

แนวทางการตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน
หน่วยงานสนับสนุน
ปีการศึกษา 2565

องค์ประกอบที่ 1 การผลิตบัณฑิต

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1 การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี (กองกิจการนักศึกษา)

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|---|---|
| 1. จัดบริการให้คำปรึกษา แนะนำด้านการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา | - ประเมินตามเกณฑ์ - หน่วยงานสนับสนุนสามารถพิจารณารูปแบบการให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมเป็นรูปแบบออนไลน์ หรือการจัดสรุปเนื้อหา/องค์ความรู้เผยแพร่ให้นักศึกษาแทนได้ |
| 2. มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการ กิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและ นอกเวลาแก่นักศึกษา | |
| 3. จัดกิจกรรมการเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อสำเร็จการศึกษาให้นักศึกษา | |
| 4. ประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการจัดบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนนเต็ม | - ประเมินตามเกณฑ์ - กรณีหน่วยงานสนับสนุนจัดให้บริการ ให้ข้อมูลข่าวสาร หรือจัดกิจกรรมรูปแบบออนไลน์ ต้องประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรม และการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ให้ครบถ้วน |
| 5. นำผลการประเมินจากข้อ 4 มาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อส่งผลประเมินสูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 6. ให้ข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า | - ประเมินตามเกณฑ์ |

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1

การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี (กองงานวิทยาเขตบางนา)

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|--|--|
| 1. จัดบริการให้คำปรึกษา แนะนำด้านการใช้ชีวิต และการเข้าสู่อาชีพแก่นักศึกษา | - ประเมินตามเกณฑ์ - หน่วยงานสนับสนุนสามารถพิจารณารูปแบบการให้บริการ การให้ |
| 2. มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการ กิจกรรมพิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลา และนอกเวลาแก่นักศึกษา | ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมเป็นรูปแบบออนไลน์ หรือการจัดสรุป เนื้อหา/องค์ความรู้เผยแพร่ให้นักศึกษาแทนได้ |
| 3. ให้ข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่นักศึกษา หรือศิษย์เก่า | |
| 4. ประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการ จัดบริการในข้อ 1-3 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จาก คะแนนเต็ม 5 | - ประเมินตามเกณฑ์ - กรณีหน่วยงานสนับสนุนจัดให้บริการ ให้ข้อมูลข่าวสาร หรือจัด กิจกรรมรูปแบบออนไลน์ ต้องประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรม และการให้บริการในรูปแบบออนไลน์ให้ครบถ้วน |
| 5. นำผลการประเมินจากข้อ 4 มาปรับปรุง พัฒนาการให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อส่งผล การประเมินสูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวัง ของนักศึกษา | - ประเมินตามเกณฑ์ |

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1

การบริการนักศึกษาระดับปริญญาตรี (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ)

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|--|--|
| 1. จัดบริการให้คำปรึกษา แนะนำด้านการใช้ชีวิต การเข้าสู่อาชีพ และให้ความรู้ด้านการประกันคุณภาพ การศึกษาแก่นักศึกษา | - ประเมินตามเกณฑ์ - หน่วยงานสนับสนุนสามารถพิจารณารูปแบบการให้บริการ การให้ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมเป็นรูปแบบออนไลน์ หรือ การจัดสรุปเนื้อหา/องค์ความรู้เผยแพร่ให้นักศึกษาแทนได้ |
| 2. มีการให้ข้อมูลของหน่วยงานที่ให้บริการกิจกรรม พิเศษนอกหลักสูตร แหล่งงานทั้งเต็มเวลาและนอกเวลา แก่นักศึกษา | |
| 3. มีการจัดโครงการ/กิจกรรมพัฒนานักศึกษาครบถ้วน ตามแผนปฏิบัติการประจำปีของหน่วยงาน | |
| 4. จัดกิจกรรมเตรียมความพร้อมเพื่อการทำงานเมื่อ สำเร็จการศึกษาแก่นักศึกษา | |
| 5. ประเมินคุณภาพของการจัดกิจกรรมและการ จัดบริการในข้อ 1-4 ทุกข้อไม่ต่ำกว่า 3.51 จากคะแนน เต็ม 5 | - สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ สามารถประเมินเกณฑ์ มาตรฐานนี้โดยภาพรวมไม่ต้องแยกข้อ เพราะการประเมิน จากนักศึกษาในแต่ละกิจกรรมอาจมีน้อย แต่ข้อคำถามต้อง ครอบคลุมเกณฑ์มาตรฐานข้อ 1-4 และต้องมีผลการประเมิน ไม่ต่ำกว่า 3.51 |
| 6. นำผลการประเมินจากข้อ 5 มาปรับปรุงพัฒนาการ ให้บริการและการให้ข้อมูล เพื่อส่งผลให้ผลการประเมิน สูงขึ้นหรือเป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา | - สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ต้องนำผลการประเมิน จากข้อ 5 มาวิเคราะห์และมีแผนการปรับปรุงการให้บริการ หรือการจัดกิจกรรมให้เป็นไปตามความคาดหวังของนักศึกษา |
| 7. ให้ข้อมูลและความรู้ที่เป็นประโยชน์แก่ศิษย์เก่า | - อย่างน้อยต้องมีการให้ข้อมูลผ่านทาง Website, Facebook ของสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ |

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2

กิจกรรมนักศึกษาระดับปริญญาตรี (กองกิจการนักศึกษา, กองงานวิทยาเขตบางนา)

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|--|---|
| 1. จัดทำแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาในภาพรวมของหน่วยงานโดยให้นักศึกษามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนและการจัดกิจกรรม | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 2. ในแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษาให้ดำเนินกิจกรรมในประเภทต่อไปนี้ให้ครบถ้วน - กิจกรรมส่งเสริมคุณลักษณะบัณฑิตที่พึงประสงค์ที่กำหนดโดยสถาบัน - กิจกรรมกีฬา หรือการส่งเสริมสุขภาพ - กิจกรรมบำเพ็ญประโยชน์ หรือรักษาสีงามสิ่งแวดล้อม - กิจกรรมเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรม - กิจกรรมส่งเสริมศิลปะและวัฒนธรรม | - ประเมินตามเกณฑ์ - หน่วยงานสนับสนุนสามารถพิจารณารูปแบบการให้บริการให้ข้อมูลข่าวสารและกิจกรรมเป็นรูปแบบออนไลน์ หรือการจัดสรุปเนื้อหา/องค์ความรู้เผยแพร่ให้นักศึกษาแทนได้ |
| 3. จัดกิจกรรมให้ความรู้และทักษะการประกันคุณภาพการศึกษาแก่นักศึกษา | |
| 4. ทุกกิจกรรมที่ดำเนินการ มีการประเมินผลความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของกิจกรรมและนำผลการประเมินมาปรับปรุงการดำเนินงานครั้งต่อไป | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 5. ประเมินความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนการจัดกิจกรรมพัฒนานักศึกษา | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 6. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนานักศึกษา | - ประเมินตามเกณฑ์ |

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2

ผลที่เกิดกับนักศึกษา (สกอ. 3.3) (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ)

| ประเด็นพิจารณา | แนวทางการประเมิน |
|---|--|
| 1. อัตราการคงอยู่ของนักศึกษาแต่ละหลักสูตร | - ระดับปริญญาตรี สำนักประกันคุณภาพการศึกษาจะรวบรวมข้อมูลและส่งให้กับสาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ |
| 2. อัตราการสำเร็จการศึกษาของนักศึกษาแต่ละหลักสูตร | - ระดับปริญญาโท และปริญญาเอก สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ต้องดำเนินการรวบรวมข้อมูลเอง โดยรายงานข้อมูล 4 ปีการศึกษาย้อนหลัง |
| 3. ความพึงพอใจและผลการจัดการข้อร้องเรียนของนักศึกษา | สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ ต้องมีข้อมูลในการประเมินความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการเรียนการสอนและผลการจัดการข้อร้องเรียนที่เป็นระบบในปีการศึกษา 2565 และแสดงให้เห็นถึงแนวปฏิบัติในการจัดการข้อร้องเรียนที่ชัดเจน หากเป็นข้อร้องเรียนที่สาขาฯ ไม่สามารถดำเนินงานได้อาจส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ดำเนินการต่อไป |

องค์ประกอบที่ 2 การวิจัย

- ตัวบ่งชี้ที่ 2.1 ระบบและกลไกการบริหารและพัฒนางานวิจัยหรืองานสร้างสรรค์
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.2 เงินสนับสนุนงานวิจัยและงานสร้างสรรค์
- ตัวบ่งชี้ที่ 2.3 ผลงานทางวิชาการของอาจารย์ประจำและนักวิจัย

เกณฑ์การประเมินองค์ประกอบที่ 2 เป็นเกณฑ์มาตรฐานที่นำมาใช้ในการประเมินระดับสถาบัน หน่วยงานสนับสนุนจึงต้องประเมินองค์ประกอบที่ 2 การวิจัย ตามเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับอุดมศึกษา

องค์ประกอบที่ 3 การทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (หน่วยงานสนับสนุน, สำนักงานอธิการบดี)

รายงานผลการดำเนินงาน

- กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมของหน่วยงาน
- กิจกรรมทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมที่เข้าร่วมกับมหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (สาขาฯ)

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|---|---|
| 1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม | - เกณฑ์ที่นำมาใช้ในการประเมินตัวบ่งชี้เป็นเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน หน่วยงานจึงต้องประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน |
| 2. จัดทำแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน | |
| 3. กำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผนด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม | |
| 4. ประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ที่วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนด้านทำนุบำรุง ศิลปะและวัฒนธรรม | |
| 5. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือกิจกรรมด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม | |
| 6. เผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมต่อสาธารณชน | |

ตัวบ่งชี้ที่ 3.1 ระบบและกลไกการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม (สถาบันศิลปวัฒนธรรมเฉลิมพระเกียรติ)

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|---|---|
| 1. กำหนดผู้รับผิดชอบในการทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม | - เกณฑ์ที่นำมาใช้ในการประเมินตัวบ่งชี้เป็นเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน หน่วยงานจึงต้องประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน |
| 2. จัดทำแผนด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม และกำหนดตัวบ่งชี้วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผน รวมทั้งจัดสรรงบประมาณเพื่อให้สามารถดำเนินการได้ตามแผน | |
| 3. กำกับติดตามให้มีการดำเนินงานตามแผนด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม | |
| 4. ประเมินความสำเร็จตามตัวบ่งชี้ที่วัดความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของแผนด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม | |
| 5. นำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือกิจกรรมด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม | |
| 6. เผยแพร่กิจกรรมหรือการบริการด้านทำงานบำรุงศิลปะและวัฒนธรรมต่อสาธารณชน | |
| 7. กำหนดหรือสร้างมาตรฐานด้านศิลปะและวัฒนธรรมซึ่งเป็นที่ยอมรับในระดับชาติ | |

ตัวบ่งชี้ที่ 3.2 ผลลัพธ์ด้านศิลปวัฒนธรรมและความเป็นไทย (ม.ร.เพิ่มเติม 4.2)

(สถาบันศิลปวัฒนธรรมเฉลิมพระเกียรติ)

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|--|---|
| 1. โครงการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่เชื่อมโยงกับการวิจัยหรือการบริการวิชาการแก่สังคม | - เกณฑ์ที่นำมาใช้ในการประเมินตัวบ่งชี้เป็นเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน หน่วยงานจึงต้องประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน |
| 2. โครงการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่ก่อให้เกิดการอนุรักษ์และสืบสาน ภูมิปัญญาท้องถิ่น วัฒนธรรมไทย วัฒนธรรมต่างประเทศให้กับผู้เรียน/ชุมชน | |
| 3. โครงการทำงานบำรุงศิลปวัฒนธรรมที่สร้างองค์ความรู้/สร้างรายได้ ให้กับนักศึกษา/ชุมชน | |
| 4. นักศึกษา/ชุมชน สามารถนำผลไปประยุกต์ใช้ให้เกิดมูลค่าเพิ่มต่อตนเอง/ชุมชน | |
| 5. นักศึกษา/ผู้สำเร็จการศึกษา/อาจารย์/ชุมชนได้รับรางวัลด้านศิลปะและวัฒนธรรมประเภทต่าง ๆ จากหน่วยงานภายนอกระดับชาติ และระดับนานาชาติ | |

องค์ประกอบที่ 4 การบริหารจัดการ

ตัวบ่งชี้ที่ 4.1 แผนการดำเนินงาน (สกอ. 5.1.1)

| ประเด็นพิจารณา | แนวทางการประเมิน |
|---|--|
| 1. นำผลการประเมินแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณที่ผ่านมา มาพัฒนาแผนกลยุทธ์จากผลการวิเคราะห์ SWOT กับวิสัยทัศน์ของหน่วยงาน | - รายงานตามประเด็นการพิจารณาตาม ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 - การให้คะแนนจะนำผลรวมคะแนนถ่วงน้ำหนักจากการประเมิน KPI Template ในแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณตามคำรับรองปฏิบัติการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 (รอบ 12 เดือน) พิจารณาจากคะแนนที่กองแผนงานเสนอสภามหาวิทยาลัย |
| 2. พัฒนาแผนกลยุทธ์ไปสู่แผนปฏิบัติการประจำปีตามกรอบเวลา มีการกำหนดค่าเป้าหมายของแต่ละตัวบ่งชี้ เพื่อวัดความสำเร็จของการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ และแผนปฏิบัติการประจำปี รวมทั้งวิเคราะห์สถานะทางการเงินของหน่วยงาน | |
| 3. จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติการประจำปีงบประมาณและแผนกลยุทธ์ของหน่วยงาน | |
| 4. มีการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของแผนปฏิบัติการประจำปี แผนกลยุทธ์ และรายงานผลต่อผู้บริหารหน่วยงานและผู้บริหารมหาวิทยาลัย | |

ตัวบ่งชี้ที่ 4.2

การวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน (กองแผนงานและกองคลัง)

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|--|---|
| 1. วางแผนวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินระดับหลักสูตร | - เกณฑ์ที่นำมาใช้ในการประเมินตัวบ่งชี้เป็นเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน หน่วยงานจึงต้องประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน |
| 2. ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงินที่ประกอบไปด้วย ต้นทุนต่อหน่วยในแต่ละหลักสูตร | |
| 3. วิเคราะห์สัดส่วนค่าใช้จ่ายเพื่อพัฒนานักศึกษา อาจารย์ บุคลากร การจัดการเรียนการสอนของแต่ละหลักสูตร และใน ภาพรวมของมหาวิทยาลัย | |
| 4. วิเคราะห์ความคุ้มค่าของการบริหารหลักสูตร ประสิทธิภาพ ประสิทธิผลในการผลิตบัณฑิต และโอกาสในการแข่งขันใน ภาพรวมของมหาวิทยาลัยกับสถาบันอื่น | |
| 5. รายงานผลการดำเนินงานต่อคณะ หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง (สำนักประกันคุณภาพการศึกษา) และสภามหาวิทยาลัย | |

ตัวบ่งชี้ที่ 4.3

ภาวะผู้นำของผู้บริหาร

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|--|--|
| 1. ผู้บริหารมีวิสัยทัศน์ กำหนดทิศทางการดำเนินงาน และสามารถถ่ายทอดไปยังบุคลากรทุกระดับ มีความสามารถในการวางแผนกลยุทธ์ มีการนำข้อมูลสารสนเทศเป็นฐานในการปฏิบัติงานและพัฒนาหน่วยงาน | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 2. ผู้บริหารมีการกำกับ ติดตามและประเมินผลการดำเนินงานตามที่มอบหมาย รวมทั้งสามารถสื่อสารแผนและผลการดำเนินงานของหน่วยงานไปยังบุคลากรในสถาบัน | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 3. ผู้บริหารสนับสนุนให้บุคลากรในหน่วยงานมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการให้อำนาจในการตัดสินใจแก่บุคลากรตามความเหมาะสม | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 4. ผู้บริหาร บริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลอย่างครบถ้วน ทั้ง 10 ประการ ที่อธิบายการดำเนินงานอย่างชัดเจน | 1) ผลการประเมินผู้บริหารจากแบบประเมิน (ตามแบบประเมินที่สำนักประกันฯ กำหนดให้ โดยส่วนแรกหน่วยงานต้องออกแบบประเมินตามภาระหน้าที่/ภารกิจของผู้บริหารแต่ละหน่วยงาน) 2) การดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาล 10 ประการ ซึ่งหน่วยงานต้องแสดงให้เห็นว่าผู้บริหารได้ดำเนินการหรือบริหารอย่างไรตามหลักธรรมาภิบาลในแต่ละข้อ โดยมีเอกสารประกอบรายงานผลให้ชัดเจน เช่น รายงานการประชุม คำสั่ง ประกาศ นโยบาย เป็นต้น |
| 5. คณะกรรมการหน่วยงานประเมินผลการบริหารงานของหน่วยงาน และผู้บริหารนำผลการประเมินไปปรับปรุงการบริหารงานอย่างเป็นรูปธรรม | - พิจารณาจากที่ผู้บริหารมีนโยบายในการปรับแผนหรือการดำเนินงานของหน่วยให้หน่วยงานสามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด |

ตัวบ่งชี้ที่ 4.4

การพัฒนาสถาบันสู่สถาบันเรียนรู้

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|---|---|
| 1. มีการกำหนดประเด็นความรู้และเป้าหมายของการจัดการความรู้ที่สอดคล้องกับแผนกลยุทธ์ของหน่วยงานครอบคลุมพันธกิจของหน่วยงาน | - หน่วยงานต้องกำหนดประเด็นความรู้ที่สอดคล้องกับพันธกิจหรืองานหลักของหน่วยงาน เพื่อให้การจัดการความรู้มีประโยชน์สูงสุด |
| 2. กำหนดบุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่จะพัฒนาความรู้และทักษะอย่างชัดเจนตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 3. มีการแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) เพื่อค้นหาแนวปฏิบัติที่ดีตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 และเผยแพร่ไปสู่บุคลากรกลุ่มเป้าหมายที่กำหนด | - การแบ่งปันและแลกเปลี่ยนเรียนรู้สามารถทำผ่านระบบออนไลน์ เช่น มีการประชุมทางไลน์กลุ่ม หรือโปรแกรมอื่น ๆ |
| 4. มีการรวบรวมความรู้ตามประเด็นความรู้ที่กำหนดในข้อ 1 ทั้งที่มีอยู่ในตัวบุคคลและแหล่งเรียนรู้อื่นๆ ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาพัฒนาและจัดเก็บอย่างเป็นระบบโดยเผยแพร่ออกมาเป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 5. มีการนำความรู้ที่ได้จากการจัดการความรู้ในปีการศึกษาปัจจุบันหรือปีการศึกษาที่ผ่านมาที่เป็นลายลักษณ์อักษร (explicit knowledge) และจากความรู้ ทักษะของผู้มีประสบการณ์ตรง (tacit knowledge) ที่เป็นแนวปฏิบัติที่ดีมาปรับใช้ในการปฏิบัติงานจริง | - ประเมินตามเกณฑ์ |

ตัวบ่งชี้ที่ 4.5

แผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|---|---|
| 1. มีแผนการบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ที่มีการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงประจักษ์ | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 2. มีการดำเนินงานการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนตามแผนที่กำหนด | - หน่วยงานสนับสนุนสามารถพิจารณารูปแบบกิจกรรมพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนเป็นรูปแบบออนไลน์ หรือการจัดสรุปเนื้อหา/องค์ความรู้เผยแพร่ให้แก่บุคลากรสายสนับสนุนแทนได้ |
| 3. มีสวัสดิการเสริมสร้างสุขภาพที่ดี และสร้างขวัญและกำลังใจให้บุคลากรสายสนับสนุนสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 4. มีการให้ความรู้ด้านจรรยาบรรณบุคลากรสายสนับสนุน และดูแลควบคุมให้บุคลากรสายสนับสนุนถือปฏิบัติ | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 5. มีการประเมินผลความสำเร็จของแผนการบริหารและแผนการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน | - หน่วยงานสนับสนุนต้องมีการประเมินความสำเร็จของแผนบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน ถึงแม้จะไม่บรรลุตามที่แผนกำหนดไว้ แต่สามารถให้คะแนนการดำเนินงานตามเกณฑ์มาตรฐานได้ |
| 6. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการบริหารและการพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน | - หน่วยงานสนับสนุนต้องนำผลการประเมินจากข้อ 5 มาวิเคราะห์ และนำผลการวิเคราะห์ไปปรับปรุงแผนบริหารและแผนพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุน |

ตัวบ่งชี้ที่ 4.6

การประกันคุณภาพการศึกษา

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|---|---|
| 1. มีระบบการประกันคุณภาพการศึกษาภายใน โดยมี คณะกรรมการระดับนโยบายและผู้บริหารสูงสุดของ หน่วยงานเป็นผู้รับผิดชอบ | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 2. มีการดำเนินงานด้านการประกันคุณภาพการศึกษา ภายในตามระบบ และกลไกที่สถาบันกำหนด ประกอบด้วย การควบคุมคุณภาพ การติดตามการ ดำเนินงานการตรวจสอบคุณภาพและการประเมิน คุณภาพ | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 3. มีการนำผลการประกันคุณภาพการศึกษาภายในมา ปรับปรุงการทำงาน | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 4. มีระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการตามพันธกิจของ หน่วยงานหรือสามารถนำระบบสารสนเทศจาก หน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องนำมาใช้ประโยชน์ | ระบบสารสนเทศหมายถึง 2 ประเด็น ดังนี้ 1) ระบบสารสนเทศที่หน่วยงานเป็นผู้จัดทำขึ้นเอง เพื่อ ใช้ในการบริหารจัดการตามพันธกิจ 2) ระบบสารสนเทศจากหน่วยงานอื่น ทั้งภายในและ ภายนอกมหาวิทยาลัย เช่น ระบบฐานข้อมูลบุคลากร ของมหาวิทยาลัย MIS ระบบบัญชี 3 มิติ ระบบ สารสนเทศจาก สกอ. หรือหน่วยงานภายนอกที่แต่ละ หน่วยงานเกี่ยวข้องที่หน่วยงานสามารถนำมาใช้ ประโยชน์ในการบริหารจัดการ |
| 5. มีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการประกัน คุณภาพการศึกษา เช่น นักศึกษา ผู้ใช้บริการตาม พันธกิจของหน่วยงาน ฯลฯ | - ประเมินตามเกณฑ์ |

ตัวบ่งชี้ 4.7

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของหน่วยงาน

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|--|--|
| <p>ประเมินโดยใช้แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน โดยจะต้องครอบคลุมประเด็นที่สำคัญ คือ ความพึงพอใจด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการให้บริการ กลุ่มผู้รับบริการคือ 1) อาจารย์ 2) นักศึกษา 3) บุคลากรสายสนับสนุน และ 4) บุคคลภายนอก โดยจำแนกตามภารกิจที่ต้องให้บริการ</p> | <p>- หากไม่สามารถเก็บข้อมูลการประเมินจากผู้รับบริการได้ครบทุกกลุ่ม สามารถประเมินโดยภาพรวมไม่ต้องแยกกลุ่มผู้รับบริการ</p> |

ตัวบ่งชี้ 4.8 การประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ)

| ประเด็นพิจารณา | แนวทางการประเมิน |
|--|---|
| 1. มีการวางแผนการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ จากข้อมูลเชิงประจักษ์ | - รายงานตามประเด็นการพิจารณา - การให้คะแนนจะนำจำนวนนักศึกษาใหม่ตามค่าเป้าหมาย ในแผนปฏิบัติการของสาขาวิทยบริการฯ ประจำ ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 คำนวณตามเกณฑ์การประเมินฯ |
| 2. ดำเนินการตามแผน ประเมินผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ | |
| 3. วิเคราะห์ผลการดำเนินงานการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่เชิงประจักษ์ | |
| 4. พัฒนา/ปรับปรุงแผนการประชาสัมพันธ์รับสมัครนักศึกษาใหม่ในครั้งต่อไป | |

องค์ประกอบที่ 5 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1 สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (สาขาวิทยบริการเฉลิมพระเกียรติ)

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|--|---|
| 1. มีการเตรียมความพร้อมทางกายภาพ (ห้องเรียน สภาพแวดล้อมด้านการเรียนรู้ฯ) ที่เหมาะสมและเพียงพอ | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 2. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งสนับสนุนทางการศึกษา เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลทรัพยากรการเรียนรู้ วารสารวิชาการ เพื่อการสืบค้น ฯลฯ ที่เพียงพอและทันสมัย | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 3. มีการจัดพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาได้พบปะ สังสรรค์ แลกเปลี่ยนสนทนา หรือทำงานร่วมกัน | - ประเมินตามเกณฑ์ |
| 4. มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา และอาจารย์ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ ทุกหลักสูตร และนำผลการประเมินมาปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม | - หากไม่สามารถเก็บข้อมูลความพึงพอใจของนักศึกษาและอาจารย์ในหลักสูตรระดับปริญญาตรีได้ ให้รายงานปัญหาในการเก็บข้อมูลเสนอ |
| 5. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา และอาจารย์ ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และผลการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้อง มายังคณะ โดยแยกเป็นรายหลักสูตรตามที่มีการเรียนการสอน | ผู้บริหารหน่วยงาน จึงสามารถปรับเป็นนับคะแนนได้ |

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (กองงานวิทยาเขตบางนา)

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|--|---|
| 1.มีการเตรียมความพร้อมทางกายภาพ (ห้องเรียน Cyber Classroom และสภาพแวดล้อมด้านการเรียนรู้) ที่เหมาะสมและเพียงพอ | - เกณฑ์ที่นำมาใช้ในการประเมินตัวบ่งชี้เป็นเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน หน่วยงานจึงต้องประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน |
| 2.มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวก และสิ่งสนับสนุนทางการศึกษา เช่น ห้องสมุด ฐานข้อมูลทรัพยากรการเรียนรู้ วารสารวิชาการเพื่อการสืบค้น ฯลฯ ที่เพียงพอและทันสมัย | |
| 3.มีการจัดพื้นที่/สถานที่สำหรับนักศึกษาได้พบปะ สังสรรค์ แลกเปลี่ยนสนทนา หรือทำงานร่วมกัน | |
| 4. มีการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา และอาจารย์ต่อ สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ แยกตามคณะที่มี การจัดการเรียนการสอน และนำผลการประเมินมาปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับหน่วยงานให้เห็นอย่างเป็นรูปธรรม | |
| 5. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของนักศึกษา และอาจารย์ ต่อสิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ และผลการปรับปรุงในส่วนที่เกี่ยวข้อง มายังคณะ | |

ตัวบ่งชี้ที่ 5.1

สิ่งสนับสนุนการเรียนรู้ (กองอาคารสถานที่)

| เกณฑ์มาตรฐาน | แนวทางการประเมิน |
|---|---|
| 1. มีระบบสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องเรียน ห้องปฏิบัติการอาคารเรียน ฯลฯ | - เกณฑ์ที่นำมาใช้ในการประเมินตัวบ่งชี้เป็นเกณฑ์ประกันคุณภาพการศึกษาภายในระดับสถาบัน หน่วยงานจึงต้องประเมินตามเกณฑ์มาตรฐาน |
| 2. มีการดูแล รักษาความปลอดภัย ความสะอาดเรียบร้อยของอาคารสถานที่ สภาพแวดล้อม ภูมิทัศน์ให้สวยงามให้เหมาะสมต่อการเป็นสถานศึกษา รวมทั้งพร้อมต่อการใช้งานอยู่เสมอ | |
| 3. มีการดูแล บำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค และรักษาความปลอดภัย ประกอบด้วย ระบบไฟฟ้า ระบบประปา ระบบกำจัดของเสีย การจัดการขยะ ระบบป้องกันอัคคีภัย ระบบสุขาภิบาล เครื่องจักรและอุปกรณ์ต่างๆ ให้พร้อมต่อการใช้งาน | |
| 4. มีช่องทางรับข้อร้องเรียนทุกระบบ ตามข้อ 1-3 และมีระบบการจัดการข้อร้องเรียน | |
| 5. มีการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น นักศึกษา อาจารย์ บุคลากร | |
| 6. มีการนำผลการประเมินไปปรับปรุงแผนหรือปรับปรุงการให้บริการอย่างเป็นรูปธรรม | |