	12
ตารางที่ 2 ความเชื่อมโยงของตัวชี้วัดความสำเร็จกับระบบการประเมินคุณภาพ	14

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) กำหนดวิธีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยการศึกษาข้อมูลจากกลุ่มเป้าหมายคือผู้บริหารและผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 23 หน่วยงานเพื่อคัดเลือกตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน และความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในการตัดสินใจคัดเลือกตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน โดยการประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi) สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าความถี่(F) ค่ามัธยฐาน(Median)และฐานนิยม (Mode) ผลการวิจัยกำหนดองค์ประกอบคุณภาพได้ 9 องค์ประกอบ 20 ตัวชี้วัด

บทสรุปการวิจัย

มหาวิทยาลัยขอนแก่นได้พัฒนาระบบและกลไกการประกันคุณภาพเพื่อยกระดับคุณภาพของหน่วยงานสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่นและเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา และกำหนดให้การประกันคุณภาพเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารจัดการหรืองานประจำ

ในการประเมินคุณภาพของมหาวิทยาลัยขอนแก่นทั้งในระดับคณะและระดับหน่วยงาน สนับสนุนพบว่าตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพ ส่วนใหญ่ไม่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานสนับสนุน ทำให้ไม่เกิดความเป็นธรรมในการประเมินคุณภาพและการไม่สามารถเทียบเคียงผลการดำเนินงานได้ เนื่องจากหน่วยงานสนับสนุนมีภารกิจด้านการสนับสนุนการเรียนการสอนและมีบริบทที่แตกต่างกัน ดังนั้นในการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน ควรมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดในการพัฒนางานหน่วยงานและประกันคุณภาพผลการดำเนินงาน

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) กำหนดวิธีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี

กลุ่มเป้าหมายคือผู้บริหารและผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 23 หน่วยงาน หน่วยงานละ 3 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 69 คน และผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับการแต่งตั้งเพื่อตรวจสอบความตรงของเนื้อหาและความสอดคล้องของตัวชี้วัด จำนวน 17 ท่าน โดยประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟาย (Delphi) สถิติที่ใช้ในการวิจัยคือค่าเฉลี่ย (\bar{x}) ค่าความถี่(F) ค่ามัธยฐาน(Median)และฐานนิยม (Mode)

ผลการวิจัยกำหนดองค์ประกอบคุณภาพได้ 9 องค์ประกอบ 20 ตัวชี้วัด ดังนี้

องค์ประกอบ1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน

- 1.คุณภาพของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- 2.การถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล

องค์ประกอบที่ 2 การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน

- 3.ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอน
- 4.ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน
- 5.การพัฒนาบุคลากรสายสายสนับสนุน
- 6.ความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร

องค์ประกอบที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

- 7.การจัดการข้อร้องเรียน

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

8.กระบวนการพัฒนางานโดยใช้วิจัยเป็นฐาน

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการและวิชาชีพ

9.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

10.ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

11.กระบวนการส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและวัฒนธรรมองค์กร

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

12.ภาวะผู้นำของกรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหาร

13.การจัดการความรู้

14.การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ

15.การบริหารความเสี่ยง

องค์ประกอบที่ 8

การเงินและงบประมาณ

16.การบริหารจัดการงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ (อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณ, งบประมาณที่สามารถประหยัดได้,)

17.การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ

18.ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

19.การประกันคุณภาพของหน่วยงาน

20.แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพและผลงานวิจัยด้านการประกันคุณภาพ

ข้อจำกัดในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลัก

1.ความรู้และความเข้าใจวิธีการ หลักเกณฑ์ การกำหนดและคัดเลือกตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานของผู้บริหารและผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพที่มีระดับความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้มีผลต่อการเลือกตัวชี้วัดความสำเร็จที่แตกต่างกัน

2.ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่ได้รับการแต่งตั้ง มีแนวคิด หลักการที่แตกต่างกัน แต่ก็อยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานให้สามารถวัดความสำเร็จของงานและสามารถแข่งขันได้และสามารถเทียบเคียงกับคนอื่นได้

ความเป็นมาและสำคัญของโครงการ

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มาตรา ๔๗ ให้มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อพัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการศึกษาทุกระดับ ประกอบด้วย ระบบการประกันคุณภาพภายใน และระบบการประกันคุณภาพภายนอก ระบบหลักเกณฑ์ และวิธีการประกันคุณภาพการศึกษา ให้เป็นไปตามที่กำหนดในกฎกระทรวง มาตรา ๔๘ ให้หน่วยงานต้นสังกัดและสถานศึกษาจัดให้มีระบบการประกันคุณภาพภายในสถานศึกษาและให้ถือว่าการประกันคุณภาพภายในเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการจัดทำรายงานประจำปีเสนอต่อหน่วยงานต้นสังกัด หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพ และมาตรฐานการศึกษา และเพื่อรองรับการประกันคุณภาพภายนอก

เพื่อให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2545 หมวด 6 มาตรฐานและการประกันคุณภาพการศึกษา มหาวิทยาลัย ได้สร้างระบบและกลไกการประกันคุณภาพ โดยเริ่มต้นจากการแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่นเพื่อกำหนดแนวทาง กิจกรรม ขั้นตอนต่างๆ เพื่อให้เกิดระบบกลไกการประกันคุณภาพทั่วทั้งองค์กร จัดทำคู่มือการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น โดยกำหนดให้มีการตรวจประเมินคุณภาพภายในทุก 2 ปี โดยเริ่มต้นการตรวจประเมินคุณภาพภายใน มหาวิทยาลัยขอนแก่นครั้งแรกในปีการศึกษา 2542 และปีการศึกษา 2544 ซึ่งในการตรวจประเมินคุณภาพภายใน ดังกล่าว ยังไม่มีการกำหนดตัวชี้วัดและเกณฑ์การตรวจประเมินคุณภาพ แต่การตรวจประเมินคุณภาพเป็นไปในลักษณะของการตรวจสอบรายการของผลการดำเนินงาน (Check List) ตามกรอบคุณภาพของทบวงมหาวิทยาลัย 9 องค์ประกอบ (1.ปรัชญา ปณิธาน แผนการดำเนินงาน 2.การเรียนการสอน 3.การพัฒนานักศึกษา 4.การวิจัย 5.การบริการวิชาการ 6.การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม 7.การบริหารจัดการ 8.การเงินและงบประมาณ 9.การประกันคุณภาพ)

ปีการศึกษา 2545 สภามหาวิทยาลัยขอนแก่นได้มีประกาศมหาวิทยาลัยขอนแก่น ฉบับที่ 2/2546 ลงวันที่ 27 สิงหาคม 2546 จัดตั้งสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อให้การดำเนินการในภารกิจทุก ๆ ด้านของมหาวิทยาลัยขอนแก่น รวมทั้ง การจัดทำตัวชี้วัดการปฏิบัติผลการปฏิบัติงาน (KKU Standards) เพื่อรองรับระบบการประเมินคุณภาพจากภายนอกได้แก่ สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา (สมศ.) สำนักงานพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) และระบบการประเมินคุณภาพระบบอื่นๆ และได้มีการเริ่มใช้ตัวชี้วัดดังกล่าวในการตรวจประเมินคุณภาพภายในมหาวิทยาลัยขอนแก่นตั้งแต่ปีการศึกษา 2547 เป็นต้นมา

แม้ว่ามหาวิทยาลัยโดยสำนักงานประเมินและประกันคุณภาพจะมีการพัฒนาและปรับปรุงตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพของคณะและหน่วยงานเป็นประจำทุกปีการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับ

สภาพการเปลี่ยนแปลงของระบบการประเมินคุณภาพภายนอก (สมศ. ก.พ.ร. สกอ. การจัดลำดับมหาวิทยาลัยระดับโลก) แต่ทุกครั้งที่มีการพัฒนาและปรับปรุงตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพหน่วยงานที่ได้รับผลกระทบมากที่สุดคือหน่วยงานสนับสนุนภารกิจด้านต่างๆของมหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งไม่ได้มีภารกิจหลักในการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ และ การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมดังเช่นคณะต่างๆ ทำให้เกิดปัญหาต่างๆในการประเมินคุณภาพภายใน สรุปได้ดังนี้

1. ตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพมีความสอดคล้องกับบริบทและผลการดำเนินงานในระดับคณะ ทั้ง 9 องค์ประกอบคุณภาพ แต่ไม่สอดคล้องกับบริบทและภารกิจของหน่วยงานสนับสนุน
2. จำนวนตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพระดับคณะและหน่วยงานสนับสนุนมีความแตกต่างกัน กล่าวคือ จำนวนตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพระดับคณะมีจำนวนมาก แต่ในระดับ หน่วยงานสนับสนุนมีจำนวนน้อย ทำให้เกิดความไม่เป็นธรรมและขาดความสมดุล
3. หน่วยงานสนับสนุนมีภารกิจสนับสนุนการจัดการเรียนการสอนของมหาวิทยาลัยที่แตกต่าง กัน ทำให้การประเมินคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุนไม่สามารถเทียบเคียงผลการดำเนินงานระหว่างหน่วยงานได้
4. เกณฑ์การประเมินคุณภาพหรือเกณฑ์การให้คะแนนไม่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม
5. ขนาดขององค์กรและจำนวนบุคลากรของหน่วยงานสนับสนุนไม่เอื้อต่อการประกันคุณภาพ และการตรวจประเมินคุณภาพภายใน
6. มีการปรับเปลี่ยนตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินบ่อย ทำให้ขาดความต่อเนื่องในการจัดเก็บ ข้อมูล
7. บุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพ
8. หน่วยงานสนับสนุนขาดผู้รับผิดชอบอย่างชัดเจนในการดำเนินการด้านการประกันคุณภาพ
9. ผลการประเมินคุณภาพหน่วยงานสนับสนุนอยู่ในระดับต่ำ เนื่องจากตัวชี้วัดไม่สอดคล้องกับ ภารกิจ ทำให้ผลการประเมินหลายตัวชี้วัด มีผลการดำเนินงานอยู่ที่ระดับ 0 หรือ 1
10. หน่วยงานสนับสนุนที่มุ่งเน้นผลคะแนนจากการประเมิน มักจะดำเนินกิจกรรมต่างๆเพื่อให้ สอดคล้องกับตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมิน ทำให้ขาดการวิเคราะห์ภารกิจองค์กรว่า เหมาะสมหรือไม่ที่จะทำตามตัวชี้วัดแต่ไม่ทำตามภารกิจหลักของหน่วยงาน
11. ตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพไม่สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานสนับสนุน
12. หน่วยงานสนับสนุนได้มีการทักท้วงและร้องเรียนเกี่ยวกับความไม่เหมาะสมของตัวชี้วัดใน การประเมินคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน
13. ขาดการวิเคราะห์และสังเคราะห์ตัวชี้วัดระดับหน่วยงานสนับสนุนให้มีความเหมาะสมและ สอดคล้องกับภารกิจของหน่วยงานสนับสนุนและมหาวิทยาลัยขอนแก่น
14. มหาวิทยาลัยหรือสำนักงานประเมินควรจะทำการวิเคราะห์ภารกิจของหน่วยงานสนับสนุน และกำหนดตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพสำหรับหน่วยงานสนับสนุนให้ชัดเจน

15. ควรจะมีการแยกตัวชี้วัดและเกณฑ์การประเมินคุณภาพของคณะและหน่วยงานสนับสนุน ให้มีความชัดเจน
16. หน่วยงานสนับสนุนมีภารกิจและหน้าที่แตกต่างกัน ตัวชี้วัดในการประเมินคุณภาพก็ควร จะมีความแตกต่างกัน ไม่จำเป็นต้องเป็นตัวชี้วัดชุดเดียวกัน

ดังนั้น จากสภาพปัญหาดังกล่าว ควรจะมีการวิจัยเพื่อกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของ หน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น เพื่อนำไปสู่การกำหนดเป็น ตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุน และหน่วยงานสนับสนุนสามารถวิเคราะห์ผล การดำเนินงานและเทียบเคียงกับหน่วยงานสนับสนุนด้วยกันได้ ลดความไม่เป็นธรรมในการใช้ตัวชี้วัด การประเมินคุณภาพระดับคณะวิชา

วัตถุประสงค์ของการวิจัย :

- 1) เพื่อพัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น
- 2) เพื่อกำหนดวิธีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ผลที่จะได้รับ : ผลผลิต

- 1) ตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี
- 2) วิธีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน

ประโยชน์ที่จะได้รับ :

ผลงานวิจัยนำไปสู่การแก้ปัญหาต่างๆดังนี้

- (1) ลดปัญหาในการใช้ตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพระดับคณะวิชามาประเมินหน่วยงาน สนับสนุน
- (2) สร้างความเป็นธรรมในการประเมินคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน
- (3) ทำให้หน่วยงานสนับสนุนสามารถเทียบเคียงผลการดำเนินงานในด้านต่างๆระหว่าง หน่วยงานสนับสนุน
- (4) ลดความซ้ำซ้อนในการประเมินคุณภาพ
- (5) หน่วยงานสนับสนุนมีแรงจูงใจและมีทัศนคติที่ดีต่อการประเมินคุณภาพ

ผู้ได้รับประโยชน์จากผลการวิจัยครั้งนี้

1) หน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี

- (1) สามารถบอกระดับคุณภาพของการบริหารจัดการองค์กรในภาพรวม โดยมีประเมินผลตามตัวชี้วัดความสำเร็จ
- (2) ใช้ผลการประเมินจากตัวชี้วัดความสำเร็จในการปรับปรุงและพัฒนาองค์กร
- (3) สามารถเทียบเคียงสมรรถนะ (Benchmarking) ผลการประเมินตามตัวชี้วัดความสำเร็จกับหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆได้

- หน่วยงานสามารถกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพหน่วยงานได้

2) หน่วยงานต้นสังกัดหรือมหาวิทยาลัยขอนแก่น

- (1) นำตัวชี้วัดความสำเร็จไปกำหนดเป็นตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายในหน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี หรือหน่วยงานสนับสนุนอื่นๆในสังกัดมหาวิทยาลัยขอนแก่น เช่น หน่วยงานในกำกับ
- (2) ใช้ผลการประเมินจากตัวชี้วัดความสำเร็จในการวิเคราะห์สมรรถนะของหน่วยงานสนับสนุนเพื่อจัดลำดับการพัฒนาและปรับปรุงตามผลการประเมิน
- (3) จัดกลุ่มหน่วยงานสนับสนุนตามผลการประเมิน
- (4) แก้ปัญหาการประเมินคุณภาพหน่วยงานสนับสนุนเกี่ยวกับเครื่องมือในการวัดและประเมินผลไม่สอดคล้องกับภาระกิจของหน่วยงานสนับสนุน

3) หน่วยงานอื่นๆภายนอกสถาบัน

หน่วยงานสนับสนุน สังกัดมหาวิทยาลัยอื่นๆ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการแนวทางการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน

ขอบเขตการวิจัย

(1) ขอบเขตด้านเนื้อหาสาระ

กำหนดตัวชี้วัดตามองค์ประกอบคุณภาพระดับอุดมศึกษาของสำนักงานคณะกรรมการอุดมศึกษา 9 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบที่ 1 ปรัชญา ปณิธาน องค์ประกอบที่ 2 การสนับสนุนการเรียนการสอน องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนานักศึกษา องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคม องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม องค์ประกอบที่ 7 การบริหารและจัดการ องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ องค์ประกอบที่ 9 การประกันคุณภาพ

(2) ขอบเขตด้านกลุ่มเป้าหมาย

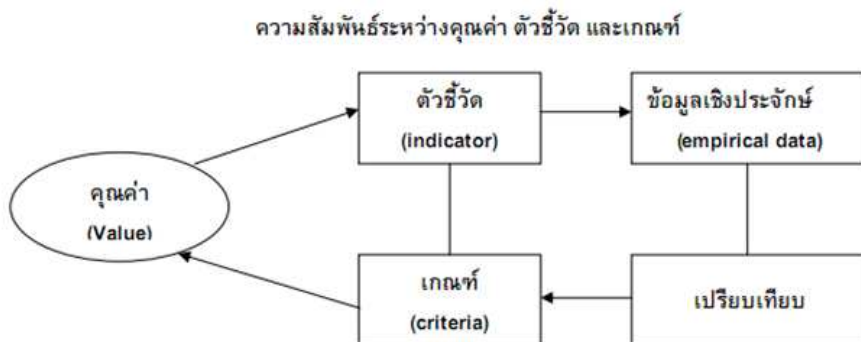
เป้าหมายคือหน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี (ตามประกาศสภามหาวิทยาลัยขอนแก่นฉบับที่ 4/2555 เรื่องการจัดโครงการในสำนักงานอธิการบดี จำนวน 23 หน่วยงาน)

นิยามศัพท์

1. **ตัวชี้วัดความสำเร็จ** หมายถึง เครื่องมือที่ใช้วัดผลการดำเนินงานหรือประเมินผลการดำเนินงานในด้านต่างๆ ขององค์กร ซึ่งสามารถแสดงผลของการวัดหรือการประเมินในรูปแบบข้อมูลเชิงประมาณเพื่อสะท้อนประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรหรือหน่วยงานภายในองค์กร
2. **การประกันคุณภาพภายใน** หมายถึง การบริหารจัดการผลการดำเนินงานของหน่วยงาน เพื่อให้มั่นใจว่า การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพและมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ตามมาตรฐานที่กำหนด
3. **หน่วยงานสนับสนุนสังกัด สำนักงานอธิการบดี** หมายถึง หน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดีที่ได้รับการประกาศให้เป็นหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดีตามประกาศสภามหาวิทยาลัยขอนแก่นฉบับที่ 4/2555 เรื่องการจัดโครงการในสำนักงานอธิการบดี จำนวน 23 หน่วยงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดหรือทฤษฎี : (ถ้ามี) แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยให้เห็นความเชื่อมโยงกับปัญหาและโจทย์วิจัย (อธิบายในรูปของแผนภูมิ หรือค้นคว้าทฤษฎีมาอ้างอิงก็ได้)

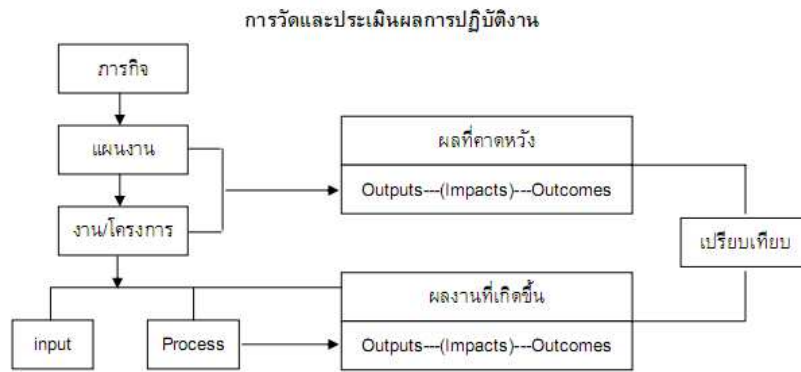


กรอบแนวคิดในการวิจัย 1 : ความสัมพันธ์ระหว่างคุณค่า ตัวชี้วัดและเกณฑ์

คำอธิบายกรอบแนวคิดในการวิจัย 1

การสร้างคุณค่าคือการให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามที่คาดหวังไว้ การกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จจะแสดงให้เห็นว่า หน่วยงานได้ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ โดยมีหลักฐานเชิงประจักษ์และเพื่อให้มีผลการดำเนินงานที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศ แสดงข้อมูลเชิงเปรียบเทียบ ได้แก่ เปรียบเทียบกับเป้าหมายของตัวชี้วัดที่กำหนดและผลการดำเนินงานของหน่วยงานหรือองค์กรอื่นๆที่สามารถเทียบเคียงได้ โดยการกำหนดหลักเกณฑ์ในการเปรียบเทียบ ทำให้สามารถวิเคราะห์คุณค่าของผลงานที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

กรอบแนวคิดในการวิจัย 2 : การวัดและประเมินผลการปฏิบัติงาน



คำอธิบายกรอบแนวคิดในการวิจัย 2

การวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานของหน่วยงาน วิเคราะห์ภารกิจ แผนงาน โครงการ เพื่อจะกำหนดเป็นตัวชี้วัดความสำเร็จ กำหนดค่าเป้าหมายหรือผลการดำเนินงานที่คาดหวัง และมีดำเนินการปฏิบัติงานโดยมีปัจจัยนำเข้าหรือ INPUT และ ดำเนินการตามขั้นตอน PROCESS จึงนำข้อมูลทั้ง 2 ส่วนมาเปรียบเทียบว่าผลการดำเนินงานเป็นตามที่คาดหวังมากน้อยเพียงใด กรณีที่ไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง หน่วยงานจะนำผลการเปรียบเทียบมาปรับปรุงผลการดำเนินงานอย่างไร

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พงษ์สุรางค์ เสนิงค์ ณ ออยุธยา (2543) ได้ทำวิจัยเรื่อง การบริหารผลการปฏิบัติงาน โดยการใช้ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานของกลุ่มแผนและประเมินผล ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพเขต 6 ขอนแก่น โดยมีวัตถุประสงค์ในการกำหนดตัวชี้วัดการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวบ่งชี้การปฏิบัติงานมีทั้งหมด 163 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 งาน 39 ภารกิจ 2) การประเมินผลการดำเนินงานในรอบเดือน ตุลาคม 2542-พฤษภาคม 2543 (8เดือน) ซึ่งอยู่ในไตรมาส 3 ของปีงบประมาณ พบว่า สามารถปฏิบัติงานได้ครบถ้วนและบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้จำนวน 98 ตัวบ่งชี้ คิดเป็นร้อยละ 60.12 ของตัวบ่งชี้ทั้งหมด และไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 65 ข้อ คิดเป็นร้อยละ 25.76 3) รูปแบบการใช้การประเมินการบริหารการปฏิบัติงานโดยตัวบ่งชี้ให้เกิดประสิทธิภาพของการบริหารใน 4 ด้าน คือ 1. ด้านการพัฒนาบุคลากร 2. ด้านพัฒนางานด้านต่างๆของหน่วยงาน 3. เพื่อเลื่อนตำแหน่ง 4. เพื่อพิจารณาความดีความชอบ และเสนอให้มีการประเมินผลการปฏิบัติปีละ 1 ครั้ง โดยผู้ประเมินได้แก่ การประเมินตนเอง การประเมินจากผู้ร่วมงานและหัวหน้างาน

สายใจ กองเพชร (2552) ได้ทำวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพบัณฑิตสาขาสัตวแพทยศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยคือเพื่อพัฒนาตัวบ่งชี้ร่วมและตรวจสอบความตรงของตัวบ่งชี้สำหรับการประกันคุณภาพบัณฑิตสาขาสัตวแพทยศาสตร์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ตัวบ่งชี้ร่วมสำหรับการประกันคุณภาพบัณฑิตสาขาสัตวแพทย ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบหลักคือ ปัจจัยนำเข้า กระบวนการ ผลลัพธ์ 16 องค์ประกอบย่อย และ 94 ตัวบ่งชี้ ได้แก่ ด้านหลักสูตรมี 4

ตัวบ่งชี้ ด้านนักศึกษา มี 5 ตัวบ่งชี้ ด้านอาจารย์ มี 8 ตัวบ่งชี้ ด้านทรัพยากรสนับสนุนมี 9 ตัวบ่งชี้ ด้านระบบสารสนเทศ มี 6 ตัวบ่งชี้ องค์ประกอบด้านกระบวนการ ประกอบด้วยการบริหารและพัฒนาคณาคร มี 6 ตัวบ่งชี้ การรับนักศึกษาเข้ามี 2 ตัวบ่งชี้ ด้านการพัฒนาคุณภาพด้านการเรียนการสอน มี 6 ตัวบ่งชี้ ด้านการพัฒนาวิจัยและบริการวิชาการเพื่อสนับสนุนการเรียนการสอนมี 4 ตัวบ่งชี้ ด้านกระบวนการติดตามประเมินผลมี 5 ตัวบ่งชี้ ด้านการสร้างเครือข่ายเพื่อการเรียนการสอนมี 1 ตัวบ่งชี้ ด้านการสนับสนุนและการให้คำแนะนำปริญญานักศึกษามี 3 ตัวบ่งชี้ ด้านการพัฒนาคุณภาพผู้เรียนระหว่างศึกษามี 7 ตัวบ่งชี้ ด้านการแนะแนวให้คำปรึกษามี 4 ตัวบ่งชี้ ด้านผลลัพธ์ประสิทธิภาพประกอบด้วย 8 ตัวบ่งชี้

โกวิท วัชรินทรานุกร (2554) ได้ทำวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1.พัฒนาตัวบ่งชี้การจัดการความรู้ของมหาวิทยาลัยราชภัฏ 2)ทดสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างตัวบ่งชี้การจัดการความรู้มหาวิทยาลัยราชภัฏจากการพัฒนาตัวบ่งชี้เชิงประจักษ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ได้ตัวบ่งชี้การจัดการความรู้จำนวน 27 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 11 ตัวบ่งชี้ ตัวบ่งชี้การจัดการวัฒนธรรม 15 ตัวบ่งชี้ และตัวบ่งชี้การจัดการกับคน จำนวน 11 ตัวบ่งชี้

วิธีการดำเนินการวิจัย :

เครื่องมือในการวิจัย (แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์)

(1) แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างและพัฒนาขึ้นประกอบไปด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดคุณภาพหน่วยงานสนับสนุน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

(2) วิธีการรวบรวมข้อมูล

1. ทำหนังสือสำรวจรายการตัวชี้วัดไปยังกลุ่มเป้าหมายได้แก่หน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี

2. สรุปรายการตัวชี้วัดความสำเร็จ

3. นำเสนอตัวชี้วัดความสำเร็จต่อผู้เชี่ยวชาญจำนวน 9 คน เพื่อพิจารณาตัวชี้วัดความสำเร็จ โดย

การประยุกต์ใช้เทคนิคเดลฟายในการให้ความคิดต่อการพัฒนาตัวชี้วัด

(3) วิธีการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows เพื่อคำนวณค่าสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่ามัธยฐาน และฐานนิยม

(4) วิธีการนำเสนอผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ค่าสถิติจากแบบสอบถาม นำเสนอในรูปแบบของการบรรยายข้อมูล โดยมีตารางประกอบ และนำเสนอผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

ผลการวิจัย

จากการสำรวจตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี โดยใช้เทคนิคเดลฟาย หรือการกำหนดให้ผู้ทรงคุณวุฒิแสดงความคิดเห็นต่อการคัดเลือกตัวชี้วัด ความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี จำนวน 4 ครั้ง

ผลสำรวจครั้งที่ 1 การตรวจสอบความสอดคล้องของตัวชี้วัดกับบริบทของหน่วยงาน

เป็นการสำรวจรายการตัวชี้วัดจากผู้บริหารและผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพของ หน่วยงานสนับสนุน 23 หน่วยงาน จำนวน 69 คน และมีความเห็นในการคัดเลือกตัวชี้วัดรอบที่ 1 (มีความคิดเห็นให้คงไว้มากกว่าร้อยละ 50 ของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด) ได้จำนวน **40 ตัวชี้วัด** จากทั้งหมด 55 ตัวชี้วัด หรือคิดเป็นร้อยละ 72.73 ของตัวชี้วัดที่ใช้ในการสำรวจทั้งหมด

ผลสำรวจครั้งที่ 2 การคัดเลือกตัวชี้วัดที่ส่งผลต่อการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน

เป็นการสำรวจรายการตัวชี้วัดจากรอบที่ 1 โดยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน และมีความเห็นในการคัดเลือกตัวชี้วัดรอบที่ 2 (มีความคิดเห็นให้คงไว้มากกว่าร้อยละ 50 ของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด) ได้จำนวน **31 ตัวชี้วัด** จากทั้งหมด 40 ตัวชี้วัด หรือคิดเป็นร้อยละ 77.50 ของตัวชี้วัดที่ใช้ในการสำรวจทั้งหมด

ผลสำรวจครั้งที่ 3 การคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญและสามารถใช้ในประเมินคุณภาพและเทียบเคียงได้กับหน่วยงานสนับสนุนในสำนักงานอธิการบดี

เป็นการสำรวจรายการตัวชี้วัดจากรอบที่ 2 โดยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน และมีความเห็นในการคัดเลือกตัวชี้วัดรอบที่ 3 (มีความคิดเห็นให้คงไว้มากกว่าร้อยละ 50 ของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด) ได้จำนวน **22 ตัวชี้วัด** จากทั้งหมด 31 ตัวชี้วัด หรือคิดเป็นร้อยละ 70.96 ของตัวชี้วัดที่ใช้ในการสำรวจทั้งหมด

ผลสำรวจครั้งที่ 4 การคัดเลือกตัวชี้วัดที่สำคัญและสามารถใช้ในประเมินคุณภาพและเทียบเคียงได้กับหน่วยงานสนับสนุนในสำนักงานอธิการบดีรอบสุดท้าย

เป็นการสำรวจรายการตัวชี้วัดจากรอบที่ 3 โดยความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 17 คน และมีความเห็นในการคัดเลือกตัวชี้วัดรอบที่ 4 หรือรอบสุดท้าย (มีความคิดเห็นให้คงไว้มากกว่าร้อยละ 50 ของกลุ่มเป้าหมายทั้งหมด) ได้จำนวน **20 ตัวชี้วัด** จากทั้งหมด 22 ตัวชี้วัด หรือคิดเป็นร้อยละ 90.90 ของตัวชี้วัดที่ใช้ในการสำรวจทั้งหมด

ผลการวิจัยได้ตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี 9 องค์ประกอบ 20 ตัวชี้วัด ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 องค์กรประกอบและตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน

องค์กรประกอบและตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน			ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ (ต้องเห็นด้วยมากกว่าร้อยละ 50 ของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด)	
			เห็นด้วย (%)	ไม่เห็นด้วย (%)
องค์กรประกอบ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน				
1	1	คุณภาพของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	88.24	11.76
2	2	การถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	94.12	5.88
องค์กรประกอบที่ 2 การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน				
3	1	ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอน	88.24	11.76
4	2	ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน	82.35	17.65
5	3	การพัฒนาบุคลากรสายสายสนับสนุน	100.00	0.00
6	4	ความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร	100.00	0.00
องค์กรประกอบที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ				
7	1	การจัดการข้อร้องเรียน	100.00	0.00
องค์กรประกอบที่ 4 การวิจัย				
8	1	กระบวนการพัฒนางานโดยใช้วิจัยเป็นฐาน	100.00	0.00
องค์กรประกอบที่ 5 การบริการวิชาการและวิชาชีพ				
9	1	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	94.12	5.88
10	2	ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	70.59	29.41
องค์กรประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม				
11	1	กระบวนการส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและวัฒนธรรมองค์กร	70.59	29.41
องค์กรประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ				
12	1	ภาวะผู้นำของกรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหาร	82.35	17.65
13	2	การจัดการความรู้	100.00	0.00
14	3	การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ	100.00	0.00
15	4	การบริหารความเสี่ยง	94.12	5.88
องค์กรประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ				
16	1	การบริหารจัดการงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ	94.12	5.88
17	2	การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	88.24	11.76

องค์กรประกอบและตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน			ความเห็นผู้เชี่ยวชาญ (ต้องเห็นด้วยมากกว่าร้อยละ50ของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด)	
			เห็นด้วย (%)	ไม่เห็นด้วย (%)
18	3	ประสิทธิผลของการใช้พลังงาน	94.12	5.88
องค์กรประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ				
19	1	การประกันคุณภาพของหน่วยงาน	88.24	11.76
20	2	แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพและผลงานวิจัยด้านการประกันคุณภาพ	94.12	5.88

จากตารางที่ 1 พบว่าตัวชี้วัดที่ผู้เชี่ยวชาญมีความเห็นให้คงไว้มากที่สุด (100%) มีจำนวน 6 ตัวชี้วัด ได้แก่ 1.การพัฒนาบุคลากรสายสายสนับสนุน 2.ความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร 3.การจัดการข้อร้องเรียน 4.กระบวนการพัฒนางานโดยใช้วิจัยเป็นฐานการ 5.จัดการความรู้ 6.การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ

ตารางที่ 2 ความเชื่อมโยงของตัวชี้วัดความสำเร็จกับระบบการประเมินคุณภาพ

			I-P-O (input-Process- Output)			การประเมินคุณภาพ			ผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)					
			ปัจจัย นำเข้า	กระ บวนการ	ผล ลัพธ์	สกอ.	สมศ.	ก.พ.ร	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6
ตัวชี้วัดและองค์ประกอบ														
องค์ประกอบ1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน														
1	1	คุณภาพของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	✓			✓								✓
2	2	การถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล		✓				✓						✓
องค์ประกอบที่ 2 การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน														
3	1	ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอน			✓	✓			✓					
4	2	ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน			✓			✓	✓					
5	3	การพัฒนาบุคลากรสายสายสนับสนุน	✓			✓						✓		
6	4	ความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร			✓							✓		
องค์ประกอบที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ														
7	1	การจัดการข้อร้องเรียน		✓					✓	✓				
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย														
8	1	กระบวนการพัฒนางานโดยใช้วิจัยเป็นฐาน		✓									✓	

			I-P-O (input-Process- Output)			การประเมินคุณภาพ			ผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)					
ตัวชี้วัดและองค์ประกอบ			ปัจจัย นำเข้า	กระ บวนการ	ผล ลัพธ์	สกอ.	สมศ.	ก.พ.ร	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6
องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการและวิชาชีพ														
9	1	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ			✓			✓		✓				
10	2	ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ			✓			✓		✓				
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม														
11	1	กระบวนการส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและ วัฒนธรรมองค์กร		✓		✓	✓						✓	
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ														
12	1	ภาวะผู้นำของกรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหาร	✓			✓	✓							✓
13	2	การจัดการความรู้		✓		✓						✓		
14	3	การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ		✓		✓								✓
15	4	การบริหารความเสี่ยง		✓		✓								✓
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ														
16	1	การบริหารจัดการงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ		✓		✓					✓			

			I-P-O (input-Process- Output)			การประเมินคุณภาพ			ผลลัพธ์ตามเกณฑ์คุณภาพการศึกษา เพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX)					
ตัวชี้วัดและองค์ประกอบ			ปัจจัย นำเข้า	กระ บวนการ	ผล ลัพธ์	สกอ.	สมศ.	ก.พ.ร	7.1	7.2	7.3	7.4	7.5	7.6
17	2	การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	✓					✓					✓	
18	3	ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน			✓			✓					✓	
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ														
19	1	การประกันคุณภาพของหน่วยงาน	✓			✓								✓
20	2	แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพและผลงานวิจัย ด้านการประกันคุณภาพ			✓	✓								✓
รวม			5	8	7	11	2	7	2	3	1	3	4	7

จากตารางที่ 2 พบว่า ตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน จำแนกเป็นตัวชี้วัดปัจจัยนำเข้า (Input) จำนวน 5 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดกระบวนการ (Process) จำนวน 8 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัดผลลัพธ์ (Output) จำนวน 7 ตัวชี้วัด สอดคล้องกับตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพของ สกอ. จำนวน 11 ตัวชี้วัด ตัวชี้วัด สมศ. จำนวน 2 ตัวชี้วัด และตัวชี้วัด ก.พ.ร. จำนวน 7 ตัวชี้วัด สอดคล้องกับตัวชี้วัดผลลัพธ์ของเกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินงานที่เป็นเลิศ (EdPEX) 7.1 ผลลัพธ์ด้านการเรียนรู้ จำนวน 2 ตัวชี้วัด 7.2 ผลลัพธ์ด้านผู้รับบริการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จำนวน 3 ตัวชี้วัด 7.3 ผลลัพธ์ด้านการเงินและงบประมาณ การตลาด จำนวน 1 ตัวชี้วัด 7.4 ผลลัพธ์ด้านผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 4 ตัวชี้วัด และ 7.6 ผลลัพธ์ด้านการนำองค์กร จำนวน 7 ตัวชี้วัด

กำหนดวิธีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน
สังกัดสำนักงานอธิการบดี

องค์ประกอบ 1 ประชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน

ตัวชี้วัด	ประเด็นที่ควรพิจารณา	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล
1.คุณภาพของแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการ	<ul style="list-style-type: none"> -กระบวนการจัดทำแผนของหน่วยงานที่มีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด -มีการดำเนินตามแผนหรือไม่ อย่างน้อยควรดำเนินการตามแผน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 -หน่วยงานมีการกำหนดตัวชี้วัดของแผนงาน โครงการที่ครบถ้วนหรือไม่ -การกำหนดเป้าหมายของแผนการดำเนินงานควรมีความท้าทาย -มีการการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ อย่างน้อยร้อยละ 90 ของตัวชี้วัดตามแผนทั้งหมด -การติดตามผลการดำเนินงานตามแผนรอบ 3-6-9-12 เดือน เพื่อนำเอาผลการติดตามไปปรับปรุงแผนการดำเนินงาน -การปรับปรุงแผนการดำเนินงานตามผลการประเมิน 	<ul style="list-style-type: none"> -แผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ -การประจำของหน่วยงาน -ตัวชี้วัดแผนกลยุทธ์ -ตัวชี้วัดแผนปฏิบัติการ -รายงานผลการดำเนินงานตามแผน -รายงานประจำปี -สรุปกิจกรรมประจำเดือน -รายงานการประชุมหน่วยงาน
2.การถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับ องค์กรสู่ระดับบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> -มีกระบวนการถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับบุคคลที่ครบถ้วนทุกคน -ตัวชี้วัดระดับบุคคลที่สอดคล้องและเชื่อมโยงกับแผนกลยุทธ์ -มีการกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมายร่วมกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ปฏิบัติงาน -กลยุทธ์ตอบสนองความท้าทายด้านทรัพยากรบุคคล -มีแนวทางการจัดสรรสิ่งจูงใจทั้งเป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินให้บุคลากร 	

องค์ประกอบที่ 2 การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล
3.ความพึงพอใจต่อ ประสิทธิภาพการสอน (ประเมินเฉพาะหน่วยงานที่ จัดการเรียนการสอน ได้แก่ สำนักวิชาศึกษาทั่วไป สถาบันภาษา สถาบันขงจื้อ)	<ul style="list-style-type: none"> -ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการ สอน(ภาษาต่างประเทศ/ภาษาจีน/ สำนักวิชาศึกษาทั่วไป) -มีการนำเอาผลการประเมินคุณภาพ การสอนไปพัฒนาและปรับปรุง -มีการปรับปรุงแผนการสอนให้ สอดคล้องกับกรอบมาตรฐานคุณวุฒิ ระดับอุดมศึกษา (TQF) 	<ul style="list-style-type: none"> -รายงานผลการสำรวจความพึง พอใจของผู้เรียนต่อประสิทธิภาพ การสอนทุกรายวิชา 2 ภาค การศึกษา -วิธีการจัดเก็บข้อมูล -จำนวนกลุ่มตัวอย่าง -จำนวนนักศึกษาที่ตอบแบบ สำรวจ -ปัญหาอุปสรรคในการติดตามผล การดำเนินงาน
4.ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน (พิจารณาผลการเรียนของ ผู้เรียนว่ามีระดับพัฒนาการ อยู่ในระดับใด)	<ul style="list-style-type: none"> -จำนวนผู้เรียนที่สอบผ่านตลอด หลักสูตร -จำนวนผู้เรียนที่จบตามกำหนด หลักสูตร -ค่าเฉลี่ยคะแนนผลสัมฤทธิ์ทางการ เรียน (ภาษาอังกฤษ/ภาษาจีน/ ทักษะทางด้านคอมพิวเตอร์และ สารสนเทศ) 	<ul style="list-style-type: none"> -จำนวนนักศึกษาที่ลงทะเบียน เรียน -จำนวนนักศึกษาที่สอบผ่าน ทั้งหมด -ค่าเฉลี่ยผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน
5.การพัฒนาบุคลากรสาย สายสนับสนุน	<ul style="list-style-type: none"> -มีการวิเคราะห์ SWOT และจัดทำ แผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน -มีการสำรวจความต้องการในการ พัฒนาและฝึกอบรม -มีการพัฒนาบุคลากรตามแผนที่ กำหนดไว้ -การติดตามการนำเอาผลการพัฒนา และฝึกอบรมมาปรับปรุงงาน -ผลงานของบุคลากรที่พัฒนาขึ้น หลังจากเข้ารับการฝึกอบรม -ผลิตภาพของหน่วยงานที่เพิ่มขึ้น 	<ul style="list-style-type: none"> -แผนพัฒนาบุคลากร -แบบติดตามแผนการพัฒนา บุคลากร -แบบติดตามการนำเอาผลการ พัฒนามาปรับปรุงผลการ ดำเนินงาน -สรุปผลการพัฒนาและฝึกอบรม บุคลากรประจำปี -แบบสำรวจความต้องการในการ พัฒนาและฝึกอบรม -ผลการสำรวจความต้องการใน การพัฒนาและฝึกอบรม

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล
6.ความพึงพอใจและความ ผาสุกของบุคลากร	-ความพึงพอใจของบุคลากรด้าน สภาพแวดล้อม เพื่อนร่วมงาน ผู้บริหาร สวัสดิการ สิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก -ควรแยกพิจารณาเป็นรายกลุ่มของ บุคลากร (กรณีมีบุคลากรหลาย ประเภท)	-แบบประเมินความพึงพอใจและ ความผาสุกของบุคลากร -รายงานผลการสำรวจความพึง พอใจความผาสุกของบุคลากร -กลุ่มตัวอย่างในการจัดเก็บข้อมูล

องค์ประกอบที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล
7.การจัดการข้อร้องเรียน	-หน่วยงานจัดให้มีการช่องทางรับ เรื่องร้องเรียน -มีการกำหนดขั้นตอนการจัดการข้อ ร้องเรียน และสามารถดำเนินการได้ ตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ -มีการกำหนดระยะเวลาในการ จัดการข้อร้องเรียนให้แล้วเสร็จ -มีการประเมินประสิทธิผลการ จัดการข้อร้องเรียน เช่น มีสถิติผู้ ร้องเรียน การแก้ไขข้อร้องเรียนที่ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด -มีการสังเคราะห์ข้อร้องเรียน /การ ร้องเรียนซ้ำ	-คณะกรรมการหรือคณะทำงาน การจัดการข้อร้องเรียน -ฐานข้อมูลข้อร้องเรียน -ช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน -ขั้นตอนและแผนภาพ (FLOW) ในการจัดการข้อร้องเรียน -สรุปรายงานผลการจัดการข้อ ร้องเรียน -แบบประเมินผลการจัดการข้อ ร้องเรียน -สารสนเทศด้านการจัดการข้อ ร้องเรียน เช่น สถิติการร้องเรียน ข้อเสนอแนะ คำชมเชย -คู่มือการจัดการข้อร้องเรียน -การวิเคราะห์ข้อร้องเรียน

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล
8.กระบวนการพัฒนางาน โดยใช้วิจัยเป็นฐาน	<p>-หน่วยงานมีการสนับสนุนให้บุคลากรใช้กระบวนการวิจัยเป็นฐานในการพัฒนางาน</p> <p>-มีกลไกการสนับสนุนให้บุคลากรได้รับทุนการวิจัยสถาบันทั้งภายในและภายนอกสถาบัน</p> <p>-มีผลงานวิจัยสถาบันที่ได้รับทุนวิจัยสถาบัน</p> <p>-มีผลงานวิจัยสถาบันที่ได้รับการตีพิมพ์เผยแพร่ลักษณะใดลักษณะหนึ่ง</p> <p>-มีผลงานวิจัยสถาบันที่นำไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการใช้พัฒนางานและหน่วยงานอื่นๆนำเอาไปใช้ประโยชน์อย่างชัดเจน</p> <p>-มีการเผยแพร่ผลงานวิจัยผ่านช่องทางต่างๆ เช่น เว็บไซต์ วารสาร เป็นต้น เพื่อให้บุคคลทั่วไปได้รับทราบและนำไปใช้ประโยชน์</p>	<p>-กลไกสนับสนุนการวิจัยสถาบันของหน่วยงาน</p> <p>-ผลงานวิจัยสถาบันที่ได้รับทุนสนับสนุนการวิจัยสถาบันของหน่วยงาน</p> <p>-จำนวนผลงานวิจัยสถาบันที่ได้รับการเผยแพร่ (ข้อมูลย้อนหลัง3ปี)</p> <p>-จำนวนวิจัยสถาบันที่ได้นำไปใช้ประโยชน์ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย</p> <p>-จำนวนบุคลากรที่รับทุนวิจัยสถาบัน</p> <p>-จำนวนบุคลากรที่เคยรับการฝึกอบรมหรือมีความรู้ด้านการวิจัย</p>

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการและวิชาชีพ

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล
9.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	-มีการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการจัดกิจกรรม ฝึกอบรม ประชุม สัมมนา ที่หน่วยงานจัดขึ้น	-แบบประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
10.ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ	-ประเด็นในการประเมินควรมีการห้วงข้อในการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจ เช่น ข้อเสนอแนะอื่นๆและสิ่งที่ไม่พึงพอใจ	-รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล
11. กระบวนการส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและวัฒนธรรมองค์กร	<p>-มีการจัดกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมภายในหน่วยงานอย่างต่อเนื่อง โดยกำหนดเป็นแผนงาน โครงการ กิจกรรม เช่น กิจกรรมในวันสำคัญต่างๆ ได้แก่ วันขึ้นปีใหม่ สงกรานต์ กีฬา ประจำปี งานมุทิตาจิต เป็นต้น</p> <p>-มีการสนับสนุนกิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมหรือเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นการส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม</p> <p>-มีการกระบวนส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เช่น ธรรมนูญวัฒนธรรมการไหว้ การให้ความสำคัญกับลูกค้าหรือมีจิตบริการ เป็นต้น</p> <p>-มีการจัดสภาพแวดล้อมให้น่าอยู่ สบายงาม เป็นระเบียบเรียบร้อย เช่น กิจกรรม 5 ส การปรับแต่งภูมิทัศน์ให้สวยงาม</p>	<p>-แผนงาน โครงการ กิจกรรมด้านการส่งเสริมสนับสนุนกิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม</p> <p>-การส่งเสริมการมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี</p>

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล
12.ภาวะผู้นำของกรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหาร	<p>-กรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหารมีการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย มีการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล มีวิสัยทัศน์ มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงาน</p> <p>-มีการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินตนเองของกรรมการบริหารสูงสุด เช่น จำนวนคณะกรรมการที่เข้าร่วมประชุม จำนวนครั้งการประชุมตามแผน การกำกับติดตามผลการดำเนินงานในด้าน</p>	<p>-รายงานผลการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล</p> <p>-การกำกับติดตามผลการดำเนินงานตามแผน</p>

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล
	ต่างๆ การกำกับติดตามการดำเนินงานตามมติของคณะกรรมการบริหารสูงสุด	
13.การจัดการความรู้	<ul style="list-style-type: none"> -มีการกำหนดประเด็นการจัดการความรู้ร่วมกันระหว่างผู้บริหารและบุคลากร เพื่อให้องค์ความรู้มีประโยชน์ต่อการพัฒนาสถาบันอย่างแท้จริง -มีการจัดทำแผนการจัดการความรู้ที่ครอบคลุมประเด็นยุทธศาสตร์ และองค์ความรู้มีประโยชน์ต่อองค์กรและบุคลากรที่ใช้ในการขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุวิสัยทัศน์ และบุคลากรสามารถนำเอาองค์ความรู้มาใช้ในการพัฒนางาน -มีการดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ที่กำหนดไว้ -มีการสังเคราะห์ ถอดองค์ความรู้ จัดเก็บองค์ความรู้อย่างเป็นระบบ -มีการนำเอาองค์ความรู้มาใช้ประโยชน์ในการพัฒนางาน 	<ul style="list-style-type: none"> -แผนการจัดการความรู้ของหน่วยงาน -รายงานผลดำเนินงานตามแผนการจัดการความรู้ -การเผยแพร่และจัดเก็บองค์ความรู้ -การนำเอาองค์ความรู้ไปใช้ประโยชน์
14.การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ	<ul style="list-style-type: none"> -มีระบบฐานข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารและตัดสินใจ อย่างน้อยควรมีฐานข้อมูลบุคลากร ฐานข้อมูลด้านการเงิน -มีการประเมินความพึงพอใจผู้ใช้งานข้อมูล -ผู้ใช้งานข้อมูลมีความพึงพอใจมากกว่า 3.51 	<ul style="list-style-type: none"> -ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหารและตัดสินใจ -ผลการประเมินผู้ใช้งานข้อมูลสารสนเทศ
15.การบริหารความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> -มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยง -มีการวิเคราะห์ความเสี่ยงและกำหนดเป็นแผนบริหารความเสี่ยง -มีการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง -มีการปรับปรุงแผนบริหารความเสี่ยงให้ครอบคลุมความเสี่ยงสำคัญหรือความเสี่ยงที่ยังคงเหลืออยู่ 	<ul style="list-style-type: none"> -คณะกรรมการบริหารความเสี่ยง -แผนบริหารความเสี่ยง -รายงานผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง

องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล
16.การบริหารจัดการ งบประมาณให้มี ประสิทธิภาพ	<ul style="list-style-type: none"> -มีกระบวนการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพ -มีการกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผน (ทั้งเงินแผ่นดินและเงินรายได้) -มีการประหยัดงบประมาณ อย่างน้อยร้อยละ 5 ต่อปี -มีอัตราการเบิกจ่ายงบประมาณเป็นไปตามแผนอย่างน้อยร้อยละ 90 	<ul style="list-style-type: none"> -กระบวนการบริหารงบประมาณที่มีประสิทธิภาพของหน่วยงาน -การกำกับติดตามการใช้จ่ายงบประมาณให้เป็นไปตามแผน -ผลลัพธ์ด้านการประหยัดงบประมาณ -ผลลัพธ์ด้านการเบิกจ่ายงบประมาณ -รายงานการติดตามผลการใช้จ่ายเงิน -รายงานการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน
17.การลดขั้นตอน การปฏิบัติราชการ	<ul style="list-style-type: none"> -มีการวิเคราะห์กระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุนเพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ -มีการทบทวนกระบวนการทำงานหลักและกระบวนการสนับสนุน -มีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความยืดหยุ่นและคล่องตัว 	<ul style="list-style-type: none"> -กิจกรรม โครงการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ -รายงานผลการดำเนินงานด้านการลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ
18.ประสิทธิภาพของการใช้ พลังงาน	<ul style="list-style-type: none"> -มีกลไกการประหยัดพลังงาน และมีพลังงานให้เกิดความคุ้มค่า -มีแผนงาน โครงการ กิจกรรมในการลดการใช้พลังงาน -มีการรณรงค์ส่งเสริมการประหยัดพลังงาน เช่น น้ำ ไฟ กระดาษ หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการลดใช้พลังงาน 	<ul style="list-style-type: none"> -มาตรฐานรณรงค์การประหยัดพลังงาน -ผลลัพธ์ด้านการประหยัดพลังงาน -กิจกรรม โครงการส่งเสริมการประหยัดพลังงาน

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

ตัวชี้วัด	ประเด็นการประเมิน	หลักฐาน/แหล่งข้อมูล การจัดเก็บข้อมูล
19.การประกันคุณภาพของ หน่วยงาน	<p>-มีกลไกการประกันคุณภาพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของหน่วยงาน</p> <p>-มีการกำหนดตัวชี้วัดอัตลักษณ์ของหน่วยงานเพิ่มเติม เพื่อวัดประสิทธิภาพของการทำงาน หรือการบรรลุวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์กร</p> <p>-มีการดำเนินงานด้านประกันคุณภาพที่ครบถ้วนตามกระบวนการ PDCA</p> <p>-มีการจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพและนำเอาผลการประเมินไปปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง</p>	<p>-ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ</p> <p>-ตัวชี้วัดสะท้อนอัตลักษณ์</p> <p>-แผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน</p> <p>-การดำเนินงานตามแผนพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน</p>
20.แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพและ ผลงานวิจัยด้านการประกัน คุณภาพ	<p>-มีแนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพที่หน่วยงานพัฒนาขึ้น</p> <p>-มีการดำเนินการวิจัยสถาบันที่เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพ เพื่อนำเอาผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์หรือแก้ปัญหาในงานประจำ</p> <p>-มีการเผยแพร่ให้หน่วยงานอื่นๆ นำเอาไปใช้ประโยชน์ผ่านช่องทางต่างๆ</p>	<p>-แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพ</p> <p>-ผลงานวิจัยด้านการประกันคุณภาพ</p> <p>-การเผยแพร่และการนำไปใช้ประโยชน์</p>

สรุปผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) พัฒนาตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2) กำหนดวิธีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน สังกัดสำนักงานอธิการบดี

ผลการวิจัยกำหนดองค์ประกอบคุณภาพได้ 9 องค์ประกอบ 20 ตัวชี้วัด และกำหนดวิธีการจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลตามตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุน ได้กำหนดประเด็นในการประเมิน **หลักฐาน/แหล่งข้อมูลการจัดเก็บข้อมูล** ดังนี้

องค์ประกอบ 1 ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน

- 1.คุณภาพของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ
- 2.การถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล

องค์ประกอบที่ 2 การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน

- 3.ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอน
- 4.ผลสัมฤทธิ์ของผู้เรียน
- 5.การพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

องค์ประกอบที่ 3 การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ

- 6.ความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร
- 7.การจัดการข้อร้องเรียน

องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย

- 8.กระบวนการพัฒนางานโดยใช่วิจัยเป็นฐาน

องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการและวิชาชีพ

- 9.ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 10.ความไม่พึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

- 11.กระบวนการส่งเสริมการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมและวัฒนธรรมองค์กร

องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ

- 12.ภาวะผู้นำของกรรมการบริหารสูงสุดและผู้บริหาร
- 13.การจัดการความรู้
- 14.การจัดการสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ
- 15.การบริหารความเสี่ยง

องค์ประกอบที่ 8

การเงินและงบประมาณ

16.การบริหารจัดการงบประมาณให้มีประสิทธิภาพ (อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณ, งบประมาณที่สามารถประหยัดได้,)

17.การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ

18.ประสิทธิของการใช้พลังงาน

องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ

19.การประกันคุณภาพของหน่วยงาน

20.แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพและผลงานวิจัยด้านการประกันคุณภาพ

ข้อจำกัดในการวิจัย แบ่งออกเป็น 2 ประเด็นหลัก

1.ความรู้และความเข้าใจวิธีการ หลักเกณฑ์ การกำหนดและคัดเลือกตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานของผู้บริหารและผู้รับผิดชอบด้านการประกันคุณภาพที่มีระดับความรู้ความเข้าใจและประสบการณ์ที่แตกต่างกัน ทำให้มีผลต่อการเลือกตัวชี้วัดความสำเร็จที่แตกต่างกัน

2.ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาที่ได้รับการแต่งตั้ง มีแนวคิด หลักการที่ต่างกักัน แต่ก็อยู่บนพื้นฐานของการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงานให้สามารถวัดความสำเร็จของงานและสามารถแข่งขันได้และสามารถเทียบเคียงกับคนอื่นได้

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการทำวิจัยเพิ่มเติม

1. ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี
2. ศึกษาปัญหาอุปสรรคในการนำเอาผลการประเมินมาพัฒนาและปรับปรุงผลการดำเนินงานของหน่วยงานสังกัดสำนักงานอธิการบดี
3. แนวทางส่งเสริมและสร้างขวัญกำลังใจให้หน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดีดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะอื่นๆ

1. การพัฒนาคุณภาพระดับหน่วยงาน สำนักงานอธิการบดี ควรมีการกำหนดแผนงานในการพัฒนาคุณภาพในแผนปฏิบัติการของระดับหน่วยงาน
2. การประกันคุณภาพ ควรเริ่มต้นที่กำหนดค่าเป้าหมายและตัวชี้วัดของแผนงาน โครงการตามแผนของคณะและหน่วยงานที่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละหน่วยงาน และใช้เป็นตัวชี้วัดในการกำกับติดตามคุณภาพของหน่วยงาน
3. หน่วยงานควรยกระดับคุณภาพการดำเนินงาน โดยการนำเอาระบบคุณภาพอื่นๆมาใช้ในการพัฒนาองค์กร เช่น เกณฑ์คุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ เกณฑ์รางวัลคุณภาพแห่งชาติ ตัวชี้วัดการประเมินคุณภาพภายนอก (สกอ.สมศ.ก.พ.ร.)
4. นำเอาเครื่องมือต่างๆมาใช้ในการบริหารจัดการ เช่น BSC,KM,SOWT,การบริหารความเสี่ยง

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่องตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี

คำชี้แจง

1. การทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
2. ผลที่ได้จากการสำรวจ ไม่มีผลใดๆในการบังคับใช้ตัวชี้วัดดังกล่าว

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

- เพศ () ชาย () หญิง
- ระดับการศึกษาสูงสุด.....
- ประสบการณ์ด้านการประกันคุณภาพ.....ปี

ตอนที่ 2 สอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงานสนับสนุนสังกัดสำนักงานอธิการบดี

	ตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี (Key Performance Indicator : KPI)	เห็นด้วย (✓) ไม่เห็นด้วย (X)
องค์ประกอบ 1		
ปรัชญา ปณิธาน วัตถุประสงค์และแผนการดำเนินงาน		
1	คุณภาพของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	
2	การถ่ายทอดตัวชี้วัดระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล	
3	การบรรลุความสำเร็จตามวิสัยทัศน์และพันธกิจ	
4	การบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการ	
5	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามแผน	
6	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผน	
องค์ประกอบที่ 2		
การสนับสนุนการจัดการเรียนการสอน		
1	ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการสอน	
2	ผลสัมฤทธิ์ของการสอบวัดความรู้และทักษะทางภาษาต่างประเทศและทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	
3	ระบบการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน	
4	บุคลากรที่ได้รับการพัฒนา	
5	บุคลากรที่ผ่านการประเมินขีดสมรรถนะ	
6	ความพึงพอใจและความผาสุกของบุคลากร	

ตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี (Key Performance Indicator : KPI)		เห็นด้วย (✓) ไม่เห็นด้วย (X)
7	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผน	
องค์ประกอบที่ 3 การพัฒนานักศึกษา /การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ		
1	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียน	
2	ร้อยละของข้อร้องเรียนที่ได้รับการแก้ไขภายใน 15 วัน	
3	จำนวนช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียน	
4	ความพึงพอใจในการจัดการข้อร้องเรียน	
5	ระบบฐานข้อมูลด้านการจัดการข้อร้องเรียน	
องค์ประกอบที่ 4 การวิจัย		
1	จำนวนผลงานวิจัยสถาบัน	
2	จำนวนผลงานวิจัยสถาบันที่ได้รับการเผยแพร่	
3	ระบบการพัฒนางานโดยการใช้วิจัยเป็นฐาน	
4	จำนวนเงินสนับสนุนการวิจัยสถาบัน	
5	จำนวนผลงานวิจัยที่ได้รับการนำไปใช้ประโยชน์	
องค์ประกอบที่ 5 การบริการวิชาการแก่สังคมชุมชน		
1	กระบวนการจัดการข้อร้องเรียนอย่างมีประสิทธิภาพ	
2	ร้อยละความพึงพอใจผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย	
องค์ประกอบที่ 6 การทำนุบำรุงศิลปและวัฒนธรรม		
1	ระบบการอนุรักษ์และส่งเสริมศิลปและวัฒนธรรมองค์กร	
2	จำนวนกิจกรรมส่งเสริมการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม	
2	การมีส่วนร่วมในการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ดี	
องค์ประกอบที่ 7 การบริหารจัดการ		
1	ภาวะผู้นำ	
2	ระดับความเชื่อมั่นด้านธรรมาภิบาล	
3	ผลการประเมินภาวะผู้นำ	
4	กระบวนการจัดการความรู้	
5	ร้อยละการดำเนินงานการแผนการจัดการความรู้	
6	ร้อยละการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของการจัดการความรู้	
7	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ	
8	กระบวนการบริหารความเสี่ยง	
9	ร้อยละของการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง	

ตัวชี้วัดความสำเร็จของหน่วยงาน สังกัดสำนักงานอธิการบดี (Key Performance Indicator : KPI)		เห็นด้วย (✓) ไม่เห็นด้วย (X)
10	ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวชี้วัดของแผนบริหารความเสี่ยง	
11	ความพึงพอใจผู้ใช้ฐานข้อมูล	
องค์ประกอบที่ 8 การเงินและงบประมาณ		
1	อัตราการเบิกจ่ายงบประมาณ	
2	งบประมาณที่สามารถประหยัดได้	
3	การลดขั้นตอนการปฏิบัติราชการ	
4	ประสิทธิภาพของการใช้พลังงาน	
5	การปฏิบัติตามมาตรการควบคุมและตรวจสอบภายใน	
องค์ประกอบที่ 9 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพ		
1	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพของหน่วยงาน	
2	ผลสำเร็จตามอัตลักษณ์ของหน่วยงาน	
3	กระบวนการปรับปรุงผลการดำเนินงานตามกระบวนการ PDCA และ แผนพัฒนาคุณภาพ	
4	แนวปฏิบัติที่ดีหรือนวัตกรรม	

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งใน
การพัฒนาคุณภาพมหาวิทยาลัยขอนแก่น

เอกสารอ้างอิง

- [1] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.เกณฑ์คุณภาพการศึกษาเพื่อการดำเนินการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์ กรุงเทพฯ.2552
- [2] สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา.คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษาภายในสถานศึกษา ระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2553.กรุงเทพฯ:ห้างหุ้นส่วนจำกัด ภาพพิมพ์ กรุงเทพฯ.2553.
- [3]สำนักงานรางวัลคุณภาพแห่งชาติ.TQA Criteria for Performance Excellence2553-2554. กรุงเทพฯ:บริษัท สีวาโกลด์ มีเดีย จำกัด.2553.
- [4] สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.เกณฑ์การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ
- [5] วลีษฐ์ พรหมบุตร และเจริญสิน เลิศมหากิจ.วิธีสร้างดัชนีชี้วัดระดับบุคคลที่ได้ผลลัพธ์จริง. กรุงเทพฯ : บริษัทอมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด (มหาชน)