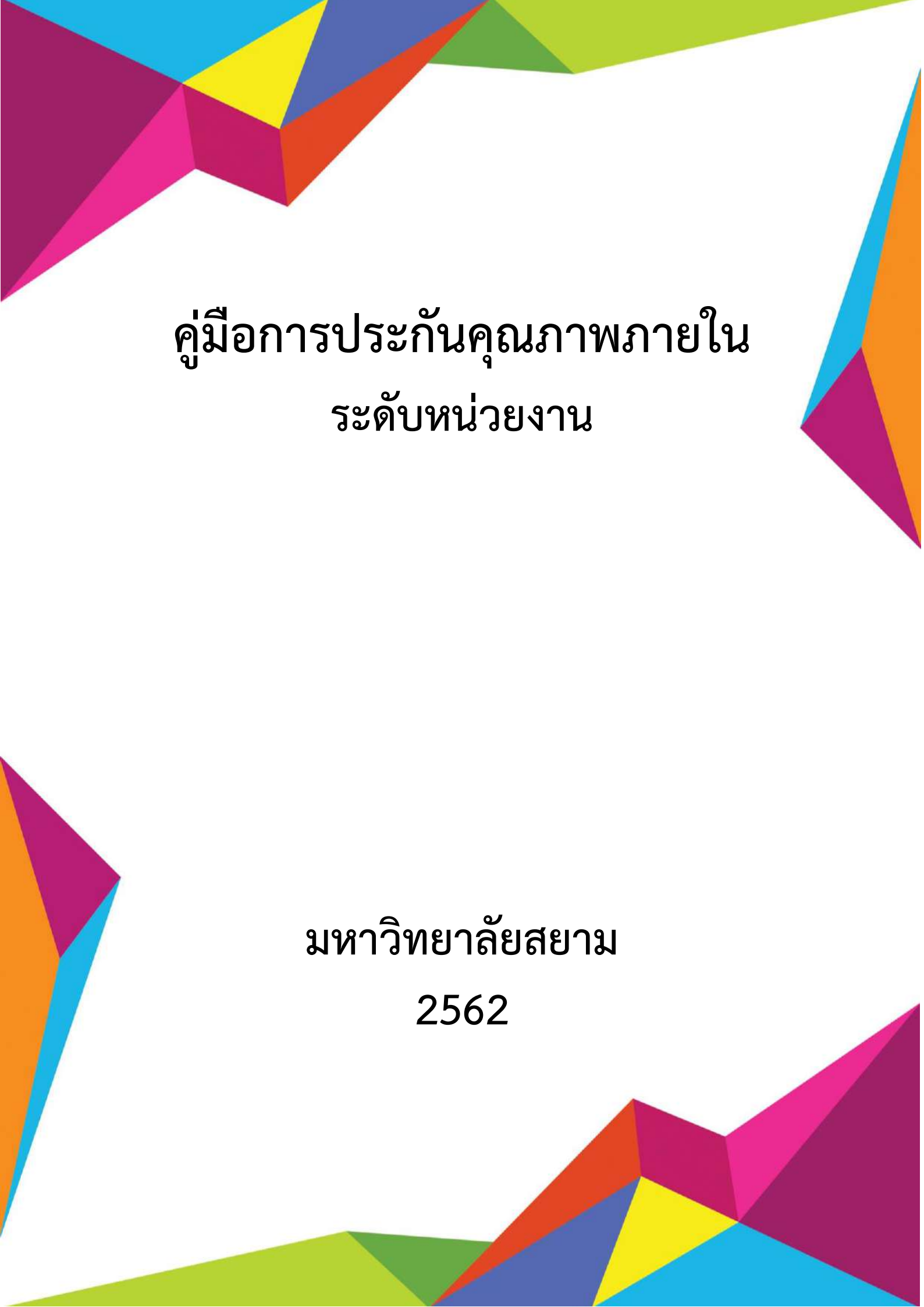




# คู่มือการประกันคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยสยาม  
2562

## คำนำ

มหาวิทยาลัยสยามได้กำหนดให้มีการประเมินคุณภาพการศึกษาภายในระดับหน่วยงาน ซึ่งเป็นหน่วยงานสนับสนุนพันธกิจหลักของมหาวิทยาลัย เพื่อประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน โดยใช้กรอบและแนวทางการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (สกอ.) ประกอบกับพันธกิจหลักของหน่วยงาน

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา หวังเป็นอย่างยิ่งว่า คู่มือการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในระดับหน่วยงานฉบับนี้ จะเป็นแนวทางในการพัฒนาการประกันคุณภาพของหน่วยงาน เพื่อให้หน่วยงานทราบถึงจุดแข็ง จุดที่ควรพัฒนา ตลอดจนข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงพัฒนาการดำเนินงาน และมีส่วนผลักดันให้ระบบการประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัยเกิดการพัฒนารูปแบบอย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา  
มหาวิทยาลัยสยาม

## สารบัญ

| ข้อมูล                                                                            | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------|------|
| • บทนำ                                                                            | 2    |
| • แนวทางการประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน                                        | 3    |
| • แนวทางการสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน                               | 4    |
| • ตารางสรุปองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน      | 5    |
| ◆ องค์ประกอบที่ 1 ปณิธาน พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินงาน                  | 11   |
| • ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน                                                 | 11   |
| ◆ องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน                               | 12   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.1 ระบบและกลไกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน              | 12   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.2 การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ                                | 13   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ                                   | 13   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.4 – 2.6 “ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน”                                 |      |
| <b>สำนักกิจการนักศึกษา</b>                                                        | 14   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.4 การบริการด้านข้อมูลนักศึกษาระดับปริญญาตรี                         | 14   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.5 กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี                                     | 15   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.6 ความร่วมมือกับคณะวิชาในการพัฒนานักศึกษา                           | 16   |
| <b>สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ</b>                                             | 17   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบและกลไกการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ                               | 17   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.5 การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้      | 18   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.6 ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด                 | 19   |
| <b>สำนักทะเบียนและวัดผล</b>                                                       |      |
| • ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบและกลไกการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน                      | 20   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.5 ระบบการบริหารความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล            | 20   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.6 การพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) | 22   |
| <b>สำนักประกันคุณภาพการศึกษา</b>                                                  | 23   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบก้ากับการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ                           | 23   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.5 การส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย                    | 24   |
| • ตัวบ่งชี้ 2.6 การส่งเสริมพัฒนาการประกันคุณภาพหลักสูตร                           | 25   |

|                                                                                                                                    |           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>สำนักวิชาการ</b>                                                                                                                | <b>26</b> |
| ตัวบ่งชี้ 2.4 การส่งเสริมและกำกับติดตามการจัดทำและการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน                                      | 26        |
| ตัวบ่งชี้ 2.5 การส่งเสริมและกำกับติดตามการดำเนินการของหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.3 - มคอ.7) | 27        |
| ตัวบ่งชี้ 2.6 การสนับสนุนคณาจารย์ในการพัฒนาด้านวิชาการ                                                                             | 28        |
| <b>ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม</b>                                                                                                           | <b>29</b> |
| ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบและกลไกการทํานุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม                                                                             | 29        |
| ตัวบ่งชี้ 2.5 การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะด้านดนตรีไทย-นาฏศิลป์ไทยให้กับนักศึกษา บุคลากรและชุมชน                 | 30        |
| ตัวบ่งชี้ 2.6 ความร่วมมือภายในสถาบันและการสร้างเครือข่ายด้านการทํานุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับหน่วยงานภายนอก                             | 31        |
| <b>สำนักสหกิจศึกษา</b>                                                                                                             | <b>32</b> |
| ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบและกลไกในการดำเนินงานสหกิจศึกษา                                                                                  | 32        |
| ตัวบ่งชี้ 2.5 การส่งเสริมการบริหารจัดการสหกิจศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด                                                      | 33        |
| <b>สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา</b>                                                                                        | <b>34</b> |
| ตัวบ่งชี้ 2.4 การบริการแนะแนว ให้คำปรึกษาด้านการดำเนินชีวิตและการเข้าสู่อาชีพ                                                      | 34        |
| ตัวบ่งชี้ 2.5 การบริการด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา                                                                               | 35        |
| <b>◆ องค์ประกอบที่ 3 การบริหารจัดการ</b>                                                                                           | <b>36</b> |
| • ตัวบ่งชี้ 3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน                                                                                      | 36        |
| • ตัวบ่งชี้ 3.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้                                                                        | 37        |
| • ตัวบ่งชี้ 3.3 ระบบการพัฒนาบุคลากร                                                                                                | 39        |
| • ตัวบ่งชี้ 3.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ                                                                              | 40        |
| • ตัวบ่งชี้ 3.5 ระบบบริหารความเสี่ยง                                                                                               | 41        |
| • ตัวบ่งชี้ 3.6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน                                                                            | 43        |

## บทนำ

### หลักการ

เกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน เป็นเกณฑ์สำหรับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุนเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายใน โดยเกณฑ์ฉบับนี้มีความเชื่อมโยงกับเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนมีผลการปฏิบัติงานคงไว้ซึ่งมาตรฐานที่พึงปฏิบัติ
2. เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนได้รับการพัฒนาทักษะความรู้ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน และสามารถนำไปพัฒนาผลการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
3. เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุนที่มีพันธกิจหลักในการให้บริการทางการศึกษาแก่นักศึกษา อาจารย์และศิษย์เก่าได้รับความพึงพอใจในการให้บริการ
4. เพื่อพัฒนาระบบบริหารงานภายในหน่วยงานให้มีความเป็นมาตรฐานตามระบบบริหารงานคุณภาพมาตรฐานสากล

### กระบวนการและวิธีการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

เพื่อให้การประกันคุณภาพการศึกษาเกิดประโยชน์ จึงควรมีแนวทางการจัดกระบวนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในตามวงจรคุณภาพ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน คือ การวางแผน (Plan) การดำเนินงานและเก็บข้อมูล (Do) การประเมินคุณภาพ (Check) และการเสนอแนวทางการปรับปรุง (Act) โดยมีรายละเอียดดังนี้

P (Plan) = เริ่มกระบวนการวางแผนการประเมินตั้งแต่ต้นปีการศึกษา โดยนำผลการประเมินปีก่อนหน้ามาใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนโดยต้องเก็บข้อมูลตั้งแต่เดือนสิงหาคม

D (Do) = ดำเนินงานและเก็บข้อมูลบันทึกผลการดำเนินงานตั้งแต่ต้นปีการศึกษา คือเดือนที่ 1- เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนสิงหาคม – กรกฎาคม ปีถัดไป)

C (Check) = ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร คณะ และสถาบัน ระหว่างเดือนสิงหาคม – กรกฎาคม (ของปีถัดไป)

A (Act) = วางแผนปรับปรุงและดำเนินการปรับปรุงตามผลการประเมินโดยคณะกรรมการบริหารระดับหลักสูตร ระดับคณะ และระดับสถาบัน โดยนำข้อเสนอแนะและผลการประเมินของคณะกรรมการประเมินคุณภาพภายในมาวางแผนปรับปรุงการดำเนินงาน (รวมทั้งข้อเสนอแนะของสภามหาวิทยาลัย) มาจัดทำแผนปฏิบัติการประจำปีหรือจัดทำโครงการพัฒนา

## แนวทางการประเมินคุณภาพภายใน

มหาวิทยาลัยได้กำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน ดังนี้

1. หน่วยงานจะต้องดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน โดยการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ปีการศึกษาละ 1 ครั้ง
2. ระยะเวลาการดำเนินการประเมิน ทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ระหว่างเดือนกันยายน – ตุลาคม ของทุกปี
3. คณะกรรมการประเมินฯ จำนวน 3 คน ซึ่งแต่งตั้งโดยมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย
  - 3.1 ประธานกรรมการ จำนวน 1 คน เป็นผู้ที่มีความรู้ และประสบการณ์ ซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่รับการประเมิน
  - 3.2 คณะกรรมการประเมิน จำนวน 2 คน เป็นผู้ที่มีประสบการณ์การประเมินคุณภาพภายใน ซึ่งสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานที่รับการประเมิน โดยทำหน้าที่เป็นกรรมการ 1 คน และทำหน้าที่เป็นกรรมการและเลขานุการ 1 คน
4. หน่วยงานจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (SAR) และส่งให้กับคณะกรรมการประเมินฯ ไม่น้อยกว่า 1 สัปดาห์ ก่อนวันที่ดำเนินการประเมิน
5. หลังจากคณะกรรมการฯ ดำเนินการประเมินคุณภาพภายในของแต่ละหน่วยงานแล้วเสร็จ ต้องจัดส่งรายงานผลการประเมินฯ ให้กับหน่วยงาน ภายใน 1 สัปดาห์ ภายหลังจากได้มีการรายงานด้วยวาจาแล้ว
6. เมื่อหน่วยงานได้รับรายงานผลการประเมินจากคณะกรรมการฯ แล้ว ให้หน่วยงานจัดส่งรายงานการประเมินตนเอง(SAR) ฉบับสมบูรณ์ที่ปรับแก้ไขหลังการประเมิน ให้กับสำนักประกันคุณภาพการศึกษา ภายใน 2 สัปดาห์ หลังจากวันที่ดำเนินการ
7. ให้หน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) เสนอมหาวิทยาลัย ภายใน 1 เดือนหลังการประเมิน

## แนวทางการสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน

การประเมินตัวบ่งชี้ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่หน่วยงานไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้หน่วยงานได้คะแนนของตัวบ่งชี้นั้นเท่ากับ 0 คะแนน โดยการแปลความหมายผลการดำเนินงานของทุกองค์ประกอบ มีรายละเอียด ดังนี้

| ช่วงคะแนน   | หมายถึง | ผลการประเมิน                     |
|-------------|---------|----------------------------------|
| 0.00 – 1.50 | หมายถึง | การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน |
| 1.51 – 2.50 | หมายถึง | การดำเนินงานต้องปรับปรุง         |
| 2.51 – 3.50 | หมายถึง | การดำเนินงานระดับพอใช้           |
| 3.51 – 4.50 | หมายถึง | การดำเนินงานระดับดี              |
| 4.51 – 5.00 | หมายถึง | การดำเนินงานระดับดีมาก           |

การคำนวณคะแนนผลการประเมิน ได้มาจากการคำนวณคะแนนเฉลี่ยรายตัวบ่งชี้ ใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\text{ค่าเฉลี่ยผลการประเมิน} = \frac{\text{ผลรวมของคะแนนรายตัวบ่งชี้}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ทั้งหมด}}$$

ตารางสรุปองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงาน  
ปีการศึกษา 2562

| องค์ประกอบที่                                 | ตัวบ่งชี้                                            | สำนักกิจการนักศึกษา | สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ | สำนักทะเบียนและวัดผล | สำนักประกันคุณภาพการศึกษา | สำนักวิชาการ | ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม | สำนักสหกิจศึกษา | สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา | หมายเหตุ                       |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|----------------------|---------------------------|--------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------|--------------------------------|
| 1                                             | ปณิธาน พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ       |                     |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
| 1.1                                           | กระบวนการพัฒนาแผน                                    | ✓                   | ✓                              | ✓                    | ✓                         | ✓            | ✓                 | ✓               | ✓                                    |                                |
| 2                                             | การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน                    |                     |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
| 2.1                                           | ระบบและกลไกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน | ✓                   | ✓                              | ✓                    | ✓                         | ✓            | ✓                 | ✓               | ✓                                    |                                |
| 2.2                                           | การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ                   | ✓                   | ✓                              | ✓                    | ✓                         | ✓            | ✓                 | ✓               | ✓                                    |                                |
| 2.3                                           | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ                      | ✓                   | ✓                              | ✓                    | ✓                         | ✓            | ✓                 | ✓               | ✓                                    |                                |
| ตัวบ่งชี้เฉพาะ สำนักสำนักกิจการนักศึกษา       |                                                      |                     |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
| 2.4                                           | การบริการด้านข้อมูลศึกษาระดับปริญญาตรี               | ✓                   |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      | ตัวบ่งชี้ 1.4 ระดับมหาวิทยาลัย |
| 2.5                                           | กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี                        | ✓                   |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      | ตัวบ่งชี้ 1.5 ระดับมหาวิทยาลัย |
| 2.6                                           | ความร่วมมือกับคณะวิชาในการพัฒนานักศึกษา              | ✓                   |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
| ตัวบ่งชี้เฉพาะ สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ |                                                      |                     |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
| 2.4                                           | ระบบและกลไกการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ                 |                     | ✓                              |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |



| องค์ประกอบที่ | ตัวบ่งชี้                                |                                                                   | สำนักกิจการนักศึกษา | สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ | สำนักทะเบียนและวัดผล | สำนักประกันคุณภาพการศึกษา | สำนักวิชาการ | ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม | สำนักสหกิจศึกษา | สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา | หมายเหตุ                       |
|---------------|------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|----------------------|---------------------------|--------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------|--------------------------------|
|               |                                          |                                                                   |                     |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
|               | 2.5                                      | การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้      |                     | ✓                              |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
|               | 2.6                                      | ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด                 |                     | ✓                              |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
|               | ตัวบ่งชี้เฉพาะ สำนักทะเบียนและวัดผล      |                                                                   |                     |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
|               | 2.4                                      | ระบบและกลไกการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน                      |                     |                                | ✓                    |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
|               | 2.5                                      | ระบบการบริหารความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล            |                     |                                | ✓                    |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
|               | 2.6                                      | การพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service) |                     |                                | ✓                    |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
|               | ตัวบ่งชี้เฉพาะ สำนักประกันคุณภาพการศึกษา |                                                                   |                     |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
|               | 2.4                                      | ระบบกำกับกำกับการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ                       |                     |                                |                      | ✓                         |              |                   |                 |                                      | ตัวบ่งชี้ 5.3 ระดับมหาวิทยาลัย |
|               | 2.5                                      | การส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย                    |                     |                                |                      | ✓                         |              |                   |                 |                                      |                                |
|               | 2.6                                      | การส่งเสริมพัฒนาการประกันคุณภาพหลักสูตร                           |                     |                                |                      | ✓                         |              |                   |                 |                                      |                                |

| องค์ประกอบที่ | ตัวบ่งชี้                        | สำนักกิจการนักศึกษา                                                                                                  | สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ | สำนักทะเบียนและวัดผล | สำนักประกันคุณภาพการศึกษา | สำนักวิชาการ | ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม | สำนักสหกิจศึกษา | สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา | หมายเหตุ                          |
|---------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|----------------------|---------------------------|--------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------|-----------------------------------|
|               | ตัวบ่งชี้เฉพาะ สำนักวิชาการ      |                                                                                                                      |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                   |
|               | 2.4                              | การส่งเสริมและกำกับติดตามการจัดทำและการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน                                      |                                |                      |                           | ✓            |                   |                 |                                      |                                   |
|               | 2.5                              | การส่งเสริมและกำกับติดตามการดำเนินการของหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.3 - มคอ.7) |                                |                      |                           | ✓            |                   |                 |                                      |                                   |
|               | 2.6                              | การสนับสนุนคณาจารย์ในการพัฒนาด้านวิชาการ                                                                             |                                |                      |                           | ✓            |                   |                 |                                      |                                   |
|               | ตัวบ่งชี้เฉพาะ ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม |                                                                                                                      |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                   |
|               | 2.4                              | ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม                                                                             |                                |                      |                           |              | ✓                 |                 |                                      | ตัวบ่งชี้ 4.1<br>ระดับมหาวิทยาลัย |
|               | 2.5                              | การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะด้านดนตรีไทย-นาฏศิลป์ให้กับนักศึกษา บุคลากรและชุมชน                    |                                |                      |                           |              | ✓                 |                 |                                      |                                   |
|               | 2.6                              | ความร่วมมือภายในสถาบันและการสร้างเครือข่ายด้านการทำนุ                                                                |                                |                      |                           |              | ✓                 |                 |                                      |                                   |

| องค์ประกอบที่                  | ตัวบ่งชี้                                           |                                                                 | สำนักกิจการนักศึกษา | สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ | สำนักทะเบียนและวัดผล | สำนักประกันคุณภาพการศึกษา | สำนักวิชาการ | ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม | สำนักสหกิจศึกษา | สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา | หมายเหตุ                       |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------|--------------------------------|----------------------|---------------------------|--------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------|--------------------------------|
|                                |                                                     | บำรุงศิลปวัฒนธรรมกับหน่วยงานภายนอก                              |                     |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
| ตัวบ่งชี้เฉพาะ สำนักสหกิจศึกษา |                                                     |                                                                 |                     |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
|                                | 2.4                                                 | ระบบและกลไกในการดำเนินงานสหกิจศึกษา                             |                     |                                |                      |                           |              |                   | ✓               |                                      |                                |
|                                | 2.5                                                 | การส่งเสริมการบริหารจัดการสหกิจศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด |                     |                                |                      |                           |              |                   | ✓               |                                      |                                |
|                                | ตัวบ่งชี้เฉพาะ สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา |                                                                 |                     |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
|                                | 2.4                                                 | การบริการแนะแนว ให้คำปรึกษาด้านการดำเนินชีวิตและการเข้าสู่อาชีพ |                     |                                |                      |                           |              |                   |                 | ✓                                    | ตัวบ่งชี้ 1.4 ระดับมหาวิทยาลัย |
|                                | 2.5                                                 | การบริการด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา                          |                     |                                |                      |                           |              |                   |                 | ✓                                    |                                |
| 3                              | การบริหารจัดการ                                     |                                                                 |                     |                                |                      |                           |              |                   |                 |                                      |                                |
|                                | 3.1                                                 | ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน                                   | ✓                   | ✓                              | ✓                    | ✓                         | ✓            | ✓                 | ✓               | ✓                                    |                                |
|                                | 3.2                                                 | การพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้                     | ✓                   | ✓                              | ✓                    | ✓                         | ✓            | ✓                 | ✓               | ✓                                    |                                |
|                                | 3.3                                                 | ระบบการพัฒนาบุคลากร                                             | ✓                   | ✓                              | ✓                    | ✓                         | ✓            | ✓                 | ✓               | ✓                                    |                                |
|                                | 3.4                                                 | ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ                        | ✓                   | ✓                              | ✓                    | ✓                         | ✓            | ✓                 | ✓               | ✓                                    |                                |
|                                | 3.5                                                 | ระบบบริหารความเสี่ยง                                            | ✓                   | ✓                              | ✓                    | ✓                         | ✓            | ✓                 | ✓               | ✓                                    |                                |

| องค์ประกอบที่     | ตัวบ่งชี้                               | สำนักกิจการนักศึกษา | สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ | สำนักทะเบียนและวัดผล | สำนักประกันคุณภาพการศึกษา | สำนักวิชาการ | ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม | สำนักสหกิจศึกษา | สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา | หมายเหตุ |
|-------------------|-----------------------------------------|---------------------|--------------------------------|----------------------|---------------------------|--------------|-------------------|-----------------|--------------------------------------|----------|
| 3.6               | ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน | ✓                   | ✓                              | ✓                    | ✓                         | ✓            | ✓                 | ✓               | ✓                                    |          |
| รวมจำนวนตัวบ่งชี้ |                                         | 13                  | 13                             | 13                   | 13                        | 13           | 13                | 12              | 12                                   |          |

การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุนระดับหน่วยงาน ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ และกำหนดตัวบ่งชี้ 2 กลุ่ม ประกอบด้วย ตัวบ่งชี้กลางจำนวน 10 ตัวบ่งชี้และตัวบ่งชี้เฉพาะตามพันธกิจของหน่วยงาน

สำหรับองค์ประกอบตัวบ่งชี้กลาง และตัวบ่งชี้เฉพาะ ประกอบด้วย

**องค์ประกอบที่ 1 ปณิธาน พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ**

ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

**องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน**

ตัวบ่งชี้ 2.1 ระบบและกลไกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.2 การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ 2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ 2.4 – 2.6 “ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน”

**สำนักกิจการนักศึกษา**

ตัวบ่งชี้ 2.4 การบริการด้านข้อมูลนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ตัวบ่งชี้ 1.4 ระดับมหาวิทยาลัย)

ตัวบ่งชี้ 2.5 กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ตัวบ่งชี้ 1.5 ระดับมหาวิทยาลัย)

ตัวบ่งชี้ 2.6 ความร่วมมือกับคณะวิชาในการพัฒนานักศึกษา

**สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ**

ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบและกลไกการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ 2.5 การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ 2.6 ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด

### สำนักทะเบียนและวัดผล

- ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบและกลไกการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน
- ตัวบ่งชี้ 2.5 ระบบการบริหารความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
- ตัวบ่งชี้ 2.6 การพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)

### สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

- ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบก้ำกับการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ (ตัวบ่งชี้ 5.3 ระดับมหาวิทยาลัย)
- ตัวบ่งชี้ 2.5 การส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย
- ตัวบ่งชี้ 2.6 การส่งเสริมพัฒนาการประกันคุณภาพหลักสูตร

### สำนักวิชาการ

- ตัวบ่งชี้ 2.4 การส่งเสริมและกำกับติดตามการจัดทำและการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
- ตัวบ่งชี้ 2.5 การส่งเสริมและกำกับติดตามการดำเนินการของหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.3 - มคอ.7)
- ตัวบ่งชี้ 2.6 การสนับสนุนคณาจารย์ในการพัฒนาด้านวิชาการ

### ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม

- ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (ตัวบ่งชี้ 4.1 ระดับมหาวิทยาลัย)
- ตัวบ่งชี้ 2.5 การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะด้านดนตรีไทย-นาฏศิลป์ไทยให้กับนักศึกษา บุคลากรและชุมชน
- ตัวบ่งชี้ 2.6 ความร่วมมือภายในสถาบันและการสร้างเครือข่ายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับหน่วยงานภายนอก

### สำนักสหกิจศึกษา

- ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบและกลไกในการดำเนินงานสหกิจศึกษา
- ตัวบ่งชี้ 2.5 การส่งเสริมการบริหารจัดการสหกิจศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

### สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

- ตัวบ่งชี้ 2.4 การบริการแนะแนว ให้คำปรึกษาด้านการดำเนินชีวิตและการเข้าสู่อาชีพ (ตัวบ่งชี้ 1.4 ระดับมหาวิทยาลัย)
- ตัวบ่งชี้ 2.5 การบริการด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

### องค์ประกอบที่ 3 การบริหารจัดการ

- ตัวบ่งชี้ 3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน
- ตัวบ่งชี้ 3.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้
- ตัวบ่งชี้ 3.3 ระบบการพัฒนาบุคลากร
- ตัวบ่งชี้ 3.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ
- ตัวบ่งชี้ 3.5 ระบบบริหารความเสี่ยง
- ตัวบ่งชี้ 3.6 ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

## องค์ประกอบที่ 1

### ปณิธาน พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ

#### ตัวบ่งชี้ 1.1 กระบวนการพัฒนาแผน

##### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ในการดำเนินการของหน่วยงานมีการกำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับพันธกิจ วัตถุประสงค์ของหน่วยงาน นำไปสู่การพัฒนากลยุทธ์ แผนงานและโครงการ/กิจกรรมในการดำเนินการ ทั้งนี้ การดำเนินการต้องมีการกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จตามแผนงาน/โครงการ

##### เกณฑ์การประเมิน

1. มีการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับพันธกิจ วัตถุประสงค์และเป้าหมายของหน่วยงาน มีการนำแผนกลยุทธ์ไปเป็นแผนปฏิบัติการ โดยการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน และได้รับความเห็นชอบจากมหาวิทยาลัย
2. มีตัวบ่งชี้ของแผนงานและโครงการ และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนและโครงการ
3. มีการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการตามพันธกิจของหน่วยงาน
4. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนงานอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง และรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
5. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของสถาบันไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

##### หลักฐานที่ต้องการ

1. แผนกลยุทธ์ที่ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยเชื่อมโยงกับพันธกิจของหน่วยงาน
2. รายงานการประชุมแผนของหน่วยงานที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน
3. แผนปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์ที่ครอบคลุมพันธกิจ ของหน่วยงาน และ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนและเป้าหมายความสำเร็จ
4. รายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนโดยจำแนกตามพันธกิจ
5. รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานในแต่ละภาคการศึกษา นำเสนอผู้บริหาร
6. การกำหนดแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาแผนกลยุทธ์และแผนการปฏิบัติการตามข้อเสนอแนะ

## องค์ประกอบที่ 2

### การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน

#### ตัวบ่งชี้ 2.1 ระบบและกลไกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน

##### คำอธิบายตัวบ่งชี้

การเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับบริการของหน่วยงานให้กับผู้เกี่ยวข้องและผู้รับบริการได้ทราบเป็นประเด็นสำคัญสำหรับหน่วยงานบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจในภารกิจของหน่วยงานโดยหน่วยงานต้องกำหนดผู้รับผิดชอบและแนวทางในการเผยแพร่ ตลอดจนมีการประเมินผลการให้ข้อมูลเพื่อนำผลมาปรับปรุง

##### เกณฑ์การประเมิน

1. มีการกำหนดข้อมูลและแนวทางการเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน
2. มีการกำหนดผู้รับผิดชอบดำเนินการในการเผยแพร่ข้อมูล
3. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่จำเป็นตามภารกิจของหน่วยงานให้ผู้เกี่ยวข้องและผู้รับบริการ
4. มีการตรวจสอบประเมินข้อมูลข่าวสารให้ถูกต้องและทันสมัย
5. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูล
6. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาระบบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5-6 ข้อ |

##### หลักฐานที่ต้องการ

1. ข้อมูลการให้บริการ
2. ขั้นตอนการให้บริการและผู้รับผิดชอบ
3. ช่องทางเผยแพร่ข้อมูลการให้บริการ
4. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการข้อมูล

## ตัวบ่งชี้ 2.2 การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ในการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ควรมีการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในกลุ่มต่างๆ เพื่อสามารถจัดบริการตอบสนองได้ตรงตามความต้องการ

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีแผนในการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการครอบคลุมบริการทุกประเภทของหน่วยงาน
2. ดำเนินการสำรวจความต้องการบริการตามแผนครอบคลุมบริการทุกประเภทของหน่วยงาน
3. มีการสำรวจความต้องการจากผู้รับบริการครอบคลุมทุกกลุ่มผู้รับบริการ
4. นำผลการสำรวจมาวิเคราะห์ข้อมูล
5. นำผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงพัฒนาบริการของหน่วยงาน

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. แผนการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
2. แบบสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
3. สรุปผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ

## ตัวบ่งชี้ 2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานต้องจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนางานบริการ

### เกณฑ์การประเมิน

ค่าเฉลี่ยของคะแนนความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการแต่ละด้าน (คะแนนเต็ม 5)

### หลักฐานที่ต้องการ

1. แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประเมินต่องานบริการแต่ละด้าน
2. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการแต่ละด้าน



ตัวบ่งชี้เฉพาะสำนัก  
สำนักกิจการนักศึกษา

## 2.4 การบริการด้านข้อมูลนักศึกษาระดับปริญญาตรี (ตัวบ่งชี้ 1.4 ระดับมหาวิทยาลัย)

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักกิจการนักศึกษาควรจัดบริการด้านต่างๆ ให้นักศึกษาอย่างครบถ้วน ตั้งแต่การให้คำปรึกษาด้านการใช้ชีวิต จัดบริการข้อมูลหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอกสถาบันที่จำเป็นแก่นักศึกษาและศิษย์เก่า

### เกณฑ์การประเมิน

1. จัดบริการให้คำปรึกษา แนะนำด้านการใช้ชีวิตแก่นักศึกษาในสถาบัน
2. มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตรแก่นักศึกษา
3. มีการให้ข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า
4. ประเมินคุณภาพการจัดกิจกรรมและการจัดบริการในข้อ 1 - 3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
5. นำผลการประเมินจากข้อ 4 มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อส่งผลให้ผลการประเมิน สูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวัง

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษา
2. คำสั่งแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา
3. แหล่งข้อมูลข่าวสาร
4. โครงการ/กิจกรรมพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพทั้งนักศึกษาและศิษย์เก่า
5. บริการข้อมูลแก่ศิษย์เก่า สารศิษย์เก่า website
6. สรุปผลการประเมินโครงการและนำผลประเมินมาปรับปรุง

## 2.5 กิจกรรมนันทนาการระดับปริญญาตรี (ตัวบ่งชี้ 1.5 ระดับมหาวิทยาลัย)

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักกิจการนันทนาการต้องส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมนันทนาการต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและครบถ้วน กิจกรรมนันทนาการ หมายถึง กิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ดำเนินการทั้งโดยสถาบันและโดยองค์กรนักศึกษา เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมจะมีโอกาสได้รับการพัฒนาสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และคุณธรรมจริยธรรม สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

### เกณฑ์การประเมิน

1. จัดทำแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในภาพรวมของสถาบันโดยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและการจัดกิจกรรม
2. ในแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาให้ดำเนินกิจกรรมในประเภทต่อไปนี้ให้ครบถ้วน
  - กิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่กำหนดโดยสถาบัน
  - กิจกรรมกีฬาหรือการส่งเสริมสุขภาพ
  - กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษาสีงแวดล้อม
  - กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม
  - กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม
3. จัดกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา
4. ทุกกิจกรรมที่ดำเนินการมีการประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมและนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป
5. ประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
6. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3-4 ข้อ | 5 ข้อ   | 6 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. แผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
2. โครงการของนักศึกษาที่สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์ 5 ประการ ได้แก่
  - กิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่กำหนดโดยสถาบัน
  - กิจกรรมกีฬาหรือการส่งเสริมสุขภาพ
  - กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษาสีงแวดล้อม
  - กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม
  - กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม
3. โครงการ/กิจกรรมให้ความรู้แก่นักศึกษาด้านการประกันคุณภาพ
4. สรุปผลการประเมินโครงการ/กิจกรรม
5. สรุปผลการประเมินแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาและนำไปสู่การปรับปรุง

## 2.6 ความร่วมมือกับคณะวิชาในการพัฒนานักศึกษา

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักกิจการนักศึกษาเป็นหน่วยงานกลางในการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา ซึ่งแต่ละคณะวิชาจะต้องมีการประสานความร่วมมือและส่งเสริมคณะวิชาในการดำเนินการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกการดำเนินงานเพื่อให้เกิดความร่วมมือกับคณะวิชาในการพัฒนานักศึกษา
2. มีการดำเนินงานตามระบบ
3. มีการประเมินกระบวนการดำเนินงาน
4. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน
5. มีผลจากการปรับปรุงเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรมและมีผลการดำเนินการที่ดีขึ้น

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. แผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา
2. โครงการ/กิจกรรมพัฒนานักศึกษารายชื่อนักศึกษาจากคณะวิชาต่างๆที่เข้าร่วมกิจกรรม

ตัวบ่งชี้เฉพาะสำนัก  
สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

## 2.4 ระบบและกลไกการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ต้องมีระบบและกลไกการจัดหาและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัย และดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ต้องมีการเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องให้ สอดคล้องกับตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ในประเด็นสำคัญ คือ มีปริมาณที่เพียงพอ ทันสมัย และ ทันเวลาที่ต้องการใช้งาน โดยพิจารณาจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดหาทรัพยากร สารสนเทศ

#### นิยามศัพท์

1. ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการเรียนรู้ทุก ประเภท
2. ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด หมายถึง ข้อมูลบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุของ สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับพันธกิจหน่วยงาน และสอดคล้อง ตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. มีการดำเนินงานตามระบบการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ และสอดคล้องตามความต้องการของ ผู้ใช้บริการ
3. มีการจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรฯ
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศได้ทันเวลา มีความ ทันสมัยและเพียงพอ
5. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง/พัฒนา

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. นโยบาย/แผนงานการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ
2. หลักฐานที่แสดงถึงผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ
3. รายการทรัพยากรสารสนเทศ
4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

## 2.5 การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ห้องสมุดควรจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้เอื้อต่อการเรียนรู้ด้วยตนเอง และสอดคล้องกับตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ทั้งการจัดการสภาพแวดล้อม อาทิเช่น พื้นที่และที่นั่งอ่านเพียงพอ เป็นสัดส่วนและพร้อมให้บริการ แสงสว่าง การถ่ายเทอากาศ ความสะอาดเรียบร้อย ความเงียบสงบ ตลอดจนการจัดเรียงทรัพยากรสารสนเทศบนชั้นให้ถูกต้องง่ายต่อการค้นหา และการจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวก ทั้งอุปกรณ์ เครื่องมือ เทคโนโลยีที่ทันสมัย และโทรคมนาคมที่จำเป็น อาทิเช่น จำนวนและประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงกับสื่อมัลติมีเดีย ระบบ WI-FI ที่มีประสิทธิภาพและครอบคลุมทุกพื้นที่ภายในห้องสมุด เพื่อช่วยให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึง ทรัพยากรสารสนเทศ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีการสำรวจความต้องการด้านสภาพแวดล้อม และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ
2. มีการวางแผนการจัดการด้านสภาพแวดล้อม และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการ
3. มีการดำเนินงานตามแผนการที่กำหนด
4. มีการประเมินผลความสำเร็จการบรรลุเป้าหมายตามแผนงาน/โครงการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
5. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนา

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. หลักฐานที่แสดงถึงผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ
2. แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมการจัดการด้านสภาพแวดล้อม และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการ
3. สรุปแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมการจัดการด้านสภาพแวดล้อม และด้านอุปกรณ์และเครื่องมือที่ให้บริการ
4. แผนพัฒนาปรับปรุงจากผลการประเมิน

## 2.6 ระดับความสำเร็จของการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

การส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด ถือเป็นภารกิจที่สำคัญของสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรสารสนเทศอย่างคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีแผนการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด
2. มีการดำเนินงานตามแผน
3. มีการประเมินผลความสำเร็จการบรรลุเป้าหมายตามแผนการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุดไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80
4. มีการนำข้อเสนอแนะจากการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงาน
5. มีผลการปรับปรุงเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรมและมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. แผนงาน/โครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด
2. สรุปผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมการส่งเสริมการใช้บริการห้องสมุด
3. แผนพัฒนาปรับปรุงจากผลการประเมิน

ตัวบ่งชี้เฉพาะสำนัก  
สำนักทะเบียนและวัดผล

## 2.4 ระบบและกลไกการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ระบบการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงานซึ่งควรมีการกำหนดภารกิจและขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการประเมินและปรับปรุงพัฒนางาน

### เกณฑ์การประเมิน

- มีระบบและกลไกในการดำเนินงานตามภารกิจหลักทั้ง 5 ด้าน โดยมีคำอธิบายงานครบทุกด้านประกอบด้วย
  - ด้านทะเบียนข้อมูลนักศึกษา
  - ด้านการประมวลผลข้อมูลและรายงานผลข้อมูล
  - ด้านการให้บริการข้อมูลและการประชาสัมพันธ์
  - ด้านการตรวจสอบข้อมูลและการออกเอกสารทางการศึกษา
  - การผลิตเอกสารการเรียนการสอนและการสอบของมหาวิทยาลัย
- มีการดำเนินการครบตามภารกิจหลักทั้ง 5 ด้าน และมีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการชัดเจน
- มีการประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักทั้ง 5 ด้าน ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามภารกิจ
  - นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนา
  - ผลจากการปรับปรุงส่งผลต่อการพัฒนางานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

- แผนงาน/โครงการ
- คู่มือการปฏิบัติงาน
- ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- สรุปผลการประเมิน
- หลักฐานการปรับปรุงพัฒนางานตามผลประเมิน

## 2.5 ระบบการบริหารความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักทะเบียนและวัดผลเป็นหน่วยงานที่มีฐานข้อมูลเกี่ยวกับตารางเรียน ตารางสอน การลงทะเบียน การวัดผลและประเมินผลการศึกษา เพื่อบริการให้กับนักศึกษาและอาจารย์ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่มีความสำคัญ จึงมีความจำเป็นต้องคำนึงถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
2. มีการดำเนินการบริหารความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
3. มีการประเมินผลการดำเนินงานรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
4. มีการปรับปรุงแก้ไขระบบการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
5. นำผลการปรับปรุงมาใช้ในการพัฒนาการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. นโยบายการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
2. แนวปฏิบัติในการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล
3. หลักฐานการปรับปรุงพัฒนางานตามผลประเมิน



## 2.6 การพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว (One Stop Service)

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักทะเบียนและวัดผลเป็นหน่วยงานหลักในการให้บริการนักศึกษาและอาจารย์ จึงควรจัดให้มีการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียวเพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกในการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว
2. การดำเนินงานให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในขั้นตอนเดียว โดยมีการแจ้งขั้นตอนการดำเนินงานให้ผู้รับบริการทราบ
3. มีการประเมินกระบวนการดำเนินงาน
4. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน
5. มีผลจากการปรับปรุงเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรมและมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้นอย่างน้อย 3 บริการ

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. คู่มือการให้บริการ
2. ขั้นตอนการให้บริการ
3. หลักฐานการปรับปรุงพัฒนางานตามผลประเมิน

**ตัวบ่งชี้เฉพาะสำนัก**  
**สำนักประกันคุณภาพการศึกษา**

## 2.4 ระบบกำกับการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ (ตัวบ่งชี้ 5.3 ระดับมหาวิทยาลัย)

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักประกันคุณภาพการศึกษามีหน้าที่กำกับการดำเนินการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตรและคณะ โดยมีการดำเนินการตั้งแต่การควบคุมคุณภาพ การติดตามตรวจสอบคุณภาพ และการพัฒนาคุณภาพ การพัฒนาตัวบ่งชี้และเกณฑ์การประเมินจะมุ่งไปที่ระบบการประกันคุณภาพการศึกษามากกว่าการประเมินคุณภาพ เพื่อให้สามารถส่งเสริม สนับสนุน กำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามที่กำหนด สะท้อนการจัดการศึกษาอย่างมีคุณภาพ

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกในการกำกับติดตามการดำเนินการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะให้เป็นไปตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ
2. มีคณะกรรมการกำกับติดตามการดำเนินงานให้เป็นไปตามระบบที่กำหนดในข้อ 1 และรายงานผลการติดตามให้กรรมการระดับสถาบันเพื่อพิจารณา
3. มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของหลักสูตรและคณะให้เกิดผลตามองค์ประกอบการประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ
4. นำผลการประเมินคุณภาพทุกหลักสูตรและทุกคณะที่ผ่านการพิจารณาของกรรมการระดับสถาบัน และเสนอสภาสถาบันเพื่อพิจารณา
5. นำผลการประเมินและข้อเสนอแนะจากสภาสถาบันมาปรับปรุงหลักสูตรและการดำเนิน
6. มีผลการประเมินคุณภาพทุกหลักสูตรผ่านองค์ประกอบที่ 1 การกำกับมาตรฐาน

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3-4 ข้อ | 5 ข้อ   | 6 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. เอกสารคู่มือระบบประกันคุณภาพ
2. คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการประกันคุณภาพ
3. คำสั่งแต่งตั้งคณะทำงานประกันคุณภาพ
4. คำสั่งแต่งตั้งผู้ประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร และคณะวิชา
5. รายงานการประชุมคณะกรรมการประกันคุณภาพ
6. รายงานผลการดำเนินงานของหลักสูตร

## 2.5 การส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา มีบทบาทสำคัญในการดำเนินการส่งเสริมระบบประกันคุณภาพการศึกษา เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ ดำเนินการอย่างเป็นระบบ

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีแผนการส่งเสริมให้ความรู้และสร้างความตระหนักในระบบประกันคุณภาพฯ
2. มีการดำเนินงานตามแผน
3. มีการประเมินกระบวนการดำเนินงาน
4. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน
5. มีผลจากการปรับปรุงเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรมและมีผลการดำเนินงานที่ดีขึ้น

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. แผนงาน/โครงการด้านการประกันคุณภาพ
2. สรุปผลการดำเนินงาน

## 2.6 การส่งเสริมพัฒนาการประกันคุณภาพหลักสูตร

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักประกันคุณภาพการศึกษามีบทบาทสำคัญในการทำหน้าที่ส่งเสริมกำกับติดตาม และพัฒนาการดำเนินการประกันคุณภาพระดับหลักสูตรให้มีคุณภาพเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด

### เกณฑ์การประเมิน

ร้อยละของหลักสูตรที่มีคะแนนการประเมินสูงขึ้น โดยเทียบผลการประเมินย้อนหลัง 1 ปี (ปีการศึกษาที่รับการประเมินและปีการศึกษาที่ผ่านมา 1 ปี) โดยกำหนดให้คะแนนเต็ม 5 = ร้อยละ 80 ขึ้นไป

#### สูตรการคำนวณ

##### 1. คำนวณค่าร้อยละของหลักสูตรที่มีผลการประเมินสูงขึ้น

$$\text{ตามสูตร} \quad \frac{\text{จำนวนหลักสูตรที่มีคะแนนการประเมินสูงขึ้น}}{\text{จำนวนหลักสูตรที่รับการประเมินทั้งหมด}} \times 100$$

##### 2. แปลงค่าร้อยละที่คำนวณได้ในข้อ 1. เทียบกับคะแนนเต็ม 5

$$\text{ตามสูตร} \quad \frac{\text{ค่าร้อยละของหลักสูตรที่มีคะแนนการประเมินสูงขึ้น}}{80} \times 5$$

#### หมายเหตุ :

- พิจารณาเฉพาะหลักสูตรที่รับการประเมินคุณภาพภายในและมีผลการประเมินคุณภาพภายใน 2 ปี ติดต่อกันเพื่อเปรียบเทียบ
- หลักสูตรที่ผ่านการรับรองโดยสภาวิชาชีพไม่ต้องนำมาพิจารณา ได้แก่ หลักสูตรเภสัชศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทางเภสัชกรรม และหลักสูตรพยาบาลศาสตรบัณฑิต หลักสูตรใหม่ไม่ต้องนำมาพิจารณา

### หลักฐานที่ต้องการ

ผลการประเมินคุณภาพภายในระดับหลักสูตร

ตัวบ่งชี้เฉพาะสำนัก  
สำนักวิชาการ

## 2.4 การส่งเสริม และกำกับติดตามการจัดทำและการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักวิชาการมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมและกำกับติดตามหลักสูตรในการจัดทำหลักสูตรใหม่และการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร พ.ศ.2548 และ พ.ศ.2558

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกในการส่งเสริมและกำกับติดตามการจัดทำและการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
2. มีการดำเนินการกำกับติดตามการจัดทำและการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
3. มีการประเมินกระบวนการดำเนินงาน
4. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน
5. มีผลจากการปรับปรุงเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม โดยทุกหลักสูตรเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานหลักสูตร

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. ระบบการกำกับติดตามการจัดทำและการปรับปรุงหลักสูตร
2. สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำและการปรับปรุงหลักสูตร

## 2.5 การส่งเสริมและกำกับติดตามการดำเนินการของหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.3 - มคอ.7)

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักวิชาการมีหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมและกำกับติดตามการจัดทำ มคอ.3 – มคอ.7 ของทุกหลักสูตรให้ถูกต้อง ครบถ้วนและทันตามกำหนดเวลา เพื่อให้การดำเนินการของหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกในการส่งเสริมและกำกับติดตามการดำเนินการของหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.3 - มคอ.7)
2. มีการดำเนินการกำกับติดตามการดำเนินการของหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.3 - มคอ.7)
3. มีการประเมินกระบวนการดำเนินงาน
4. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน
5. มีผลจากการปรับปรุงเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. ระบบการกำกับติดตามการดำเนินการของหลักสูตรตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ
2. สรุปผลการดำเนินงานเกี่ยวกับการจัดทำมคอ.3 – มคอ.7 ของทุกหลักสูตร

## 2.6 การสนับสนุนคณาจารย์ในการพัฒนาด้านวิชาการ

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักวิชาการเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินกิจกรรม หรือสนับสนุนกิจกรรม ด้านการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาศักยภาพของคณาจารย์

#### เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกสนับสนุนการจัดดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพคณาจารย์ด้านวิชาการ
  2. มีการดำเนินการหรือร่วมสนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพคณาจารย์ด้านการเรียนการสอน หรือการจัดทำหลักสูตร
  3. มีการประเมินกระบวนการดำเนินงาน
  4. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง พัฒนาการดำเนินงาน
- มีผลจากการปรับปรุงเห็นชัดเจนเป็นรูปธรรม

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. มีระบบและกลไกในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพคณาจารย์ด้านวิชาการ
2. แผนงาน/โครงการ
3. สรุปผลการดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้เฉพาะสำนัก  
ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม

## 2.4 ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (ตัวบ่งชี้ 4.1 ระดับมหาวิทยาลัย)

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมต้องมีนโยบาย แผนงาน โครงสร้างและการบริหารจัดการงานทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมทั้งการอนุรักษ์ พื้นฟู สืบสาน เผยแพร่วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่นตามจุดเน้นของสถาบันอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

### เกณฑ์การประเมิน

1. จัดทำแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมและกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน รวมทั้งจัดสรรงบประมาณเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน
2. กำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
3. ประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
4. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
5. เผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมต่อสาธารณชน
6. กำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านศิลปะและวัฒนธรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3-4 ข้อ | 5 ข้อ   | 6 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. นโยบายของแผนงานและ โครงการ/ กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่บูรณาการกับภารกิจของหน่วยงาน
2. Website/ช่องทางอื่นๆที่ใช้ในการเผยแพร่กิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
3. รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการที่มีการบูรณาการกับภารกิจของหน่วยงาน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนา
4. ผลงานด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่ได้มาตรฐาน



## 2.5 การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะด้านดนตรีไทย-นาฏศิลป์ไทยให้กับนักศึกษา บุคลากรและชุมชน

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมเป็นแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม สามารถนำความรู้โดยเฉพาะด้านดนตรีไทย-นาฏศิลป์ไทยให้กับนักศึกษา บุคลากรและชุมชน

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกการพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมโดยเฉพาะด้านดนตรีไทย-นาฏศิลป์ไทยให้กับนักศึกษา บุคลากรและชุมชน
2. มีการดำเนินงานพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรมโดยเฉพาะด้านดนตรีไทย-นาฏศิลป์ไทยให้กับนักศึกษา บุคลากรและชุมชน
3. มีการประเมินกระบวนการดำเนินงาน
4. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนา
5. ผลจากการปรับปรุงส่งผลต่อการพัฒนางานอย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. นโยบายของแผนงานและ โครงการ/ กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่บูรณาการกับภารกิจของหน่วยงาน
2. Website/ช่องทางอื่นๆที่ใช้ในการเผยแพร่กิจกรรมการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม
3. รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามโครงการที่มีการบูรณาการกับภารกิจของหน่วยงาน และนำผลการประเมินไปปรับปรุงและพัฒนา
4. ผลงานด้านศิลปะและวัฒนธรรมที่ได้มาตรฐาน

## 2.6 ความร่วมมือภายในสถาบันและการสร้างเครือข่ายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับหน่วยงานภายนอก

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ศูนย์ศิลปวัฒนธรรมเป็นหน่วยงานกลางในการจัดกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งจะต้องมีการประสานความร่วมมือกับคณะวิชาในการจัดกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม อีกทั้งมีการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกับหน่วยงานภายนอกสถาบัน

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกความร่วมมือภายในสถาบันและการสร้างเครือข่ายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับหน่วยงานภายนอก
2. มีการสร้างเครือข่ายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับหน่วยงานภายนอก
3. มีกิจกรรมด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมร่วมกับหน่วยงานภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย
4. มีการประเมินความสำเร็จในการดำเนินการด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
5. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. โครงการ/กิจกรรมที่มีหน่วยงานภายในสถาบันเข้าร่วม
2. โครงการ/กิจกรรมที่มีหน่วยงานภายนอกเข้าร่วม
3. รายชื่อหน่วยงานภายนอกที่เป็นเครือข่ายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม
4. สรุปผลการดำเนินงานตามแผนงาน/โครงการ

## ตัวบ่งชี้เฉพาะสำนัก สำนักสหกิจศึกษา

### 2.4 ระบบและกลไกในการดำเนินงานสหกิจศึกษา

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักสหกิจศึกษา มีระบบและกลไกในการดำเนินงานสหกิจศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสมาคมสหกิจศึกษาไทยกำหนด โดยจัดทำคู่มือ/ประกาศ/แผนพับต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน มีการจัดทำโครงการ/แผนงานของสำนักฯ เสนอสำนักแผนทุกปีการศึกษา มีการติดตามการดำเนินงานสหกิจศึกษาของคณะ/ภาควิชาให้เป็นไปตามที่กำหนด มีการประเมินผลการดำเนินงานจากผู้รับบริการ (นักศึกษา อาจารย์นิเทศสหกิจศึกษาและสถานประกอบการ)

#### เกณฑ์การประเมิน

1. มีการกำหนดมาตรฐานด้านสหกิจศึกษา
2. มีโครงการ/แผนงานดำเนินงานสหกิจศึกษา
3. มีการติดตามการดำเนินงานสหกิจศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐาน
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานสหกิจศึกษา
5. นำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบการดำเนินงาน

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

#### หลักฐานที่ต้องการ

1. คู่มือสหกิจศึกษา
2. โครงการ/แผนงานสำนัก สหกิจศึกษา
3. สรุปผลการดำเนินงานตามโครงการ/แผนงาน
4. ประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ
5. ข้อเสนอแนะ/การดำเนินงานที่ได้ปรับปรุงตามผลการประเมิน

## 2.5 การส่งเสริมการบริหารจัดการสหกิจศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักสหกิจศึกษา ทำหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามมาตรฐานที่สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและสมาคมสหกิจศึกษาไทยกำหนด โดยส่งเสริมการบริหารจัดการ สหกิจศึกษาของคณะ/ภาควิชาและหน่วยงาน มีการจัดอบรมเตรียมความพร้อมไม่น้อยกว่า 30 ชั่วโมง เพื่อพัฒนานักศึกษาทั้งด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพ ส่งบุคลากรให้มีความรู้สหกิจศึกษาโดยสนับสนุนให้เข้าอบรมหลักสูตรคณาจารย์นิเทศกับสมาคมสหกิจศึกษาและเข้าร่วมกิจกรรมสหกิจศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีการสร้างเครือข่ายสถานประกอบการทั้งภาครัฐและเอกชน
2. มีฐานข้อมูลนักศึกษา อาจารย์และสถานประกอบการ
3. มีระบบสารสนเทศที่นำมาใช้ในการดำเนินการสหกิจศึกษา
4. มีการจัดอบรมบุคลากรให้มีความรู้เรื่องสหกิจศึกษา
5. มีการส่งเสริมศักยภาพทางวิชาการและทักษะวิชาชีพในการปฏิบัติงานให้กับนักศึกษา

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. เอกสารบันทึกความร่วมมือกับสถานประกอบการ
2. ข้อมูลนักศึกษา อาจารย์และสถานประกอบการ
3. ระบบสารสนเทศที่ใช้ในการดำเนินการสหกิจศึกษา
4. ข้อมูลบุคลากรที่ผ่านการอบรมสหกิจศึกษา
5. ข้อมูลโครงการหรือกิจกรรมหรือการดำเนินการที่ส่งเสริมศักยภาพทางวิชาการและทักษะวิชาชีพในการปฏิบัติงานให้กับนักศึกษา

**ตัวบ่งชี้เฉพาะสำนัก  
สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา**

**2.4 การบริการแนะแนว ให้คำปรึกษาด้านการดำเนินชีวิตและการเข้าสู่อาชีพ (ตัวบ่งชี้ 1.4 ระดับมหาวิทยาลัย)**

**คำอธิบายตัวบ่งชี้**

สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาควรจัดบริการด้านต่างๆ ให้นักศึกษาอย่างครบถ้วน ตั้งแต่การให้คำปรึกษาทั้งด้านวิชาการและการใช้ชีวิต จัดบริการข้อมูลหน่วยงานที่ให้บริการ เช่น ทุนกู้ยืมการศึกษา แหล่งทุนการศึกษาต่อ การบริการจัดหางาน แหล่งข้อมูลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพ การเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษา ข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวในและนอกสถาบันที่จำเป็นแก่นักศึกษา

**เกณฑ์การประเมิน**

1. จัดบริการให้คำปรึกษา แนะนำด้านการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษาในสถาบัน
2. มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลาแก่นักศึกษา
3. จัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา
4. ประเมินคุณภาพการจัดกิจกรรมและการจัดบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม 5
5. นำผลการประเมินจากข้อ 4 มาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อส่งผลให้การประเมินสูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

**หลักฐานที่ต้องการ**

1. คู่มืออาจารย์ที่ปรึกษาและบันทึกการให้คำปรึกษา
2. คำสั่งแต่งตั้งอาจารย์ที่ปรึกษา
3. แหล่งข้อมูลข่าวสาร สำนักทะเบียน รวมทั้งฐานข้อมูลสำนักทะเบียนที่มีข้อมูลสุขภาพกาย/จิต (เช่น แจ้งป่วย โรคประจำตัว) หรือ website
4. โครงการ/กิจกรรมพัฒนาประสบการณ์ทางวิชาการและวิชาชีพแก่นักศึกษา
5. สรุปผลการประเมินโครงการและนำผลประเมินมาปรับปรุง

## 2.5 การบริการด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

### คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาเป็นหน่วยงานกลางของมหาวิทยาลัยที่ให้บริการด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษาซึ่งเป็นโครงการที่รัฐบาลจัดตั้งขึ้นเพื่อช่วยเหลือผู้ที่ขาดแคลนด้านทุนทรัพย์ โดยเป็นหน่วยงานกลางในการประสานงานระหว่างนักศึกษา มหาวิทยาลัยและกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

### เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกการดำเนินงานด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา
2. มีการให้ข้อมูลด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา
3. มีการกำกับติดตามผลการดำเนินงานด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา
4. มีการประเมินผลการดำเนินงาน
5. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุง/พัฒนาการดำเนินงาน

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

### หลักฐานที่ต้องการ

1. กระบวนการและผู้รับผิดชอบในการดำเนินงานด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา
2. คู่มือต่างๆ
3. สรุปผลการดำเนินงาน

### องค์ประกอบที่ 3

#### การบริหารจัดการ

#### 3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน

##### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ปัจจัยสนับสนุนที่สำคัญต่อการเจริญก้าวหน้าความสำเร็จของหน่วยงาน คือ กรรมการและผู้บริหารทุกระดับของหน่วยงานนั้นๆ หากกรรมการและผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ เป็นผู้นำที่ดี มีธรรมาภิบาล รับผิดชอบต่อสังคม รักความก้าวหน้า ดูแลบุคลากรอย่างดี เปิดโอกาสให้ชุมชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร มีความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา และกำกับดูแล ติดตามผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปในทิศทางที่ถูกต้อง จะทำให้หน่วยงานเจริญรุดหน้าอย่างรวดเร็ว

##### เกณฑ์การประเมิน

1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน
2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสาร แผนและผลการดำเนินงานของสถาบันไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ให้อำนาจในการตัดสินใจ แก่บุคลากรตามความเหมาะสม
4. ผู้บริหารถ่ายทอดความรู้และส่งเสริมพัฒนาผู้ร่วมงาน เพื่อให้สามารถทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเต็มตามศักยภาพ
5. ผู้บริหารบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของหน่วยงานและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย
6. กรรมการหน่วยงานประเมินผลการบริหารงานของผู้บริหารและนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3-4 ข้อ | 5 ข้อ   | 6 ข้อ   |

##### หลักฐานที่ต้องการ

1. รายงานการประชุมกรรมการบริหารที่แสดงถึงการทำหน้าที่ตามบทบาทที่กำหนด
2. แผนกลยุทธ์ แผนปฏิบัติการของหน่วยงานระบบสารสนเทศที่ใช้ในการบริหาร
3. รายงานการติดตามประเมินผลการดำเนินงานของคณะตามนโยบายและพันธกิจเพื่อนำไปสู่การปรับปรุง
4. รายชื่อผู้รับผิดชอบตามพันธกิจตามที่มอบหมาย
5. แจ้งผลการดำเนินงานของคณะให้บุคลากรทราบผ่านทางช่องทางต่างๆ
6. รายงานการประเมินผลการดำเนินงานของหน่วยงาน และนำผลไปปรับปรุงพัฒนา

### 3.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่омุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจาย อยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงาน มีความสามารถในการแข่งขัน กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานประกอบด้วย การระบุมความรู้ การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงานการกำหนดแนววิธีปฏิบัติงาน ตลอดจนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการความรู้ในสถาบันให้ดียิ่งขึ้น

#### เกณฑ์การประเมิน

1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงาน
2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการปฏิบัติงานชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1
3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด
4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge)
5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |



## หลักฐานที่ต้องการ

1. ประเด็นความรู้ที่เกี่ยวกับการผลิตบัณฑิตและด้านการวิจัย และด้านอื่นๆที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน
2. รายชื่อบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะด้านการปฏิบัติงาน และด้านอื่นๆ
3. เอกสารหลักฐาน กิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อค้นหา/กำหนดแนวปฏิบัติที่ดี
4. แนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ในรูปของ explicit knowledge เช่น คู่มือการปฏิบัติงาน
5. เอกสารหลักฐานแสดงการเผยแพร่แนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้
6. เอกสารหลักฐานการนำแนวปฏิบัติที่ดีไปใช้ในการปฏิบัติงาน

### 3.3 ระบบการพัฒนาบุคลากร

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำเป็นต้องมีการบริหารและพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสมทั้งในด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน และความรู้อื่นที่ประกอบการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล ตามเป้าหมายของหน่วยงาน

#### เกณฑ์การประเมิน

1. มีแผนการบริหารและพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน
2. การบริหารงานเป็นไปตามแผนที่กำหนด
3. มีสวัสดิการและการสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
4. มีระบบการติดตามให้บุคลากรนำความรู้และทักษะที่ได้จากการพัฒนามาใช้ในการปฏิบัติงาน
5. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณแก่บุคลากร
6. มีการประเมินผลการดำเนินงานด้านการพัฒนาบุคลากร
7. การนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานบุคลากร

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3-4 ข้อ | 5-6 ข้อ | 7 ข้อ   |

#### หลักฐานที่ต้องการ

1. แผนการบริหารบุคลากร และแผนงานพัฒนาบุคลากรของหน่วยงาน
2. ระบบสวัสดิการที่จัดภายในหน่วยงานและระบบการสร้างขวัญกำลังใจ
3. หลักฐานการนำความรู้และทักษะมาใช้ในการปฏิบัติงาน
4. หลักฐานการประเมินผลการดำเนินการด้านการพัฒนาบุคลากรและแนวทางการปรับปรุงรายชื่อบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา

### 3.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานควรมีการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับหน่วยงาน เพื่อให้เป็นระบบที่สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก เป็นระบบที่ใช้งานได้ทั้งเพื่อการบริหาร การวางแผนและการตัดสินใจของผู้บริหารทุกระดับ เพื่อการปฏิบัติงานตามภารกิจทุกด้านของบุคลากร เพื่อการติดตามตรวจสอบและประเมินการดำเนินงาน ตลอดจนเพื่อการปรับปรุงและพัฒนาหน่วยงาน ทั้งนี้ ระบบดังกล่าวต้องมีความสะดวกในการใช้งานโดยประเมินจากความพึงพอใจของผู้ใช้

#### เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจตามพันธกิจของหน่วยงาน การบริหารจัดการการเงิน ฯลฯ สามารถนำไปใช้ในการบริหารและการตัดสินใจ
2. มีการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อตอบสนองหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
3. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ
4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศมาปรับปรุงระบบสารสนเทศ
5. มีการส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายของหน่วยงานภายนอกมหาวิทยาลัยที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนด

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

#### หลักฐานที่ต้องการ

1. ระบบสารสนเทศ ฐานข้อมูลต่างๆ ที่ใช้เพื่อการบริหารจัดการและการตัดสินใจ
2. รายงานการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศ และแนวทางการพัฒนาจากผลการประเมิน
3. ความเชื่อมต่อเครือข่ายกับหน่วยงานภายนอก

### 3.5 ระบบบริหารความเสี่ยง

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

เพื่อให้หน่วยงานมีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารและควบคุมปัจจัย กิจกรรมและกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย (ทั้งในรูปของตัวเงิน หรือไม่ใช่ตัวเงิน เช่น ชื่อเสียง และการฟ้องร้องจากการไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ หรือความคุ้มค่า) เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความรุนแรงของปัญหา รวมทั้งการมีแผนสำรองต่อภาวะฉุกเฉิน เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลงเพื่อการบรรลุเป้าหมายของสถาบัน ตามยุทธศาสตร์หรือกลยุทธ์เป็นสำคัญ

#### เกณฑ์การประเมิน

1. มีผู้รับผิดชอบในด้านการบริหารความเสี่ยง
2. มีการวิเคราะห์และระบุความเสี่ยง และปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ด้าน ตามบริบทของหน่วยงาน จากตัวอย่างต่อไปนี้
  - ความเสี่ยงด้านทรัพยากร (การเงิน งบประมาณ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ อาคารสถานที่)
  - ความเสี่ยงด้านยุทธศาสตร์ หรือกลยุทธ์ของหน่วยงาน
  - ความเสี่ยงด้านนโยบาย กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ
  - ความเสี่ยงด้านการปฏิบัติงาน เช่น ความเสี่ยงของกระบวนการบริหารหลักสูตร การบริหารงานวิจัย ระบบงาน ระบบประกันคุณภาพ
  - ความเสี่ยงด้านบุคลากรและความเสี่ยงด้านธรรมาภิบาล โดยเฉพาะจรรยาบรรณบุคลากร
  - ความเสี่ยงจากเหตุการณ์ภายนอก
3. มีการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและจัดลำดับความเสี่ยงที่ได้จากการวิเคราะห์ในข้อ 2
4. มีการจัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูง และดำเนินการตามแผน
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามแผน และมีความเสี่ยงลดลงหรือไม่เพิ่มขึ้นอย่างน้อย 1 ประเด็น

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| คะแนน 1    | คะแนน 2 | คะแนน 3 | คะแนน 4 | คะแนน 5 |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

## หลักฐานที่ต้องการ

1. เอกสารแสดง ผู้รับผิดชอบด้านบริหารความเสี่ยง
2. รายงานการวิเคราะห์ ความเสี่ยงและประเมินความเสี่ยงที่ครอบคลุมอย่างน้อย 3 ด้าน
3. เอกสารการประเมินโอกาสและผลกระทบของความเสี่ยงและนำมาจัดลำดับความเสี่ยง
4. แผนงานบริหารความเสี่ยงที่มีระดับความเสี่ยงสูงและผลการดำเนินงาน
5. รายงานการติดตามประเมินผลการดำเนินงานตามแผนบริหารความเสี่ยง และแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา

### 3.6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้

การประกันคุณภาพการศึกษาภายในเป็นภารกิจสำคัญของคณะตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ.2542 แก้ไขเพิ่มเติม(ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2545 ซึ่งหน่วยงานต้องมีระบบและกลไกในการควบคุมตรวจสอบ ประเมินและพัฒนาการดำเนินงานของคณะให้เป็นไปตามนโยบายเป้าประสงค์ และระดับคุณภาพตามมาตรฐานที่กำหนดโดยสถาบันและหน่วยงานต้นสังกัดตลอดจนหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง มีการวัดผลสำเร็จของการประกันคุณภาพการศึกษาภายในรวมทั้งการรายงานผลการประกันคุณภาพต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง และเปิดเผยต่อสาธารณชน มีการประเมินและปรับปรุงอย่างต่อเนื่องและมีวัตรกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีการประกันคุณภาพการศึกษาภายในถือเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการบริหารการศึกษาที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยมีการสร้างจิตสำนึกให้เห็นว่าเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของทุกคนในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา ทั้งนี้ เพื่อเป็นหลักประกันแก่สาธารณชนให้มั่นใจได้ว่า หน่วยงานสามารถสร้างผลผลิตที่มีคุณภาพ

#### เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจ หน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย
  - 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ
  - 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อ สถาบันตามกำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่สถาบันกำหนด
  - 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน
3. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนาผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
4. มีระบบสารสนเทศที่ให้ข้อมูลสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาภายในครบทุกองค์ประกอบคุณภาพ
5. มีการสนับสนุนการประกันคุณภาพการศึกษาระดับหลักสูตร/ คณะวิชา/ มหาวิทยาลัย

| ระดับคะแนน |         |         |         |         |
|------------|---------|---------|---------|---------|
| 1 คะแนน    | 2 คะแนน | 3 คะแนน | 4 คะแนน | 5 คะแนน |
| 1 ข้อ      | 2 ข้อ   | 3 ข้อ   | 4 ข้อ   | 5 ข้อ   |

## หลักฐานที่ต้องการ

1. คู่มือประกันคุณภาพของหน่วยงาน
2. ผู้รับผิดชอบการประกันคุณภาพ
3. นโยบายและแผนการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงาน
4. ตัวบ่งชี้ตามอัตลักษณ์ของหน่วยงานที่สอดคล้องกับ พันธกิจของหน่วยงาน
5. มีการดำเนินการตามแผนในการควบคุม ติดตาม การดำเนินงานของหน่วยงานภายใน
6. รายงานประเมินตนเอง
7. แผนการปรับปรุงและพัฒนาตามผลการประเมิน
8. ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการประกันคุณภาพ
9. เอกสารหลักฐานการประเมินของผู้เกี่ยวข้องกับการประกันคุณภาพของหน่วยงาน