

บทนำ

หลักการ

เกณฑ์การประกันคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน เป็นเกณฑ์สำหรับใช้เป็นแนวทางการปฏิบัติงานของหน่วยงานสนับสนุนเพื่อรับการประเมินคุณภาพภายใน โดยเกณฑ์ฉบับนี้มีความเชื่อมโยงกับเกณฑ์การประกันคุณภาพภายในระดับอุดมศึกษา พ.ศ.2557 และเกณฑ์ AUN-QA 4.0 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 คือ เดือนที่ 1- เดือนที่ 12 ของปีการศึกษา (เดือนสิงหาคม – กรกฎาคม ปีถัดไป)

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

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

แนวทางการประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน

มหาวิทยาลัยได้กำหนดแนวทางการประเมินคุณภาพภายในสำหรับหน่วยงานสนับสนุน ดังนี้

1. หน่วยงานจะต้องดำเนินการประเมินคุณภาพภายใน โดยการประเมินตนเองตามตัวบ่งชี้ที่มหาวิทยาลัยกำหนด ปีการศึกษาละ 1 ครั้ง
2. ระยะเวลาการดำเนินการประเมิน ทุกหน่วยงานจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายในเดือนกันยายนของทุกปี
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 สัปดาห์หลังการประเมิน
7. ให้หน่วยงานจัดทำแผนพัฒนาคุณภาพ (Improvement Plan) เสนอมหาวิทยาลัย ภายใน 2 สัปดาห์หลังการประเมิน

แนวทางการสรุปผลการประเมินคุณภาพภายในระดับหน่วยงาน

การประเมินตัวบ่งชี้ได้กำหนดเกณฑ์การประเมินตัวบ่งชี้เป็น 5 ระดับ มีคะแนนตั้งแต่ 1 ถึง 5 กรณีที่หน่วยงานไม่ดำเนินการใดๆ หรือดำเนินการไม่ครบที่จะได้ 1 คะแนน ให้หน่วยงานได้คะแนนของตัวบ่งชี้ที่ต่ำกว่า 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

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

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 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ตัวบ่งชี้ 2.4 – 2.6 “ตัวบ่งชี้เฉพาะของหน่วยงาน”

สำนักกิจการนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ 2.4 การบริการด้านข้อมูลนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตัวบ่งชี้ 2.5 กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี

ตัวบ่งชี้ 2.6 ความร่วมมือกับคณะวิชาในการพัฒนานักศึกษา

สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบและกลไกการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ

ตัวบ่งชี้ 2.5 การให้บริการห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library)

ตัวบ่งชี้ 2.6 การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้

สำนักทะเบียนและวัดผล

ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบและกลไกการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 2.5 ระบบการบริหารความเสี่ยงและการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ตัวบ่งชี้ 2.6 การพัฒนาการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จในชั้นตอนเดียว (One Stop Service)

สำนักประกันคุณภาพการศึกษา

ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบกำกับประกันคุณภาพหลักสูตรและคณะ

ตัวบ่งชี้ 2.5 การส่งเสริมระบบการประกันคุณภาพภายในมหาวิทยาลัย

สำนักวิชาการ

ตัวบ่งชี้ 2.4 การส่งเสริมและกำกับติดตามการจัดทำและการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน

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

ตัวบ่งชี้ 2.6 การสนับสนุนคณาจารย์ในการพัฒนาด้านวิชาการ

ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

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 2.5 การบริการด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา

องค์ประกอบที่ 3 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ 3.1 ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ 3.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ 3.3 ระบบการบริหารและพัฒนาบุคลากร

ตัวบ่งชี้ 3.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและตัดสินใจ

ตัวบ่งชี้ 3.5 ระบบบริหารความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ 3.6 ระบบกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

ตารางสรุปองค์ประกอบ ตัวบ่งชี้ และเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพภายใน ระดับหน่วยงาน

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้		สำนักกิจการนักศึกษา	สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ	สำนักทะเบียนและวัดผล	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	สำนักวิชาการ	ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	สำนักสหกิจศึกษา	สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 1 ปณิธาน พันธกิจ วัตถุประสงค์ และแผนการดำเนินการ										
1.1	กระบวนการพัฒนาแผน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	AUN 6.2
องค์ประกอบที่ 2 การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน										
2.1	ระบบและกลไกในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆของหน่วยงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2.2	การสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
2.3	การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	AUN 6.5, 7.1, 7.9
ตัวบ่งชี้เฉพาะ : สำนักกิจการนักศึกษา										
2.4	การบริการด้านข้อมูลนักศึกษาระดับปริญญาตรี	✓								ตัวบ่งชี้ 1.4 ระดับมหาวิทยาลัย
2.5	กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี	✓								ตัวบ่งชี้ 1.5 ระดับมหาวิทยาลัย
2.6	ความร่วมมือกับคณะวิชาในการพัฒนานักศึกษา	✓								
ตัวบ่งชี้เฉพาะ : สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ										
2.4	ระบบและกลไกการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศ		✓							
2.5	การให้บริการห้องสมุดดิจิทัล (Digital Library)		✓							AUN 7.3
2.6	การจัดสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวกให้เอื้อต่อการเรียนรู้		✓							

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	สำนักกิจการนักศึกษา	สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ	สำนักทะเบียนและวัดผล	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	สำนักวิชาการ	ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	สำนักสหกิจศึกษา	สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	หมายเหตุ
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			✓					
ตัวบ่งชี้เฉพาะ : สำนักวิชาการ									
2.4	การส่งเสริมและกำกับติดตามการจัดทำและการปรับปรุงหลักสูตรให้ เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน				✓				
2.5	การส่งเสริมและกำกับติดตามการดำเนินการของหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐานคุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (มคอ.3-มคอ.7)				✓				
2.6	การสนับสนุนคณาจารย์ในการพัฒนาด้านวิชาการ				✓				

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้	สำนักกิจการนักศึกษา	สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ	สำนักทะเบียนและวัดผล	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	สำนักวิชาการ	ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	สำนักสหกิจศึกษา	สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	หมายเหตุ
ตัวบ่งชี้เฉพาะ : ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม									
2.4	ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม					✓			ตัวบ่งชี้ 4.1 ระดับมหาวิทยาลัย
2.5	การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะด้านดนตรีไทย-นาฏศิลป์ให้กับนักศึกษา บุคลากรและชุมชน					✓			
2.6	ความร่วมมือภายในสถาบันและการสร้างเครือข่ายด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรมกับหน่วยงานภายนอก					✓			
ตัวบ่งชี้เฉพาะ : สำนักสหกิจศึกษา									
2.4	ระบบและกลไกในการดำเนินงานสหกิจศึกษา						✓		
2.5	การส่งเสริมการบริหารจัดการสหกิจศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด						✓		
ตัวบ่งชี้เฉพาะ : สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา									
2.4	การบริการแนะแนว ให้คำปรึกษาด้านการดำเนินชีวิตและการเข้าสู่อาชีพ							✓	ตัวบ่งชี้ 1.4 ระดับมหาวิทยาลัย
2.5	การบริการด้านกองทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา							✓	

องค์ประกอบ / ตัวบ่งชี้		สำนักกิจการนักศึกษา	สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ	สำนักทะเบียนและวัดผล	สำนักประกันคุณภาพการศึกษา	สำนักวิชาการ	ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม	สำนักสหกิจศึกษา	สำนักแนะแนวและทุนกู้ยืมเพื่อการศึกษา	หมายเหตุ
องค์ประกอบที่ 3 การบริหารจัดการ										
3.1	ภาวะผู้นำของผู้บริหารหน่วยงาน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3.2	การพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3.3	ระบบการบริหารและพัฒนาบุคลากร	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	AUN 6.5, 7.8
3.4	ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3.5	ระบบบริหารความเสี่ยง	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
3.6	ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	
รวมจำนวนตัวบ่งชี้		13	13	13	12	13	13	12	12	

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. มีแผนระยะสั้นและระยะยาวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการตามพันธกิจและวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน AUN 6.2
3. มีตัวบ่งชี้ของแผนงานและโครงการ และค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนและโครงการ
4. มีการดำเนินงานตามแผนงานและโครงการตามพันธกิจของหน่วยงาน
5. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนงานและรายงานผลต่อผู้บริหารเพื่อพิจารณา
6. มีการนำผลการพิจารณา ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะของสถาบันไปปรับปรุงแผนกลยุทธ์และแผนปฏิบัติการประจำปี

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

หลักฐานที่ต้องการ

1. แผนกลยุทธ์ที่ประกอบด้วย วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์และวัตถุประสงค์ที่สอดคล้องกับนโยบายของมหาวิทยาลัยเชื่อมโยงกับพันธกิจของหน่วยงาน
2. แผนระยะสั้นและระยะยาวในการให้บริการแก่ผู้รับบริการตามวัตถุประสงค์และบทบาทของหน่วยงาน
3. รายงานการประชุมแผนของหน่วยงานที่แสดงถึงการมีส่วนร่วมของบุคลากรในหน่วยงาน

4. แผนปฏิบัติการตามแผนกลยุทธ์ที่ครอบคลุมพันธกิจ ของหน่วยงาน และ ตัวบ่งชี้ความสำเร็จของ การดำเนินงานตามแผนและเป้าหมายความสำเร็จ
5. รายงานสรุปผลการดำเนินการตามแผนโดยจำแนกตามพันธกิจ
6. รายงานการประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติงานในแต่ละภาคการศึกษา นำเสนอผู้บริหาร
7. 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 การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

AUN 6.5, 7.1, 7.9

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานต้องจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อนำผลมาปรับปรุงพัฒนางานบริการ

เกณฑ์การประเมิน

1. มีการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการของหน่วยงานด้านสมรรถนะของบุคลากรผู้ให้บริการ	AUN 6.5
2. มีการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการของหน่วยงานด้านการบริการ	
3. มีการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการด้านความพร้อมความเพียงพอและความเหมาะสมของอุปกรณ์ในการให้บริการ	AUN 7.1, 7.9
4. ผลการประเมินความพึงพอใจอยู่ในระดับมากขึ้นไป (3.51 ขึ้นไป)	
5. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงพัฒนา	
6. มีการเทียบเคียงกับหน่วยงานภายในหรือภายนอกในประเด็นที่ต้องการพัฒนา และนำผลการเทียบเคียงมาปรับปรุง	

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

หลักฐานที่ต้องการ

- แบบประเมินความพึงพอใจของผู้ประเมินต่องานบริการแต่ละด้าน
- รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการแต่ละด้าน

ตัวบ่งชี้เฉพาะสำนัก
สำนักกิจการนักศึกษา

ตัวบ่งชี้ 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 เพื่อส่งผลให้การประเมิน 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

ตัวบ่งชี้ 2.5 กิจกรรมนักศึกษาในระดับปริญญาตรี (ตัวบ่งชี้ 1.5 ระดับมหาวิทยาลัย)

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักกิจการนักศึกษาต้องส่งเสริมให้มีการจัดกิจกรรมนักศึกษาต่าง ๆ อย่างเหมาะสมและครบถ้วน กิจกรรมนักศึกษา หมายถึง กิจกรรมเสริมหลักสูตรที่ดำเนินการทั้งโดยสถาบันและโดยองค์กรนักศึกษา เป็นกิจกรรมที่ผู้เข้าร่วมจะมีโอกาสได้รับการพัฒนาสติปัญญา สังคม อารมณ์ ร่างกาย และคุณธรรมจริยธรรม สอดคล้องกับคุณลักษณะของบัณฑิตที่พึงประสงค์

เกณฑ์การประเมิน

1. จัดทำแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในภาพรวมของสถาบันโดยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและการจัดกิจกรรม
2. ในแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาให้ดำเนินกิจกรรมในประเภทต่อไปนี้ให้ครบถ้วน
 - กิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่กำหนดโดยสถาบัน
 - กิจกรรมกีฬาหรือการส่งเสริมสุขภาพ
 - กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษาสีแกวล้อม
 - 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
 - กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์หรือรักษาสีแกวล้อม
 - กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม
 - กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม

3. โครงการ/กิจกรรมให้ความรู้แก่นักศึกษาด้านการประกันคุณภาพ
4. สรุปผลการประเมินโครงการ/กิจกรรม
5. สรุปผลการประเมินแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาและนำไปสู่การปรับปรุง

ตัวบ่งชี้ 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

ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบและกลไกการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ ต้องมีระบบและกลไกการจัดการและรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศทุกรูปแบบ ให้ครบถ้วนตามความจำเป็นและอย่างต่อเนื่อง เพื่อสนองตอบภาระหน้าที่ของมหาวิทยาลัย และดำเนินการจัดเก็บอย่างมีระบบ เพื่อให้สามารถสืบค้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี นอกจากนี้ต้องมีการเพิ่มทรัพยากรสารสนเทศอย่างมีระบบและต่อเนื่องให้สอดคล้องกับตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ในประเด็นสำคัญ คือ มีปริมาณที่เพียงพอ ทันสมัย และทันเวลาที่ต้องการใช้งาน โดยพิจารณาจากการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

นิยามศัพท์

1. ทรัพยากรสารสนเทศ หมายถึง สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศนและสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อการเรียนรู้ทุกประเภท
2. ฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด หมายถึง ข้อมูลบรรณานุกรมสิ่งพิมพ์และโสตทัศนวัสดุของสำนักหอสมุดและทรัพยากรสารสนเทศ

เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกการจัดการทรัพยากรสารสนเทศที่สอดคล้องกับพันธกิจหน่วยงาน และสอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
2. มีการดำเนินงานตามระบบการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ และสอดคล้องตามความต้องการของผู้ใช้บริการ
3. มีการจัดทำฐานข้อมูลทรัพยากรห้องสมุด เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงทรัพยากรฯ
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการจัดการทรัพยากรสารสนเทศได้ทันเวลา มีความทันสมัยและเพียงพอ
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/แผนงานการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ
2. หลักฐานที่แสดงถึงผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการในด้านทรัพยากรสารสนเทศ
3. รายการทรัพยากรสารสนเทศ
4. สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในการจัดการทรัพยากรสารสนเทศ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ห้องสมุดเป็นแหล่งสารสนเทศที่มีหน้าที่ในการจัดเก็บรวบรวม แนะนำ เผยแพร่ และให้บริการทรัพยากรสารสนเทศทุกประเภท ปัจจุบัน ห้องสมุดต้องมีการจัดหาทรัพยากรสารสนเทศที่เป็นรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์หรือแฟ้มดิจิทัลให้มากขึ้น เพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกต่อการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของผู้ใช้บริการที่สามารถเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้ทุกที่ทุกเวลา โดยผ่านอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่างๆ เพราะปัจจุบันอุปกรณ์เหล่านี้ หาได้ง่ายและมีราคาถูก ห้องสมุดควรแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงบริการสารสนเทศที่มีรวมทั้งการจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ เช่น ระบบห้องสมุดอัตโนมัติ มาอำนวยความสะดวกในการให้บริการ การจัดทำเครื่องมือช่วยสืบค้นเพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศ และการให้บริการสารสนเทศอื่นๆ เช่น การจัดการเรื่องการยืม-คืน ด้วยตัวเอง การจัดทำบรรณานุกรม การจองทรัพยากรสารสนเทศ เป็นต้น ห้องสมุดต้องสามารถประยุกต์ใช้แอปพลิเคชัน (Application) ที่มีให้บริการต่างๆ โดยเฉพาะโปรแกรมที่เป็นสื่อสังคมออนไลน์ (Social media) เช่น Facebook, Line เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสืบค้นทรัพยากรสารสนเทศ หรือใช้ในการเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ในงานห้องสมุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าถึงทรัพยากรสารสนเทศได้อย่างสะดวกและแพร่หลาย

เกณฑ์การประเมิน

1. มีการวางแผนและจัดระบบการให้บริการห้องสมุดดิจิทัล
2. มีการจัดบริการที่ครอบคลุมแหล่งสืบค้น ฐานข้อมูลด้านการสอนและการวิจัย
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการในระบบดิจิทัล
4. บุคลากรมีสมรรถนะและความพร้อมในการให้บริการในระบบดิจิทัล
5. มีการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการในระบบดิจิทัล
6. มีการนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนา

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

หลักฐานที่ต้องการ

1. หลักฐานที่แสดงถึงการให้บริการห้องสมุดดิจิทัลและช่องทางต่างๆ
2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการ
3. หลักฐานที่แสดงถึงการนำผลการประเมินมาปรับปรุงพัฒนาการให้บริการห้องสมุดดิจิทัล

ตัวบ่งชี้ 2.6 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

ตัวบ่งชี้เฉพาะสำนัก
สำนักทะเบียนและวัดผล

ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบและกลไกการปฏิบัติงานตามภารกิจของหน่วยงาน

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ระบบการทำงานเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการดำเนินงานของหน่วยงานซึ่งควรมีการกำหนดภารกิจและขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจนเพื่อนำไปเป็นแนวทางในการประเมินและปรับปรุงพัฒนางาน

เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกในการดำเนินงานตามภารกิจหลักทั้ง 5 ด้าน โดยมีคำอธิบายงานครบทุกด้าน ประกอบด้วย

- 1) ด้านทะเบียนข้อมูลนักศึกษา
 - 2) ด้านการประมวลผลข้อมูลและรายงานผลข้อมูล
 - 3) ด้านการให้บริการข้อมูลและการประชาสัมพันธ์
 - 4) ด้านการตรวจสอบข้อมูลและการออกเอกสารทางการศึกษา
 - 5) การผลิตเอกสารการเรียนการสอนและการสอบของมหาวิทยาลัย
2. มีการดำเนินการครบตามภารกิจหลักทั้ง 5 ด้าน และมีผู้รับผิดชอบในการดำเนินการชัดเจน
3. มีการประเมินผลการดำเนินงานตามภารกิจหลักทั้ง 5 ด้าน ครอบคลุมผู้มีส่วนได้ส่วนเสียตามภารกิจ
4. นำผลการประเมินมาปรับปรุงและพัฒนา
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. แผนงาน/โครงการ
2. คู่มือการปฏิบัติงาน
3. ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
4. สรุปผลการประเมิน
5. หลักฐานการปรับปรุงพัฒนางานตามผลประเมิน

ตัวบ่งชี้ 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

ตัวบ่งชี้ 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

ตัวบ่งชี้ 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. นำผลการประเมินคุณภาพทุกหลักสูตรและทุกคณะที่ผ่านการพิจารณาของกรรมการระดับสถาบันและเสนอสภาสถาบันเพื่อพิจารณา
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

ตัวบ่งชี้ 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

ตัวบ่งชี้เฉพาะสำนัก
สำนักวิชาการ

ตัวบ่งชี้ 2.4 การส่งเสริมและกำกับติดตามการจัดทำและการปรับปรุงหลักสูตรให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน
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

ตัวบ่งชี้ 2.5 การส่งเสริมและกำกับติดตามการดำเนินการของหลักสูตรให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐาน คุณวุฒิระดับอุดมศึกษาแห่งชาติ (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

ตัวบ่งชี้ 2.6 การสนับสนุนคณาจารย์ในการพัฒนาด้านวิชาการ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักวิชาการเป็นหน่วยงานกลางในการดำเนินกิจกรรม หรือสนับสนุนกิจกรรม ด้านการเรียนการสอน การพัฒนาหลักสูตรเพื่อพัฒนาศักยภาพของคณาจารย์

เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพคณาจารย์ด้านวิชาการ
2. มีการดำเนินการหรือร่วมสนับสนุนการจัดกิจกรรมพัฒนาศักยภาพคณาจารย์ด้านการเรียนการสอน หรือการจัดทำหลักสูตร
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. มีระบบและกลไกในการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมเพื่อพัฒนาศักยภาพคณาจารย์ด้านวิชาการ
2. แผนงาน/โครงการ
3. สรุปผลการดำเนินงาน

ตัวบ่งชี้เฉพาะสำนัก
ศูนย์ศิลปวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ 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

ตัวบ่งชี้ 2.5 การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ด้านศิลปวัฒนธรรม โดยเฉพาะด้านดนตรีไทย-นาฏศิลป์ไทยให้กับ นักศึกษา 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

ตัวบ่งชี้ 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

ตัวบ่งชี้ 2.4 ระบบและกลไกในการดำเนินงานสหกิจศึกษา

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักสหกิจศึกษา มีระบบและกลไกในการดำเนินงานสหกิจศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานที่สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) และสมาคมสหกิจศึกษาไทยกำหนด โดยจัดทำคู่มือ/ประกาศ/แผนพับต่าง ๆ เพื่อเป็นแนวปฏิบัติเดียวกัน มีการจัดทำโครงการ/แผนงานของสำนักฯ เสนอสำนักแผนทุกปีการศึกษา มีการติดตามการดำเนินงานสหกิจศึกษาของคณะ/ภาควิชาให้เป็นไปตามที่กำหนด มีการประเมินผลการดำเนินงานจากผู้รับบริการ (นักศึกษา อาจารย์นิเทศสหกิจศึกษาและสถานประกอบการ)

เกณฑ์การประเมิน

1. มีการกำหนดมาตรฐานด้านสหกิจศึกษา
2. มีโครงการ/แผนงานดำเนินงานสหกิจศึกษา
3. มีการกำกับติดตามการดำเนินงานสหกิจศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐาน
4. มีการประเมินผลการดำเนินงานสหกิจศึกษา
5. นำผลการประเมินมาปรับปรุงระบบการดำเนินงานสหกิจศึกษา

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

ตัวบ่งชี้ 2.5 การส่งเสริมการบริหารจัดการสหกิจศึกษาให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

คำอธิบายตัวบ่งชี้

สำนักสหกิจศึกษา ทำหน้าที่รับผิดชอบการดำเนินงานสหกิจศึกษาของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามมาตรฐานที่สำนักงานปลัดกระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม (สป.อว.) และสมาคมสหกิจศึกษาไทยกำหนด โดยส่งเสริมการบริหารจัดการสหกิจศึกษาของคณะ/ภาควิชาและหน่วยงาน มีการจัดอบรมเตรียมความพร้อมไม่น้อยกว่า 30 ชั่วโมง เพื่อพัฒนานักศึกษาทั้งด้านวิชาการและทักษะวิชาชีพ ส่งเสริมบุคลากรให้มีความรู้สหกิจศึกษาโดยสนับสนุนให้เข้าอบรมหลักสูตรคณาจารย์นิเทศกับสมาคมสหกิจศึกษาและเข้าร่วมกิจกรรมสหกิจศึกษาทั้งภายในและภายนอกมหาวิทยาลัย

เกณฑ์การประเมิน

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

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

ตัวบ่งชี้ 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 เพื่อส่งผลให้ผลการประเมินสูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา

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

ตัวบ่งชี้ 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

ตัวบ่งชี้ 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 รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของสถาบันไปยังบุคลากรในหน่วยงาน
3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม
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

ตัวบ่งชี้ 3.2 การพัฒนาหน่วยงานสู่การเป็นองค์กรการเรียนรู้

คำอธิบายตัวบ่งชี้

มาตรฐานการอุดมศึกษาข้อที่ 3 กำหนดให้สถาบันมีการสร้างและพัฒนาสังคมฐานความรู้และสังคมแห่งการเรียนรู้ ซึ่งต้องมีการจัดการความรู้เพื่อบูรณาการเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจาย อยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาให้เป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ และพัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้ รวมทั้งปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อันจะส่งผลให้หน่วยงาน มีความสามารถในการแข่งขัน กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงานประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงข้อมูล และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน การสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมการเรียนรู้ภายในหน่วยงานการกำหนดแนววิสัยปฏิบัติงาน 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

คำอธิบายตัวบ่งชี้

ในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน จำเป็นต้องมีการบริหารและพัฒนาบุคลากรอย่างเหมาะสมทั้งในด้านเทคนิคการปฏิบัติงาน และความรู้อื่นที่ประกอบการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผล ตามเป้าหมายของหน่วยงาน

เกณฑ์การประเมิน

1. มีการกำหนดสมรรถนะที่จำเป็นของบุคลากรสำหรับการให้บริการ
2. มีการจัดทำแผนอัตรากำลัง
3. มีการสรรหาบุคลากร
4. มีการส่งเสริมพัฒนาบุคลากรให้มีสมรรถนะตามที่กำหนด
5. มีการประเมินบุคลากรตามสมรรถนะที่กำหนดโดยผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (หัวหน้างาน/ผู้รับบริการ/อาจารย์/นักศึกษา)
6. มีการนำผลการประเมินไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากร

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

หลักฐานที่ต้องการ

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

ตัวบ่งชี้ 3.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจ

คำอธิบายตัวบ่งชี้

หน่วยงานควรมีการพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารและการตัดสินใจที่สอดคล้องกับนโยบายและการวางแผนระดับหน่วยงาน เพื่อให้เป็นระบบที่สมบูรณ์สามารถเชื่อมโยงกับทุกหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอก 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

ตัวบ่งชี้ 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

ตัวบ่งชี้ 3.6 ระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน

คำอธิบายตัวบ่งชี้

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

เกณฑ์การประเมิน

1. มีระบบและกลไกการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพันธกิจ หน่วยงาน และดำเนินการตามระบบที่กำหนด
2. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษาภายในที่ครบถ้วน ประกอบด้วย
 - 1) การควบคุม ติดตามการดำเนินงาน และประเมินคุณภาพ
 - 2) การจัดทำรายงานประจำปีที่เป็นรายงานประเมินคุณภาพเสนอต่อ สถาบันตาม กำหนดเวลา โดยเป็นรายงานที่มีข้อมูลครบถ้วนตามที่สถาบันกำหนด
 - 3) การนำผลการประเมินคุณภาพไปทำแผนการพัฒนาคุณภาพของหน่วยงาน
3. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมาปรับปรุงการทำงาน และส่งผลให้มีการพัฒนา ผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนกลยุทธ์ทุกตัวบ่งชี้
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